Основные действия по защите волонтеров во время COVID-19: психическое здоровье и психосоциальные аспекты



Апрель 2020

Перевод подготовлен
Лингвистическим центром
Российского Красного Креста

Психосоциальный центр
Международная Федерация Обществ
Красного Креста и Красного Полумесяца

Основные действия по защите волонтеров во время COVID-19:
психическое здоровье и психосоциальные аспекты

Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке
c/o Danish Red Cross (Датский Красный Крест)
Blegdamsvej 27
2100 Copenhagen Ø (Копенгаген)
www.pscentre.org
psychosocial.centre@ifrc.org
Twitter: @IFRC_PS_Centre
Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Адаптировано по материалам команды по ПЗПСП в Азиатско-Тихоокеанском регионе.
Фото на титульной странице: Хорватский Красный Крест

Если хотите перевести или адаптировать какую-либо часть документа «Основные действия по защите волонтеров во время COVID-19: психическое здоровье и психосоциальные аспекты», пожалуйста, свяжитесь с Психосоциальным центром.

Предлагаемое цитирование: Основные действия со стороны Национальных Обществ по защите волонтеров во время COVID-19: психическое здоровье и психосоциальные аспекты.
Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке, Копенгаген, 2020 год.

Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке действует на базе Датского Красного Креста.
Мы хотим поблагодарить Датский Красный Крест и Министерство иностранных дел Дании за поддержку в публикации этих материалов.

Психосоциальный центр
Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца
Красный Крест
Министерство международных дел Дании

Вступление

«Основные действия по защите волонтеров во время COVID-19» — краткий справочник для Национальных Обществ по обеспечению эффективной помощи волонтерам и их поддержки на различных этапах пандемии.

Во всем мире волонтеры Красного Креста и Красного Полумесяца оказывают помощь людям, пострадавшим от пандемии COVID-19. В этих обстоятельствах каждое Национальное Общество обязано заботиться о благополучии волонтеров, как описано в документа «Решение проблем, связанных с психическим здоровьем, и оказание психосоциальной поддержки людям, пострадавшим от вооруженных конфликтов, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций»[1] и в документе «Политика Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца по решению вопросов, связанных с психическим здоровьем и удовлетворением психосоциальных потребностей»[2], где говорится об этом напрямую:

«Признано, что психическое здоровье и психосоциальное благополучие волонтеров и персонала, оказывающих гуманитарную помощь, часто страдает, поскольку они подвергаются рискам, участвуют в потенциально травмирующих событиях и работают в стрессовых условиях, и что безопасность, защищенность, здоровье и благополучие персонала и волонтеров имеют важное значение для оказания услуг...».

Волонтеры могут заразиться COVID-19, как и все люди. Они беспокоятся о том, что семья и члены сообщества могут от них отвернуться, они тоже боятся заразиться вирусом. Как и многие другие, они не хотят сидеть в изоляции и на карантине и боятся потерять коллег и друзей, а также членов своей семьи. На волонтеров может подействовать смерть человека, которому они помогали. Возможно, в какой-то момент они решат, что устали от выполнения сложных поручений.

Национальные Общества должны создать надежную систему поддержки волонтеров, чтобы обеспечить им защиту и психосоциальное благополучие. Национальным Обществам следует эффективно заботиться о волонтерах, участвующих в реагировании на COVID-19, и поддерживать их. При отсутствии адекватной поддержки волонтеры могут испытывать стресс, который способен оказывать долгосрочное негативное воздействие на их психологическое состояние. То, как они будут справляться с ситуацией, зависит от их личных ресурсов и стрессоустойчивости, а также от поддержки домашних, сообщества и Национального Общества. Без этой поддержки волонтеры, к сожалению, могут разочароваться в работе и не справляться со своими обязанностями, а в командах будет высокая текучесть кадров.

---

[1] Addressing mental health and psychosocial needs of people affected by armed conflicts, natural disasters and other emergencies (Решение проблем, связанных с психическим здоровьем, и оказание психосоциальной поддержки людям, пострадавшим от вооруженных конфликтов, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций):
https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/CD19-R5-Adopted-MHPSS-need-policy-draft-resolution-FINAL-EN_clean.pdf

[2] International Red Cross and Red Crescent Movement policy on addressing mental health and psychosocial needs (Политика Международного Движения Красного Креста и Красного Полумесяца по решению вопросов, связанных с психическим здоровьем и удовлетворением психосоциальных потребностей) (33IC/19/R2):
https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/33IC-R2-HPSS-_CLEAN_ADOPTED_en.pdf

Более подробное руководство изложено в политике Движения и резолюции по удовлетворению проблем, связанных с психическим здоровьем и психосоциальными аспектами. На сайте Справочного центра МФОКК и КП по психосоциальной поддержке доступны следующие ресурсы: https://pscentre.org/.

Следующие материалы особенно актуальны для противодействия COVID-19

- Руководства по оказанию помощи персоналу и волонтерам в кризисных ситуациях.
- Руководство по оказанию психологической первой помощи для Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца и учебные модули.
- Решение вопросов, связанных с психическим здоровьем и психосоциальной поддержкой персонала, волонтеров и местного населения в условиях вспышки нового коронавируса.
- Дистанционная психологическая первая помощь во время вспышки COVID-19.
- Помощь волонтерам. Инструменты психосоциальной поддержки и учебное пособие по защите волонтеров.
- Волонтерство в борьбе с COVID-19: стихийные волонтеры.

Бюджет на поддержку волонтеров следует включить в планы любого мероприятия или в программы по ПЗПСП.

Краткий обзор минимальных требований по оказанию помощи волонтерам

Волонтеры:

- Обучены навыкам психологической первой помощи, чтобы уметь оказывать базовую психологическую и практическую помощь;
- Хорошо информированы о стрессовых реакциях, знают, как управлять стрессом и справляться с ним, используя конструктивные подходы;
- При необходимости имеют доступ к средствам индивидуальной защиты;
- Работают по времени в пределах нормы, с перерывами.

Менеджеры:

- Должны поддерживать волонтеров, чтобы снизить негативные последствия их работы во время пандемии COVID-19. Необходимо выделять средства на функционирование системы защиты волонтеров.

Пошаговый подход по мерам реагирования на COVID-19: до, во время и после

Поддержка до этапа реагирования

Что необходимо сделать до начала этапа реагирования:

- Волонтеры должны знать свой предел возможностей до участия в мероприятиях с точки зрения их личного опыта, эмоционального состояния и компетенций.

- Предоставить волонтерам информацию о COVID-19: например, о способах его передачи, признаках и симптомах, мерах профилактики, возможностях ухода и лечения. Знание достоверной информации снизит страх и панику.

- Сообщить волонтерам, что они могут отказаться от выполнения любого задания, если по какой-либо причине не чувствуют в себе силы его выполнить.

- Проводить обучение по вопросам личной безопасности: например, когда следует надевать средства индивидуальной защиты и как защитить себя от заражения.

- Объяснить воздействие COVID-19 на психосоциальное состояние, обсудить различные реакции волонтеров на стресс; рассказать, как справиться со страхами и эмоциями, а также как можно позаботиться о себе.

- Предоставить волонтерам основную информацию о волонтерской деятельности, включая четкое описание заданий, график работы с перерывами и выходными, ознакомить с Кодексом поведения МФОККиКП, Политикой по защите детей МФОККиКП и т. д.

- Обучить волонтеров основным навыкам оказания психологической первой помощи; научить распознавать реакции на стресс; объяснить, как слушать внимательно; обучить практической помощи и поощрять позитивные методы преодоления стресса.

- Обсудить существующие системы поддержки, доступные для волонтеров: семья, сверстники, члены сообщества, руководители группы и/или супервайзеры, линейные менеджеры и т. д.

- При приеме на работу волонтера нужно у него поинтересоваться, сталкивался ли он с эпидемиями или участвовал ли в поисково-спасательных операциях и как он прежде справлялся с трудными ситуациями во время чрезвычайных ситуаций.

Поддержка на этапе реагирования

- Обеспечивать основные потребности волонтеров во время работы: транспорт, материалы и инструменты, вознаграждения и т. д.

- Обеспечивать постоянную личную безопасность волонтеров — при необходимости предоставлять средства индивидуальной защиты.

- Организовывать ежедневные инструктажи и встречи для подведения итогов, предоставляя обновленную информацию по реагированию; интересоваться душевным состоянием волонтера; оказывать помощь тем, у кого проблемы.

- Проводить регулярные собрания команды, где волонтеры могут задавать вопросы и делиться своими достижениями, предложениями, проблемами, страхами или бедами, а также этическими дилеммами, в безопасной и конфиденциальной обстановке.

- Создавать системы по надзору для оказания помощи сотрудникам и волонтерам.

- Напоминать волонтерам, что можно отказаться от задания, если его выполнение требует знаний, навыков или личных возможностей, которыми они не располагают.

- Балансировать и управлять персональными и рабочими запросами и ресурсами для решения таких вопросов, как быть героем или героиней.

- Создавать систему взаимной поддержки, консультаций с коллегами или приятельскую систему помощи, где волонтеры заботятся друг о друге и поддерживают друг друга.

- Объединять опытных волонтеров с менее опытными.

- Давать волонтерам советы по самоподдержке и призывать их к конструктивному преодолению трудностей.

- Готовить волонтеров к сложным и трудным задачам, связанным с необходимостью видеть смерть и оказывать поддержку семьям, потерявшим близких.

- Изменять график работы волонтеров, если они находятся под впечатлением кризисного события.

- Обучать волонтеров общаться с представителями СМИ, чтобы достоинство тех, о ком идет речь в репортаже, не пострадало.

- Предоставлять информацию о том, как справляться с тяжелыми воспоминаниями, кошмарами или неприятными образами, которые могут возникнуть в первые дни после чрезвычайного события.

- Планировать время для отдыха, релаксации и досуга.

- Обращать внимание на волонтеров, у которых могут появиться признаки и симптомы личного или связанного с работой стресса, у которых были проблемы с психикой, или помогать тем, кому не хватает социальной поддержки. Вежливо направляйте их в соответствующие службы.

- Ценить преданность и самоотверженность волонтеров: благодарите их за служение человечеству.

Поддержка после этапа реагирования

Что необходимо сделать после этапа реагирования:

- Организовывать сессии для анализа полученных уроков, чтобы обсудить достижения и поделиться полезной информацией для будущих мероприятий.

- Делиться информацией о том, где можно получить доступ к услугам по охране психического здоровья и психосоциальной поддержке.

- Убедиться, что волонтеры знают, как распознать признаки затяжного стресса у себя и у других и когда следует обратиться за дальнейшей поддержкой.

- Помочь волонтерам реинтегрироваться в семью, команду и сообщество после карантина.

- Информировать волонтеров о текущей деятельности в Национальном Обществе, поддерживая их вовлеченность и причастность.

- Проводить мероприятия в знак благодарности волонтерам, рассылать им благодарственные письма, вручать сертификаты или вознаграждение.

Основные советы по самопомощи для волонтеров

Можно делать	Нельзя делать
Заботьтесь о личном благополучии.	Не делайте слишком много заданий.
Прежде чем стать волонтером, убедитесь, что вы в полном порядке.	Не устанавливайте завышенную планку для ожиданий или требований — не будьте героем или героиней.
Знайте свои возможности — поговорите с руководителем группы, если чувствуете, что задача слишком для вас сложна.	Не используйте психоактивные вещества, чтобы справиться со сложными эмоциями.
Помните, что беспокойство или страх во время пандемии COVID-19 — естественная реакция.	Не выходите из социальных сетей, общайтесь с семьей и друзьями.
Найдите время, чтобы отдохнуть, расслабиться и успокоиться.	Не замыкайтесь в себе и не молчите, если вас что-то беспокоит или у вас какие-то проблемы с волонтерской работой.
Если подавлены, поговорите с человеком, которому вы доверяете.	
Обращайтесь за поддержкой к более опытным и профессиональным коллегам.	
Высыпайтесь, регулярно питайтесь и занимайтесь спортом.	
Управляйте своими эмоциями. Будьте в позитиве.	
Общайтесь с семьей, друзьями и близкими.	
Чтобы взбодриться и успокоиться, займитесь восстановительными практиками: медитируйте, молитесь или расслабляйтесь.	

Другие ресурсы

Additional COVID-19 and MHPSS related resources including podcasts can be found on the IFRC PS Centre's website, as well as materials in different languages. The website will be updated as new resources become available (дополнительные ресурсы по COVID-19 и ПЗПСП, включая подкасты, а также материалы на других языках можно найти на веб-сайте Психосоциального центра МФОК-КиКП. Веб-сайт будет обновляться по мере появления новых ресурсов):
https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19

Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises (Руководство по оказанию помощи сотрудникам и волонтерам в кризисных ситуациях):
https://pscentre.org/resource-centre?wpv-publication%5B%5D=caring-for-volunteers&wpv_aux_current_post_id=942&wpv_sort_order=asc&wpv_view_count=2301

A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies (Руководство по оказанию психологической первой помощи для Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца):
https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies.

Basic Psychological First Aid — training module 2 (Основы психологической первой помощи — учебный модуль 2):
https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus (Решение вопросов, связанных с психическим здоровьем и психосоциальной поддержкой персонала, волонтеров и местного населения в условиях вспышки нового коронавируса):
https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-020_ENG-1.pdf

Caring for Volunteers Toolkit and training manuals (Инструменты оказания помощи волонтерам и учебные материалы):
https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english

Volunteering in response to COVID-19: spontaneous volunteers (Волонтерство в борьбе с COVID-19: стихийные волонтеры):
https://pscentre.org/?resource=volunteering-in-response-to-covid-19-spontaneous-volunteers

Supportive supervision during COVID-19 (Помощь во время вспышки COVID-19):
https://pscentre.org/?resource=supportive-supervision-during-covid-19

14 Day Well-Being Kit (14-дневный набор для хорошего самочувствия):
https://pscentre.org/?resource=14-day-well-being-kit-all-english

Ресурсы Гонконгского Красного Креста для тех, кто находится в изоляции и на карантине, а также информационные материалы для различных целевых групп.

IASC Briefing note on addressing metal health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5 (Информационная справка МПК по решению проблем, связанных с психическим здоровьем и психосоциальными аспектами при вспышке COVID-19, версия 1.5):
https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1

Podcast series about MHPSS and COVID-19 (Серии подкастов о ПЗПСП и COVID-19):
https://pscentre.org/news-and-events/video

Психосоциальный центр
Международная Федерация Обществ
Красного Креста и Красного Полумесяца

Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке
c/o Danish Red Cross (Датский Красный Крест)
Blegdamsvej 27
2100 Copenhagen Ø (Копенгаген)
www.pscentre.org
psychosocial.centre@ifrc.org
Twitter: @IFRC_PS_Centre
Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center