



Дистанционная психологическая первая помощь во время COVID-19

Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке

с/о Датский Красный Крест

Vlegdamsvej 27

2100 Копенгаген Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Основной автор: Иа Сьюзанн Акаша (Ea Suzanne Akasha)

Фото на первой странице: Хорватский Красный Крест

Сердечное спасибо всем, кто помогал в создании этого материала —
Дистанционной психологической первой помощи во время COVID-19.

Пожалуйста, свяжитесь с Центром по ПСП, если хотите перевести или адаптировать какую-либо часть материала «Дистанционная психологическая первая помощь во время COVID-19».

Предлагаемое цитирование: Дистанционная психологическая первая помощь во время COVID-19. Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке, Копенгаген, 2020 г.

Датский Красный Крест руководит Справочным центром по психосоциальной поддержке МФОККиКП. Мы хотели бы поблагодарить Датский Красный Крест и Министерство иностранных дел Дании за поддержку публикации.

Психосоциальный центр

Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца
Красный Крест

Министерство иностранных дел Дании



Оглавление

Вступление.....	3
Возможности дистанционной психологической первой помощи	5
Принципы действия ППП.....	7
Создание служб для обеспечения дистанционной поддержки	8
Оценка потребностей и планирование действий	9
Организация процесса оказания услуг.....	11
Ответ на звонки	11
Последовательность действий при ответе на звонки	13
Успокаивающие методы.....	16
Советы людям, находящимся на изоляции или карантине.....	17
Налаживание контактов, переадресация и завершение разговора	18
Продолжение разговора с использованием принципа «Налаживать контакты»	20
Работа с агрессивными абонентами	21
Видеть, слушать и налаживать контакты с сердитыми абонентами	22
Завершение разговора.....	23
Другие ресурсы.....	26

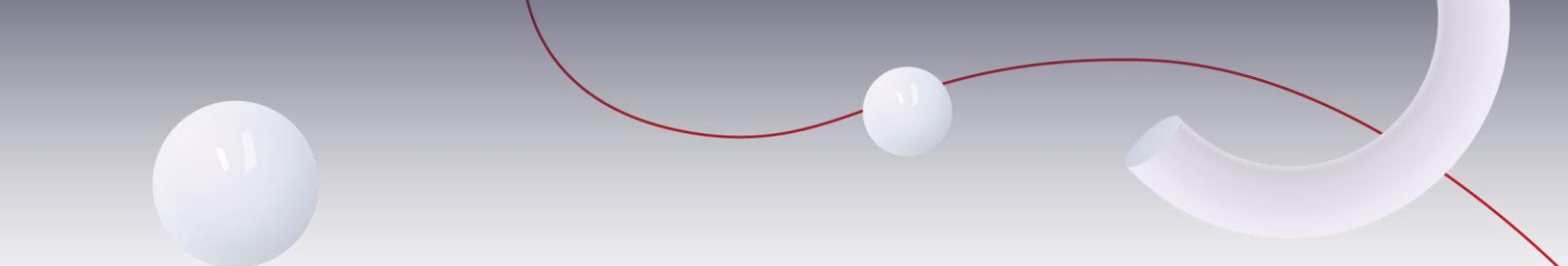


Вступление

Вспышка COVID-19 вызвала беспокойство и тревогу во всем мире. Многие люди испытывают тревогу и страх, а те, кто непосредственно пострадал от вируса, в той или иной степени испытывают депрессию. Как и в других кризисных ситуациях, при COVID-19 были нарушены социальные связи. Из-за пандемии люди стали меньше общаться, а ведь общение очень важно для людей. Социальная дистанция стала обязательной во многих государствах по всему миру.

В этих сложных обстоятельствах очень важно найти способы, которые позволят людям поддерживать связь друг с другом и оказывать поддержку, даже если они находятся на самоизоляции или на карантине. Пособие по дистанционной ППП во время вспышки COVID-19 предназначено для Национальных Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, чтобы помочь им в организации дистанционного обслуживания взрослых во время эпидемии COVID-19. Работая дистанционно, Национальные Общества могут поддерживать связь с теми, кто нуждается в помощи, используя различные платформы, телефон или интернет, различные приложения и другие социальные сети.

Психологическая первая помощь (ППП) — это хорошо зарекомендовавший себя подход по оказанию помощи людям, попавшим в беду. Благодаря ППП люди успокаиваются и способны справляться со своими проблемами. Это способ помочь человеку справиться с ситуацией и принять взвешенные решения. Основой психологической первой помощи является забота о человеке, попавшем в беду, и проявление сочувствия. Эта помощь включает внимание к реакциям, активное слушание и, при необходимости, оказание практической помощи: например, при решении проблем, удовлетворении основных потребностей или содействии в решении других вопросов. ППП



устраняет беспокойство и другие негативные эмоции. Человек преодолевает трудности и чувствует себя в безопасности, он спокоен и полон надежд.

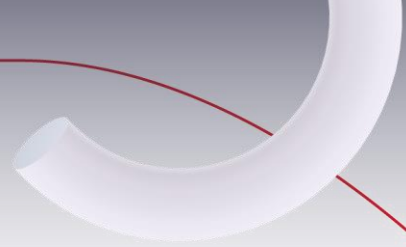
Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке разработал онлайн-тренинг по оказанию ППП во время COVID-19. В этом курсе и в руководстве «Дистанционная ППП во время COVID-19» применяются стандартные методы ППП, адаптированные к дистанционной работе.

Возможности дистанционной психологической первой помощи

Из-за ограничений на физический контакт, связанных с COVID-19, разговоры между волонтерами и людьми, зараженными вирусом, обычно происходят дистанционно — либо по телефону, либо через онлайн-платформы. Исключением может быть ППП, которую оказывают медицинские работники. Каждому пострадавшему от COVID-19 в какой-то момент может потребоваться ППП. Людям может понадобиться помощь в решении практических и эмоциональных проблем, возникших в связи с вирусом. Также возможно увеличение случаев жестокого обращения с детьми, домашнего насилия или насилия со стороны сексуального партнера, злоупотребления наркотиками и алкоголем, беспокойства, связанного с серьезными экономическими проблемами. К этому нужно быть готовым.

Национальные Общества могут оказывать услуги дистанционной ППП в соответствии с потребностями различных групп, таких как:

- лица, сидящие на карантине дома или в других местах;
- население в целом, желающее получить информацию и поддержку;
- медицинские работники и работники социальной защиты, обеспечивающие уход за пациентами и их лечение;
- люди, выздоровевшие после COVID-19;
- семьи и друзья тех, кто умер от вируса;
- лица, осуществляющие патронаж в домах, где находятся дети в связи с закрытием школ;
- пожилые люди и другие группы, которые могут быть изолированы и которым необходимо оказывать поддержку с помощью ежедневных звонков, интересоваться их делами;
- другие группы с ранее существовавшими проблемами, такими как психические расстройства или злоупотребление алкоголем и наркотиками: им может понадобиться поддержка.



Удаленная ППП может быть отдельной услугой в рамках программы Психического здоровья и Психосоциальной поддержки, или она может быть включена в другие услуги.

Принципы действия ППП

Дистанционная помощь на основе ППП базируется на трех принципах действия: видеть, слушать и налаживать контакты¹.

Помощники, использующие ППП, применяют эти принципы. На практике они не всегда следуют один за другим, но иногда пересекаются.

Дистанционная психологическая первая помощь включает следующие элементы:

Принцип «Видеть» связан с тем, как вы оцениваете:

- данную ситуацию;
- человека, которому нужна помощь;
- возможные риски;
- потребности пострадавших;
- ожидаемые эмоциональные реакции.

Принцип «Слушать» относится к тому, как:

- начать разговор;
- представить волонтера;
- обратить внимание и активно слушать;
- принять чувства;
- успокоить человека, испытывающего стресс;
- спросить человека, что ему нужно и что его беспокоит;
- помочь найти решение проблем и удовлетворить потребности.

Принцип «Налаживать контакты» связан с тем, как помочь:

- получить информацию;
- связаться с близкими и получить социальную помощь;
- решить бытовые проблемы;

¹ Взято из материалов Психосоциального центра МФОККиКП: Руководство по оказанию первой психологической помощи для Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца с учебными материалами: <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>
Также смотрите онлайн-инструмент для обучения: Онлайн-тренинг по ППП для COVID-19 <https://pscentre.org/?resource=online-pfa-training-for-covid-19>

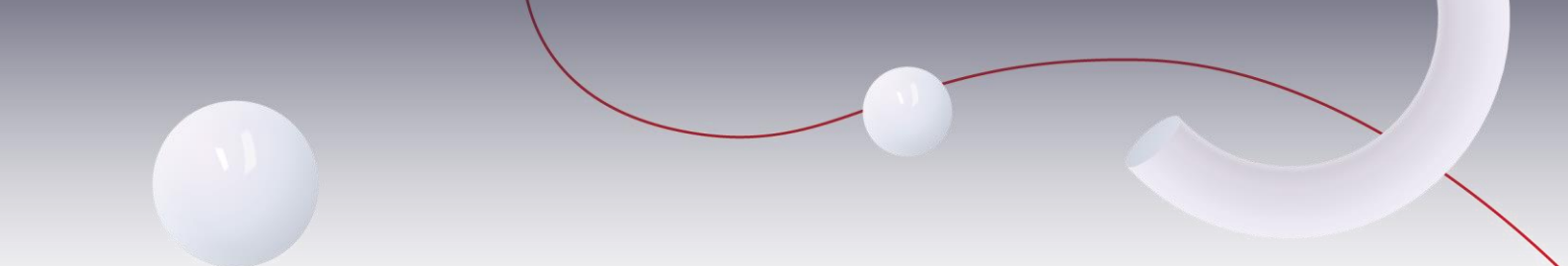
- 
- получить доступ к услугам и другим видам помощи.

Создание служб для обеспечения дистанционной поддержки

У Национальных Обществ есть разные варианты создания служб по предоставлению удаленной поддержки:

- Создание системы звонков «Благополучие и забота». Волонтеры звонят ежедневно нескольким людям, чтобы узнать, как у них дела: что им нужно и что их беспокоит. Это может быть ориентировано на пожилых и одиноких людей, людей с ограниченными возможностями или тех, кто находится в изоляции или на карантине и живет далеко от социальной инфраструктуры.
- Сотрудничество с местной администрацией, чтобы организовать кол-центры для ответов на вопросы населения о COVID-19.
- Организация линии помощи для людей с психическими расстройствами и потребностями в психосоциальной поддержке (ПРППП). Запись на прием осуществляется через приложение. Затем человеку, обратившемуся за помощью, в назначенное время перезвонит помощник по ППП.
- Создание кол-центра для того, чтобы связать людей, нуждающихся в практической помощи и поддержке, с волонтерами.

В связи с эпидемией COVID-19 могут возникать ситуации, когда сотрудники и волонтеры будут работать из дома, а не из кол-центра или по телефону доверия. Это может произойти из-за комендантского часа или других ограничений на передвижение или правил соблюдения социальной дистанции. Национальным Обществам необходимо рассмотреть вопрос о том, как работа из дома повлияет на работу сотрудников и волонтеров. Они могут помочь в организации рабочего места сотрудников дома, чтобы им никто не мешал во время звонка. Например, если у них дома находятся другие члены семьи или



они делят квартиру с кем-то, им следует постараться найти комнату или другое пространство для разговоров, где их никто не потревожит.

Было установлено, что кол-центры, работающие круглосуточно, получают много звонков в ночное время от людей, живущих с психическими расстройствами или другими заболеваниями. Важно учитывать это при планировании обучения и контроля за работой волонтеров в ночные смены.

Оценка потребностей и планирование действий

Принцип «Видеть» при оценке потребностей

При оценке потребностей в рамках удаленной ППП учитывается следующее:

- **Практическая и эмоциональная поддержка, в которой могут нуждаться звонящие**

Это помогают выявить следующие вопросы: переживают ли звонящие из-за опасений, вследствие насилия или из страха потерять средства к существованию? являются ли звонящие друзьями или родственниками кого-то, кто попал в больницу, и они не могут его навестить?

- **Ситуация, в которой оказываются звонящие**

Это помогают выявить следующие вопросы: находятся ли звонящие в изоляции, на карантине, одни или с семьями или другими людьми? являются ли звонящие представителями широкой общественности, сотрудниками служб быстрого реагирования или пациентами, выздоровевшими от коронавируса?

- **Мнимые или реальные риски, с которыми сталкиваются звонящие**

Это помогают выявить следующие вопросы: боятся ли звонящие заразить других, несмотря на то, что у них самих нет никаких симптомов и они следуют официальным рекомендациям? боятся ли звонящие заразить других людей, за которыми они ежедневно ухаживают?

Планирование услуг удаленной поддержки

Определение подходящей платформы для удаленной работы

Выбор наиболее подходящей платформы для удаленной работы зависит от типа предлагаемой поддержки. Какой бы канал связи ни был выбран, убедитесь, что устройства или приложения безопасны, надежны и просты в использовании. Перед запуском устройства необходимо уделить время для устранения технических неполадок.

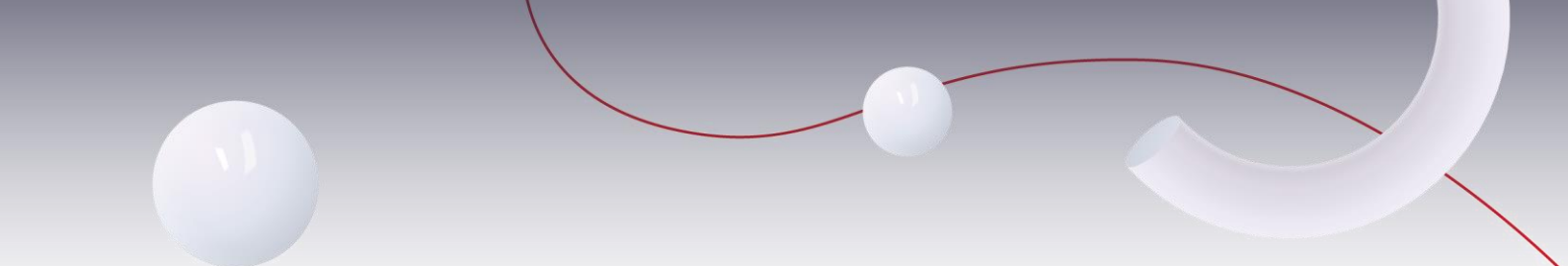
Прием на работу и поддержка персонала и волонтеров

До начала мероприятий необходимо набрать персонал и волонтеров и обучить их ППП, а также обеспечить им руководство и поддержку. Если планируется привлечь новых волонтеров, организуйте их знакомство с Движением. Памятка *«Волонтерская деятельность — помощь при COVID-19: стихийные волонтеры»*² содержит полезную информацию на эту тему.

Психосоциальный центр МФОККиКП подготовил ряд публикаций о поддержке сотрудников и волонтеров³. В пособии «Забота о волонтерах» содержится исчерпывающая информация об организации работы и поддержке волонтеров. В частности, в нем рекомендуется, чтобы команды встречались вместе или в режиме онлайн в конце смены, чтобы обсудить, как все прошло. Важно, чтобы волонтеры понимали пределы своих возможностей и знали, когда следует передать сложный звонок руководителю. Сотрудники и волонтеры должны обсуждать все сложные звонки, с которыми они столкнулись, с руководителем группы или супервайзером.

² Волонтерская деятельность — помощь при COVID-19: стихийные волонтеры
<https://pscentre.org/?resource=volunteering-in-response-to-covid-19-spontaneous-volunteers>

³ В Руководстве по оказанию первой психологической помощи для Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца есть глава о ППП в группах — поддержка команд, стр. 65–78: <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>. Также ознакомьтесь с пособием Психосоциального центра «Забота о волонтерах» по адресу <https://pscentre.org/>.



Физическое пространство, созданное для удаленной работы, должно обеспечивать безопасность и конфиденциальность, необходимые как для звонящего, так и для отвечающего. Это включает меры по обеспечению поддержки со стороны персонала или добровольцев из своего дома.

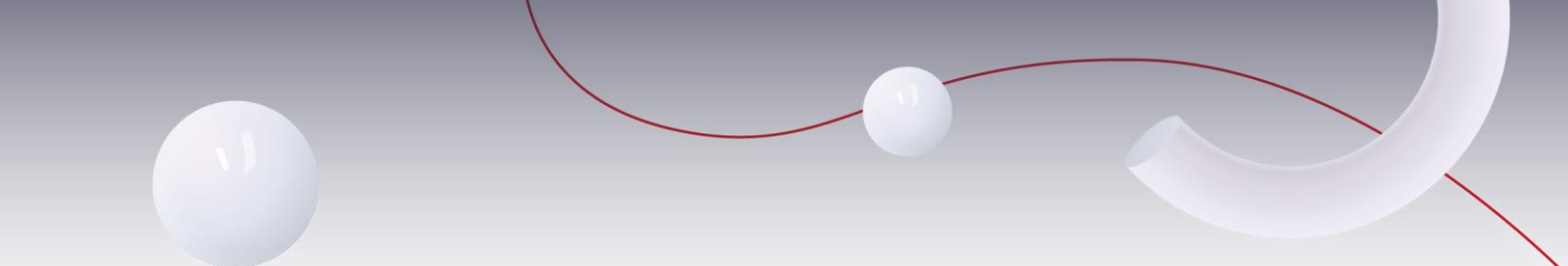
Организация процесса оказания услуг

Это основные требования, предъявляемые к службе удаленной поддержки:

- Опишите, что представляет собой данная служба, включая часы работы.
- Разработайте набор рекомендаций по ответам на звонки.
- Решите, какие данные необходимо собирать: например, возраст и пол звонящих, а также процедуры получения согласия при необходимости.
- Разместите ссылки на надежные источники информации о вирусе (такие как ВОЗ, правительственные веб-сайты и т. д.), доступные всем сотрудникам и волонтерам. К ним относится, например, информация о том, как связаться с органами здравоохранения, а также контакты медицинских и психиатрических служб.
- Разработайте порядок перенаправления к специалистам, включая инструкции направления людей с тяжелым психологическим стрессом.
- Обновляйте список ссылок и других информационных и психолого-педагогических материалов, которые можно направлять абонентам по окончании разговора.

Ответ на звонки

Дистанционная ППП может использовать коммуникационные платформы, которые поддерживают только голос или изображение и голос. Если дистанционная ППП использует только голос, очень важно говорить медленно, четко и спокойно. Сотрудники и волонтеры должны выразить



сочувствие и теплоту, используя свой голос для выражения заботы и внимания. Внимательное слушание и демонстрация того, что вы слушаете, с помощью утвердительных звуков имеют решающее значение для общения. Признание чувств звонящего и понимание событий помогает им почувствовать, что их слушают. Также полезно дать звонящему время, чтобы выразить свое недовольство ситуацией. При разговоре с очень обеспокоенным абонентом важно создать ощущение спокойствия и безопасности, говорить спокойно. Если есть возможность видеть звонящего, полезно показать ему простые картинки, представляющие сообщения о психосоциальном благополучии.

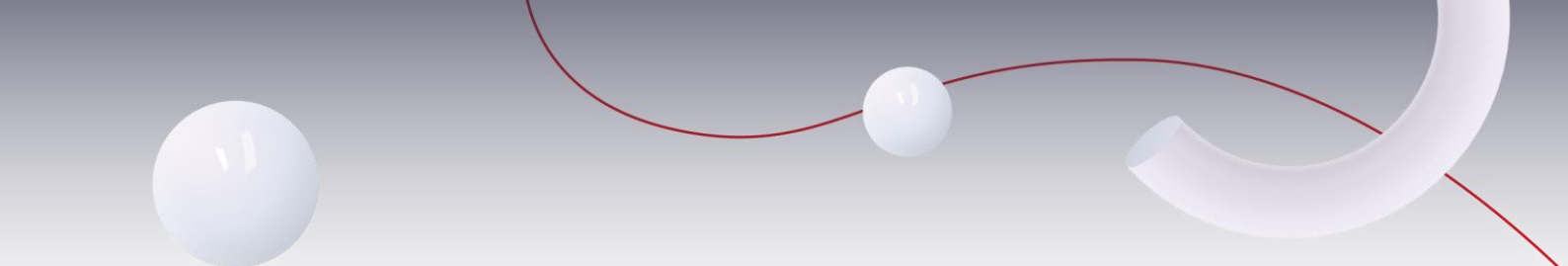
В целом звонки должны укреплять чувство контроля над ситуацией, помогать звонящему делать правильный выбор, способствовать позитивному преодолению проблем и побуждать к поиску поддержки в своей социальной сети. У звонящих может быть много разных потребностей, и звонящий, нуждающийся в практической помощи, также может нуждаться в психосоциальной поддержке.

Во время разговора используйте открытые вопросы («что», «где», «кто» и «когда» — помните, не следует спрашивать «почему»). Задавайте вопросы по одному и избегайте комментировать то, что говорит собеседник. Имейте в виду, что это нормально — выражать гнев, разочарование, огорчение или замешательство, когда у тебя неприятности.

Принцип «Слушать» при ответе на звонок

Слушать — это то, как помощник:

- начинает разговор;
- представляет себя;
- уделяет внимание и активно слушает;
- разделяет чувства;

- 
- успокаивает человека в состоянии стресса;
 - расспрашивает о нуждах и проблемах;
 - помогает попавшим в беду удовлетворить свои потребности и решить проблемы.

Ключевые психосоциальные фразы, передающие интерес и сочувствие

- *Я понимаю ваши опасения, и большинство людей действительно много думают об этой ситуации...*
- *Это очень естественно — грустить, злиться, расстраиваться или смущаться...*
- *Я слышу, что вы говорите о том, что вам приходится...*
- *Я прекрасно понимаю, что вы чувствуете...*
- *В этой ситуации ваша реакция вполне естественна...*
- *Может быть, стоит обсудить возможные решения...*
- *Мы можем предложить следующее...*
- *Я беспокоюсь за вас и хотел бы направить вас к кому-то, кто сможет вам помочь.*

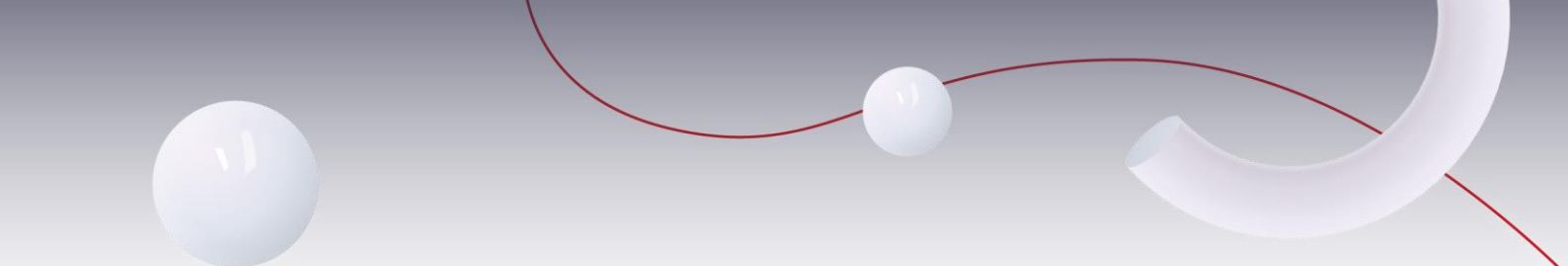
Последовательность действий при ответе на звонки

Начало разговора и выслушивание потребностей человека

- **Представьтесь собеседнику. Назовите свое имя, организацию и должность.**

«Вы говорите с Питером/Махой из Красного Креста и Красного Полумесяца. Я работаю в кол-центре Красного Креста и Красного Полумесяца волонтером...»

- **Спросите, чем вы можете помочь, и, если уместно, спросите имя звонящего. Возможно, абонент не захочет назвать свое имя. Это нормально.**



«Чем я могу вам помочь? Можно узнать ваше имя, чтобы знать, как вас называть?»

- **Договоритесь о продолжительности разговора в зависимости от того, о чем просит звонящий.**

«Я, конечно, могу помочь в получении этой информации... (...) Может быть, я могу еще что-нибудь сделать для вас?»

«Похоже, вас многое волнует. Мы можем поговорить 15 минут, а затем решим, как действовать дальше».

«Когда мы поговорим около 10 минут, мы сможем подвести итоги и решить, как лучше действовать дальше».

«Какие самые важные вопросы я могу помочь вам решить?»

Выслушать, что человека беспокоит в эмоциональном плане и какие у него практические потребности.

- **Если звонящий обеспокоен, выясните, что его особенно тревожит и что у него за проблемы.**

«Расскажите, что вас беспокоит».

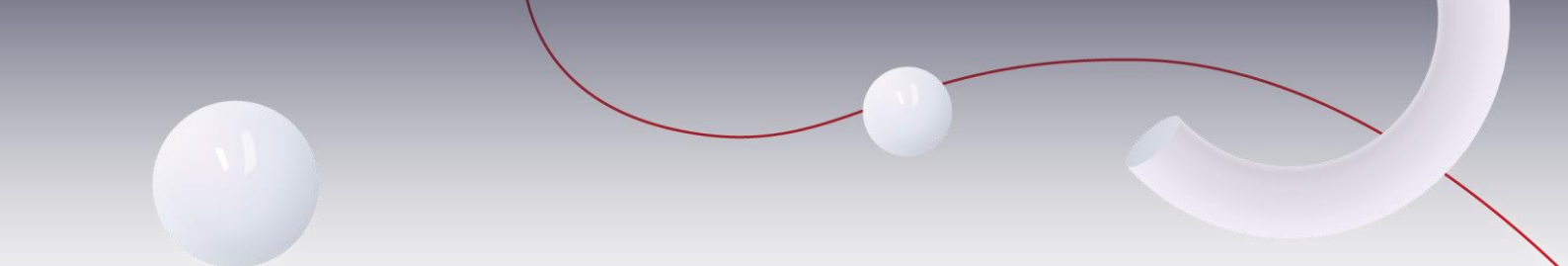
«Есть ли что-то еще, что вас тревожит?»

«Мне кажется, что вас беспокоит что-то еще».

- **В случаях сильного стресса, беспокойства, страха или потери самоконтроля успокойте звонящего и объясните ему, что эти реакции нормальны при таком кризисе, как COVID-19 (как и при любом другом). Поддержите его, сказав:**

«Это сложная ситуация. Мы еще многого не знаем об этом вирусе, и такая реакция и беспокойство вполне нормальны».

«То, что вы рассказываете, — обычные страхи. Многие боятся заболеть или заразить других людей, особенно своих близких. Многие также боятся потерять работу или оказаться объектом стигматизации со стороны окружающих».

- 
- **Другой вариант — упомянуть о том, как полезно иметь качественную и точную информацию, сказав:**

«Многие испытывают тревогу, и, возможно, полезно знать, что доступ к точной информации из надежных источников может вас успокоить. Это также поможет вам справиться со своими эмоциями. Рекомендую вам изучить факты о COVID-19. Информация должна быть получена из надежных источников».

- **Еще один вариант — объяснить, что, когда вы называете чувства, это успокаивает. Обсудите со звонящим, что нужно сделать, чтобы справиться с беспокойством:**

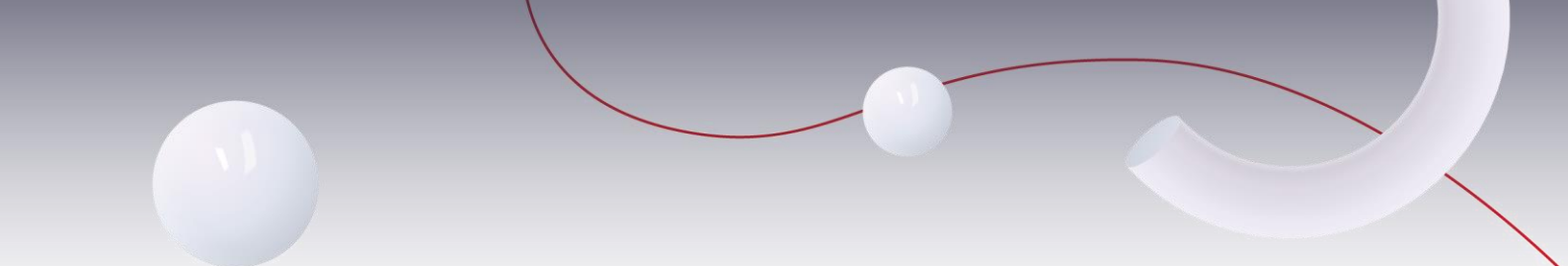
«Возможно, вам станет легче, если вы узнаете, что эти чувства естественны для многих в данной ситуации. Они могут вас захлестывать. Мы можем обсудить, как с ними справиться. Первый шаг — признать то, что вы испытываете, что вы и делаете. Следующий шаг — найти способ, чтобы не дать этим чувствам занять слишком много времени или пространства в вашей жизни. Может быть, нам стоит поговорить об этом подробнее?»

- **Если звонящий сильно волнуется, может оказаться полезным предложить установить временные рамки для беспокойства.**

«Можно выделить один или два ежедневных временных интервала для беспокойства: например, полчаса после обеда. Если тревожные мысли приходят в другое время дня и ночи, попросите их вернуться позже или скажите себе, что погорюете в положенное время. Это позволит вам успеть сделать остальные дела, которые вы должны сделать».

«Я бы также посоветовал ограничить время просмотра новостей о вирусе, например до двух раз в день. Особенно рекомендую не смотреть их перед сном».

- **Затем спросите, что обычно делает звонящий, чтобы справиться с трудной ситуацией и почувствовать себя лучше. Попросите его**



назвать несколько идей и обсудите, могут ли эти идеи помочь в данной ситуации:

«Это трудная ситуация, и я понимаю, что она очень сложная. Давайте обсудим, как сделать ее более терпимой».

- **Уточните у звонящего, хочет ли он сделать что-то конкретное. Подскажите ему что-то, если это необходимо, или предложите составить список идей, которые могли бы его вдохновить на действия.**

Успокаивающие методы

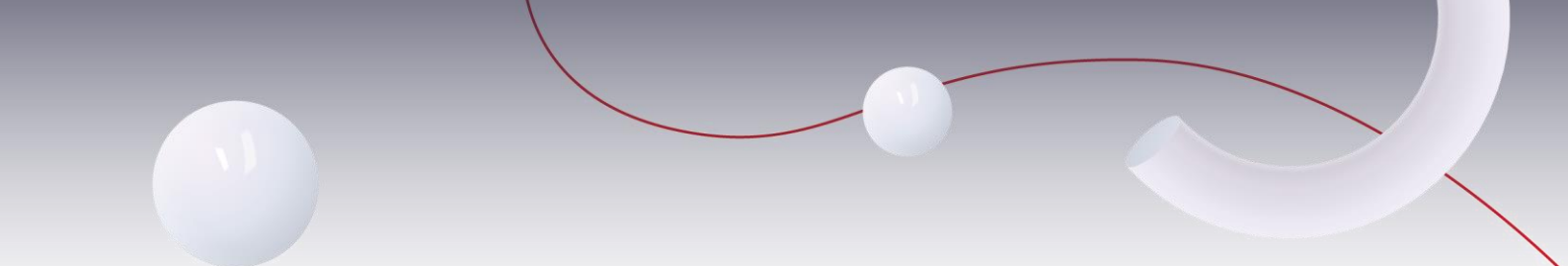
Если звонящим нужна помощь, чтобы успокоиться, предложите им упражнения на расслабление. Объясните, что ум проясняется, когда он сосредоточен на «здесь и сейчас». Предложите им начать со спокойных упражнений. Пусть сосредоточатся на своем дыхании: вдох — выдох. Нужно почувствовать, как воздух проходит через нос или рот, наполняет легкие и живот, как расширяется диафрагма и нижние ребра.

Объясните, что упражнения для сердечно-сосудистой системы — еще один хороший способ успокоиться. Однако его часто недооценивают. Энергичная прогулка на улице или за городом, если это возможно, также успокаивает психику.

Другое упражнение начинается с того, что человека просят поставить ноги плотно на пол или землю, чтобы почувствовать опору через ступни. Если человек сидит на стуле с плотно прижатыми к полу ногами, попросите его напрячь мышцы ног, прижимая ступни к полу, как будто он хочет отодвинуть стул, но на самом деле не делает этого.

Подготовьте информацию об онлайн-йоге, физических упражнениях, о занятиях по релаксации или осознанности и поделитесь ею со звонящими.

- Если звонящие находятся на самоизоляции или карантине, узнайте, что они делают для поддержания своего физического и психического



здоровья. Предложите отправить им информацию о физическом или психическом благополучии.

«Если вам интересно, я могу выслать вам по электронной почте информацию для людей на самоизоляции. Возможно, вам это будет интересно. Прислать?»

- **Если звонящий спрашивает, что делать с той или иной проблемой, скажите:**

«Я не уверен, что могу ответить на ваш вопрос. О чем вы думаете, когда приходится принимать это решение?»

Советы людям, находящимся на изоляции или карантине

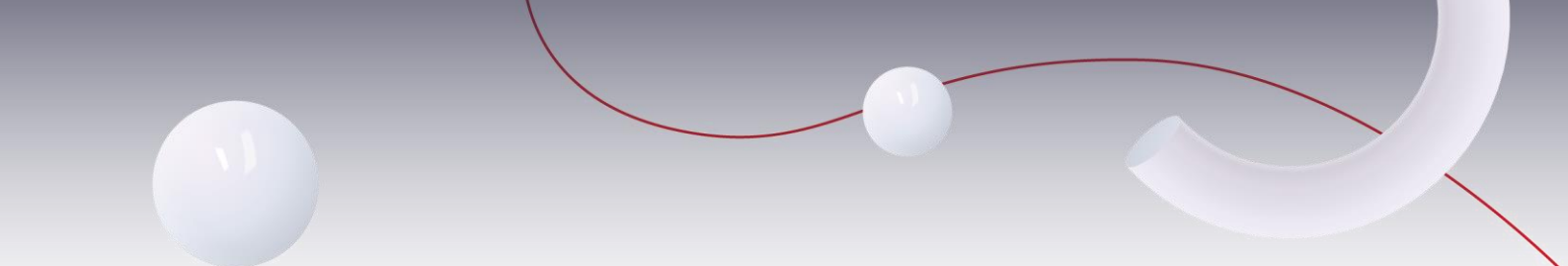
Следующие советы могут быть полезны для людей, которые вынуждены оставаться дома из-за COVID-19: работают из дома, находятся на самоизоляции или карантине.

Оставайтесь на связи, даже когда вы физически разделены:

поддерживайте связь с друзьями, коллегами и семьей с помощью почты, приложений или социальных сетей. Например, группа друзей решает посмотреть один и тот же фильм или прочитать одну и ту же книгу и обсудить ее потом онлайн. Друзья могут договориться о виртуальном общении, выпить вместе кофе или чашку чая.

Соблюдайте распорядок дня: следуйте распорядку дня, который также должен включать программу хорошего самочувствия на будущее.

Ставьте цели и будьте активны: постановка целей и их достижение повышает чувство контроля и уровень компетентности. Цели должны быть реалистичными в данных обстоятельствах. Для сотрудников и волонтеров это может быть выполнение бумажной работы, когда нет возможности работать на местах. Выполнение дел по списку вызывает чувство ответственности и удовлетворения. Когда вы составляете список приятных дел, вы чувствуете прилив энергии и интереса. Составьте список книг, которые хотите прочитать или написать, музыки или подкастов, которые хотите послушать, еды,



которую хотите приготовить, и пирогов, которые хотите испечь. Подумайте о навыках, которые можно приобрести: например, научиться писать акварелью, вязать, шить, изучить новый язык. Запланируйте уборку дома. Найдите способы подышать свежим воздухом: например, откройте окна, выйдите на балкон или в сад.

Планируйте время, которое вы проводите в одиночестве, и время вместе, если вы живете с другими людьми: согласуйте список дел, которые можно делать вместе: читать друг другу книги вслух, играть в настольные игры, слушать программы по радио, телевидению или в подкастах и обсуждать их вместе. По очереди ухаживайте за детьми. В интернете можно найти множество ресурсов для занятий с детьми дома.

Используйте юмор, чтобы разрядить обстановку, если это уместно: юмор может быть сильным противоядием от отчаяния. Даже если вы улыбаетесь и смеетесь про себя, это может снять тревогу и разочарование.

Сохраняйте надежду: верьте во что-то значимое, будь то семья, страна или религиозные ценности.

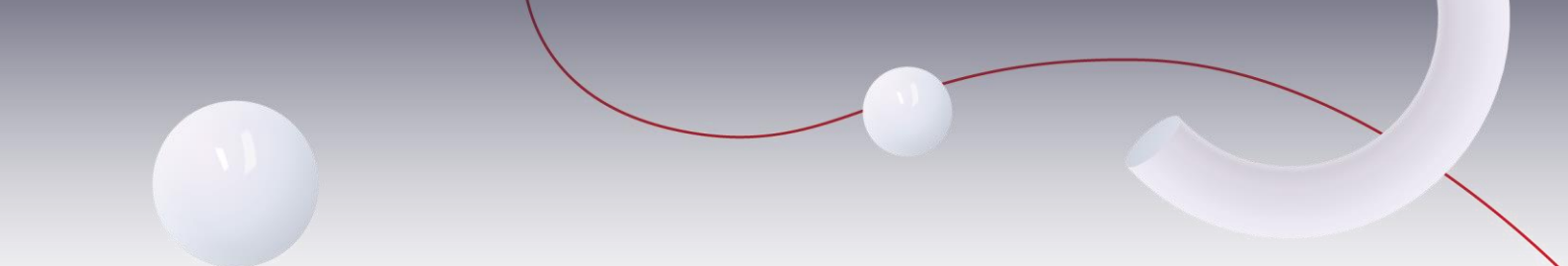
Используйте техники борьбы со стрессом: физические методы релаксации могут снизить уровень стресса и избавить от боли и эмоциональных потрясений. Большинство людей знакомы с методами избавления от стресса, но часто не используют их на практике. Однако сейчас самое время попробовать их.

Принимайте ваши чувства: стресс вызывает множество различных эмоциональных реакций, таких как гнев, разочарование, тревога, сожаление, сомнения в себе, самобичевание и т. д. Это нормальная реакция на ненормальную ситуацию.

Налаживание контактов, переадресация и завершение разговора

Принцип «Налаживать контакты» означает, как помощник помогает:

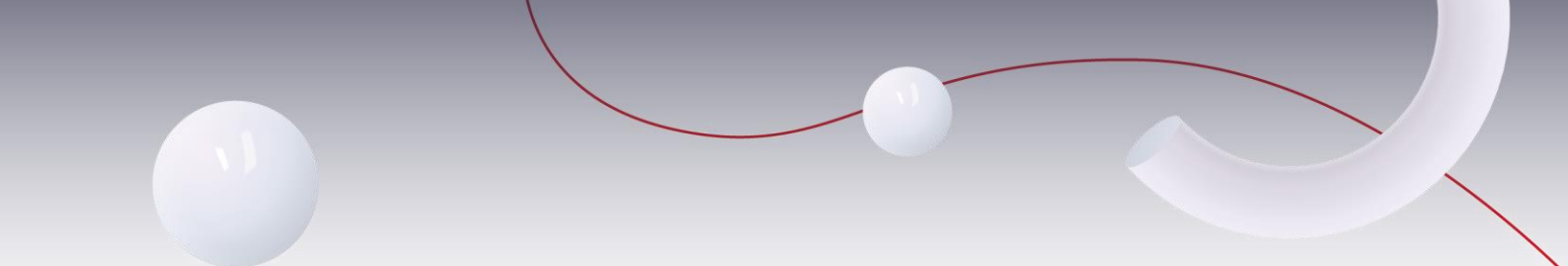
- получить доступ к информации;

- 
- установить связь с близкими людьми и социальной поддержкой;
 - решать практические проблемы;
 - получить доступ к услугам и другой помощи.

Если звонящие нуждаются в практической помощи, например в получении пищи или жилья, или в медицинской или профессиональной психиатрической помощи, волонтеры должны направить их в соответствующую службу.

Направьте звонящего в специализированную психологическую помощь, если он:

- не может заснуть в течение последней недели, путается и дезориентирован;
- настолько подавлен, что не может нормально функционировать и заботиться о себе или детях: например, не ест или не приводит себя в порядок;
- не контролирует себя и ведет себя непредсказуемо или агрессивно;
- угрожает причинить вред себе или другим;
- начинает чрезмерно и нестандартно употреблять лекарственные препараты или алкоголь;
- страдал психологическим расстройством и/или принимал лекарства до вспышки COVID-19;
- имеет хронические заболевания и нуждается в дополнительной поддержке;
- страдает тяжелым психическим расстройством;
- подвергается жестокому обращению или сексуальному насилию в любой форме.



В некоторых кол-центрах на звонки отвечают руководители, если необходимо перенаправить звонящего к нужному специалисту. В таком случае скажите:

«Сейчас я передаю трубку своему руководителю. Она/он предоставит вам контакты организаций, которые вам помогут. Спасибо, что позвонили. Передаю трубку своему руководителю, которого зовут N».

Продолжение разговора с использованием принципа «Налаживать контакты»

- **Если уместно, спросите, что они знают о вирусе COVID-19, откуда и как получают актуальную информацию.**

«Похоже, вы много читаете о вирусе в социальных сетях. Где вы получаете информацию? Заходите ли на официальные государственные информационные сайты?»

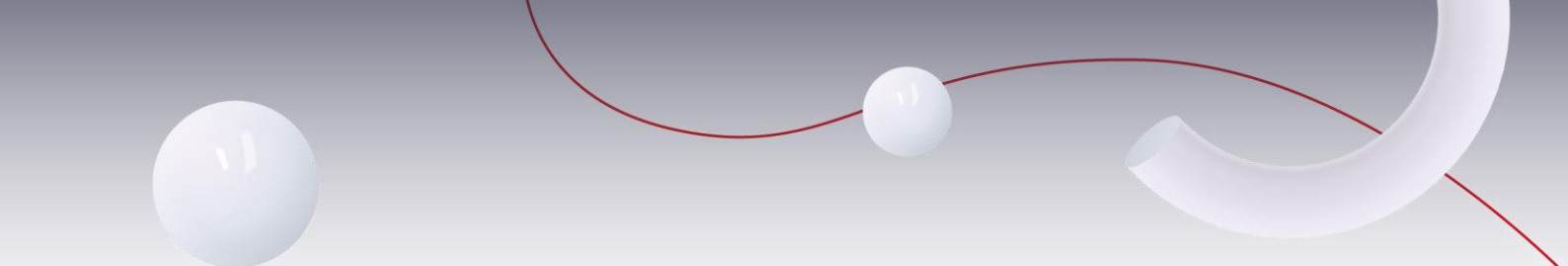
- **Спросите, общается ли звонящий с друзьями, семьей или другими людьми в социальных сетях. Проверьте, все ли в тут в порядке.**
- **Спросите, есть ли у звонящего какие-либо практические проблемы или трудности:**

«Мы говорили о том, как оставаться на связи с друзьями, которые находятся за границей, с помощью видеозвонков и социальных сетей. Это отличные ресурсы. Может быть, есть другие практические вопросы, о которых мы еще не говорили?»

- **При необходимости направьте звонящего в другие службы:**

«У меня есть этот номер телефона / веб-страница, где вы найдете актуальную информацию о службах здравоохранения или социального обеспечения в вашем районе».

«Чтобы получить помощь от социальных служб, вам придется к ним обратиться. Есть ли у вас их номер телефона или адрес электронной почты?»

- 
- Если вы считаете, что звонящего нужно перенаправить к специалисту, тогда прежде всего получите от него информированное согласие. Договоритесь с ним о последующих встречах, если возможно.

Работа с агрессивными абонентами

- Если государственные органы введут жесткие ограничения, то количество звонков от расстроенных, рассерженных и агрессивных абонентов возрастет. Будет очень непросто противостоять такой агрессии и снизить напряженность между государственными приоритетами в области здравоохранения и пожеланиями населения.
- Волонтеры могут быть совершенно не готовы столкнуться с агрессией и выслушивать оскорбления во время телефонного разговора. Ведь они тратят свое время, чтобы помогать другим. Это может оказаться сложной задачей. Звонящие могут гневно жаловаться на то, что их жизнь невыносима, злиться из-за ограничений для них и их близких. Они, возможно, не способны понять, что с ними разговаривают те, кто готов их выслушать и помочь. Это не государственные органы, которым приходится принимать очень сложные политические решения в связи с COVID-19.
- Поэтому волонтерам необходимо пройти обучение по работе с очень расстроенными абонентами. Нужно им объяснить: когда стресс зашкаливает, гормоны стресса неизбежно преобладают над здравым смыслом. Вполне вероятно, что звонящие не могут мыслить рационально, когда их одолевают сильные эмоции. Поэтому волонтеры не должны использовать успокаивающие техники, предложенные на первой стадии трудного звонка. Если сказать человеку, что он зол и ему нужно успокоиться, результат будет противоположный.



Видеть, слушать и налаживать контакты с сердитыми абонентами

Видеть

Когда на линии расстроенный и рассерженный человек, обычно это видно в первую минуту разговора. Сделайте глубокий вдох и подумайте: «Этому человеку нужно выпустить пар. Если я позволю ему это сделать, он избавится от накопившегося внутри давления. Окажись я в такой же ситуации, чувствовал бы то же самое. Я бы тоже злился, переживал и хотел бы на кого-нибудь накричать...»

Слушать

Практика внимательного слушания помогает при общении с рассерженными абонентами. Когда звонящий закончит свою тираду, скажите: **«Позвольте мне убедиться, что я правильно понимаю ситуацию. Вы расстроены (см. примечание ниже о перефразировании) из-за того, что администрация закрыла ваш офис, я прав?»**

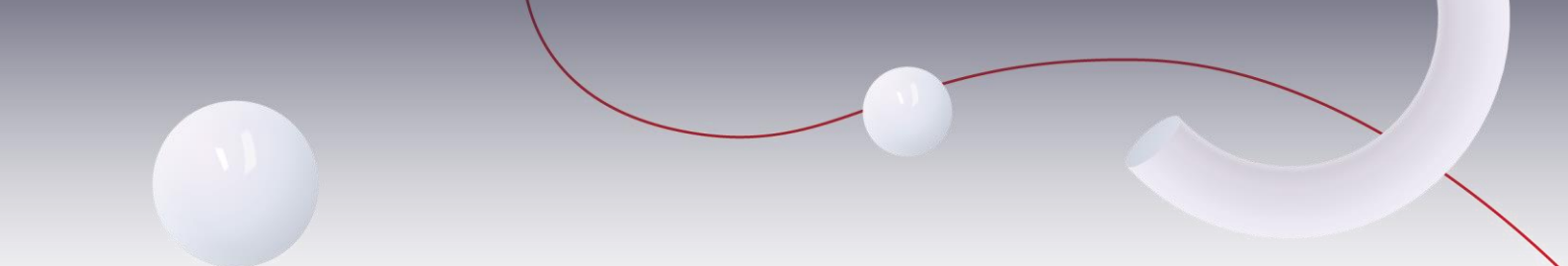
Другой способ — сказать что-то вроде: **«Я бы тоже очень расстроился.**

Очень сложно соблюдать новые законы. Правда?»

Перефразирование

Перефразирование сказанного абонентом с использованием слов, которые придают ситуации другой оттенок, помогает людям успокоиться. Постарайтесь использовать слова, которые менее эмоционально насыщены, чем те, которые использовал абонент, говорите спокойно. Например, если звонящий выражается очень сердито, скажите ему: «Я понимаю, вы расстроены. Пожалуйста, помогите мне понять, что вас расстраивает больше всего». Обратите внимание, что при перефразировании используется слово «расстроен», а не «рассержен».

Другой пример, если кто-то говорит, что собирается «сдаться» — перефразируйте это как «потребуется много усилий, чтобы справиться». «Невозможно» замените словом «трудно» и т. д.



Если собеседник говорит о том, как «все несправедливо, нечестно, невыносимо и по-идиотски», послушайте еще раз и перефразируйте это как «сложно»: Скажите: **«Да, очень сложно соблюдать правила, установленные правительством. Я слышал, что и другие люди испытывают из-за этого большие проблемы».**

Налаживать контакты

Если разговор переходит в фазу налаживания контактов, возможны следующие варианты: спросить, обсуждал ли звонящий ситуацию с другими людьми; узнать, есть ли кто-то в окружении, способный помочь; или спросить, не приходилось ли ему в прошлом принимать трудные решения, опыт чего можно было бы использовать сейчас.

Завершение разговора

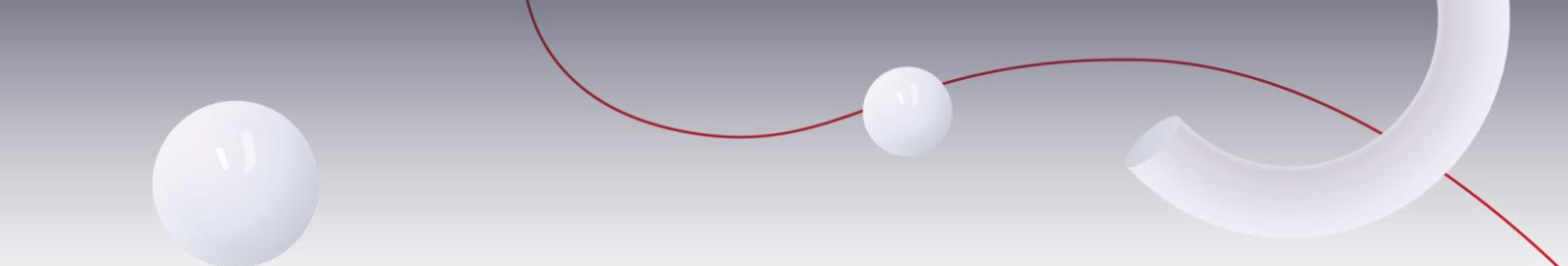
Если звонящий продолжает говорить о том, что его все расстраивает, но уже в состоянии вас слушать, скажите: **«Я понимаю, насколько сложной вам кажется эта ситуация. Время нашего разговора подходит к концу. Мне нужно ответить на другие звонки. Хочу сказать, если вам нужно, можете поговорить с консультантом по этому номеру».**

В некоторых случаях звонящие продолжают сердиться, и закончить разговор тихо и мирно не удастся. В таком случае скажите: **«Мне жаль, что сейчас я не могу быть вам полезен. Если захотите перезвонить позже, чтобы все обсудить, пожалуйста».** Затем завершите разговор.

Завершение разговора

- **Подведите итоги беседы, выделив основные вопросы, которые вы обсуждали, и действия, которые можно предпринять:**

«Мы говорили о том, какими надежными источниками информации пользоваться и как поддерживать связь с близкими, даже если вы живете один и вам доставляют продукты питания. Мы также обсуждали, что занятие



хобби поможет вам приятно скоротать время. Здорово, что у вас такие замечательные планы. Всего хорошего. Удачного дня».

- **Завершите разговор и поблагодарите собеседника за беседу.**

Что можно и что нельзя делать при оказании ППП

МОЖНО	НЕЛЬЗЯ
Чтобы выяснить проблемы, больше слушайте, а не говорите	Не заставляйте других говорить, если они не хотят
Мягко задавайте наводящие вопросы	Не задавайте вопрос «почему»
Используйте открытые вопросы: когда, где, что, кто	Не осуждайте
Поддерживайте чувства говорящего и скажите ему, что понимаете ситуацию	Не используйте техническую терминологию
Успокойте эмоциональные переживания и реакции	Не говорите о себе или о своих личных делах или проблемах
Скажите, что у человека есть внутренние ресурсы и потенциал, чтобы справиться с ситуацией	Не давайте ложных обещаний или гарантий
Предоставьте информацию о COVID-19. Честно признайтесь, что чего-то не знаете. Это новый вирус, о котором мы пока еще не все знаем	Не делитесь чужими историями или опытом
Сохраняйте терпение и спокойствие	
Дайте время на то, чтобы эмоции улеглись	
Дайте возможность человеку самому назвать свои варианты и помогите ему сделать выбор	
Сохраняйте конфиденциальность информации, которой делится абонент, если только это не угрожает безопасности этого человека или других людей	
Соблюдайте принцип «Не навреди»	

Другие ресурсы

- **Информационный Центр МФОККиКП по Психосоциальным ресурсам**
- **Дополнительные ресурсы, связанные с COVID-19 и ПЗПСЦ, можно найти на сайте Психосоциального Центра, [PS Centre's website](#), там представлены материалы на разных языках. Сайт будет обновляться по мере появления новых ресурсов.**
- **Онлайн-тренинг по ППП при COVID-19**
<https://pscentre.org/?resource=online-pfa-training-for-covid-19>
- **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-societes>.
- **Базовая психологическая первая помощь — учебный модуль 2**
<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>
- **Оказание психологической первой помощи детям — учебный модуль 3** <https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>
- **Охрана психического здоровья и психосоциальная поддержка персонала, волонтеров и местного населения в условиях вспышки нового коронавируса** https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf
- **Инструменты по оказанию помощи волонтерам**
<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>
- **Волонтеры в ответ на COVID-19 — стихийные волонтеры**
<https://pscentre.org/?resource=volunteering-in-response-to-covid-19-spontaneous-volunteers>

- **Материалы Информационного центра МФОККиКП по психосоциальной поддержке по COVID-19 доступны на разных языках по адресу: <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>**
МПК (IASC):

- **Памятка МПК по решению проблем охраны психического здоровья и психосоциальной поддержки 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>**

Ресурсы ВОЗ:

- **ВОЗ: Вопросы психического здоровья во время вспышки COVID-19 <https://pscentre.org/?resource=9031>**
- **Психологическая первая помощь: руководство для сотрудников на местах**
https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/en/
- **Психологическая первая помощь при вспышке лихорадки Эбола**
https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid Ebola/en/

Психосоциальный центр

Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца
Информационный Центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке
с/о Датский Красный Крест (Danish Red Cross)

Vlegdamsvej 27

2100 Копенгаген (Copenhagen) Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Cente