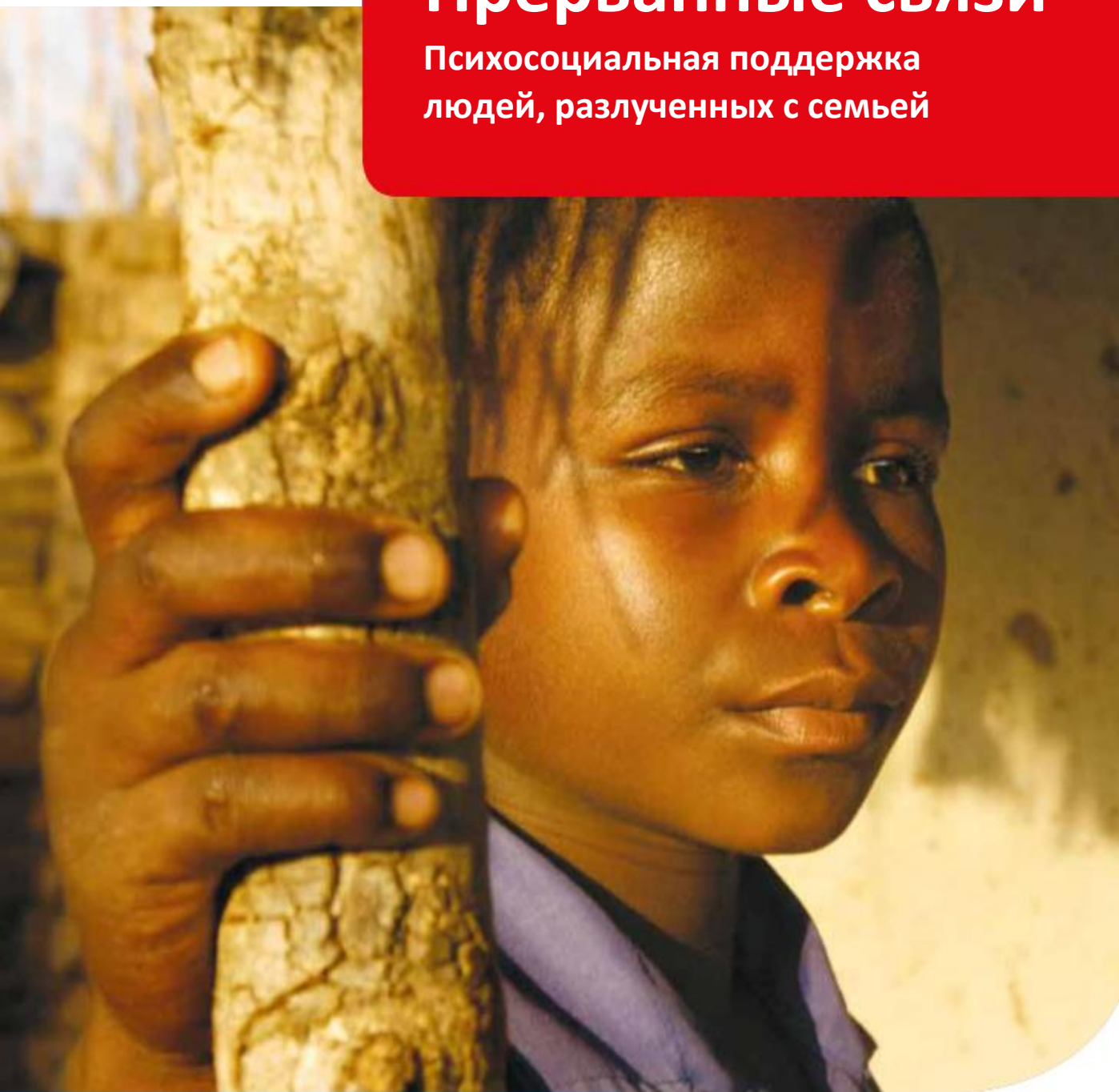


Прерванные связи

Психосоциальная поддержка
людей, разлученных с семьей



Руководство
для работы на местах

Центр психологической помощи



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

**Прерванные связи: Психосоциальная поддержка людей, разлученных с семьей
(Руководство для работы на местах)**

Международная федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца
Справочный центр по психосоциальной поддержке
Blegdamsvej 27
DK-2100 г. Копенгаген
Дания
Тел: +45 35 25 92 00
почта: psychosocial.centre@ifrc.org
сайт: www.pscentre.org
Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center
Twitter: @IFRC_PS_Centre

Фотография на обложке: Jakob Dall
Дизайн и производство: Paramedia 1701
Отпечатано в Дании. Первое издание 2014г.
ISBN: 978-87-92490-15-5

Данное издание опубликовано Справочным центром психосоциальной поддержки Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (Центр ПСП).
Главный редактор: Нана Видеманн (Nana Wiedemann)
Автор: Венди Агер (Wendy Ager)
Редакторы и рецензенты: Луиза Стин Крюгер (Louise Steen Kryger), Магда Милена Осорио Монталегре (Magda Milena Osorio Montealegre), Деспойна Спануди (Despoina Spanoudi), Дитте Брунн Эриксен (Ditte Bruun Eriksen), Анн Ломхольт Лей Хансен (Anne Lomholt Lei Hansen) и Симоне фон Бургвальд (Simone von Burgwald)
Координация): Анн Ломхольт Лей Хансен (Anne Lomholt Lei Hansen)

Мы благодарны всем людям и национальным обществам, которые вдумчиво помогли в работе над данной книгой, делились рассказами из своей практики, описаниями программ и фотографиями.

Мы особо благодарим Операцию Международной федерации по цунами в Индийском океане за финансирование и поддержку в ходе подготовки этой книги к изданию.

Пожалуйста, свяжитесь со Справочным Центром ПСП, если вы хотите перевести или адаптировать какую-либо часть книги «Прерванные связи: Психосоциальная поддержка людей, разлученных с членами семьи» (Руководство для работы на местах). Мы будем рады получить ваши комментарии, отзывы и вопросы по адресу psychosocial.centre@ifrc.org.

Пожалуйста, ознакомьтесь с полным списком материалов, доступных в Центре ПСП по ссылке www.pscentre.org.

© Справочный центр психосоциальной поддержки Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Please see the full list of materials available from the PS Centre at www.pscentre.org.

© International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support

Предисловие

Обстоятельства, связанные с конфликтом, кризисом или стихийным бедствием, могут разлучить семьи с их близкими. Опыт показывает, что люди, которые обращаются в Общества Красного Креста и Красного Полумесяца в поисках пропавших членов семьи, часто нуждаются в психосоциальной поддержке; кроме того, те, кто обращается за психосоциальной поддержкой, могут также нуждаться в помощи по розыску пропавших членов семьи.

Для таких ситуаций сотрудники и волонтеры Обществ Красного и Креста Красного Полумесяца проходят обучение по восстановлению семейных связей (ВСС). ВСС относится к широкому спектру мероприятий, направленных на предотвращение разлуки и пропажи людей, восстановление и поддержание контактов между членами семьи, воссоединение семей и выяснение того, что произошло с лицами, считающимися пропавшими без вести.

«Прерванные связи: Психосоциальная поддержка людей, разлученных с членами семьи» (Руководство для работы на местах) и соответствующий учебный модуль «Прерванные связи» предназначены для оказания поддержки персоналу и волонтерам в самых разных ситуациях, когда они могут взаимодействовать с семьями, разлученными со своими близкими. В руководстве для работы на местах и учебном модуле описаны причины и последствия разлуки с членами семьи, а также типы взаимодействия персонала и волонтеров с семьями, разлученными со своими близкими.

Справочный центр Международной федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца по психосоциальной поддержке (Центр ПСП) стремится наращивать потенциал национальных обществ и распространять знания о психосоциальной поддержке. Основной целью Центра ПСП является интеграция психосоциальной поддержки в мероприятия гуманитарного характера и обеспечение психосоциального благополучия персонала и волонтеров.

После цунами в Индийском океане в 2004 г. были определены пробелы в сфере психосоциальной поддержки, особенно для людей, разлученных с членами семьи. По этой причине Операция по цунами в Индийском океане Международной Федерации оказала поддержку Центру ПСП в работе по наращиванию потенциала и распространении знаний в рамках Движения.

В результате этого сотрудничества были разработаны руководство «Прерванные связи» и учебный модуль. В обеих книгах предлагаются ресурсы для оказания психосоциальной поддержки семьям и отдельным людям, разлученным со своими близкими, и их можно скачать по ссылке www.pscentre.org.

Nana Wiedemann

Nana Wiedemann

Руководитель Справочного Центра Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца по психосоциальной помощи

Содержание

Введение	5
-----------------	----------

Причины разлуки	7
------------------------	----------

Психосоциальные последствия разлуки	10
--	-----------

Переживание потери	10
--------------------	----

Внешние факторы	12
-----------------	----

Психологические факторы	13
-------------------------	----

Реакции на потерю	14
-------------------	----

Горевание	17
-----------	----

Что такое ВСС?	19
-----------------------	-----------

Оказание поддержки людям, разлученным со своими близкими	22
---	-----------

Базовые навыки оказания помощи	22
--------------------------------	----

Первичные собеседования	25
-------------------------	----

Как сообщить новость	29
----------------------	----

Оказание постоянной поддержки и направление за помощью	31
--	----

Воссоединение	33
---------------	----

Забота о себе	37
----------------------	-----------

Источники	39
------------------	-----------

Введение

brahim Malla/IFRC



Когда член семьи или любимый человек пропадает без вести, неопределенность становится одним из самых тяжелых испытаний. Это одно из сложнейших состояний, с которыми приходится справляться, вызванное невозможностью связаться с пропавшим человеком, незнанием, где он находится и жив ли он. Будь то в результате вооруженного конфликта, катастрофы, миграции или других видов кризиса, внезапная разлука с членами семьи может вызвать чувство отчаяния, страха и вины у тех, кто пропал без вести, а также у тех, кто остался в неведении. Эти чувства часто усиливаются со временем, так как беспокойство усугубляется и может возникнуть чувство безнадежности. Люди, разлученные со своими семьями, не могут предугадать, удастся ли им воссоединиться, и зачастую не могут найти ни утешение, ни решение.

i

Люди, разлученные со своими близкими

Говоря о «людях, разлученных с членами семьи», говорят о людях, которые, часто в результате насильственных обстоятельств, были невольно разлучены со своими семьями или близкими, а также о семьях, не имеющих сведений о местонахождении или состоянии члена семьи. Для целей настоящего руководства при упоминании людей, которые были разлучены, термины «разлученные», «пропавшие без вести» или «пропавшие» используются как взаимозаменяемые.

Члены семьи и близкие люди

В настоящем руководстве термины «член семьи» или «любимый человек» используются как взаимозаменяемые для обозначения очень близкого друга или члена семьи, который пропал без вести и которого очень не хватает тем, кто остался.

Международный комитет Красного Креста (МККК) играет ведущую роль в Движении по оказанию помощи людям, разлученным со своими семьями или потерявшим с ними связь в результате конфликтов, стихийных бедствий или миграции. МККК работает совместно с Национальными Обществами Красного Креста и Красного Полумесяца и координирует их деятельность в этой области на международном уровне. Эта деятельность называется «Служба воссоединения семейных связей» (ВСС).

При ликвидации последствий стихийных бедствий, как и в рамках основной деятельности национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (включая скорую помощь, социальные программы и программы развития, группы поддержки, консультирование, поиск и т.д.), сотрудники и волонтеры Красного Креста и Красного Полумесяца часто вступают в контакт с людьми, разлученными со своими близкими.

При ликвидации последствий стихийных бедствий, как и в рамках основной деятельности национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (включая скорую помощь, социальные программы и программы развития, группы поддержки, консультирование, поиск и т.д.), сотрудники и волонтеры Красного Креста и Красного Полумесяца часто вступают в контакт с людьми, разлученными со своими близкими.

В руководстве также представлены рекомендации о том, как сотрудники и волонтеры могут позаботиться о себе. Это особенно важно для людей, работающих на местах, которые могут быть подвержены стрессу при оказании помощи другим людям. Слушая чужие рассказы о потере, боли и горе, человек может погрузиться в воспоминания о своей личной потере или боли, а также испытать страх смерти или разлуки. Это, в свою очередь, может повысить уровень стресса, что затруднит для сотрудника или волонтера общение с семьями и работу.

Приведенные здесь материалы необходимо адаптировать к местным условиям. Цель данного руководства для работы на местах состоит в том, чтобы укрепить уверенность и навыки реагирования на катастрофы и кризисные ситуации, а также повысить осведомленность о более обширных целях работы Движения по поддержке семей, разлученных со своими близкими.



Прощание

Иша Мунья бежала из охваченного войной Сомали в 1990 г. со своим мужем и пятерыми детьми. Они были вынуждены оставить свою старшую дочь, восьмилетнюю Фадуму, в Сомали с матерью Иши, Акрабо. «Прощаясь с ней, я чувствовала себя так, будто у меня вырвали живот», - вспоминает Иша.

**АВСТРАЛИЙСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ,
ПОСЛАНИЯ НАДЕЖДЫ.**

Причины разлуки

Patrick Fuller/IFRC



Существует бесчисленное множество ситуаций, которые могут привести к разлуке людей с их семьями и близкими. Миграция, международная или внутренняя, по социальным, экономическим или экологическим причинам, нарушает привычный ход жизни, создавая условия, при которых люди легче теряют связь. Катастрофы - природные или антропогенные - могут быть совершенно разрушительными, вызывая сбои в работе инфраструктуры и средств связи. Пандемии и эпидемии могут отрезать людей друг от друга и стать причиной их изоляции и смены места жительства. Вооруженные конфликты и другие ситуации насилия, такие как теракты или массовые убийства, могут стать причиной неопределенности судьбы людей, оказавшихся в зоне этих событий. Люди, попавшие в тюрьму или задержанные, могут быть лишены возможности сообщить своим родственникам о том, где они находятся и все ли у них в порядке.

Смерть одного из родителей или близких родственников может привести к тому, что остальные члены семьи разьедутся, потеряв связь друг с другом. В других случаях член семьи может быть вынужден бежать из-за преследований, угроз жизни, связанных с дискриминацией, или в результате принуждения к браку. Семьи беженцев особенно уязвимы к разлуке из-за насильственного разделения в результате торговли людьми, которая считается одним из самых быстрорастущих видов преступной деятельности в мире.



«Вы можете спрятаться в убежище от артиллерийских снарядов, но как вам избежать страданий, когда вы не знаете, что случилось с вашим сыном?».

Мирват, 65 лет, Ливан
МККК, «НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ: ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕМЕЙНЫХ СВЯЗЕЙ С

Женщины, ищущие работу в качестве домашних или фабричных работниц, а также жертвы секс-торговли, составляют значительный процент тех, кто оказывается оторван от общества. Они рискуют оказаться отрезанными от своих семей и потерять возможность общения с внешним миром. Эти женщины, к сожалению, подвергаются стигматизации, их часто преследует чувство вины и стыда, они считают, что в сложившейся ситуации виноваты они сами, и боятся, что их семьи узнают о том, что с ними произошло.

Несопровождаемые несовершеннолетние - еще одна группа, вызывающая особую озабоченность. Не имея защиты взрослых или родителей и часто находясь в чужой стране, эти дети зависят от внешней помощи для того, чтобы обеспечить соблюдение их прав. Они также могут подвергаться риску сексуального насилия, жестокого обращения, эксплуатации или вербовки в вооруженные силы.

Также могут возникнуть проблемы с обеспечением защиты. Например, женщины, оставшиеся одни, могут быть особенно уязвимы к насилию. Безопасность человека может быть сильно подорвана жестоким обращением, эксплуатацией, преследованиями, дискриминацией или отвержением как со стороны других людей, находящихся в такой же ситуации, так и со стороны членов общества или семьи, от которых обычно ожидают помощи. Сотрудники и волонтеры должны знать, где и как найти эффективные системы поддержки, которым можно доверять, и куда направлять своих подопечных в случае необходимости.

i

Мужчины, как военные, так и гражданские лица, чаще пропадают без вести, чем женщины. Поскольку мужчина часто является основным кормильцем семьи, его исчезновение может оставить членов семьи, находившихся на его иждивении, без средств к существованию. Потребности семей различаются в зависимости от уровня их образования, экологической ситуации и других обстоятельств. Однако приоритеты большинства семей схожи: они хотят получить ответ о судьбе пропавшего, и они нуждаются в экономической поддержке в период отсутствия кормильца. Некоторые семьи также называют получение юридической помощи одним из своих приоритетов.

МККК, «НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ: ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕМЕЙНЫХ СВЯЗЕЙ С ПРОПАВШИМИ БЕЗ ВЕСТИ ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ», 2010 Г. (СТР. 6).



Jacob Dai

Иногда медицинская эвакуация и перемещение в чрезвычайных ситуациях приводят к "вторичному разделению". В таких ситуациях дети подвергаются особому риску. На Гаити это оказалось серьезной проблемой из-за большого числа раненых детей, эвакуируемых для лечения за границу. Семьи не могли узнать, где находятся их дети после того, как их отправили на лечение за границу. Ситуация такого рода может вызвать сильные переживания у родителей и детей, вызывая эмоции, мысли и физические реакции, связанные с первоначальной чрезвычайной ситуацией.

Все перечисленные ситуации могут существенно повлиять на психическое здоровье и психосоциальное благополучие человека. Для большинства разлученных людей семья является основным источником силы и поддержки, и воссоединение и налаживание связей между людьми и их семьями, как правило, является одним из наиболее важных мероприятий по оказанию психосоциальной поддержки. Однако необходимо соблюдать осторожность: бывают ситуации, когда воссоединение не является лучшим вариантом. (Более подробно об этом говорится в разделе о поддержке семей на стр. 22).



Предотвращение вторичной сепарации:

точное ведение записей имеет решающее значение

Предупредите медицинский персонал о рисках повторной разлуки для людей, получающих медицинскую помощь. Наличие точных записей позволяет командам ВСС определить местонахождение людей, разлученных со своими семьями.

1. Ведите точный учет всех пациентов по прибытии, насколько это позволяет ситуация.
2. Записывайте все перемещения, включая пункты отправления и прибытия, а также данные о перемещаемых лицах и команде, осуществляющей перемещение.
3. Регистрируйте все случаи смерти, включая неопознанных лиц, умерших в медицинских учреждениях, обязательно указывая место их захоронения.

Nichola Jones/IFRC



Психосоциальные последствия разлуки с семьей



IFRC

Как говорилось выше, в ходе своей деятельности сотрудники и волонтеры Красного Креста Красного Полумесяца, скорее всего, будут вступать в контакт с людьми, лично пережившими разлуку в той или иной форме. Важно дать возможность персоналу и волонтерам оказывать помощь, не причиняя непреднамеренного вреда. Сенсибилизация персонала и волонтеров к психосоциальным потребностям хорошо подготовить их к оказанию помощи нуждающимся людям.

Переживание утраты

Вполне естественно, что люди испытывают чувство потери, когда их разлучают с семьей. Чувства неуверенности, вины, самообвинения, гнева и страха, вероятно, будут сопровождать чувство потери. Пострадают все. Например, неспособность защитить своих детей и позаботиться о них, а также отсутствие уверенности в том, что они целы и невредимы, может привести родителей в состояние глубокого отчаяния, у ощущения беспомощности и вины. Для детей внезапная разлука с родителями также становится причиной глубокого чувства утраты и подрывает у них чувство безопасности. Кроме того, в результате разлуки семьи могут столкнуться с тяжелыми юридическими, социальными и финансовыми проблемами.

Потеря или разлука обычно являются травматичными, в частности, ввиду факторов неопределенности и бессилия. Семьи могут жить в постоянном страхе перед тем, что могло случиться с их любимым человеком, но быть не в состоянии изменить ситуацию или оградить своих близких от опасности. Здесь важно признать, что наиболее трудным испытанием для семей может быть сама двусмысленность ситуации.

Неопределенность и незнание ничего о любимом человеке может быть даже большим стрессом, чем известие, подтверждающее его смерть, когда члены семьи имеют возможность оплакать его и жить дальше.

Сами пропавшие люди, скорее всего, будут переживать чувства отчаяния, страха, безнадежности, вины и стыда, а также потери и горя. В случае внезапной разлуки, такой как похищение не бывает времени на подготовку или прощание. Внезапная потеря семьи, привычной обстановки и распорядка дня становится полным шоком, а в сочетании с последствиями насилия, вызванного похищением, может быть трудно преодолимым состоянием.

Для тех, кто не имеет связи со своими семьями из-за отсутствия документов в другой стране, потери в повседневной жизни могут быть многочисленными. Например, человек, чей правовой статус не определен, может испытывать страх, неуверенность и непризнанность в течение длительного периода времени.



Последствия разлуки в Великобритании

Люди, воспользовавшиеся услугами международной службы сообщений по розыску, говорили, что их чувство одиночества усилило то, что они оказались в чужой стране без друзей или семьи и без системы поддержки. Утрата определенных социальных ролей (например, отца или мужа), социального статуса и признания привела к глубокому расстройству и, возможно, усугубила чувство потери идентичности.

БРИТАНСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ, ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МЕЖДУНАРОДНОЙ СЛУЖБЫ РОЗЫСКА И СООБЩЕНИЙ: КАЧЕСТВЕННОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ, 2012 Г.

Надежда и отчаяние

Не знать, жив или мертв любимый человек и мучительно, и утомительно. Могут наступить периоды хаоса и замешательства, поисков, колебаний между надеждой и отчаянием. Для людей, привыкших контролировать ситуацию, незнание - один из самых тяжелых факторов, который может привести к потере самооценки или утрате веры и смысла жизни. Шок, отрицание, гнев, вина, депрессия, отчаяние, страх, оцепенение и безнадежность - обычные реакции на неожиданную смерть; те же реакции могут проявиться, когда кто-то пропадает без вести.

Однако некоторые семьи могут справиться с ситуацией, отдав предпочтение надежде перед лицом отчаяния и цепляясь за лучший из возможных сценариев. Насколько семья готова и будет сохранять надежду определяет целый ряд факторов, включая внешние факторы, культурную среду, религиозные убеждения и психологические факторы.



Внешние факторы

Внешними факторами, которые могут стать источником надежды, могут быть отсутствие доказательств смерти (т.е. тела), достоверной информации о деле или неоднозначность официальных заявлений. В этом случае надежда членов семьи может опираться на историю страны и практику общения, где отсутствие известий о задержанных родственниках может быть обычным делом.

Истории с хорошим концом - например, о возвращении пропавшего солдата через много лет или об освобождении заключенного после длительного содержания под стражей - скорее всего, вселят надежду в членов семьи. Другие неофициальные источники информации - свидетели (настоящие или ложные), слухи, посредники и предсказатели - также могут помочь укрепить надежду.

Друзья и соседи также, скорее всего, будут поддерживать надежду в семье пропавшего человека, потому что считают это полезным и потому что не хотят навязывать негативные мысли семье, которая, итак, страдает.

Культурные особенности

Вера в сны и предчувствия сильны в некоторых культурах. Так, если родственник видит пропавшего человека во сне или «ощущает» его присутствие, это может быть истолковано как знак того, что пропавший жив. Некоторые семьи могут также считать, что потеря надежды может навлечь несчастье на пропавшего человека, и что единственный способ повлиять на его судьбу — это твердо верить в то, что он жив и вернется.

Религиозные верования

В некоторых религиях надежда является неотъемлемой частью сохранения веры. Молитвы за пропавших без вести могут быть для отдельных людей или семей способом поддержания связи с религиозной общиной и мыслями о положительном исходе.

Психологические факторы

Психологические факторы, такие как страх, играют важную роль в том, как семьи держатся за надежду. Боязнь изменения привычной семейной динамики или страх того, что, если пропавший человек не вернется в семью, наступит хаос, может означать, что родственники держатся за веру в то, что их любимый человек жив. Также может иметь место страх сойти с ума, состояние крайней степени печали и депрессии. Во время сильного переживания утраты у людей включаются их собственные механизмы преодоления, которые могут проявляться и как желание защитить себя от подавляющих и даже изнурительных эмоций. Когда любимый человек пропал без вести, практически невозможно эмоционально отстраниться от ситуации.

Такие факторы, как вера в невиновность пропавших без вести и сильное желание снова увидеть человека, также вселяют чувство надежды в тех, кто остался.

МККК, «СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ, ПРОПАВШИХ БЕЗ ВЕСТИ ЛИЦ: ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО», 2013, СТР. 44-45.

Однако цена надежды очень высока, как с точки зрения энергии, так и с точки зрения ресурсов. К сожалению, надежда может также лишить людей гибкости, если они застревают в определенном душевном состоянии, которое ограничивает их социальное и эмоциональное развитие. Это происходит, когда неспособность принять потерю близкого человека заставляет человека заикливаться на мыслях о наилучшем возможном исходе до такой степени, что это поглощает его

i

Если члены семьи физически отсутствуют, но психологически присутствуют, мы обозначаем ситуацию как «неоднозначную потерю» - этот вид потери вызывает наибольший стресс из-за своей неоднозначности.

БОСС. П., ПОТЕРЯ, ТРАВМА И УСТОЙЧИВОСТЬ: ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПРИ НЕОДНОЗНАЧНОСТИ ПОТЕРИ, В.В. НОРТОН, 2006г.. МККК, «НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ: ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕМЕЙНЫХ СВЯЗЕЙ С ПРОПАВШИМИ ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ, 2010г. (СТР. 6).

повседневную жизнь. При таких обстоятельствах, несмотря на физическое отсутствие, люди могут верить в то, что пропавший человек сохраняет свое психологическое присутствие с ними. Все люди, пропавшие без вести в результате вооруженного конфликта, стихийного бедствия или, например, в результате миграции, физически отсутствуют. Семья не может их увидеть или прикоснуться к ним; их нет физически, но они присутствуют психологически, потому что члены семьи думают о них, активно ищут их и хранят память о них в надежде, что они вернуться и все станет как прежде.

IFRC



Реакции на потерю

У различных людей, семей и сообществ реакция на потерю и разлуку может быть различной, в зависимости от личной жизнестойкости, социальной поддержки и культурных ценностей. На схеме ниже показаны некоторые из возможных типов реакций:



Индивидуальный уровень

На индивидуальном уровне неопределенность по поводу состояния пропавшего родственника является основным источником постоянного стресса, который может быть травмирующим и привести к физическому и психическому истощению.

Чувство вины и самообвинения часто возникает из-за того, что не удалось предотвратить исчезновение пропавшего сына или не удалось защитить или найти его. Когда поиски оказываются безрезультатными или прекращаются, возникает чувство, что человека бросили. Желание жить дальше и вести нормальную жизнь может усугубить чувство вины.

Гнев может быть направлен на тех, кто несет ответственность за исчезновение человека, или на самого пропавшего. Такие эмоции не всегда выражаются открыто, но могут проявляться, например, во сне.

Неопределенность может быть всепоглощающей, истощая энергию человека и снижая его способность искать приятные занятия или позитивные отношения. Занятие любой деятельностью, которая приносит позитив или поднимает настроение, может восприниматься как предательство по отношению к пропавшему человеку.

Дистресс, испытываемый родственником или близким человеком пропавшего, может также перерасти в эмоциональные и психические трудности, включая тревогу и депрессию.

Семейный уровень

Семья является важным источником как экономической, так и эмоциональной поддержки, однако в то же время она может быть источником стресса и разочарования. Между членами семьи могут возникнуть разногласия по поводу судьбы пропавшего человека или по поводу того, как сообща справиться с ситуацией. Недоразумения могут возникнуть, когда члены семьи испытывают трудности в общении или понимании друг друга. Общение может быть очень сложным из-за желания оградить друг друга от дальнейших переживаний и незнания, как лучше утешить друг друга.

Как правило, не существует правил или норм, которыми могли бы руководствоваться семьи в этой ситуации. Скорее, семьям приходится искать свой собственный способ принятия коллективных решений в отношении опеки над детьми, повторного брака, раздела имущества и т.д. Между членами семьи могут возникать конфликты при принятии новых ролей и обязанностей, например, роли главы семьи или основного кормильца.

Взрослые часто думают, что защищают детей, не рассказывая им о том, что близкий человек пропал. Однако это мешает детям понять, что происходит вокруг них, а детям постарше - почувствовать причастность к семейному опыту.

Ситуация может быть еще более сложной, если в момент пропажи человека присутствовал другой член семьи или если пропало несколько членов семьи.

IFRC



Уровень сообщества

Когда кто-то пропадает без вести, это может изменить отношение общества к тем, кто остался. Например, жена, оставшаяся одна в результате исчезновения мужа, может быть заподозрена в связях с повстанческими группировками. Также может считаться, что женщина принесла несчастье своему мужу. В некоторых обстоятельствах стигматизации могут подвергаться целые семьи.

Вместо того чтобы найти поддержку и солидарность в своем сообществе, семьи рискуют оказаться в эмоциональной изоляции. Возможно, они не смогут поделиться личными переживаниями с другими людьми из-за страха быть непонятыми, столкнуться с мыслью о смерти или боясь, что их сочтут слабыми или обременительными.

Также часто возникают трудности с определением собственного статуса и места в существующих социальных и религиозных структурах.

Это может быть связано с отсутствием ритуалов и обычаев, которые могли бы помочь облегчить страдания семьи, дав ей возможность поделиться своими переживаниями с другими и отдавая дань памяти своему любимому человеку. Найти способы сохранить память о пропавшем без вести человеке гораздо сложнее, чем увековечить память о смерти, которая в большинстве культур связана с традиционными, заранее определенными обычаями и практикой.

МККК, «СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ ЛЮДЕЙ, ПРОПАВШИХ БЕЗ ВЕСТИ: ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО», 2013, СТР. 40-41.



Это пустота, которую невозможно заполнить.

Некоторые люди так и не получают ответов о своих пропавших близких, и очень страдают от этого. Крус дель Кармен потеряла двух своих сыновей во время конфликта в Колумбии в 1996-97 гг. «Моему старшему сыну было 22 года, когда его забрали, а второму сыну оставалось всего три месяца до 18-летия. Это так тяжело. Это очень тяжелый опыт, который никогда не пережить», - говорит она.

Крус дель Кармен продала все, что у нее было, чтобы попытаться найти своих детей. Она сделала множество запросов, но так и не получила конкретных ответов. Некоторые люди говорили ей, что они погибли, что вооруженная группировка пыталась завербовать их, и их убили, потому что они не хотели подчиниться. «Я не могу в это поверить, просто потому что у меня нет конкретных доказательств. Я не видела, как это произошло. Я не могу точно сказать, живы они или мертвы. Я даже не могу сказать, что знаю, где они находятся. Никто никогда не звонил мне, чтобы сказать, что я видел вашего сына в таком-то и таком-то месте - ничего. Это пустота, которую никогда не сможет заполнить. Это очень больно».

МККК, «НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ: ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕМЕЙНЫХ СВЯЗЕЙ С ПРОПАВШИМИ ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ», 2010 Г. (СТР. 7).



Thomas Bertelsen

Персонал и волонтеры выполняют важную задачу, помогая людям справиться с утратой путем признания их реакций и давая им понять, что они имеют право испытывать такие чувства. Очень важно заверить людей в том, что их реакции нормальны в данных обстоятельствах. (Подробнее об этом см. в разделе о поддержке семей).

Исследования показали, что, особенно для несовершеннолетних, оказавшихся без сопровождения, при отсутствии руководства со стороны родителей и в незнакомой обстановке, крайне необходимо руководство со стороны другого взрослого. Проверка того, есть ли у людей доступ к соответствующим религиозным или духовным сетям, также очень важна в момент утраты. Для многих людей, переживающих кризис, религия играет центральную роль в преодолении трудностей, создавая смысл в мире хаоса.

Горевание

Чувство горя — это нормальная психологическая реакция на потерю любого рода. Горевание — это естественный, но болезненный процесс, цель которого — пережить утрату и восстановить эмоциональное равновесие. Он включает в себя процесс принятия и адаптации, который приводит к стабилизации эмоций и привычного образа жизни, а также к обращению к будущему и движению вперед. Важно помнить, что цель процесса горевания не в том, чтобы забыть умершего или исчезнувшего человека, а в том, чтобы помнить его или ее так, чтобы это причиняло меньше боли.

Ibrahim Malla/HRC



В семьях процесс горевания не всегда происходит одинаково или в одни и те же сроки. Каждый человек реагирует по-своему. Поэтому поддержка людей в их горе должна быть адаптирована к каждой конкретной ситуации и к конкретным культурным рамкам. Очень важно позволить людям по-своему реагировать на их потерю. На их реакцию будет влиять ряд факторов, включая отношения с человеком, которого они потеряли, обстоятельства потери, их собственные черты характера, а также социальная и культурная среда.

В случае смерти социальные обычаи обычно диктуют семье необходимость организовать церемонию похорон, чтобы попрощаться с умершим; семья и друзья оплакивают потерю и начинают процесс выражения скорби. Широкая общественность понимает, что происходит, и принимает участие в соответствии с социальным и религиозными нормами.

Но когда кто-то пропадает без вести, воцаряется неопределенность; пока нет тела или доказательства смерти, семья не может начать процесс скорби. «Мы не видели их тел, но они не вернулись домой. Некоторые говорят, что они еще живы, но ничего не ясно». Тот факт, что пропавший человек может быть жив, делает скорбь неуместной. Неопределенность изматывает. Нет «правильной» эмоциональной реакции, нет четкого исхода, и поэтому произошедшее не приносит утешения и не имеет смысла. В таких ситуациях процесс горевания часто называют «замороженной скорбью», т.е. невозможность завершить процесс горевания. Это может потенциально привести к проблемам с выполнением повседневных задач и принятием решений, а также подвергает людей долгосрочному риску депрессии, гнева, тревоги, злоупотребления психоактивными веществами и других поведенческих проблем.

Различия между смертью и исчезновением

Смерть	Исчезновение
Имеются доказательства	Нет свидетельств того, жив или умер человек
Социальные и религиозные нормы	Нет социальных или религиозных норм
Ритуалы (например, похороны, свидетели утраты)	Нет ритуалов
Ясный исход / окончание отношений	Неопределенность результатов (например, скорблю ли я или надеюсь?)
Четкое начало процесса горевания	Только открытые вопросы без ответов
Двусмысленность ситуации (искать/ждать или жить дальше?)	Возможность социальной стигматизации, изоляции и уязвимость к насилию
Новая социальная роль	
Отсутствие стигмы - смерть является естественной частью жизни	
Неясность социальной роли (например, жена или вдова?)	

В каждом обществе существуют способы помочь людям сделать первые шаги к принятию потери и извлечь смысл из своего опыта. Однако даже если семья смирилась с тем, что любимый человек умер, скорбь в отсутствие тела кажется неуместной. Семьи могут не иметь возможности должным образом почтить память любимого человека или провести соответствующие ритуалы погребения. Из-за этого, а также из-за своих религиозных убеждений, они могут бояться, что их любимый человек никогда не обретет покой.

Во многих религиях смерть — это этап перед загробной жизнью, возрождением или реинкарнацией. В зависимости от системы верований, судьба человека после смерти зависит от того, какую жизнь он вел, как он умер, какие ритуалы, церемонии и молитвы совершили его родственники. Хотя погребальные обычаи различаются в зависимости от культуры, их основная цель универсальна. Похоронные обряды — это не только церемония выноса тела, но и знак перехода умершего из одного мира в другой - явный знак разлуки. Они позволяют людям скорбеть и быть признанными своей общиной в качестве скорбящих, создавая социальное единство. Важно, чтобы волонтеры и сотрудники Красного Креста и Красного Полумесяца признавали место ритуалов и понимали, как они поддерживают процесс скорби.



Nigel Dickinson/Red Cross

Что такое ВСС?

Jarkko Mikkonen/Finish Red Cross IFRC



Служба по воссоединению семейных связей (ВСС) — это процесс воссоединения семей с потерянными близкими. Он включает в себя поиск потерянных членов семьи и восстановление контактов, воссоединение семей и выяснение судьбы тех, кто по-прежнему числится пропавшим без вести. Международный комитет Красного Креста (МККК) и Национальные Общества Красного Креста и Красного Полумесяца работают вместе по всему миру, чтобы найти людей и восстановить их связи с родственниками в соответствии с Женевскими конвенциями 1949 г. и Дополнительными протоколами к ним.

i

В 2010 г. МККК:

- обработал более 305 000 сообщений Красного Креста, позволяющих членам семьи обмениваться новостями
- содействовал 21 000 телефонных звонков между членами семьи
- зарегистрировал более 2 000 несопровождаемых/разлученных детей, включая 627 бывших детей-солдат
- воссоединил более 1 600 детей со своими семьями
- опубликовал на сайте www.familylinks.icrc.org имена более 64 000 человек, которые либо пытались связаться с родственниками и друзьями, либо разыскивались родственниками.

Результат бедствия или катастрофы: последствия для ВСС



МККК, ПОСОБИЕ ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ СЕМЕЙНЫХ СВЯЗЕЙ ДЛЯ РАБОТЫ НА МЕСТАХ, 2009г., СТР. 26.

Восстановление семейных связей — это термин, который охватывает широкий спектр мероприятий, направленных на уменьшение боли от разлуки между близкими людьми. Деятельность по ВСС включает в себя:

- регистрацию и учет людей - идентификация и точное документирование помогают предотвратить разлуку
- организацию обмена семейными новостями
- розыск пропавших людей
- воссоединение и репатриация семей
- оказание поддержки органам власти в работе с телами умерших и в розыске членов семьи для информирования их о смерти родственника
- создание механизмов для выяснения судьбы тех, кто пропал без вести.

Деятельность по ВСС осуществляется Сетью семейных связей, в которую входят 186 служб розыска национальных обществ и делегаций МККК, при технической поддержке и координации Центрального агентства розыска МККК, расположенного в Женеве.

ВСС является жизненно важным компонентом для восстановления психосоциального благополучия. Необходимо в срочном порядке организовать обмен новостями и разыскать пропавших без вести или погибших людей. Поскольку неопределенность вызывает огромный стресс, предоставление людям как можно большего объема информации значительно облегчит их страдания и укрепит устойчивость семей и сообществ.



Сайт «Семейные связи» после землетрясения на Гаити

Веб-сайт был запущен на английском и французском языках на следующий день после землетрясения в январе 2010 г. Через две недели 24 000 человек зарегистрировались как пропавшие без вести или ищущие кого-то. (Более 82 процентов пользователей зарегистрировались было сделано в эти первые две недели). К 1 апреля 2010 г. было зарегистрировано 29 000 человек. 6400 зарегистрировали себя как «Я жив». 22 700 человек зарегистрировали пропавшего человека.

САЙТ «СЕМЕЙНЫЕ СВЯЗИ» ДОСТУПЕН ПО ССЫЛКЕ WWW.FAMI-LYLINKS.ICRC.ORG.

Движение признает, что определенные группы людей особенно уязвимы; поэтому МККК, играя ведущую роль в работе по ВСС, разработал мандат на предоставление специализированных, комплексных программ с широким спектром деятельности по сопровождению семей пропавших без вести лиц. (Более подробную информацию можно найти в документе МККК «Сопровождение семей людей, пропавших без вести»: Практическое руководство, 2013 г.)

Ibrahim Malla/IFRC



Оказание поддержки людям, разлученным со своими близкими



Juozas Cernius/IFRC

Существует несколько основных способов, с помощью которых сотрудники и волонтеры могут поддержать семьи, разлученные со своими близкими. Умение слушать и давать людям возможность ощутить себя в безопасности — это основные навыки помощи во всех основных видах деятельности. Данный раздел начинается с краткого описания этих навыков помощи, а затем рассматриваются способы поддержки семей на ключевых этапах процесса БСС:

- первичная беседа
- сообщение новостей
- оказание непрерывной поддержки и направление на лечение
- воссоединение.

i

Факторы, которые, по-видимому, способствуют эмоциональному восстановлению в долгосрочной перспективе, включают ощущение безопасности, спокойствия и надежды, связь с другими людьми и доступ к поддержке, а также ощущение способности помочь себе самостоятельно».

[ХОБФОЛЛ, С. И ДР., ПЯТЬ ОСНОВНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ НЕМЕДЛЕННОГО И СРЕДНСРОЧНОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА ПРИ МАССОВОЙ ТРАВМЕ: Е ЭМПИРИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ, ПСИХИАТРИЯ 70 \(4\) ЗИМА 2007 \(СТР. 283-315\).](#)

Основные навыки оказания помощи

Бывает трудно понять, как лучше поддержать людей в беде, что делать и что говорить. Персонал и волонтеры иногда опасаются вновь пробудить чувства горя, печали и отчаяния, задавая вопросы об обстоятельствах исчезновения близкого человека.

Быть хорошим слушателем

Для сотрудников и волонтеров быть хорошим слушателем — это часть последовательного и эффективного использования навыка поддерживающего общения. Ощущение того, что вас слушают, может помочь людям и семьям чувствовать себя более защищенными, того, что о них заботятся и их понимают, тем самым сводя к минимуму риск причинения вреда. Для семьи или отдельного человека возможность поговорить с кем-то часто является важной частью процесса преодоления проблемы, может способствовать эмоциональному восстановлению и в целом может стать положительным опытом.

Timothy Lam/Hong Kong Red Cross



Поддерживающее общение предполагает выражение сочувствия, уважения, заботы и придания уверенности тем, кому оказывается помощь. Такое общение включает в себя невербальное общение и активное слушание. (Более подробную информацию о поддерживающем общении с детьми см. в блоке слева).



Поддерживающее общение с детьми

Давайте четкие и позитивные указания

Используйте слова «делай», а не «не делай», объясняйте все просто и тщательно, чтобы у вас и ребенка были реалистичные ожидания. Не ожидайте, что дети сами поймут, как им поступить.

Сохраняйте положительный настрой

Используйте позитивные, поддерживающие фразы, такие как: «У тебя хорошо получается много разных вещей...». «Я вижу, что ты старался изо всех сил...».

Вместо:

«У тебя ничего не получается...».
«У тебя всегда не получается...».

Проявляйте уважение

- Поощряйте и поддерживайте усилия ребенка.
- Говорите уважительно, как с другими - говорите «пожалуйста» и «спасибо».
- Внимательно слушайте ребенка, смотрите на него, когда он говорит, и обращайтесь внимание на то, что он говорит. Не опускайте ребенка словесно, не кричите и не оскорбляйте его.
- Не считайте, что вам известно мнение ребенка.
- Нельзя недооценивать интеллект ребенка.

Пациентов по прибытии, насколько это позволяет

Поддерживающее общение может быть одинаково эффективно как с подростками и детьми младшего возраста, так и со взрослыми. Дети обычно лучше всего справляются со стрессом, когда им предоставляют информации об этом событии. Однако убедитесь, что вы даете им не более того количества информации, чем то, о котором они просят, и что она ясна и понятна для их возраста и стадии развития. Там, где это уместно, связь детей с духовными и религиозными сетями и механизмами преодоления трудностей также является важной стороной психосоциальной поддержки. (См. Руководство МПК по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях, 2007, Список действий 5.3, стр. 106).

Уделите время установлению контакта с детьми и действуйте в их темпе. Если дети будут получать информацию в соответствии с их возрастом, к ним может прийти понимание ситуации.



При этом им понадобится поддержка взрослых - в идеале со стороны людей, которых они знают и которым доверяют и которые достаточно хорошо справляются с ситуацией. Если в их жизни нет такого человека, постарайтесь обеспечить для них контактное лицо, к которому они могут обратиться и связаться с ним в случае необходимости.

Дать людям возможности чувствовать себя в безопасности

Очень важно дать людям возможность почувствовать себя в безопасности. Речь идет не только о поиске физически безопасного места, но и о создании безопасных и доверительных отношений в семье. Этого можно добиться следующим образом:

- относиться к людям с уважением и достойно
- выделить сотрудника или волонтера для поддержания постоянного контакта с семьей, если это возможно
- четко объяснять все особенности процесса и возможных результатов
- сохранять конфиденциальность информации, когда это необходимо
- сосредотачивать вопросы на том, что необходимо знать
- убедительно объяснить семьям, что их реакции нормальны и понятны в свете сложившихся обстоятельств
- предложить варианты участия в деятельности, которая может временно отвлечь их от тревожных мыслей и чувств.

Пережив тяжелые события, дети, а также те, кто занимается их воспитанием и уходом за ними, нуждаются в восстановлении чувства безопасности и обретения доверия. Этот процесс включает в себя понимание того, что и как произошло. На этой стадии процесса детям помогут внимание и привязанность родителей и друзей. Полезно будет также выстроить распорядок дня, который что поможет вернуть жизнь в нормальное и предсказуемое русло. Если смерть пропавшего человека подтвердится, поиск способов помнить о нем и формирование новых отношений с другими значимыми людьми (например, опекунами или другими родственниками) может помочь детям в процессе горевания.

Волонтер или сотрудник Красного Креста Красного Полумесяца должны помнить о том, что их роль как помощника может заключаться в том, чтобы помочь человеку пережить неопределенность, а не в том, чтобы сделать что-то, что поможет облегчить ситуацию. Этот вопрос более подробно рассматривается в разделе о постоянной поддержке на стр. 20-22.

Первичные беседы

Цель проведения первичной беседы заключается в том, чтобы сотрудник или волонтер собрал основную информацию, которая поможет понять ситуацию человека или семьи. Эта информация и то, как человек отвечает на вопросы во время беседы, могут быть использованы для определения уровня дистресса человека или семьи, того, как они справляются с ситуацией и нуждаются ли они в дополнительной поддержке.

Беседа сама по себе также может служить формой поддержки, позволяя людям рассказать о своем опыте и чувствах. Это может принести им некоторое успокоение и дать им почувствовать, что их слушают, что их проблемы решаются и что им доступна помощь.

Проведение бесед может быть сложной задачей. Однако существуют способы проведения беседы, которые позволят людям почувствовать себя в безопасности, ощутить уважение к себе и что к ним прислушиваются, а также минимизируют вред. Лучшим инструментом здесь является психологическая первая помощь (ППП). Она заключается в оказании базовой человеческой поддержки человеку, попавшему в беду.



Первая психологическая помощь

- Быть рядом.
- Внимательно слушать.
- Принимать чувства собеседника.
- Окружить заботой и предоставить практическую помощь.

ЦЕНТР ПСП, УЧЕБНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО ПСИХОСОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКЕ НА УРОВНЕ СООБЩЕСТВА, 2009 Г.



Помогать ответственно

Действуйте в интересах людей, с которыми вы взаимодействуете.

Знайте свою роль и ее пределы и следите за тем, чтобы ваши действия не причинили еще большего вреда. Даже если вы действуете из лучших побуждений, превышение своих возможностей может принести больше вреда, чем пользы.

Относитесь к людям с уважением; обязательно учитывайте их возраст, пол и культурные особенности. Убедитесь, что люди могут получить доступ к помощи справедливо и без дискриминации.

АДАПТИРОВАНО ИЗ «ПЕРВАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ», ВОЗ, 2011Г. (СТР. 8-9).



IFRC

К проведению беседы необходимо хорошо подготовиться. Четко определите, кто будет участвовать в беседе, а также роль и цель человека (людей), проводящего беседу с семьей. Подумайте о том, какая информация, ресурсы и поддержка могут понадобиться для проведения беседы, а также о том, какие риски существуют и какие реакции могут возникнуть.

После знакомства найдите тихое и уединенное место для беседы. Это может быть офис или дом семьи. Где бы это ни было, имейте в виду, что в присутствии других людей работать будет сложнее, так как разговоры могут прерываться. Постарайтесь, чтобы людям было комфортно, и предусмотрите наличие воды и салфеток. Заранее уточните, нужен ли вам переводчик.



Benoit Matsha-Carpentier / I/RRC

Объясните, что послужило причиной для вашей беседы, какую помощь вы предлагаете, и какого типа вопросы будут рассматриваться. Это поможет установить границы для всех заинтересованных сторон. Уточните, проводились ли ранее беседы с членами семьи по поводу пропавшего человека. Обратите внимание на язык жестов - как семьи, с которой проводится беседа, так и ведущего (ведущих). Сохраняйте спокойствие, говорите медленно, делайте остановки в беседе, давая собеседникам возможность помолчать и себе - проявлять понимание — это все, что вы можете сделать, чтобы помочь людям чувствовать себя более спокойно и уверенно.

Старайтесь не просить людей анализировать то, что с ними произошло, или не обсуждать в деталях событие, которое привело к расставанию. Будьте осторожны и не давите на людей, чтобы они рассказали вам о своих чувствах. Слишком много вопросов может показаться навязчивым, поэтому лучше свести вопросы «почему» к минимуму. Например, лучше не спрашивать: «Почему ты не взял с собой документы?». На этот вопрос семье может быть трудно ответить, так как она может чувствовать вину за свои действия или не готова делиться подробностями.

Рекомендуется начать беседу, задав несколько общих вопросов:

- Как вы?
- Как ваша семья?
- Как вы себя чувствуете?
- Я понимаю, что X пропал. Что вас беспокоит, в связи с этим?

Иногда вопросы вызывают сильные эмоции. Помните об этом и постарайтесь подготовиться к тому, как вы с этим справитесь. Следите за тем, чтобы не задавать слишком много вопросов и не проникать в подробности слишком глубоко. Постарайтесь, чтобы человек сам подсказал вам, о чем он хочет рассказать, позволив ему взять инициативу на себя. Ниже приведен список вопросов, которые уместно задать в той или иной ситуации:

1. Как вы думаете, что случилось с X (имя или должность родственника, т.е. ваш отец, муж и т.д.)?
2. Как исчезновение X повлияло на семью? Как часто вы думаете о X?

1. Что вы чувствуете, когда думаете о X? Как вы выражаете эти чувства? (Например: плачете, кричите на других, бьете предметов или других людей, засыпаете, занимаетесь делами и т.д.)
2. Как вы спите? Способны ли вы сосредоточиться на чем-то? Как вы справляетесь с повседневными делами?
3. Делятся ли члены вашей семьи информацией, которую вы получаете о X?
4. Говорят ли члены семьи друг с другом о своих чувствах, переживаниях или трудностях? Если нет, то что могло бы помочь им лучше общаться друг с другом?
5. Делятся ли члены семьи своими воспоминаниями об X? Говорят ли они открыто о нем или о ней? Или эту тему обходят?
6. Знают ли дети и молодые люди в семье о сложившейся ситуации? Что им сказали? Как им сообщили?
7. Сделала ли ваша семья что-то особенное в память о X? Например, проводили ли вы какую-то специальную церемонию? Если да, то кто принимал в ней участие?
8. Есть ли кто-нибудь, с кем вы можете поговорить о своих чувствах и/или проблемах?
9. Произошли ли какие-либо изменения в дружеских отношениях? Вы все еще общаетесь со старыми друзьями или некоторые связи были разорваны?
10. Как окружающие вас люди отреагировали на вашу потерю?
11. Знаете ли вы другие семьи или людей в такой же ситуации? Встречаетесь ли вы с ними? Как часто? О чем вы говорите?
12. Как бы вы отнеслись к встрече с другими семьями в такой же ситуации?
13. Участвовали ли вы когда-либо в каких-либо мероприятиях, связанных с проблемой пропавших без вести людей? Например, в демонстрациях, памятных мероприятиях или других общественных собраниях? Если нет, можете ли вы сказать, почему? Считаете ли вы такие мероприятия полезными?

АДАптировано из МККК, «СОПРОВОЖДЕНИЕ СЕМЕЙ, ПРОПАВШИХ БЕЗ ВЕСТИ ЛИЦ: ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО», 2013 г.

Не торопитесь и предложите поддержку. Если кто-то расстраивается, примите его реакцию. Если кажется, что человеку нужна дополнительная поддержка, будьте готовы направить его и дать информацию о других услугах, например, о группах поддержки, информации о том, как справиться со стрессом или с потерей. Приложите все усилия, чтобы завершить интервью, когда семья находится в уравновешенном эмоциональном состоянии.



IFRC

В конце беседы будет эффективно предоставить информационные материалы о предлагаемой услуге и записи о встрече. Это дает семье возможность более подробно ознакомиться с услугой и с перечитать записи с вашей встречи позже, в более спокойном и сосредоточенном состоянии.

Детям без сопровождения, конечно, следует уделять особое внимание в силу их уязвимости. Команды ВСС уделяют особое внимание детям в этих случаях, а также поддерживают связь с агентствами по защите детей, которые предоставляют другие услуги для детей (в области психосоциальной поддержки, образования и т.д.). Детям, разлученным с близкими или иным образом пострадавшим от разлуки, необходимо уделять особое внимание, а именно:

- обеспечить защиту, проявить сочувствие и выразить поддержку (но делать это следует осторожно, чтобы не стеснить детей вниманием и эмоциями)
- помочь сохранять ясность и спокойствие
- внимательно отнестись к реакциям детей и реагировать, когда это необходимо
- поощрять детей к тому, чтобы делиться своими мыслями и чувствами без излишней давящей настойчивости
- задавать косвенные вопросы (например, спрашивать в целом о проблемах, затрагивающих детей в их сообществе) и использовать рисунки и игры.



Что рекомендуется и что не рекомендуется делать во время беседы

ДА:

- Найдите безопасное место для проведения беседы, подальше от физической опасности, посторонних лиц, представителей СМИ и т.д.
- Выслушивайте людей, которые делятся своими историями, столько раз, сколько им это необходимо.
- Проявляйте терпение, сострадание и заботу, даже если люди сердиты или требовательны.
- Помогите людям вступить в контакт с другими людьми, используя для этого почтовую связь или делая телефонные звонки от их имени.
- Проявляйте участие и помогайте людям найти возможность удовлетворить свои потребности.
- Выясните, где находятся государственные и негосударственные службы, и направляйте людей за помощью в соответствующие службы в данном районе.
- С пониманием и серьезно относитесь к эмоциям людей, понесших тяжелую утрату

НЕТ:

- Не заставляйте людей делиться с вами своими историями, особенно очень личными подробностями. Если у них нет желания говорить, не давите на них.
- Не говорите людям, что, по вашему мнению, они должны чувствовать, думать или делать.
- Не давайте пустых заверений, таких как: «Все будет хорошо», «По крайней мере, вы выжили» или «Другим пришлось еще хуже, чем вам».
- Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить.
- Не говорите людям, почему, по вашему мнению, они страдают, и не называйте причин, связанных с их личным поведением или убеждениями.
- Не говорите людям, что, по вашему мнению, они должны были или могли сделать в кризисной ситуации, особенно для спасения своих близких.
- Не подвергайте критике существующие услуги и мероприятия, проводимые на данной территории, особенно в присутствии людей, которые нуждаются в этих услугах. Наоборот, поддерживайте тех, кто предоставляет услуги, чтобы сделать их лучше.
- По возможности, не отделяйте выживших членов семьи и родственников друг от друга. Это особенно важно, когда речь идет о детях.

НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ «ТРАВМИРОВАННЫЕ» В ОТНОШЕНИИ ЛЮДЕЙ. ИНДИЙСКОЕ



Как сообщить новость

Сообщение новости означает информирование кого-либо о результатах поиска. Это может означать сообщение семье или частному лицу о том, что их любимый человек умер. Это может означать сообщение о том, что кто-то найден и готов вернуться домой. Это также может означать сообщение семье о том, что кто-то найден, но, пережив очень тяжелый опыт, не хочет возвращаться домой. В процессе поиска могут обнаружиться всевозможные осложнения, которые могут повлиять на исход поиска.

Независимо от обстоятельств, используйте те же принципы, которые изложены в разделе выше для проведения первичных бесед. Руководствуйтесь РФА для при установлении контакта. Лучше всего, если, по возможности, новости будут переданы лично. Как указано в блоке ниже, подготовка имеет принципиальное значение. Выберите место, которое наилучшим образом подходит для сообщения новостей, в том числе спросите человека, где бы он хотел встретиться, например, у себя дома, в местном офисе или церкви. Если вы сообщаете новость о смерти, посоветуйте вашему собеседнику прийти с другом или членом семьи. Поддержка этого человека будет очень важна, когда ваш собеседник получит известия. Учтите, что известие о смерти может вызвать шоковую реакцию, и этот шок иногда означает, что человек не слышит, что ему говорят.

i

Удручающие новости

Удручающие новости могут включать информацию о том, что:

- искомый человек (предположительно или наверняка) мертв;
- искомый человек (предположительно или наверняка) тяжело ранен;
- ни один способ выяснения местонахождения разыскиваемого человека не увенчался успехом;
- человек найден, но отказывается сообщить о своем местонахождении (см. ниже).

МККК, РУКОВОДСТВО ДЛЯ РАБОТЫ НА МЕСТАХ «ВОССТАНОВЛЕНИЕ СЕМЕЙНЫХ СВЯЗЕЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ БЕДСТВИЙ БЕДСТВИЯХ», 2009 (СТР. 171).

IFRC



Не существует стандартной формулы того, как сообщать новости о смерти пропавшего члена семьи. Крайне важно уметь адаптироваться и гибко реагировать на текущую ситуацию. Когда вам предстоит сообщить тревожные новости, важно назвать имя человека, который погиб или пропал без вести, и признать, что вы осознаете потерю. Выслушайте скорбящего человека и с пониманием отнеситесь к тому, что это начало процесса горевания.

Говорите четко и медленно, используйте прямые и ясные формулировки, избегая клише. Часто бывает полезно разбить предложение на фрагменты, например, следующим образом:

*«К сожалению, я вынужден сообщить вам, (первая фраза)
что поступило известие (вторая фраза),
что ваш брат умер.» (третья фраза)*

Будьте готовы ответить на вопросы, но не давайте обнадеживающих обещаний, таких как «Все будет хорошо». Старайтесь избегать физического контакта с людьми без их разрешения; даже нежное и доброжелательное прикосновение рукой к руке может быть нежелательным. При получении новостей у человека может возникнуть множество различных эмоций, включая гнев, смех, облегчение, удивление, сожаление или сочетание нескольких эмоций одновременно. Оцепенение или кажущееся отсутствие реакции также является возможной реакцией, поскольку человек переваривает новость. Нередко люди реагируют отрицанием, не веря, что новость достоверна. Не исключено, что человек может не поверить вашим словам или, возможно, рассердиться на вас.



Краткие советы для сотрудников и волонтеров о том, как преподносить новости

Принципиально важно, чтобы вы были подготовлены к выполнению данной задачи. Признайте, что сообщение новостей — это стресс и выполнение этой задачи может стоить труда.

Не пытайтесь предугадать или спрогнозировать реакцию вашего собеседника

- Даже хорошие новости могут быть плохими для человека, получающего их, и даже плохие новости могут принести облегчение.

У людей разный опыт и разные реакции.

Всегда готовьтесь к худшему, даже когда сообщаете хорошие новости.

БРИТАНСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ, СЕМИНАР «КАК СООБЩИТЬ НОВОСТЬ», 2013 Г.



Очень важно быть готовым предоставить информацию о ресурсах, которые могут быть полезны семье, когда она узнает о судьбе своего любимого человека. Имейте в виду, что речь идет о ресурсах в рамках вашего Национального Общества, а также о ресурсах других агентств, например, иммиграционных служб или других агентств по розыску, помимо ресурсов на уровне местного сообщества (включая религиозные сети, группы поддержки и т.д.)



«Я считал, что мой брат умер, но сейчас, благодаря Красному Кресту, я смогла обнять его».

Аделина, Гватемала

**МККК, ВСС: ПРЕДСТАВЛЕНИЕ
СТРАТЕГИИ ВСЕМИРНОЙ СЕТИ,
2009.**

Непрерывное оказание поддержки и направление к специалистам

Обычно семьям приходится ждать долгое время, прежде чем им удастся разыскать любимого человека. Поэтому полезно, чтобы каждое Национальное Общество разработало для своих сотрудников и волонтеров рекомендации по возможным видам оказания постоянной поддержки. Это будет зависеть от ресурсов и возможностей.

Не все захотят получить помощь. Важно не навязывать помощь людям, которые ее не хотят. Вместо этого направьте энергию и ресурсы на то, чтобы повысить доступность для тех, кто хочет получить помощь. Помните, что в долгосрочной перспективе наилучшей стратегией является помощь людям в их самопомощи. Это может означать связь членов семьи с группами поддержки или другими общественными психосоциальными мероприятиями, созданными для людей, оказавшихся в такой же ситуации. Например, МККК может иметь специализированные программы психосоциальной поддержки для родственников пропавших без вести людей, находящихся поблизости. Это также может означать направление семей или отдельных лиц, подвергающихся особому риску, например, торговли людьми, в другие службы, такие как юридические консультации.

Выслушайте рассказ семей об их потребностях и помогите им определить приоритеты, в какой поддержке они нуждаются больше всего. Необходимо продолжать поддерживать семьи в попытке понять, какие варианты могут быть доступны им на данном этапе, быть честными и открытыми в отношении имеющейся информации. Решения, которые люди принимают сами, являются наиболее ценными, но, как всегда, рекомендуется в PFA, не рекомендуйте им принимать какие-либо долгосрочные решения на данном этапе.

Будьте внимательны к особенно уязвимым группам - детям, особенно несопровождаемым несовершеннолетним, людям с ограниченными возможностями, пожилым людям, заключенным, а также людям, оставшимся без средств к существованию или оставшимся в одиночестве из-за разлуки с членом семьи.

В рамках программы «Хатеймало» в Непале уязвимые семьи оказывают друг другу поддержку, участвуя в групповых встречах.

Ibrahim Malla/IFRC



«Если мы остаемся дома, мы чувствуем себя плохо, и нам приятно собираться вместе -- на встрече мы можем поделиться друг с другом своими проблемами. Мы получаем возможность узнать больше о программе и о себе. На встрече мы чувствуем себя легче».

МККК, Психосоциальная программа Хатеймало, 2011 г.

Один из основных принципов работы сотрудников и волонтеров с семьями, переживающими утрату, - не строить предположений о ситуации, в которой может оказаться семья. Важно ничего не предполагать о переживаниях семьи в связи с постигшей их утратой. Например, не думайте, что потерю пожилого человека будет легче принять, чем смерть ребенка. Не думайте, что возвращение члена семьи обязательно будет воспринято с радостью. В период, когда семьи ожидают новостей, их общим переживанием, скорее всего, будет сильная неопределенность. Пропавший человек физически отсутствует, но психологически может все еще быть частью семьи в своих мыслях, планах и мечтах.

Как уже отмечалось ранее, неоднозначность потери вызывает сильный стресс и может нарушить уклад жизни семьи, поскольку проблема не имеет четкого разрешения. Принятие решений откладывается, домашние дела остаются невыполненными. Если, например, ребенок был похищен, родители могут быть не в состоянии нормально функционировать по отношению к другим детям. Члены семьи могут колебаться между надеждой и отчаянием или впасть в депрессию.

Процесс исцеления начинается, когда семья учится принимать одновременно две противоречивые реальности. «Мы должны двигаться дальше и организовывать нашу жизнь без Джамала, но в то же время мы будем продолжать надеяться на будущее и помнить о нем». Сотрудники и волонтеры могут оказать следующие виды поддержки семьям:

- обратить внимание на неоднозначность утраты
- способствовать нормализации стресса, растерянности и чувства безнадежности
- создавать возможности, благодаря которым семьи могли бы поговорить о пропавшем человеке
- помочь в поиске путей восстановления ролей в семье и создания ритуалов в память о пропавшем человеке.

Ритуалы, церемонии и мемориалы могут быть чрезвычайно полезны при неоднозначной утрате. Например, для семей, оставшихся после терактов 11 сентября 2001 г. в Нью-Йорке, некоторые религиозные лидеры дали разрешение на проведение похорон без тела. Таким образом, семьи смогли начать оплакивать любимого человека, который считался пропавшим без вести, но считался погибшим. Иногда группы, пострадавшие в результате одного и того же бедствия, решают установить мемориал в память обо всех пропавших без вести. Например, в программе МККК в Непале группы поддержки решили сделать мемориалы в разных частях территории своей общины - например, у колодца, в лесопосадке и в зоне ожидания. Наличие таких мемориальных памятников помогает узнать, кто пропал без вести, и дают семьям и общинам возможность оплакать их потерю. Долгосрочная цель состоит в том, чтобы семьи смирились со своей утратой и смогли увидеть смысл в случившемся, а не винили себя. Не следует ожидать «завершения». Постепенно семьи могут прийти к выводу, что они могут жить дальше, одновременно сохраняя надежду на возвращение пропавшего близкого человека и строя при этом планы на будущее.

Как и в любой деятельности по оказанию психосоциальной поддержки, могут возникнуть ситуации, когда людям потребуется более специализированная помощь, например, людям, которые могут подвергаться риску причинения вреда себе или другим. Персонал и волонтеры должны уметь распознавать признаки сильного стресса и знать, как обратиться к специалистам.



Как оказать поддержку человеку, о котором вы беспокоитесь

Если вы обеспокоены, способен ли человек справиться с ситуацией или переживаете, что он может быть склонен к самоубийству или может нанести себе серьезные увечья, обратитесь к близким людям, таким как члены его сети поддержки (семья и друзья) и/или специалисты (например, врач, медицинский центр или отделение неотложной помощи в больнице).

Если кто-то делится с вами мыслями о самоубийстве, сначала признайте глубину его несчастья и то, насколько сильно текущая ситуация давит на него. Обсудите с ним, кто из его сети поддержки может помочь ему в данный момент. Сообщите человеку, что вы хотите оказать ему дальнейшую помощь, и спросите, можете ли вы связаться с кем-то от его имени. Возможно, ему нужно добраться до безопасного места, где он будет не один. Поговорите с собеседником о том, что может быть для него таким местом, и по возможности включите в беседу других людей.

Если вы беспокоитесь о ком-то, как можно скорее поговорите со своим руководителем (или человеком, выполняющим сходную функцию), чтобы убедиться, что вы рассмотрели все возможные ресурсы. Перед тем как покинуть вашего собеседника, предложите ему связаться с вами для последующих действий, либо по телефону, либо во время визита. В некоторых районах можно направить человека за помощью в другие организации, например «Самаритяне», которые также могут связаться с ним.

БРИТАНСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ, CALMER ДЛЯ ДОСТАВКИ НОВОСТЕЙ, 2010 (СТР. 7).

Ibrahim Malla/IFRC



Воссоединение

МККК отвечает за деятельность в области воссоединения семей. Воссоединение - сложная задача, и для того, чтобы браться за ее решение, необходимо пройти обучения. В приведенном ниже блоке показан процесс с выделением основных элементов психосоциальной поддержки:



Семь шагов для воссоединения

- 1. Восстановление контакта:** Воссоединение семьи может быть организовано только после того, как будет определено местонахождение родственников и восстановлен контакт между ними, либо по телефону, либо путем обмена семейными новостями. (Обмен семейными новостями, организованный Движением, позволяет членам семьи принять обоснованное решение. Он также позволяет Движению подтвердить, что семья и отдельные лица являются родственниками и желают воссоединиться, а также помогает выявить возможные препятствия).
- 2. Личность и родство подтверждены.**
- 3 Взаимное согласие.** Официальное согласие обеих сторон является необходимым условием для воссоединения семьи. Маленькие дети также должны быть вовлечены в процесс принятия решения.
- 4. Оценка наилучших интересов.** Может возникнуть необходимость оценить, что отвечает наилучшим интересам детей и других уязвимых лиц, которые были разлучены со своими семьями в течение длительного времени или чей основной опекун умер, прежде чем воссоединить их со своими семьями.
- 5 Приоритет безопасности.** Воссоединение семьи может быть осуществлено только после того, как безопасность благополучателей во время путешествия и безопасность места воссоединения будут должным образом оценены и подтверждены.
- 6. Логистическая поддержка.** Для воссоединения семьи необходимо обеспечить наличие безопасного доступа к местам, где находятся родственники, а также безопасного и надежного транспорта.
- 7. Разрешение органов власти.** В большинстве случаев необходимо предварительно уведомить органы власти и получить их разрешение на проведение мероприятий.

Как было отмечено выше, когда речь идет о детях, необходимо сначала убедиться, что воссоединение отвечает их интересам. Если речь идет о несопровождаемых несовершеннолетних и их семья не может быть найдена, МККК совместно с Национальным обществом и другими агентствами должен искать альтернативные решения для обеспечения их ухода.

Решение о воссоединении остается за членами семьи. После обнаружения семьи обе стороны будут опрошены о том, что произошло с тех пор, как они были вместе в последний раз, и им будет предложено подумать о том, каково это - снова быть вместе. Воссоединение может пройти не так, как все себе представляют, поэтому необходимо проявить большую осторожность.

Многие факторы могут помешать успеху воссоединения семьи. Серьезные изменения в жизненной ситуации, например, отсутствие дохода, могут сделать возвращение потерянного человека в дом. Член семьи, вернувшийся с тяжелыми травмами или, например, потерявший конечность, зрение или другие способности, может создать новые требования к семье. Молодая женщина, вернувшаяся с ребенком, или подросток, вернувшийся после участия в боевых действиях или в составе вооруженных групп, могут быть отвергнуты или подвергнуты жестокому обращению со стороны соседей или других членов общины.

Оказание поддержки семьям или отдельным людям может вызвать зависть у других членов общины, которые не получают помощи, тем самым подвергая людей риску отвержения со стороны их общины. Красный Крест и Красный Полумесяц должны с пониманием относиться к таким потенциальным проблемам и подумать, могут ли они что-то сделать посредством посреднической работы, проведения кампаний по повышению осведомленности и т.д.



Снова вместе спустя 19 лет

В 2006 году Иша Мунья обратилась в Красный Крест в Аделаиде, и было открыто дело по розыску ее пропавших дочери и матери. С помощью службы розыска Красного Креста ей удалось установить их местонахождение, и они смогли посылать друг другу сообщения. В конце концов в 2009 году дочь Иши, Фадума, отправилась в Австралию и воссоединилась со своей матерью, спустя 19 лет после того, как они были разлучены в Сомали.

**АВСТРАЛИЙСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ.
СООБЩЕНИЯ НАДЕЖНЫ.**

Neilkin Rene Diaz /IFRC





Преимущества установления повторного контакта

Исследование, проведенное по заказу Британского Красного Креста, показало, что восстановление контактов с потерянными близкими способствовало «сохранению близости и снижению уровня тревожности (...) Восстановление контактов с членами семьи оказало положительное влияние на самочувствие людей. Это позволило семьям вернуться к выполнению своих функций и обязанностей и получать новости о судьбе других членов семьи. Обсуждались некоторые трудности в поддержании связи. Поэтому поддержка пользователей услуг после установления контакта может быть столь же важна для их собственного благополучия (как и другие виды деятельности) ».

БРИТАНСКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ, ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ МЕЖДУНАРОДНОЙ СЛУЖБЫ РОЗЫСКА И СООБЩЕНИЙ: КАЧЕСТВЕННОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ, 2012 ГОД (СТР. 4).



«Я давно потерял свою жену и двух сыновей. Все мое существование было исполнено печали, но сегодня я вернулся к жизни... Я больше не одинок. Наконец-то я со своим братом. Моя мечта сбылась.»

Салих Ашгар, Дарфур, Судан

МККК, РФЛ: ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИИ ДЛЯ ВСЕМИРНОЙ СЕТИ, 2009 Г.

Забота о себе

Juozas Cepnius, IFRC



Психосоциальное благополучие сотрудников и волонтеров и качество их работы могут пострадать, они не смогут преодолеть стресс от работы. Поэтому очень важно, чтобы Национальные Общества создали благоприятную и защищенную структуру, в которой все понимают риски, связанные со спецификой данной работы, и активно поддерживают устойчивость и благополучие, как среди своих подопечных, так и среди сотрудников и волонтеров.

На то, как каждый человек реагирует на стресс - развиваются ли у него психологические проблемы или он проявляет устойчивость - влияет множество факторов, включая характер и тяжесть кризисного события, особенности личности и личной истории, а также доступные системы поддержки. Однако эмоциональный стресс среди волонтеров и сотрудников никогда не должен быть предметом личной ответственности. Национальные Общества могут создать условия, способствующие повышению устойчивости отдельных людей и коллективов, путем:

- поощрения разумных условий труда посредством внедрения, соответствующих политики и стратегий
- обеспечения доступного руководства и поддержки со стороны руководителей и коллег, а также нормализации реагирования
- обеспечения психологического образования в отношении эмоционально напряженной работы
- создания организационной культуры, в которой люди могут открыто говорить и делиться проблемами, соблюдая при этом принцип конфиденциальности
- организация регулярных встреч, которые объединяют всех сотрудников и/или волонтеров и способствуют развитию чувства принадлежности к команде
- создание рабочей культуры, в которой совместные встречи после критических событий являются нормой, например, система взаимной поддержки.

ЦЕНТР ПСП, ЗАБОТА О ВОЛОНТЕРАХ, 2012 Г.



Naoki Shintachi/Japanese Red Cross

Одной из самых важных мер поддержки, которую могут принять руководители, является создание благоприятной и открытой атмосферы для своих команд, в которой сотрудники и волонтеры будут чувствовать себя более комфортно, обращаясь за поддержкой, когда она им нужна. Открытый разговор о стрессе (без принуждения), принятие индивидуальных способов преодоления стресса, открытость для наблюдения и создание безопасной среды, соблюдение конфиденциальности — все это методы, которые помогут создать культуру взаимной поддержки.

Важно, чтобы сотрудники и волонтеры использовали эффективные стратегии самопомощи во время работы в стрессовых ситуациях. Знание признаков стресса и активная забота о себе помогут сотрудникам и волонтерам справиться с трудностями в работе, что позволит им более эффективно помогать семьям, пострадавшим от разлуки.



Памятка самопомощи

Если вы ощущаете подавленность в связи с ситуацией или со своими обязанностями, попробуйте на некоторое время сосредоточиться на простых и рутинных задачах. Сообщите коллегам и руководителям о своих чувствах и будьте терпеливы к себе.

Если вы переживаете критическое событие, разговор с кем-то о том, что вы думаете и чувствуете, может помочь вам переработать неприятные переживания и смириться с ними.

Некоторые реакции являются нормальными и неизбежными при работе в сложных обстоятельствах.

Позаботьтесь о своем физическом и умственном здоровье.

Получайте достаточно отдыха и сна. Если у вас проблемы со сном или вы ощущаете тревожность, избегайте употребления кофеина, особенно перед сном.

Ограничьте употребление алкоголя и табака.

Занимайтесь спортом, чтобы снять напряжение.

Ешьте здоровую пищу и соблюдайте регулярное время приема пищи.

Поддерживайте связь с близкими людьми.

Обсуждайте свои переживания и чувства (даже те, которые кажутся пугающими или странными) с коллегами или с человеком, которому вы доверяете.

Послушайте, что говорят другие о том, как событие повлияло на них и как они справляются с ситуацией. Они могут поделиться полезными соображениями.

Выражайте свои чувства в творчестве, например, с помощью рисования, живописи, письма или музыки.

Играйте и уделяйте время развлечениям.

Сознательно постарайтесь расслабиться, занимаясь медитацией или йогой.

ЦЕНТР ПСП, ЗАБОТА О ВОЛОНТЕРАХ, 2012.

Источники

Австралийский Красный Крест, *Послания надежды*. www.redcross.org.au/messages-of-hope.aspx

Boss, P., *Потеря, травма и устойчивость: терапевтическая работа с неопределенностью потери*, У.У, Нортон, 2006г..

Канадский Красный Крест, *Предсказуемое, предотвратимое. Лучшие практики по борьбе с межличностным и самонаправленным насилием во время и после катастроф*, 2012.

Учебная платформа МФОККиКП: Служба воссоединения семейных связей (ВСС) и психосоциальная поддержка (ПСП).

- Модуль 1: в чрезвычайных ситуациях, 2013 г.

- Модуль 2: работа с детьми, 2013 г.

Веб-сайт "Семейные связи" <http://familylinks.icrc.org/en/Pages/home.aspx>.

Хобфолл, С и др., Пять основных элементов немедленного и среднесрочного вмешательства при массовой травме: Эмпирические данные, *Психиатрия*, 70(4), зима 2007 года, (стр. 283-315).

МПК, *Межсекторальные руководящие принципы работы с детьми без сопровождения и разлученным со своими семьями*, Агентство по розыску и отдел защиты МККК, Женева, 2004.

МККК, *Сопровождение семей пропавших без вести лиц: Практическое руководство*, 2013.

МККК, *Восстановление семейных связей в условиях бедствий, Полевое руководство*, 2009.

МККК, *Необходимость знать: Восстановление семейных связей с рассеянными членами семьи*, 2010.

Индийское общество Красного Креста, *Психосоциальная поддержка деятельности службы семейных новостей: Руководство*, 2010.

Непальский Красный Крест, Программа психосоциальной поддержки "Хатеймало", 2012.

ВОЗ, *Первая психологическая помощь: Руководство для работы на местах*, 2011.

Прерванные связи

Психосоциальная поддержка людей, разлученных с семьями

Руководство для работы на местах

Нарушенные связи: Психосоциальная поддержка людей, разлученных с семьями (Руководство для работы на местах), было разработано в целях оказания поддержки персоналу и волонтерам в самых разных ситуациях, когда они могут взаимодействовать с семьями, разлученными со своими близкими. Данное пособие посвящено причинам и последствиям разлуки с семьей, психосоциальным последствиям разлуки, тому, как персонал и волонтеры могут поддержать людей в этой ситуации, а также навыкам самопомощи для персонала и волонтеров.

В целях обучения учебный модуль, включающий набор слайдов PowerPoint и заметки для тренеров, можно загрузить с сайта www.pscentre.org.