

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

Апрель 2020

Психосоциальный центр

Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца



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

Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке

c/o Danish Red Cross (Датский Красный Крест)

Blegdamsvej 27

2100 Copenhagen Ø (Копенгаген)

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Адаптировано по материалам команды по ПЗПП в Азиатско-Тихоокеанском регионе

Фото на титульной странице: Хорватский Красный Крест

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

Предлагаемое цитирование: Основные действия со стороны Национальных Обществ по защите волонтеров во время COVID-19: психическое здоровье и психосоциальные аспекты.

Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке, Копенгаген, 2020 год.

Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке действует на базе Датского Красного Креста.

Мы хотим поблагодарить Датский Красный Крест и Министерство иностранных дел Дании за поддержку в публикации этих материалов.

Психосоциальный центр

Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Красный Крест

Министерство международных дел Дании

Вступление

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

Во всем мире волонтеры Красного Креста и Красного Полумесяца оказывают помощь людям, пострадавшим от пандемии COVID-19. В этих обстоятельствах каждое Национальное Общество обязано заботиться о благополучии волонтеров, как описано в документа «Решение проблем,

связанных с психическим здоровьем, и оказание психосоциальной поддержки людям, пострадавшим от вооруженных конфликтов, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций»¹ и в документе «Политика Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца по решению вопросов, связанных с психическим здоровьем и удовлетворением психосоциальных потребностей»², где говорится об этом напрямую:

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

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

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

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

Следующие материалы особенно актуальны для противодействия COVID-19:

- Руководства по оказанию помощи персоналу и волонтерам в кризисных ситуациях.
- Руководство по оказанию психологической первой помощи для Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца и учебные модули.
- Решение вопросов, связанных с психическим здоровьем и психосоциальной поддержкой персонала, волонтеров и местного населения в условиях вспышки нового коронавируса.

- Дистанционная психологическая первая помощь во время вспышки COVID-19.
- Помощь волонтерам. Инструменты психосоциальной поддержки и учебное пособие по защите волонтеров.
- Волонтерство в борьбе с COVID-19: стихийные волонтеры.

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

Краткий обзор минимальных требований по оказанию помощи волонтерам

Волонтеры:

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

Менеджеры:

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

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

Поддержка до этапа реагирования

Что необходимо сделать до начала этапа реагирования:

- Волонтеры должны знать свой предел возможностей до участия в мероприятиях с точки зрения их личного опыта, эмоционального состояния и компетенций.
- Предоставить волонтерам информацию о COVID-19: например, о способах его передачи, признаках и симптомах, мерах профилактики, возможностях ухода и лечения. Знание достоверной информации снизит страх и панику.
- Сообщить волонтерам, что они могут отказаться от выполнения любого задания, если по какой-либо причине не чувствуют в себе силы его выполнить.
- Проводить обучение по вопросам личной безопасности: например, когда следует надевать средства индивидуальной защиты и как защитить себя от заражения.

- Объяснить воздействие COVID-19 на психосоциальное состояние, обсудить различные реакции волонтеров на стресс; рассказать, как справиться со страхами и эмоциями, а также как можно позаботиться о себе.
- Предоставить волонтерам основную информацию о волонтерской деятельности, включая четкое описание заданий, график работы с перерывами и выходными, ознакомить с Кодексом поведения МФОККиКП, Политикой по защите детей МФОККиКП и т. д.
- Обучить волонтеров основным навыкам оказания психологической первой помощи; научить распознавать реакции на стресс; объяснить, как слушать внимательно; обучить практической помощи и поощрять позитивные методы преодоления стресса.
- Обсудить существующие системы поддержки, доступные для волонтеров: семья, сверстники, члены сообщества, руководители группы и/или супервайзеры, линейные менеджеры и т. д.
- При приеме на работу волонтера нужно у него поинтересоваться, сталкивался ли он с эпидемиями или участвовал ли в поисково-спасательных операциях и как он прежде справлялся с трудными ситуациями во время чрезвычайных ситуаций.

Поддержка на этапе реагирования

- Обеспечивать основные потребности волонтеров во время работы: транспорт, материалы и инструменты, вознаграждения и т. д.
- Обеспечивать постоянную личную безопасность волонтеров — при необходимости предоставлять средства индивидуальной защиты.
- Организовывать ежедневные инструктажи и встречи для подведения итогов, предоставляя обновленную информацию по реагированию; интересоваться душевным состоянием волонтера; оказывать помощь тем, у кого проблемы.
- Проводить регулярные собрания команды, где волонтеры могут задавать вопросы и делиться своими достижениями, предложениями, проблемами, страхами или бедами, а также этическими дилеммами, в безопасной и конфиденциальной обстановке.
- Создавать системы по надзору для оказания помощи сотрудникам и волонтерам.
- Напоминать волонтерам, что можно отказаться от задания, если его выполнение требует знаний, навыков или личных возможностей, которыми они не располагают.
- Балансировать и управлять персональными и рабочими запросами и ресурсами для решения таких вопросов, как быть героем или героиней.
- Создавать систему взаимной поддержки, консультаций с коллегами или приятельскую систему помощи, где волонтеры заботятся друг о друге и поддерживают друг друга.
- Объединять опытных волонтеров с менее опытными.

- Давать волонтерам советы по самоподдержке и призывать их к конструктивному преодолению трудностей.
- Готовить волонтеров к сложным и трудным задачам, связанным с необходимостью видеть смерть и оказывать поддержку семьям, потерявшим близких.
- Изменять график работы волонтеров, если они находятся под впечатлением кризисного события.
- Обучать волонтеров общаться с представителями СМИ, чтобы достоинство тех, о ком идет речь в репортаже, не пострадало.
- Предоставлять информацию о том, как справляться с тяжелыми воспоминаниями, кошмарами или неприятными образами, которые могут возникнуть в первые дни после чрезвычайного события.
- Планировать время для отдыха, релаксации и досуга.
- Обращать внимание на волонтеров, у которых могут появиться признаки и симптомы личного или связанного с работой стресса, у которых были проблемы с психикой, или помогать тем, кому не хватает социальной поддержки. Вежливо направляйте их в соответствующие службы.
- Ценить преданность и самоотверженность волонтеров: благодарите их за служение человечеству.

Поддержка после этапа реагирования

Что необходимо сделать после этапа реагирования

- Организовывать сессии для анализа полученных уроков, чтобы обсудить достижения и поделиться полезной информацией для будущих мероприятий.
- Делиться информацией о том, где можно получить доступ к услугам по охране психического здоровья и психосоциальной поддержке.
- Убедиться, что волонтеры знают, как распознать признаки затяжного стресса у себя и у других и когда следует обратиться за дальнейшей поддержкой.
- Помочь волонтерам реинтегрироваться в семью, команду и сообщество после карантина.
- Информировать волонтеров о текущей деятельности в Национальном Обществе, поддерживая их вовлеченность и причастность.
- Проводить мероприятия в знак благодарности волонтерам, рассылать им благодарственные письма, вручать сертификаты или вознаграждение.

Основные советы по самопомощи для волонтеров

Можно делать	Нельзя делать
--------------	---------------

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

Другие ресурсы

Additional COVID-19 and MHPSS related resources including podcasts can be found on [the IFRC PS Centre's website](#), as well as materials in different languages. The website will be updated as new resources become available (*дополнительные ресурсы по COVID-19 и ПЗПСЦ, включая подкасты, а также материалы на других языках можно найти на веб-сайте Психосоциального центра МФОККиКП. Веб-сайт будет обновляться по мере появления новых ресурсов*):

<https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises (*Руководство по оказанию помощи сотрудникам и волонтерам в кризисных ситуациях*):

https://pscentre.org/resource-centre?wpv-publication%5B%5D=caring-for-volunteers&wpv_aux_current_post_id=942&wpv_sort_order=asc&wpv_view_count=2301

A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies (Руководство по оказанию психологической первой помощи для Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца):

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

Basic Psychological First Aid — training module 2 (Основы психологической первой помощи — учебный модуль 2):

<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus (Решение вопросов, связанных с психическим здоровьем и психосоциальной поддержкой персонала, волонтеров и местного населения в условиях вспышки нового коронавируса):

https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-020_ENG-1.pdf

Caring for Volunteers Toolkit and training manuals (Инструменты оказания помощи волонтерам и учебные материалы):

<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

Volunteering in response to COVID-19: spontaneous volunteers (Волонтерство в борьбе с COVID-19: стихийные волонтеры):

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-in-response-to-covid-19-spontaneous-volunteers>

Supportive supervision during COVID-19 (Помощь во время вспышки COVID-19):

<https://pscentre.org/?resource=supportive-supervision-during-covid-19>

14 Day Well-Being Kit (14-дневный набор для хорошего самочувствия):

<https://pscentre.org/?resource=14-day-well-being-kit-all-english>

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

IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of

COVID-19 outbreak version 1.5 (*Информационная справка МПК по решению проблем, связанных с психическим здоровьем и психосоциальными аспектами при вспышке COVID-19, версия 1.5*):

<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

Podcast series about MHPSS and COVID-19 (*Серии подкастов о ПЗПСП и COVID-19*):

<https://pscentre.org/news-and-events/video>

ССЫЛКИ

¹ **Addressing mental health and psychosocial needs of people affected by armed conflicts, natural disasters and other emergencies** (*Решение проблем, связанных с психическим здоровьем, и оказание психосоциальной поддержки людям, пострадавшим от вооруженных конфликтов, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций*):

https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/CD19-R5-Adopted-MHPSS-need-policy-draft-resolution-FINAL-EN_clean.pdf

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

[CLEAN_ADOPTED_en.pdf](https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/33IC-R2-HPSS-CLEAN_ADOPTED_en.pdf)

Психосоциальный центр

Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке

c/o Danish Red Cross (Датский Красный Крест)

Vlegdamsvej 27

2100 Copenhagen Ø (Копенгаген)

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center