

ТРЕНИНГОВОЕ РУКОВОДСТВО

ДЛЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ВИЧ-СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
ПО РАБОТЕ С УЯЗВИМЫМИ ГРУППАМИ В ЗОНЕ ВОЕННОГО
КОНФЛИКТА, В ТОМ ЧИСЛЕ С УЯЗВИМЫМИ ГРУППАМИ
ИЗ ЧИСЛА ВНУТРЕННЕ ПЕРЕМЕЩЕННЫХ ЛИЦ И/ИЛИ
ВЫНУЖДЕННЫХ ПЕРЕСЕЛЕНЦЕВ



УДК 364.692:[615.2:615.015.6]:341.317-054.73(477)(083.13)
ББК 65.272(4Укр)+51.1(4Укр)5
Т66

Авторы:
Авторы: Шульга и Огданский Игорь
Верстка и дизайн: Плеханова Елена



Публикация подготовлена и опубликована в рамках программы «Построение устойчивой системы предоставления комплексных услуг по профилактике ВИЧ, лечению, уходу и поддержке для групп риска и ЛЖВ в Украине», при поддержке Глобального фонда для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией.

Точки зрения, изложенные в данной публикации, принадлежат исключительно авторам и могут не совпадать с точкой зрения Глобального фонда для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией. Глобальный фонд для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией не участвовал в согласовании и утверждении как непосредственно материала, так и возможных выводов, вытекающих из него.

The views described herein are the views of this institution, and do not represent the views or opinions of The Global Fund to Fight AIDS, Tuberculosis & Malaria, nor is there any approval or authorization of this material, express or implied, by The Global Fund to Fight AIDS, Tuberculosis & Malaria.

Т66

Тренинговое руководство для представителей ВИЧ-сервисных организаций по работе с уязвимыми группами в зоне военного конфликта, в том числе с уязвимыми группами из числа внутренне перемещенных лиц и/или вынужденных переселенцев / Людмила Шульга, Игорь Огданский: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине, К.: ООО «Агентство Украина», 2015 г. - 43 с.

ISBN 978-966-137-041-7

УДК 364.692:[615.2:615.015.6]:341.317-054.73(477)(083.13)
ББК 65.272(4Укр)+51.1(4Укр)5

Тираж: 500 экз.
Распространяется бесплатно.

ISBN 978-966-137-041-7

© Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине, 2015

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ТРЕНИНГА

Целью данного тренингового модуля является помощь организациям, предоставляющим услуги по профилактике и лечению ВИЧ/ИППП/ТБ наиболее уязвимым слоям населения в условиях военного конфликта в Украине.

Модуль рассматривает вопросы, касающиеся непосредственно работы в зоне военных действия и клиентов программ по профилактике ВИЧ/СПИДа среди внутренне перемещенных лиц и/или вынужденных переселенцев (мигрантов).

Задачи тренингового модуля включают:

1. Предоставление базовой информации о социальных процессах в зоне военного конфликта.
2. Адаптацию **профессиональных навыков** и/или **практики** социально-психологического консультирования в изменившихся условиях жизни, отработку навыков кризисного консультирования.
3. Изучение особенностей кадрового менеджмента в условиях военного конфликта.
4. Адаптацию личной безопасности социальных работников к условиям работы в зоне военного конфликта.

Материалы тренинга можно использовать полностью или в любом выбранном тренером порядке. Сессии представлены в виде самостоятельных единиц и легко трансформируются в более короткие обучающие мероприятия.

СЕССИЯ	ВРЕМЯ	КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ
Сессия 1: Вводная часть.	90 мин	Представление темы, целей и задач тренинга. Знакомство участников. Ожидания. Диагностика эмоционального фона группы.
Сессия 2: Предпосылки возникновения и виды коллективного насилия. Организация социально-психологической помощи в условиях военных действий.	120 мин	Коллективное насилие и его разновидности. Особенности военного конфликта. Влияние вооруженного конфликта на профессиональную деятельность социальных работников.
Сессия 3: Анализ запросов и потребностей сотрудников и клиентов проектов снижения вреда в районах военного конфликта и в зонах скопления внутренне перемещенных людей.	120 мин	Трудности, с которыми сталкиваются социальные работники. Трудности, с которыми сталкиваются клиенты.
Сессия 4: Особенности взаимодействия переселенцев, в т.ч. клиентов программ снижения вреда и населения принимающей территории.	90 мин	Сложные ситуации, с которыми сталкиваются клиенты программ снижения вреда. Стигма и дискриминация в условиях перемещения.
Сессия 4: Оценка потенциальных рисков и правила безопасности.	60 мин	Основные факторы риска в условиях военного конфликта. Правила поведения и безопасность. Анализ уязвимости и план реагирования.
Сессия 5: Влияние военного конфликта на эпидемию ВИЧ и другие инфекционные заболевания.	120 мин	Факторы риска в условиях военного конфликта и по его окончании. Подготовка плана реагирования.
Сессия 6: Особенности деятельности ВИЧ-сервисных организаций в связи с вооруженным конфликтом.	120 мин	Командообразование и внутренний конфликт. Разработка безопасных аутрич-маршрутов. Взаимодействие с клиентами.
Сессия 7: Ожидаемые сложности и «трудные» клиенты.	120 мин	Анализ потенциальных сложностей. Работа с «трудными» клиентами.
Сессия 8: Профессиональные границы и толерантность. Правила оказания первой психологической помощи.	120 мин	Стресс и этапы его переживания. Преодоление стресса у сотрудников и клиентов. Правила оказания первой психологической помощи.
Сессия 9: Подведение итогов тренинга.	60 мин	Коллективное подведение итогов. Обратная связь.

СЕССИЯ 1: Вводная часть

Время: 90 мин.

Цель: создание комфортных условий для конструктивной работы на тренинге.

1. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ТЕМЫ, ЦЕЛЕЙ И ЗАДАЧ ТРЕНИНГА.

Тренеры представляют участникам тему, цели и задачи тренинга, написанные на плакате или представленные в слайдовой презентации.

2. ЗНАКОМСТВО УЧАСТНИКОВ

Тренеры, представляются сами и предлагают участникам назвать свое имя, организацию, рассказать о своей роли в организации.

3. ПРАВИЛА РАБОТЫ

Обсуждения правил базируется на опыте участия в тренингах, а также на запросах и ожиданиях участников. При этом учитывается фактор, как то или иное правило будет помогать или мешать достижению результата и осуществлению ожиданий от работы на тренинге.

4. ОЖИДАНИЯ УЧАСТНИКОВ

Материалы: индивидуальные блокноты, ручки.

Тренер предлагает участникам записать у себя в блокноте пять ожиданий от тренинга. После этого, из указанных тем тренинга необходимо выбрать три наиболее актуальные.

Когда участники завершат задание, тренер предлагает им объединиться в тройки (пары при парном количестве участников) и обсудить свои ожидания:

- Насколько они схожи/отличаются?
- Как это помогает/мешает в работе?

На выполнение задания дается 5 минут. После этого тренер предлагает участникам озвучить результаты своей дискуссии.

Ожидания участников могут быть следующими:

- как оценить потребности клиента, являющегося вынужденным переселенцем (мигрантом);
- как правильно уточнить запрос клиента, если таковой есть;
- как различить профессиональную и личную помощь клиенту-вынужденному переселенцу (мигранту);
- как организовать работу персонала, чтобы избежать профессионального выгорания при работе с переселенцами;
- как правильно предоставлять психологическую и социальную помощь;
- что важно для оказания первой психологической помощи;
- как предоставлять информацию переселенцам;

- как адаптировать/перестроить работу аутрич-маршрутов;
- как правильно подготовить памятку (алгоритм работы) для специалиста;
- как организовать переадресацию клиентов-вынужденных переселенцев;
- как гарантировать безопасность клиентам-переселенцам проектов снижения вреда и персоналу, предоставляющему услуги.

5. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ И ЛИЧНОЕ: ПОИСК И ДОСТИЖЕНИЕ БАЛАНСА ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СЕРВИСОВ

Цель упражнения: диагностика эмоционального фона группы, снижение напряжения, актуализация темы, определение места и роли социального работника.

Материалы: листы формата А4 для каждого участника, гуашь, кисточки, стаканчики для воды.

Тренер дает участникам задание нарисовать картину своей жизни на данный момент. Затем участники демонстрируют свои рисунки всем членам группы и рассказывают о том, какие чувства у них возникали в процессе работы и какие эмоции вызывает у них собственный рисунок.

Тренеру на заметку:

- Выполнение данного упражнения может иметь терапевтический (коррекционный) характер. Например, при работе с соцработниками можно корректировать сильные переживания через: (а) понимание своих границ в этом мире; (б) осознание своей новой роли (кто я теперь? что остается в моей жизни? что я могу контролировать?). Таким образом, с помощью данного упражнения можно расширить осознание переживаний и помочь в восстановлении личностных границ. При этом важно не интерпретировать рисунок, а расспрашивать автора, о том, каким смыслом он сам наделяет нарисованное, что видит в своем рисунке. При необходимости можно предложить автору рисунка, с его согласия, эмоциональную обратную связь от ведущего и группы (отзыв на увиденное, например: «Когда я смотрю на твой рисунок, у меня возникает определенное чувство/впечатление/воспоминание/ ассоциация»).
- Данное упражнение также помогает разделить роли «я – личность» и «я – социальный работник». Это подготовит участников тренинга к восприятию последующей темы о видах насилия и дальнейшему структурированию сво-

СЕССИЯ 2: Предпосылки возникновения и виды коллективного насилия. Организация социально-психологической помощи в условиях военных действий.

Время: 120 мин.

Цель: предоставить участникам базовую информацию о социальных процессах в зоне военного конфликта и организации социально-психологической помощи в этих условиях.

ей деятельности для предоставления услуг клиентам организации.

1. КОЛЛЕКТИВНОЕ НАСИЛИЕ И ЕГО РАЗНОВИДНОСТИ (50 МИН).

Тренер презентует участникам следующий материал¹:

Коллективное насилие – это использование насилия людьми, которые считают себя членами группы, созданной на время или относительно постоянной, в качестве орудия против другой группы или круга лиц, с целью получения политических, экономических или социальных выгод.

Формы коллективного насилия включают войны, терроризм и другие насильственные конфликты внутри страны или между странами:

- **война** – открытое объявление военных действий или действия без объявления войны за географические границы;
- **«новые войны»** – конфликты, в которых размыты границы между традиционными понятиями, такими как «война», «организованная преступность», сопровождающиеся широкомасштабными нарушениями прав человека;
- **«ассиметричная война»** – различные формы терроризма; нападение отдельных группировок при помощи нетрадиционных видов оружия, с использованием нестандартной тактики без использования военных или политических кодексов поведения;
- **государственное насилие** – геноцид, репрессии, исчезновение людей, пытки, другие нарушения прав человека;
- **организованные насильственные преступления** – бандитизм и бандитские войны.

¹ Насилие и его влияние на здоровье, доклад о ситуации в мире, под ред. Этьена Круга, Линды Дальберг, Джеймса Мерси. – ВОЗ, М., 2003. – Глава 8, Коллективное насилие, , доступно по ссылке: www.who.int/research/library/contents_ru.pdf

В результате коллективного насилия наблюдается появление комплексных чрезвычайных ситуаций, таких как:

1. миграция групп населения;
2. разрушение социальных экологических систем;
3. отсутствие безопасности для гражданского населения и других лиц, не вовлеченных в конфликт;
4. нарушение прав человека.

Далее тренер предлагает участникам написать на стикерах социальные явления, которые возникают в обществе на территории военного конфликта. После этого участники размещают стикеры на флипчарте и тренер проводит дискуссию. (20 мин)

В результате чрезвычайных ситуаций появляются следующие негативные социальные явления:

- Повышение уровня смертности:
 - погибшие от внешних причин (главным образом оружия);
 - умершие от инфекционных заболеваний (туберкулез, ВИЧ, ИППП и т.д.);
 - умершие от неинфекционных заболеваний (случаи, которых в обычных условиях можно избежать – астма, диабет);
 - умершие от хронического истощения, недоедания, авитаминоза.
- Ранения.
- Инвалидность:
 - физическая;
 - психологическая;
 - социальная.
- Насилие:
 - жертвы пыток;
 - жертвы изнасилования²
- Нарушение психического здоровья:
 - тревога;
 - депрессия;
 - посттравматический синдром;
 - суицидальное поведение.
 - расстройства сна
 - расстройства приема пищи.
- Нарушение репродуктивного здоровья:
 - сексуальное насилие;
 - увеличение числа мертворожденных детей, недоношенных, детей с низким весом.

² Вопросы насилия в условиях военных конфликтов - тема, требующая дополнительного рассмотрения, т.к. насилие зачастую используется как инструмент разрыва связей между членами общества. Особенно это относится к сексуальному насилию женщин и мужчин, т.к. его физиологическое и психологическое воздействие велико и длится долго.

При необходимости тренер дополняет список и предлагает участникам объединить эти явления в группы, при этом умышленно располагает однородные карточки рядом. Таким образом, будут выделены основные группы негативных явлений:

1. Повышение уровня смертности.
2. Рост заболеваемости среди населения.
3. Нарушения в социальной сфере.

Могут быть выделены и другие подгруппы. Это упражнение поможет участникам осознать разновекторность воздействия военного конфликта на жизнь общества.

Говоря о миграции населения, важно определиться еще с двумя понятиями: «беженец» и «внутренне перемещенное население».

Беженец – человек, который, согласно Конвенции о статусе беженцев от 28 июля 1951 года, «в силу вполне обоснованных опасений стать жертвой преследований по признаку расы, вероисповедания, гражданства, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений находится вне страны своей гражданской принадлежности и не может пользоваться защитой этой страны или не желает пользоваться такой защитой вследствие таких опасений; или, не имея определенного гражданства и находясь вне страны своего прежнего обычного местожительства в результате подобных событий, не может или не желает вернуться в нее вследствие таких опасений»³.

Внутренне перемещенные лица (ВПЛ) – это «люди или группы людей, которые были вынуждены спасаться бегством или покинуть свои дома или место проживания, чтобы избежать последствий вооруженного конфликта, ситуации общего насилия, нарушений прав человека или стихийных бедствий/техногенных катастроф, и которые не пересекли признанную на международном уровне государственную границу страны»⁴.

Таким образом, несмотря на общие причины, из-за которых беженцы и ВПЛ покидают свои дома, между ними есть различия:

- беженцы пересекают международную границу в поисках убежища в другой стране;
- ВПЛ остаются на территории своих государств.

Синонимическим к вышеназванным также является понятие «**вынужденные переселенцы (мигранты)**», которое может быть применимо к обеим категориям. Это понятие является более расплывчатым по отношению к границам определенных территорий, однако указывает на причину, лежащую в основе миграции.

Тренеру на заметку: по окончании лекции подведите ее итоги совместно с участниками. Посвятите время дискуссии, если в этом возникнет необходимость.

³ http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/refugees.shtml

⁴ <http://www.refworld.org/cgi-bin/tehis/vtx/rwmain/opensslpdf.pdf?reldoc=y&docid=4b1fc2cd2>

2. ОПИСАНИЕ, ВЫЯВЛЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ВОЕННОГО КОНФЛИКТА. (30 МИН)

Цель упражнения: во время военного конфликта у людей зачастую появляется ощущение абсурдности происходящего, что приводит к дальнейшей эмоциональной дестабилизации. В таких условиях эффективность труда также снижается. Данный материал призван очертить границы и причины происходящего, наполнить происходящее смыслом.

Тренер начинает интерактивную лекцию о процессах, происходящих в обществе, которые указывают на формирование конфликта.

Индикаторы возникновения конфликта.

1. Неравенство:

- для общества характерно расширение социального и экономического неравенства, особенно между отдельными группами населения, а не внутри них.

2. Быстро меняющиеся демографические характеристики:

- высокий процент смертности младенцев;
- быстрые потоки перемещения населения, в т.ч. потоки беженцев;
- чрезмерно высокая плотность населения;
- недостаток продуктов питания, воды;
- споры о территории или природных ресурсах, на которые претендуют некоторые этнические группы.

3. Отсутствие демократических процессов:

- нарушение прав человека;
- криминализация государства;
- коррумпированное правительство.

4. Политическая нестабильность:

- быстрая смена режимов;
- частая смена власти на местах.

5. Этническая принадлежность правящей группы, отличная от этнической принадлежности большинства населения:

- доступ к политической или экономической власти осуществляется согласно этнической или религиозной принадлежности;
- осквернение этнических или религиозных символов.

6. Ухудшение работы государственных служб:

- значительное снижение объема и эффективности служб социальной безопасности, обязанных предоставлять стандартный минимум услуг.

7. Сильный экономический кризис:

- неравномерное экономическое развитие;
- неравномерное распределение доходов или расходов между различными группами населения/географическими территориями, являющееся результатом больших экономических изменений;
- крупные экономические трансферты или потери за короткие периоды времени.

8. Насилие между группами, мстящими друг другу:

- постоянное насилие между соперничающими группами.

По окончании лекции тренер предлагает участникам проанализировать ситуацию в стране/регионе в соответствии с данными индикаторами назревающего конфликта. Один из основных выводов по данному материалу состоит в том, что существуют факторы, на которые мы можем влиять, но на некоторые воздействовать невозможно. Второй важный вывод – все, что делалось в ситуации, когда человеку (или кому-то из его близких) угрожала опасность, не стоит оценивать с точки зрения морали или этики. Это то, что помогло им выжить.

Эти выводы позволят участникам преодолеть чувство вины или беспомощности в связи возникшим конфликтом.

3. ВЛИЯНИЕ ВООРУЖЕННОГО КОНФЛИКТА НА ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ И ПСИХОЛОГОВ (40 МИН)

Цель упражнения: понять насколько изменились функции и компетенции каждого сотрудника.

Материалы: стикеры двух цветов.

Тренер дает участникам задание написать на стикерах ответы на следующие вопросы:

1. Что Вы приобрели в связи с возникновением военного конфликта?
 - Приобрели добровольно.
 - Пришлось принять.
2. Что Вы потеряли в связи с возникновением военного конфликта?
 - Потеряли по собственной воле.
 - Потеряли вынужденно.

Возможные ответы участников на первый вопрос:

- проблемы;
- приспособление к ситуации;
- навыки работы в зонах военного конфликта;
- навыки общения с агрессивными военными;
- мотивацию к работе с клиентами из зоны военного конфликта;
- ощущение полезности себя как сотрудника;
- новых клиентов;
- новые контакты с организациями;
- навыки кризисного консультирования.

Возможные ответы участников на второй вопрос:

- потерю части клиентов;
- предсказуемость в работе;
- стабильность;
- возможность долгосрочного планирования;
- контроль безопасности клиентов и сотрудников.

В общем, в ситуации, когда приходится работать в условиях военного конфликта или другого кризиса, сотрудники вынуждены расширять зону своих компетенций и навыков, т.е. **увеличивать свой профессионализм**. При этом зона расширения профессиональных компетенций часто может быть больше зоны профессиональных потерь. Кроме того, соцработники зачастую встречаются с «выпадением» имеющихся навыков: рабочие навыки и знания «забываются», отходят на второй план. Также, часто может отсутствовать понимание, как можно использовать уже имеющиеся навыки в новых условиях.

Следует обращать внимание участников на баланс «потерь» и «приобретений» в такой ситуации, а также сосредоточить внимание на поисках ресурсов (внешних и внутренних) для продолжения работы. Это и поддержка для организации, и поиск диагностических критериев возможности продолжать работу или же необходимость принять решение об изменениях в деятельности вплоть до ее прекращения, если того требует обстановка.

СЕССИЯ 3: Анализ запросов и потребностей сотрудников и клиентов проектов снижения вреда в районах военного конфликта и в зонах скопления внутренне перемещенных людей.

Время: 120 мин.

Цель: предоставить участникам базовую информацию о социальных процессах в зоне военного конфликта и организации социально-психологической помощи в этих условиях.

1. ОБСУЖДЕНИЕ РАБОТЫ ПРЕДЫДУЩЕГО ДНЯ. ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ ГРУППЫ. (30 МИН)

Цель: активизация участников, анализ хода работы, обозначение целей и задач дня.

Инструкция. Продолжите предложение: «Если бы мое настроение было бы похоже на блюдо, то оно было бы...»

После эмоционального отзыва о текущем состоянии, проводится обсуждение предыдущего дня работы (что удалось, что запомнилось, какие остались вопросы). Далее следует провести формулирование запросов и профессиональных потребностей на текущий день. В дальнейшем это необходимо, чтобы провести параллели с тем, как формируют и формулируют свои запросы и потребности клиенты.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАПРОСЫ И ТРУДНОСТИ, С КОТОРЫМИ СТАЛКИВАЮТСЯ РАБОТНИКИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ. (60 МИН)

Цель: выявить сложности, с которыми сталкиваются социальные работники.

Тренер проводит мозговой штурм, чтобы выявить, с какими основными трудностями сталкиваются социальные работники. После того, когда все идеи будут озвучены и записаны, участникам предлагается систематизировать сказанное и выделить несколько категорий.

Ориентировочный список может быть следующим:

- **Законодательство**

На контролируемой противоборствующими силами территории действуют разные законы. В это время могут появляться новые законы регулирующие деятельность социальных работников или влияющих на нее. Если организация продолжает работать на оккупированной территории, то приходится иметь дело с новыми органами управления, что само по себе несет определенный риск.

- **Изменения наркосцены**

На контролируемой и неконтролируемой государством территории могут наблюдаться изменения наркосцены. Например, на оккупированной территории Украины отмечается снижение уровня употребления аптечных наркотиков в силу разрушения фармацевтической инфраструктуры и/или изменения графика работы аптек. Но в то же время характерен рост употребления природных опиоидов («ширки»), а также завезенных веществ готовых к употреблению – героина и кристаллического метамфетамина.

- **Изменения структуры секс-бизнеса**

Структура секс-бизнеса на контролируемой и неконтролируемой территориях также подвержена изменениям. Например, в Украине наблюдается перемещение секс-работниц в места расположения военных, что делает их труднодоступными для предоставления услуг. Может наблюдаться приток женщин, которые начали практиковать коммерческий секс, оказавшись в тяжелых жизненных обстоятельствах. Также может расти количество случаев изнасилования и других видов физического насилия по отношению к женщинам и мужчинам, вовлеченным в коммерческий секс.

- **Собственные страхи и опасения**

Социальные работники и клиенты могут поддерживать разные стороны конфликта. Реально возникновение сложностей в предоставлении услуг клиентам, поддерживающим другие политические взгляды. Некоторые социальные работники могут находить любые контакты с такими клиентами опасными для собственного здоровья и жизни.

После того, как будут выделены основные кластеры трудностей, тренер переходит к обсуждению способов, которые помогут разрешить возникшие сложности.

Для этого тренер объединяет участников в группы в соответствии с количеством выделенных кластеров. Каждой группе ставится задача – продумать методы решения проблемы. Для выполнения задания дается 10 мин. После этого участники презентуют подготовленный материал и обсуждают его с другими группами.

Примеры того как могут решаться сложные ситуации:

Законодательство: в организации можно поручить кому-то из сотрудников проводить регулярный мониторинг новостей и законодательных актов. Этот же человек может отвечать за проверку информации, поступившей неофициальными путями.

Изменения наркосцены: разработка системы оперативного сбора информации и планирование деятельности в соответствии с ней. Своевременная переориентация социальных работников по видам консультирования и помощи, которые могут быть релевантны в настоящее время.

Изменения структуры секс-бизнеса: разработка системы оперативной информации относительно мест расположения секс-работниц; развитие системы волонтеров из их числа для обеспечения услугами проекта большего количества женщин.

Собственные страхи и опасения: разработка плана безопасности для организации, поддержка средств связи в критических ситуациях, когда не работает телефонная и мобильная связи, интернет. Изменение графика работы организации и т.д.

3. ПРОЯСНЕНИЕ ЗАПРОСОВ И ТРУДНОСТЕЙ, С КОТОРЫМИ СТАЛКИВАЮТСЯ КЛИЕНТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ (30 МИН.)

Цель: помочь соцработникам понять, в чем состоят потребности клиентов.

Тренер делает обзор основных категорий потребностей, которые могут возникать у клиентов организации.

Важно различать физические и другие потребности, например, социальные. Для предоставления услуг клиентам, соцработники должны иметь навыки диагностирования и приоритизации потребностей клиента на данный момент.

Условно, все психологические потребности можно объединить в три группы:

1. **Потребность в безопасности:** человек хочет успокоиться, снизить напряжение; ему важно, чтобы его выслушали (ощущение, что его слушают и слышат) и приняли; важно как происходит процесс слушания, какова обстановка.
2. **Потребность в привязанности, отношениях:** важны присутствие и поддержка другого человека, обратная связь («поговорите со мной»).
3. **Потребность в признании:** желание делать что-то, чтобы быть замеченным; например, клиент может хвастаться чем-то, делать акцент на своих достижениях.

Тренеру на заметку: в практике социальной работы, чаще всего приходится иметь дело с состоянием клиента. В этот момент важно помочь ему отреагировать на свои чувства и только после этого заняться диагностикой и приоритизацией потребностей.

Важно помнить, что физические потребности всегда являются первоочередными. Иными словами, если человеку негде спать и нечего есть, то не следует предлагать ему развернутую психологическую помощь. В то же время в ситуации острого стресса может быть необходимость в оказании первой психологической помощи.

Список возможных запросов клиентов, помимо прямых услуг по профилактике ВИЧ/ИППП:

- Как жить и работать в новых условиях?
- Как найти жилье и работу?
- Потребности новых клиентов, которые находятся в городе транзитом или являются переселенцами.
- Потребность высказаться о своих страхах.
- Нарушения сна.
- Употребление химических веществ в условиях переселения.
- Сложности установления контакта с другими людьми.

Одной из трудностей проектов по профилактике ВИЧ/ИППП среди уязвимых групп населения является невозможность ответить на все запросы клиентов, особенно такие, как потребность в еде, одежде, жилье. В этой ситуации важно собрать информацию о возможных партнерах и мобилизовать собственные ресурсы, установив партнерские отношения с организациями, предоставляющими гуманитарную помощь.

Если требуется, тренер может помочь участникам разработать карту переадресации клиентов на данной территории.

СЕССИЯ 4: Особенности взаимодействия переселенцев, в том числе клиентов снижения вреда и населения принимающей территории.

Время: 90 мин.

Цель: предоставить участникам базовую информацию о социальных процессах в зоне военного конфликта и организации социально-психологической помощи в этих условиях.

1. МИНИ-ЛЕКЦИЯ (30 МИН).

Цель: ознакомить участников с основными феноменами, с которыми сталкиваются местные и переселенные жители.

Тренер задает участникам вопрос: как вы думаете, каким образом происходит взаимодействие между местными жителями и перемещенными людьми и почему? Ответы необходимо записать на флипчарте и использовать в дальнейшей мини-лекции в качестве примеров.

Материал для мини-лекции:

Во время переселения неизбежно происходит столкновение нескольких социальных групп. Их можно выделить по нескольким критериям – регион, национальность, вероисповедание. Несмотря на то, что Украина является по многим параметрам однородной страной, в то же время между областями наблюдаются отличия. Например, в одном регионе люди большую часть жизни сталкиваются с промышленностью, а в другом – с туризмом, могут наблюдаться языковые различия.

Возможные источники конфликта:

- Обе социальные группы находятся под влиянием своего стиля жизни, что будет обуславливать их настоящие интересы и поведение.
- Наличие ситуации, когда приезжие занимают рабочие места или территорию, «по праву» принадлежащие местным жителям.
- Большой наплыв перемещенных людей требует максимального внимания со стороны социальных служб и отвлекает внимание от потребностей местного населения.

Тренеру на заметку: предложите участникам найти признаки, по которым они отличаются от представителей переселенных людей (или же от местных жителей, если работа проводится с социальными работниками из числа ВПЛ). Обсудите эти отличия. Затем сделайте то же для поиска признаков, по которым местные жители и переселенные группы близки.

Одним из объединяющих факторов для обеих социальных групп является процесс **адаптации**. Адаптированные переселенные люди, как правило, ведут себя мирно; стараются не выделяться. В большинстве случаев они ограничивают свое общение с местными жителями и соблюдают крайнюю степень осторожности во избежание

разговоров о своих политических взглядах и агрессии со стороны «местных». Но если это все же происходит, то между переселенцами и местными жителями возможны конфликты с проявлением неприязни.

Агрессия также может наблюдаться и среди переселенных людей. Это случается как вследствие различности по какому-либо из критериев, так и как результат коллективного проживания, например, в общежитиях, пансионатах и пр.

Переселенные клиенты проектов по профилактике ВИЧ/СПИДа (ПИН, ЖКС, МСМ) оказываются в наиболее трудном положении, т.к. в дополнение к описанным процессам, добавляются риски, связанные с их стилем жизни.

2. ГРУППОВАЯ РАБОТА (30 МИН).

Цель: рассмотреть сложные ситуации, с которыми сталкиваются клиенты программ снижения вреда.

Тренер объединяет участников в три группы. Задание каждой группе – подготовить список дополнительных рисков для ПИН, ЖКС, МСМ при переселении в новый регион и взаимодействии с местными жителями.

Примеры возможных проблемных ситуаций.

Потребители инъекционных наркотиков:

- Необходимость добывать химические и/или наркотические вещества.
- Вовлечение в участие в военных действиях за плату.
- Двойная стигматизация: (1) как потребителя наркотиков, (2) как переселенца.
- Отсутствие «проверенных» дилеров, приводящее к риску передозировок и развитию заболеваний, связанных с некачественным наркотическим веществом.
- Отсутствие информации об организациях, предоставляющих стерильный инъекционный инструментарий.

Женщины коммерческого секса:

- Предоставление услуг коммерческого секса приезжим, военным.
- Необходимость выстраивать новые отношения с клиентами, правоохранительными органами, сопряженная с риском насилия.
- Конкуренция с «местными» ЖКС.
- Отсутствие информации об организациях, распространяющих презервативы и лубриканты.
- Нежелание обращаться за медицинской помощью.

Мужчины, имеющие секс с мужчинами:

- Опасность резкого возрастания гомофобии.
- Отсутствие информации о сервисах в новом регионе.
- Двойная стигма и дискриминация.
- Необходимость выстраивать новую коммуникативную сеть.

Обостряет ситуацию тот факт, что появляется новая категория – «переселенец» – которая также может стигматизироваться.

3. УПРАЖНЕНИЕ НА АКТУАЛИЗАЦИЮ ВОПРОСОВ СТИГМЫ И ДИСКРИМИНАЦИИ (30 МИН).

Цель: помочь участникам осознать эмоциональное состояние клиентов проектов снижения вреда, которые сталкиваются со стигмой и дискриминацией в условиях перемещения.

Тренер предлагает участникам подойти к нему и прикрепляет на спину таблички так, чтобы участники не видели то, что на них написано. Например: «очкарик», «жирный», «женщина легкого поведения», «дистрофик», «интеллигент», «наркоман», «спидозный», «дебил», «депутат», «гражданка», «гражданин» и т. д.

Важно: не использовать реальные ярлыки, так или иначе используемые в имеющемся конфликте в регионе, т.к. это может спровоцировать агрессию среди участников.

Участники получают задание перемещаться по комнате, общаясь с каждым в соответствии с «ярлыками». По окончании игры, тренер задает участникам вопросы:

- Поняли ли вы, обладателем какого ярлыка стали?
- Что вы чувствовали при этом?
- Как к вам относились другие люди
- Хотелось ли вам избавиться от вашего ярлыка?

Тренер обращает внимание участников, как тяжело воспринимать негативные ярлыки. Эта задача становится более сложной, если клиенты испытывают двойную стигму в связи с тем, что они употребляют наркотики или занимаются секс-бизнесом.

Далее тренер обсуждает с участниками вопросы дискриминации, которые являются следствием стигматизации. Он просит участников перечислить виды дискриминации, с которыми могут сталкиваться клиенты программ по профилактике ВИЧ/ИППП/ТБ.

Например:

- отказ в приеме на работу;
- отказ в аренде жилья;
- отказ в предоставлении медицинской помощи;
- отказ или ущемление прав на оформление социальных пособий.

После обсуждения тренер объединяет участников в три малых группы и просит написать на листе основные стратегии в преодолении стигмы и дискриминации, которые можно внедрить. Возможными вариантами решения могут быть:

- работа со СМИ по формированию позитивного имиджа ВПЛ;
- работа с органами власти, социального обеспечения, ЛПУ по систематизации оказания помощи ВПЛ и уязвимым к ВИЧ группам в частности;
- социальное сопровождение представителей уязвимых групп;
- тренинги для ВПЛ по адаптации, продуктивной коммуникации (с арендодателями, работодателями и т. д.).

После презентаций тренер предлагает включить разработанные стратегии в стратегический план работы организации в данном периоде.

СЕССИЯ 5: Оценка потенциальных рисков и правила безопасности.

Время: 120 мин.

Цель: предоставить участникам базовую информацию о социальных процессах в зоне военного конфликта и организации социально-психологической помощи в этих условиях.

1. ИНТЕРАКТИВНАЯ ЛЕКЦИЯ (60 МИН)

Цель: рассмотреть основные факторы риска и правила поведения для их минимизации.

Во время работы в условиях военного конфликта особое внимание необходимо уделять безопасности сотрудников и клиентов организации. Это может отражаться на времени и месте предоставления услуг, а также способах их предоставления.

Данный раздел является наиболее актуальным для организаций, которые работают в зоне военных действий или зоне с высокой концентрацией военных.

Далее тренер знакомит участников с лекционным материалом в интерактивной форме.

Для обеспечения системы безопасности ключевую роль играет система коммуникаций, подразумевающая:

- развитую систему оповещения населения;
- скорость распространения оперативной информации;
- точность распространяемой информации;
- соблюдение техники безопасности.

Для построения надежной системы коммуникаций необходимо учитывать следующие аспекты:

- наличие мобильной связи;
- прохождение блокпоста;
- поведение во время похищения/взятия в плен;
- работоспособность инфраструктуры.

Мобильная связь

Несмотря на популярность мобильной связи, она является довольно ненадежной и может быть прервана в любой момент. Поэтому важно предусмотреть другие источники связи.

- Одновременно плюсом и минусом использования мобильной связи является возможность отслеживания звонков и текстовых сообщений. В таком случае, возможно, необходимо рассмотреть способы шифрования информации при помощи специальных приложений.
- Предпочтительнее использовать наиболее простые мобильные телефоны, т.к. они дольше держат заряд и не позволяют отслеживать местонахождение обладателя. Также у них нет выхода в интернет, и, соответственно, нет приложе-

ний социальных сетей (Facebook или ВКонтакте), которые могут использоваться для выяснения истинных политических убеждений обладателя профиля.

- Если использование мобильной связи неизбежно, телефон необходимо настроить таким образом, чтобы в нем не сохранялась информация о входящих и исходящих звонках и сообщениях.

Блокпост

Во время активных военных конфликтов важно знать правила прохождения блокпостов, т.к. это может существенно сократить время и условия прохождения проверки.

В первую очередь важно понимать **задачи блокпоста**:

- легальная - проверка документов, наличия оружия, наркотиков, определения факта незаконной перевозки людей;
- нелегальная - вымогательство, кража, похищение людей.

Военные, которые находятся на блокпостах, как правило, проводят там достаточно долгое время, что само по себе может привести к измененному поведению, которое трудно предугадать. Кроме того психологическое состояние военных может отягчаться напряженной работой в течение суток.

Поэтому во время прохождения проверки важно:

- Всегда быть вежливым.
- Избегать конфронтации: вы можете спешить, они — нет.
- Необходимо держать документы при себе (как правило, нужен паспорт, где указана прописка).
- Если, находясь в машине, вы не уверены в том, кто стоит на блокпосту, закройте двери, опустите стекло машины так, чтобы поддерживать зрительный контакт с проверяющим; выходить из машины следует только в том случае, если от вас этого потребуют.
- Никогда не пытайтесь снимать видео или фото без разрешения, использовать видеорегистратор также не разрешается.
- Если военные на блокпосту раздражены, предложите им свою помощь в виде воды, еды, сладостей, сигарет, газет (это наиболее востребованные товары в полевых условиях).
- В случае необходимости сообщите о том, что о вашем месте нахождения известно другим людям.
- Отключите радио/музыку.
- Не пользуйтесь мобильным телефоном во время проверки на блокпосту.
- Иногда возможны вопросы по навигатору в авто, так как в его памяти сохраняются координаты блокпоста, которые можно использовать для обстрела.
- Избегайте поездок на машине в отдаленные, неизвестные места.
- В темное время суток выключайте свет за 80 -100 метров до блокпоста (иногда там может быть указатель, где именно нужно выключить свет, в таком случае оставляют включенными только габаритные огни, но даже их иногда нужно отключать, оставляя рабочими только аварийное освещение).
- Избегайте использования символики «противоположной» стороны на машине или одежде. Спрятанная символика, найденная во время осмотра, может спровоцировать агрессию. Если часто приходится проезжать через блокпосты и той, и другой стороны, лучше не использовать символику вообще.

- Избегайте комментариев на политические темы. Если вам задают вопросы, давайте общий ответ, не шутите чрезмерно. Никогда не врите проверяющим относительно вашего передвижения – например, откуда и куда вы направляетесь, т.к. есть масса средств, через которые можно проверить ваши слова, это телефон, навигатор, видеорегиистратор и т.д.
- Необходимо четко знать, что и где находится в машине, вплоть до мелочей, т.к. любая деталь может вызвать неприятные вопросы.
- Вещи и сумки, которые могут заинтересовать проверяющих, не стоит прятать далеко. Упаковывайте их таким образом, чтобы легко было предъявить для досмотра.
- Пассажиры в автомобиле также должны иметь при себе паспорта или другие документы. Водитель должен знать, кого и куда он везет.
- Автомобильные номера могут вызвать дополнительные вопросы и проверку, особенно в случаях, когда регистрация из другого региона.
- При транспортировке расходных материалов, необходимых для работы проектов снижения вреда (шприцы, презервативы, лубриканты, бинты и т.п.), необходимо иметь при себе сопроводительные документы, а именно: накладную, удостоверение и другие подтверждающие документы.
- Необходимо помнить, что в ночное время прохождение блокпоста занимает больше времени. Также тщательность досмотров увеличивается с приближением к зоне боевых действий.
- Не рекомендуется пытаться объехать блокпост по незнакомым дорогам, так как территория на определенных участках может быть заминирована. Кроме того, если машина будет замечена, по ней может быть открыт огонь без предупреждения.

При просьбе выйти из машины:

- не делайте резких движений;
- не паникуйте;
- снимите солнцезащитные очки;
- выключите двигатель машины и поставьте ее на ручной тормоз, «аварийка» остается включенной;
- если обыск ведется при помощи собаки, водитель должен оставаться в машине, а двери машины, соответственно, быть закрыты.

Похищение ЛЮДЕЙ

Во время военных конфликтов часто имеет место похищение людей. Это происходит по разным причинам: для проведения восстановительных работ, в качестве заложников, для терроризирования населения и пр.

Важно обучить людей, проживающих в зоне военного конфликта, правилам поведения во время похищения, т.к. это существенно повышает их шансы на выживание:

- Необходимо сохранять концентрацию и внимательно относиться к происходящему.
- Сохранять положительный настрой.
- Не провоцировать похитителей и делать так, как вам велят.
- Необходимо постараться мысленно сблизиться с кем-то. Ведение внутреннего диалога о сложившейся ситуации поможет сохранить трезвый взгляд на

вещи. Если не удастся построить такой мысленный контакт с близкими людьми, можно говорить с Богом.

- Старайтесь выторговать лучшие условия содержания, особенно, если вас держат несколько дней.
- Не верьте обещаниям о том, что вас скоро отпустят.

Инфраструктура

Развитость инфраструктуры также оказывает влияние на безопасность и должна быть учтена при оценивании рисков и (не)стабильности ситуации. Важно учесть такие пункты как:

- **Транспорт.** Насколько хорошо он функционирует; какие есть доступные средства передвижения (машины, автобусы, такси, поезда)? Кем контролируется аэропорт и функционирует ли он (т.к. аэропорт является средством поставки медицинской и гуманитарной помощи, доставки военных, оружия и т.д.)?
- **Медицинское обслуживание.** Доступен ли медицинский сервис в регионе, функционируют ли больницы? Есть ли в наличии необходимые лекарства? Насколько внимательно медицинская служба относится к сезонным заболеваниям? Каково обслуживание в больницах (где? как? что нужно?)?
- **Вода и еда.** Важно обратить внимание на источники воды и, в случае необходимости, ее обеззараживание. Поставки еды, как правило, сокращаются до минимума. Если инфраструктура населенного пункта сильно пострадала, важно уделить внимание хранению продуктов во избежание распространения инфекционных заболеваний (гепатита А, дизентерии, диареи, расстройства желудка, холеры и т.д.)
- **Электричество.** Развитость инфраструктуры и безопасность всех сфер сильно зависит от того, есть ли электричество; предусмотрены ли аккумуляторы для кризисных ситуаций (особенно больниц)? Для мест, где проживает большое скопление людей, возможно, следует предусмотреть другие источники света.

Климатические условия⁵

Украина – страна умеренно-континентального климата с четко выраженными сезонами. Поэтому важно организовывать помощь с учетом сезонных изменений, заблаговременно внося необходимые коррективы. Особенно важными являются такие аспекты как:

- поставка и хранение воды и еды;
- поставка медикаментов;
- поставка одежды;
- принципы сортировки и переселения людей .

⁵ www.newssafety.org

2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ (30 МИН)

Цель: разработка техники безопасности для клиентов проектов снижения вреда. Основные аспекты консультирования по вопросам безопасности во время предоставления и получения сервисов по профилактике ВИЧ/ИППП/гепатитов.

Тренер объединяет участников в 4 группы. У каждой группы есть своя задача.

Группа 1. «Мобильная связь»:

- Какие телефоны клиенты организации должны знать в первую очередь?
- Каким образом клиенты могут поддерживать связь с организацией?
- Будут ли отличаться информационные послания для ПИН/ЖКС/МСМ/детей и почему?

Тренеру на заметку:

- Клиенты должны знать телефоны социальных работников, которые с ними работают, а также телефоны общественного центра ВИЧ-сервисной организации, кабинета доверия, юриста организации.
- Зачастую у клиентов нет денег на звонок, поэтому социальный работник может самостоятельно обзванивать некоторых клиентов. Поэтому важно всегда обеспечивать социального работника телефонной связью.
- Возможно, будет необходимость посещать некоторых клиентов на дому.
- Если мобильная связь не работает, то клиенты должны знать маршрут и время работы социального работника, чтобы ожидать его на улице или в квартире.
- Клиенты должны знать точное время работы стационарного ПОШ, комьюнити центра, что бы в случае потери контакта с социальным работником прийти в организацию за расходными материалами.
- Для оперативного оповещения клиентов можно печатать краткие листовки с информацией и телефонами.

Группа 2. «Прохождение блокпоста»:

- Нужно ли давать клиентам рекомендации о прохождении блокпоста?
- Какие документы клиентам необходимо иметь при себе? (например, если клиент имеет при себе шприцы, препараты АРТ и т.п.)
- Будут ли отличаться информационные послания для групп ПИН/ЖКС/МСМ и почему?
- Что делать клиенту, у которого не паспорта?

Тренеру на заметку:

- Как правило, клиенты (особенно из числа потребителей наркотиков) стараются избегать блокпостов.
- Клиенты могут столкнуться с проверкой со стороны милиции или военных, непосредственно в городе. Им, как и другим гражданам в зоне военного конфликта, желательно иметь при себе паспорт. В крайнем случае, клиенты должны иметь при себе карточки участника проекта.

- Если клиента задержали для дальнейшей проверки, а при нем находятся шприцы и другие расходные материалы, он может позвонить сотруднику организации для получения помощи (если таковая предоставляется).
- Клиентам рекомендуется не носить с собой большое количество расходных материалов. Если же он является волонтером вторичного обмена, то должен иметь при себе договор с организацией о том, что он таковым является.
- Желательно, чтобы социальные работники научили клиентов правильно, четко и быстро предоставлять информацию об организации, услугами которой они пользуются. Это позволит быстрее объясняться с проверяющими.
- Литература, которую получают клиенты, не должна иметь политического подтекста.
- МСМ, как правило, более социально благополучны по сравнению с другими уязвимыми группами. В условиях военного конфликта эта группа стала более закрытой во избежание провоцирования агрессии в свою сторону.

Группа 3. «Поведение во время похищения/взятия в плен»:

- Как следует вести себя клиентам в случае похищения?
- Что следует и следует ли говорить о принимаемой терапии (АРТ, ЗПТ)?
- Будут ли отличаться информационные послания для групп ПИН/ЖКС/МСМ и почему?

Тренеру на заметку:

- Любой человек может быть задержан, если он(а) не соблюдает правила поведения, принятые на данной территории, например, передвигается по городу без документов, выходит на улицу после объявления комендантского часа, появляется в вечернее время возле блокпоста. На неконтролируемой украинским правительством территории такие люди чаще всего попадают в «трудовые лагеря»: мужчин отправляют рыть окопы и засыпать песок в мешки, женщин — готовить на кухне и заниматься уборкой. Как правило, спустя несколько дней (иногда — до месяца) их выпускают.
- Открытые высказывания против людей, которые осуществили задержание, могут спровоцировать насилие (эмоциональное и физическое) в адрес задержанного.
- В случае задержания необходимо попытаться объяснить, что вы не являетесь военным и направляетесь за помощью в ЛПУ (если это правда). Желательно предъявить документы, подтверждающие личность, и направление в ЛПУ, по возможности попытаться сообщить о вашем задержании близким или социальным работникам.

Группа 4. «Работоспособность инфраструктуры»:

- Куда клиенты могут обращаться за медицинской помощью?
- Что нужно знать о функционировании сайтов ЗПТ?
- Как продолжить АРВ-терапию?

Тренеру на заметку:

- Если территория находится под контролем государства, то есть гарантии, что АРТ и функционирование сайтов ЗПТ будет продолжено.
- На территориях военного конфликта структура системы здравоохранения изменяется. Подразделения здравоохранения не могут полноценно функционировать или испытывают сложности во взаимодействии между собой; нарушается вертикаль подчинения и ответственности; поставки медикаментов могут не осуществляться и больницы могут не работать в соответствии с профилем.
- Помощь ВИЧ-положительным людям и клиентам ЗПТ не является приоритетной на захваченных территориях. Такие клиенты могут получить помощь после смены места жительства.
- Работа сайта ЗПТ гарантируется только на территории, подконтрольной Украине. В случае если территория не контролируется Украиной, то гарантий работы сайта нет, поставки препаратов могут быть прерваны. Иногда есть возможность оплачивать проезд клиента в другие города на подконтрольной территории для получения лечения.
- Насколько известно, на украинской оккупированной территории, террористические группировки объявили войну наркотикам и алкоголизму. Люди, замеченные в употреблении, могут быть арестованы и, даже, казнены.

3. АНАЛИЗ УЯЗВИМОСТИ И ПЛАН РЕАГИРОВАНИЯ (30 МИН)

Цель: представить компоненты плана по оценке уязвимости, помогающие в оперативном реагировании на любые изменения ситуации.

Учитывая аспекты безопасности, рассмотренные выше, план оценки ситуации и степени уязвимости может выглядеть следующим образом:

Физическая уязвимость:

- качество средств коммуникации;
- наличие инфраструктуры и убежищ;
- наличие планов эвакуации в случае наступления чрезвычайной ситуации;
- качество жилых строений;
- близость жилья или скоплений людей к источникам угроз.

Организационная уязвимость

- существование системы раннего предупреждения;
- существование планов и систем оказания помощи при чрезвычайных ситуациях;
- наличие подготовленных групп оказания помощи при чрезвычайных ситуациях;
- наличие проектов помощи при потенциальном наступлении чрезвычайных ситуаций;
- существование организаций на базе общин, общественных групп;
- способ обеспечения основных потребностей населения;
- централизованное или децентрализованное принятие решений в управлении чрезвычайными ситуациями.

Институциональная уязвимость

- наличие организаций, оказывающих помощь;
- человеческие ресурсы, предназначенные для оказания помощи при чрезвычайных ситуациях;
- финансовые ресурсы;
- осведомленность и активное участие местных властей в уменьшении опасности и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
- законодательное обеспечение;
- готовность и эффективность механизмов получения внешней и международной помощи.

Такой план для простоты восприятия желательно подкрепить шкалой уязвимости.

ШКАЛА ОПРЕДЕЛЕНИЯ УЯЗВИМОСТИ

НИЗКАЯ – опасность/угроза неизвестна. Население осведомлено относительно характера и вероятности ее возникновения, обеспечен высокий уровень организационной готовности.

СРЕДНЯЯ – несмотря на то, что опасность точно не выявлена, обеспечен определенный уровень осведомленности относительно риска, возможности реагирования недостаточны.

ВЫСОКАЯ – те, кто подвергается опасности могут не знать об этом или не обращать на это внимание, неизвестно о том, какие меры нужно принимать в отношении оповещения и готовности.

Порядок реагирования при наступлении критических ситуаций

Если нужно оказать социальную помощь большому количеству людей, порядок предоставления помощи выглядит следующим образом:

1. вода;
2. санитария (туалеты);
3. еда;
4. обеспечение стандартными непродовольственными товарами – мыло, одеяло, кухонная утварь, емкость для воды, спички и т.п.

Тренеру на заметку: в данном тренинге не выделяется время для подготовки детального плана действия реагирования на чрезвычайные ситуации. Задача сессии - пояснить важность создания такого плана и дать общее представление об основных составляющих такого плана.

СЕССИЯ 6: Влияние военного конфликта на эпидемию ВИЧ и другие инфекционные заболевания.

Время: 120 мин.

Цель: изучить основные факторы способствующие распространению инфекционных заболеваний⁶.

ИНТЕРАКТИВНАЯ ЛЕКЦИЯ (60 МИН)

Цель: рассмотреть факторы риска, влияющие на рост эпидемии ВИЧ.

Вопросы распространения ВИЧ и других инфекционных заболеваний во время вооруженного конфликта, как правило, отходят на второй план. Поэтому встраивание в другие программы услуг по профилактике ВИЧ/ИППП/ТБ является важнейшей задачей ВИЧ-сервисных организаций. Вместе с тем, организации могут быть эффективными и во внедрении самостоятельных программ.

Для понимания связи между ростом ВИЧ-инфекции и военным конфликтом важно:

1. Учитывать экологические и индивидуальные факторы риска.*
2. Принимать во внимание влияние военного конфликта на общество во время самого конфликта и после его окончания.
3. Понимать, что эти факторы взаимодействуют между собой.

	ВО ВРЕМЯ ВОЕННОГО КОНФЛИКТА	ПОСЛЕ ВОЕННОГО КОНФЛИКТА
Индивидуальные факторы	<ul style="list-style-type: none">• Уровень бедности• Плохое состояние здоровья• Низкий уровень знаний• Насилие/агрессия как норма поведения	<ul style="list-style-type: none">• Рост теневой экономики• Разорванное ведение хозяйства внутри семьи, разрыв отношений
Экологические факторы	<ul style="list-style-type: none">• Изоляция• Дисассортативное смешивание**• Внутреннее перемещение людей	<ul style="list-style-type: none">• Воссоединение с внешним миром• Рост заболеваемости• Переселение и реинтеграция

***Экологические факторы** – это отношения между группами людей, их физическим и социальным окружением.

****Дисассортативное смешивание** – общение с людьми, например, другого класса; или между граждански и военным населением.

⁶ <http://www.ete-online.com/content/pdf/1742-7622-1-6.pdf>

*Рассмотрим факторы, которые могут повлиять на **снижение риска передачи ВИЧ-инфекции:***

- **Усиление изоляции группы людей.**
Изоляция людей происходит в силу разрушения транспортной системы. В таком случае может быть приостановлено передвижение переселенцев. От остального общества могут быть отделены целые города и села. Если уровень распространенности ВИЧ в данных населенных пунктах низкий, то это отразится на здоровье всего населения.
- **Рост смертности среди групп риска.**
Как правило, во время военных конфликтов гибнет большое количество мужчин, которые в большей степени представляют группы риска, чем женщины. Также на уровень смертности влияет недоедание и низкий уровень предоставления медицинских услуг.
- **Снижение сексуальной активности** из-за депрессии и полученных травм (физических и психологических). Данные говорят о том, что снижение сексуальной активности у людей, проживающих в зоне конфликта – довольно распространенное явление. Как правило, оно является следствием полученной психологической травмы.
- **Разрыв сексуальных связей** вследствие призыва на военную службу или переселения. Может наблюдаться, когда сексуальные партнеры призывников/переселенцев остаются дома. Может возникать также меньше ситуаций случайного секса, хотя этот фактор в научной литературе остается спорным.

*Рассмотрим факторы, которые могут повлиять на **увеличение риска передачи ВИЧ-инфекции:***

- **Более плотное взаимодействие военных и гражданских лиц.**
Во время военных конфликтов между военным и гражданским населением имеют место сексуальные контакты. Особенно часто это случается в местах, где военные проводят довольно длительное время. Такое дисассортативное смешивание возможно и по окончании военного конфликта.
- **Рост случайного и коммерческого секса.**
Женщины, как правило, наиболее незащитны в данной ситуации и зачастую им приходится выживать за счет предоставления сексуальных услуг за плату.
- **Снижение качества услуг по сексуальному и репродуктивному здоровью** во времена военных конфликтов. Это приводит к меньшему использованию контрацепции, отсутствию профилактики вертикальной трансмиссии ВИЧ-инфекции и последующего лечения. Для зоны военных действий характерна нарушенная медицинская инфраструктура – разрушенные больницы, нехватка медицинского персонала. Это оказывает влияние на передачу также и других инфекционных заболеваний.
- **Болезни, связанные с нарушением питания.**
Недоедание (нарушенное питание, нехватка витаминов и микроэлементов) приводит к снижению иммунитета, что само по себе увеличивает риск передачи ВИЧ-инфекции. Например, прием витаминов А и Е усиливает ответ иммунной системы и помогает увеличить выработку Т-лимфоцитов у детей, замедляет прогрессирование развития ВИЧ-инфекции у ВИЧ-положительных, снижает риск вертикальной передачи ВИЧ-инфекции; также усиленная иммунная система активнее борется с туберкулезом.

- **Снижение доступа к средствам контрацепции и защиты**, таким как презервативы, дезинфектанты, гормональная контрацепция.
- **Более активное смешивание/взаимодействие между группами переселенных людей.** Наибольшим образом это сказывается на людях, которые переселились из сельской местности в город. В этой связи повышается также риск сексуального насилия (в большей степени для женщин, но мужчины также часто становятся объектом насилия).
- **Изменения социальных норм и ценностей**, повышение уровня жестокости, рост насилия в целом.
- **Увеличение количества людей, употребляющих наркотики** из-за социального кризиса и психологической травмы с одной стороны и увеличение доступности наркотических средств из-за снижения контроля со стороны правоохранительных органов и таможни с другой, увеличение рискованного инъекционного поведения из-за отсутствия ресурсов.
- **Сексуальное насилие** – особый феномен во время военных конфликтов. Оно может быть направлено как в сторону женщин, так и мужчин. Это связано с тем, что сексуальное насилие – мощное средство, направленное на моральное подавление личности. Как правило, такие жертвы редко ищут помощи, испытывая при этом стыд и вину.
- **Разрыв социальных связей и уязвимость.** Военные действия разрывают социальные связи, что приводит к снижению уровня контроля поведения, т.е. повышению количества сексуальных контактов. Также наблюдается рост предоставления сексуальных услуг за плату.

2. ГРУППОВАЯ РАБОТА (60 МИН)

Цель: сформировать перечень факторов риска и обозначить, каким образом эти риски должны учитываться в работе с клиентами.

Тренер объединяет участников в три группы по принципу типа клиента: ПИН, ЖКС, МСМ.

Задача каждой группы заполнить таблицу, учитывая специфику каждой группы клиентов.

	ВО ВРЕМЯ ВОЕННОГО КОНФЛИКТА	ПОСЛЕ ВОЕННОГО КОНФЛИКТА	ОПЕРАТИВНЫЙ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ
Индивидуальные факторы			
Экологические факторы			

После того как заполнены первых два столбца, каждая группа готовит план ответных мер, которые может осуществить организация. Рекомендуется сосредоточиться на военном или послевоенном конфликтах в зависимости от ситуации, в которой работает организация.

По окончании упражнения каждая группа презентует свои наработки и обсуждает их с другими группами. Дискуссия фасилитируется тренером.

СЕССИЯ 7: Особенности деятельности ВИЧ-сервисных НПО в связи с вооруженным конфликтом в регионе.

Время: 120 мин.

Цель: рассмотреть особенности работы в команде, в состав которой входят представители, поддерживающие разные стороны конфликта. Разработать регламент безопасного аутрич-маршрута для работы с целевыми группами.

1. КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ И ВНУТРЕННИЙ КОНФЛИКТ (60 МИН)

Неотъемлемой частью конфликта, в том числе и вооруженного, являются люди, поддерживающие ту или иную его сторону - «сочувствующие». В одной организации может образоваться две противоборствующие стороны, которые постоянно провоцируют друг друга на внутренний конфликт. Однако, успешное достижение проектных целей неправительственной организации строится на принципах хорошо интегрированной и сплоченной команды единомышленников, поэтому данная ситуация может значительно ухудшить прогноз достижения поставленных целей. Люди, находящиеся в одном помещении постоянно, переносят свое эмоциональное состояние на свою непосредственную деятельность — работу с клиентами.

Как поступить менеджеру в данной ситуации?

Для поиска ответа на данный вопрос тренер предлагает участникам объединиться в малые группы и попробовать прописать возможные действия со стороны менеджеров организации. Затем представить свои наработки группе.

Тренеру на заметку – возможные действия:

- Разработка плана командообразующих мероприятий (тренинг с интерактивными упражнениями; построение грамотной коммуникации, как вертикальной, так и горизонтальной).
- Внесение изменений в кадровую политику, направленных на укрепление корпоративной культуры и увеличение количества приверженных (идентичных) сотрудников в организации.
- Проведение экологичной информационной политики в организации (отсутствие осуждающих и симпатизирующих высказываний в обе стороны, возможно принятие дополнений в политику организации, предусматривающих соответствующее поведение, акцентирование внимания сотрудников на том моменте, что клиенты нуждаются в их помощи, так же, как и до конфликта; изучение истории и принципов гуманизма).
- Коллективное принятие решения и разработка тактики работы в изменившихся условиях.
- Проведение мероприятий по актуализации цели проекта (например, обсуждение сложной эпидемиологической обстановки в регионе; составление прогнозов развития эпидемии в ситуации, если организация перестанет адекватно реагировать на ситуацию, др.).

- Мероприятия, направленные на снижение синдрома выгорания и уровня стресса.
- Рассмотрение перспектив работы организации (проекта) в будущем, в согласовании их с миссией организации, при любой власти. Важно озвучивать различные варианты дальнейшей стратегии при изменениях ситуации, обсуждать и решать текущие и перспективные проблемы на рабочих встречах.
- Принять меры для сохранения материального имущества организации, с вовлечением в этот процесс сотрудников.
- Сохранять контакт и поддерживать взаимодействие с персоналом в ситуациях, когда нет возможности постоянно или на протяжении какого-то времени работать в прежнем режиме .
- Привлекать сотрудников для работы на тех участках, где им легче работать по политическим соображениям, а не наоборот. В таких случаях разнополярные политические взгляды можно использовать, как дополнительные возможности, особенно, если работа организации распространяется на территории, контролируемой разными силами.
- Менеджерам проявлять заботу о безопасности сотрудников и уделять время планам по безопасности и оперативному реагированию. Важно также понимать, что зачастую забота о персонале кажется второстепенной. Однако, именно от эмоционального и психологического состояния сотрудников будет зависеть качество предоставляемых услуг и последующая жизнестойкость организации.

2. РАЗРАБОТКА БЕЗОПАСНОГО АУТРИЧ-МАРШРУТА (60 МИН)

Цель: отработать навыки социальных работников по разработке безопасных аутрич-маршрутов.

Тренер объединяет участников в малые группы. Задача группы - разработать инструкцию по работе на аутрич-маршруте в зоне военного конфликта.

Группа 1. Инструкция для социальных работников

Возможные ответы:

- Аутрич-маршрут, должен быть расположен по возможности на максимальном удалении от блокпостов и военных.
- Следует избегать одновременного скопления клиентов в одном месте на улице.
- Аутрич-работник не должен стоять долго на одном месте, а передвигаться по маршруту, не привлекая внимания.
- Не следует обсуждать политические вопросы и не принимать чью-либо политическую сторону, находясь на работе, одинаково предоставлять услуги клиентам, несмотря на их политические взгляды.
- Не следует работать в темное время суток и во время комендантского часа.
- Аутрич-работник должен иметь необходимый набор документов (паспорт, удостоверение, ксерокопии документов, подтверждающих законность/необходимость данного вида деятельности).
- Следует избегать работы в местах, где были активные боевые действия и не проведен осмотр местности военными специалистами по обезвреживанию боеприпасов.

Группа 2. Рекомендации для клиентов-ПИН

Возможные ответы:

- При посещении ПОШ следует всегда иметь при себе карточку клиента проекта.
- Клиенты не должны приходить на ПОШ и аутрич-маршрут с оружием.
- Следует иметь при себе паспорт на случай проверок милицией или военными.
- Если клиент является волонтером, проводящим вторичный обмен шприцев, следует иметь при себе договор, удостоверяющий его статус.
- Обязательно необходимо знать телефон социального работника или общественного центра организации, предоставляющей услуги.

Группа 3. Рекомендации для клиенток-ЖКС

Возможные ответы:

- Всегда иметь при себе карточку клиента проекта.
- Не работать вдоль трассы, вблизи блокпостов и передвижения военных, перенести работу на территорию города.
- Не работать в темное время суток.
- Понимать, что обслуживание военных более опасно и непредсказуемо.
- Иметь при себе паспорт на случай проверок милицией и военными.
- В случае опасности рассчитывать на свои силы: милиция и скорая скорее всего не приедут.
- Всегда сообщать о планируемом месте нахождения своим близким.
- Знать телефон социального работника или общественного центра организации, предоставляющей услуги

Время выполнения задания: 10 – 15 минут. Затем группы представляют результаты работы и при необходимости дополняют. По окончании упражнения можно уделить время составлению информационных сообщений, которые будут озвучиваться клиенту. Если в этом нет необходимости, и участники обладают навыками консультирования, тренер объединяет их в пары, которые в течение 10 мин тренируются в инструктировании клиентов по мерам безопасности.

СЕССИЯ 8: Ожидаемые сложности и «трудные» клиенты.

Время: 120 мин.

Цель: Рассмотреть основные сложности работы с клиентом и научиться обозначать сферу услуг, которые организация НЕ предоставляет.

1. АНАЛИЗ ВОЗНИКАЮЩИХ СЛОЖНОСТЕЙ (30 МИН).

Цель: помочь сотрудникам сформулировать и систематизировать возникающие сложности в работе с клиентами-переселенцами, а также актуализировать уже имеющийся опыт реагирования на сложные ситуации.

Тренер просит участников вспомнить «трудных» клиентов из своей практики и поделиться с группой методами, которые помогли справиться со сложной ситуацией. Участники могут также рассказывать о своих неудачах. В дальнейшем, группа станет источником идей для поиска ответа во время сессии.

Результаты обсуждения фиксируются на флипчарте.

2. ЧТО ДЕЛАТЬ СО СЛОЖНЫМИ КЛИЕНТАМИ (20 МИН)

Цель: формулирование ответов на типичные запросы клиентов, которые находятся вне профессиональной компетенции или являются манипулятивными.

Тренер проводит интерактивное обсуждение главных причин возникновения сложностей в работе с клиентами:

- зависимость от помогающего;
- агрессия вследствие переживания бессилия (беспомощности).

Типичные способы решения:

- **ОТКАЗ** - прямо сообщить клиенту о том, что организация не может помочь в данной ситуации.
- **ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ** - предложение расширенной помощи, информационная поддержка (дать информацию и контакты соответствующих структур, но не обещать решение вопроса).
- **ПРИВЛЕЧЕНИЕ** клиента к решению его проблемы, что способствует разделению ответственности и повышению мотивации к изменениям.

Задача социального работника – помочь клиенту и в то же время самому не попасть в психологическую ловушку. Для этого важно осознавать, какие именно услуги организация может или не может предложить; понимать, в чем заключается ценность клиента для организации и самого сотрудника. Если эти ценности выходят за рамки профессиональной этики и компетенции, то он может оказаться в ситуации уязвимости, т.е. клиент будет пользоваться своей ценностью для сотрудника.

В случае проявления агрессии со стороны клиента (крик, обвинения, необоснованные требования) важно прояснить причину такого поведения и понять, что клиенту нужно и что он(а) сделал(а) для разрешения ситуации. При этом важно сохранять доброжелательное отношение.

3. УПРАЖНЕНИЕ «МОЙ СЛОЖНЫЙ КЛИЕНТ» (40 МИН)

Цель: выявить личностные особенности консультанта, которые являются причиной профессиональных сложностей в консультировании.

Тренер дает участникам задание вспомнить трудного клиента из их практики и представить себе его (ее) сейчас, после чего дать ответы на следующие вопросы (записать на бумаге):

- Какая черта в этом клиенте больше всего раздражает меня, беспокоит, задевает. Другими словами, что мне в этом клиенте не нравится?
- Чем эта черта (особенность) клиента ему полезна? То есть, как эта черта приносит выгоду и какую именно?
- За что этого клиента могут любить или уважать его родственники, любимые или близкие люди?
- Есть ли у меня эта черта клиента, насколько она выражена, как мне с этим бороться, как я к этому отношусь?
- За что могу быть благодарным этому клиенту?

Время на подготовку ответов: 10 мин.

По завершении результаты работы и впечатления обсуждаются в парах (тройках) и в общем кругу.

Тренеру на заметку. Так как это упражнение направлено на диагностику типичных профессиональных и личностных сложностей, слабых мест и зон развития в работе соцработника, то необходимо создать наиболее благоприятную обстановку для обучения и использовать группу как источник поддержки и опыта.

4. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ДНЯ (30 МИН)

Цель: подвести итоги сессии; проверить эмоциональное состояние участников.

Участники в свободной форме высказывают что, по их мнению, было наиболее важным и запомнилось за текущий рабочий день, а что возможно было лишним и/или ненужным. Стоит прислушаться к запросам на отработку консультационных навыков. Возможно, этому нужно будет посвятить отдельное время.

СЕССИЯ 9: Профессиональные границы и толерантность. Правила оказания первой психологической помощи (ППП).

Время: 120 мин.

Цель: определение уровня стресса и подбор видов консультирования в соответствии с фазой прохождения стресса. Изучить правила оказания первой психологической помощи.

1. ИНТЕРАКТИВНАЯ ЛЕКЦИЯ НА ТЕМУ СТРЕССА, ВОЗНИКАЮЩЕГО В УСЛОВИЯХ ВЫНУЖДЕННОГО ИЗМЕНЕНИЯ МЕСТА ЖИТЕЛЬСТВА. (30 МИН)

Цель: кратко изложить основные положения теории развития стресса, сопоставляя с вопросами вынужденной миграции.

Для проведения такого информационного сообщения достаточно напомнить определение понятия «стресс» (давление, напряжение) и фазы развития стресса. После этого важно обсудить, какие особенности прохождения фаз стресса (мобилизация, сопротивление, истощение) есть у переселенцев.

Для начала дискуссии участникам можно задать такие вопросы:

- Каковы особенности и сложности консультирования на каждом этапе стресса (мобилизация, сопротивление, истощение)?
- Как, что и зачем мы делаем, работая с острым стрессом? Какой может быть алгоритм консультирования?

Тренеру на заметку:

В этом разделе следует проанализировать опыт участников и обратить внимание на возможные причины возникновения сложностей консультирования. В этой сессии не уделяется внимание вопросам консультирования. Однако, в случае возникновения такой необходимости можно обратиться к материалам методического пособия для социальных работников «Алгоритмы консультирования представителей целевых групп проектов Снижения Вреда, <http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/2014/alg.pdf>.

Во время сессии рекомендуется обратить внимание на определения уровня стресса, который испытывает клиент организации или сам соцработник (из текста брошюры центра «Гратис» по оказанию психологической помощи мигрантам).

ТЕСТ

Самостоятельно оценить собственный уровень стресса вы можете с помощью такого теста. Ответьте “Да” или “Нет” на вопросы, происходит ли с вами в последнее время следующее:

1. Я плохо сплю (с трудом засыпаю, просыпаюсь по ночам, встаю с ощущением усталости)	Да	Нет
2. Я часто чувствую усталость	Да	Нет
3. Я испытываю возбуждение и не могу усидеть на месте	Да	Нет
4. У меня часто возникает чувство тяжести в желудке или расстройство желудка	Да	Нет
5. Я легко раздражаюсь	Да	Нет
6. Мне трудно сосредоточиться	Да	Нет
7. Я могу расплакаться без особой причины	Да	Нет
8. Я утратил (-ла) надежду на лучшее	Да	Нет
9. У меня возникают боли в различных частях тела	Да	Нет
10. У меня то пропадает аппетит, то я не могу насытиться	Да	Нет
11. Я не могу сдерживать гнев	Да	Нет
12. Я часто испытываю беспокойство или тревогу	Да	Нет

Интерпретация теста:

Посчитайте количество ответов “Да”:

- Если 4 и меньше — у вас средний уровень стресса, возможно самостоятельное снижение уровня стресса путем саморегуляции.
- От 5 до 8 — у вас выраженный стресс, желательно обращение за посторонней помощью.
- От 9 до 12 — у вас сильный стресс, самостоятельно справиться с таким уровнем стресса очень сложно.

2. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ГРАНИЦЫ И ТОЛЕРАНТНОСТЬ. РАБОТА СО СТРЕССОМ У СОТРУДНИКОВ И КЛИЕНТОВ ОРГАНИЗАЦИИ. РАБОТА НАД СОБОЙ. (30 МИН)

Цель: расширить понимание проблемы развития стресса при вынужденной смене места жительства; проведение параллелей между развитием стресса у клиентов и сотрудников организации.

Тренер просит участников вспомнить и обсудить случаи нарушения их личностных границ клиентами в процессе работы. Здесь важно двигаться к осознанию того, какие именно действия и способы взаимодействия послужили причинами увеличения стресса и нарушения личностных и профессиональных границ. При этом можно обратиться к материалам и выводам упражнения «Мой сложный клиент», описанного выше. Возможные варианты работы: обсуждения в парах (тройках), самоанализ (описание на бумаге) с дальнейшим обсуждением в группе.

3. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЕРВОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ⁷, (60 МИН)

Цель: ознакомить социальных работников с материалами по оказанию помощи. Отработать навыки отдельных техник.

Тренер знакомит участников с материалами публикации ВОЗ «Первая психологическая помощь: руководство для работников на местах», глава 3 «Оказание первой психологической помощи». Особое внимание нужно уделить следующим аспектам:

Как правильно говорить с клиентом в ситуации острого стресса:

- Постарайтесь найти для разговора тихое место, где ничто не будет отвлекать.
- Уважайте конфиденциальность и по возможности не разглашайте сообщенные вам личные сведения.
- Будьте рядом с человеком, но соблюдайте необходимую дистанцию с учетом его возраста, пола и стиля жизни.
- Демонстрируйте активное слушание.
- Будьте терпеливы и спокойны.
- Предоставляйте фактическую информацию, если она у вас есть. Честно говорите, что знаете, а чего не знаете: «Я не знаю, но постараюсь для вас узнать».
- Предоставляйте информацию простыми словами.
- Отметьте проявленные пострадавшим усилия, направленные на самостоятельный выход из тяжелой ситуации.
- Не торопите клиента, дайте ему возможность помолчать.

Прежде чем отправиться в зону кризисной ситуации и узнайте следующее:

Кризисная ситуация:

- Что случилось?
- Когда и где это произошло?
- Какова вероятная численность пострадавших, и кто они?

Доступная помощь и поддержка:

- Кто отвечает за удовлетворение основных нужд: оказание экстренной медицинской помощи, раздачу продуктов питания и воды, предоставление крова, розыск членов семьи?
- Где и как люди могут получить такую поддержку?
- Кто еще оказывает помощь? Участвует ли местное население в принятии мер реагирования?

Угроза безопасности

- Завершилось ли кризисное событие или оно все еще продолжается, например, при эскалации вооруженного конфликта?
- Какие опасности могут подстергать: боевики, мины, разрушенная инфраструктура?
- Есть ли зоны, которых следует избегать из соображений безопасности (например, где имеется явный физический риск) или куда вам запрещен доступ?

⁷ Руководство ВОЗ «Первая психологическая помощь: руководство для работников на местах», http://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/ru/

Принципы оказания первой психологической помощи

Смотреть

- Проверьте условия безопасности.
- Выясните, есть ли вокруг люди, явно нуждающиеся в удовлетворении основных жизненных потребностей.
- Проверьте, есть ли вокруг люди в состоянии тяжелого дистресса.

Слушать

- Обратитесь к людям, которые могут нуждаться в поддержке.
- Выясните, в чем они нуждаются и что их тревожит.
- Выслушайте их и постарайтесь успокоить

Направлять

- Помогите людям удовлетворить основные потребности и получить необходимую поддержку.
- Помогите людям эмоционально справиться с проблемами.
- Предоставьте информацию.
- Помогите связаться с близкими или со службой социальной поддержки.

Реакция на кризисные события

Люди по-разному реагируют на кризисные события. Ниже приведены некоторые примеры реакций на стрессовые ситуации.

- Физические симптомы (дрожь, головная боль, резкая слабость, потеря аппетита, разнообразные болевые ощущения).
- Плач, печаль, подавленное настроение, скорбь.
- Тревога, страх.
- Напряжение и нервозность.
- Беспокойные мысли о том, что случится что-то плохое.
- Бессонница, ночные кошмары.
- Раздражительность, злость.
- Чувство вины, стыд (например, за то, что выжил или что не в состоянии помочь или спасти других).
- Потеря ориентировки в ситуации, эмоциональное оцепенение, ощущение не-реальности происходящего или пребывания «в тумане».
- Замкнутость или неподвижность.
- Отсутствие реакции на других людей, отказ разговаривать.
- Дезориентация (например, человек не может сказать, кто он, откуда, или что произошло).
- Неспособность позаботиться о себе и о собственных детях (например, отказ от еды и питья, неспособность принимать простые решения).

АЛГОРИТМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ

- **Обратитесь к человеку:**
 - обращайтесь уважительно;
 - спросите, чем помочь;
 - по возможности, найдите безопасное и тихое место для разговора, можно отвести его в сторону;
 - создайте элементарную комфортную обстановку: дайте воды и т. п. ;
 - постарайтесь обеспечить безопасность пострадавшего;
 - выведите человека из места, где ему угрожает опасность, если это можно сделать без риска;
 - если человек подавлен, постарайтесь не оставлять его одного.
- **Спросите, в чем человек нуждается:**
 - некоторые потребности могут быть очевидными, тем не менее, всегда спрашивайте, что нужно людям и какие у них проблемы;
 - выясните, приоритетность их потребностей.
- **Выслушайте и успокойте:**
 - будьте рядом;
 - не принуждайте рассказывать о пережитом;
 - внимательно выслушайте, если он все же пожелает поговорить о том, что произошло;
 - если человек пережил сильный стресс, постарайтесь его успокоить и убедитесь, что он не будет находиться в одиночестве.

Во время разговора:

- Тон голоса должен быть спокойным и мягким.
- Если это не противоречит культуре, старайтесь во время разговора поддерживать зрительный контакт с человеком.
- Скажите, что вы здесь, чтобы помочь. Если человек уже находится вне опасности, напомните ему об этом.
- Если у пострадавшего возникает ощущение нереальности происходящего, оторванности от привычной обстановки, он почувствует себя лучше, восстановив контакт с окружающей средой и самообладание.

Возвращение в реальность:

- попросите человека упереться ногами в пол;
- помогите ему похлопать пальцами или кистями рук по своим коленям;
- обратите внимание на какие-либо нейтральные предметы окружающей обстановки, которые он может увидеть, услышать или потрогать;
- попросите его рассказать, что он видит и слышит;
- попросите его сосредоточиться на своем дыхании и дышать медленно.

После того, как ППП завершена, можно переходить непосредственно к удовлетворению первоочередных нужд человека.

Далее тренер предлагает участникам объединиться в пары для отработки навыков ППП. Отработка данного навыка, доведение его до автоматизма помогает оказать помощь большому количеству людей, при этом сохранив свое эмоциональное и психическое здоровье.

СЕССИЯ 10: Подведение итогов тренинга.

Время: 60 мин.

Цель: подвести итоги тренинга, получить обратную связь.

1. КОЛЛЕКТИВНОЕ ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ

Цель: интеграция полученных знаний и навыков, поддержка коллегиальности среди участников.

Тренер предлагает участникам создать групповой проективный рисунок «Моя жизнь в профессиональной сфере сейчас».

Рисунок выполняется красками всеми участниками тренинга на одном листе А1 одновременно. После завершения работы каждому участнику предлагается высказаться, пояснить созданный рисунок, дать обратную связь.

Тренеру на заметку: групповой рисунок дает возможность обсудить межличностное взаимодействие участников; дать ответы на вопросы относительно ресурсов группы. При этом также важно не интерпретировать рисунок, а расспрашивать авторов, о том, каким смыслом они сами наделяют нарисованное, что видят в своем рисунке.

В заключение, рекомендуется обсудить, насколько были достигнуты цели и задачи данного тренинга.

ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ

1. Фонд Рината Ахметова, www.fdu.org.ua
2. Врачи без Границ, www.msf.org/ukraine
3. Международный комитет Красного Креста, <https://www.icrc.org/en/where-we-work/europe-central-asia/ukraine>
4. Товариство Червоного Хреста України, <http://www.redcross.org.ua/>
5. People in Need, www.clovekvtisni.cz/en/humanitary-aid/country/ukraine

ПУБЛИКАЦИИ

1. Если вы находитесь в экстремальной ситуации, <http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/2014/psyru.pdf>
2. Психологічна реабілітація поранених у військовому шпиталі, <http://www.aidsalliance.org.ua/ru/library/our/2014/memo.pdf>



Людмила Шульга

Магистр в области Глобального Здоровья, Университет Оксфорда, руководитель отдела по технической помощи, МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», более 15 лет практического опыта в разработке программ по профилактике ВИЧ/СПИДа.



Игорь Огданский

Практический психолог, гештальт-терапевт, методист Центра практической психологии и социальной работы управления образования г. Черновцы, консультант МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине».