



"ЖАСТАР" ҒЫЛЫМИ-ЗЕРТТЕУ ОРТАЛЫҒЫ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР "МОЛОДЕЖЬ"
SCIENTIFIC RESEARCH CENTER "YOUTH"



ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ МОЛОДЕЖНЫХ РЕСУРСНЫХ ЦЕНТРОВ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ
В ПЕРИОД ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ
КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ COVID-19**

2020

**Практические рекомендации
для психологов молодежных ресурсных центров (МРЦ)
по организации психологического сопровождения в период
предупреждения распространения коронавирусной инфекции
COVID-19**

Содержание

Введение	3
Цели и задачи:	3
1. Психологическое сопровождение и поддержка подростков и молодежи, а также населения	3
1.1. Информирование и предложение помощи	4
1.2. Предоставление доступа к информационным материалам, советам и ресурсам получения помощи и поддержки.....	5
1.3. Определение проблем и рисков.....	6
1.4. Оказание помощи в рамках своей компетенции и/или перенаправление и/или привлечение специализированные служб	7
2. Оказание помощи сотрудникам МРЦ и другим лицам в профилактике эмоционального выгорания, сохранения психологического благополучия и снижения рисков.....	9
2.1. Информирование и предложение помощи	9
Приложение 1. Список возможных ресурсов для перенаправления	11
Приложение 2. Алгоритм оказания первой психологической помощи	13
Приложение 3. Памятка для сотрудника МРЦ – Как помочь себе? ...	17
Приложение 4. Техники для профилактики эмоционального выгорания	19

Введение

Данные практические рекомендации не заменяют основных функций, возложенных на психологов МРЦ, но дополняют их и разъясняют некоторые особенности организации практической деятельности в связи с переходом на дистанционный формат работы.

Цели и задачи:

Цель данных практических рекомендаций: предоставить психологам МРЦ практическую помощь в их работе по выявлению нужд и оказанию психологической помощи по двум приоритетным направлениям:

1. Психологическое сопровождение и поддержка подростков и молодежи, а также населения с особым акцентом на выявление лиц, нуждающихся в помощи.

Задачи:

- 1.1. Информировать и предложить помощь;
- 1.2. Предоставить доступ к информационным материалам, советам и ресурсам получения помощи и поддержки;
- 1.3. Определить проблемы и риски;
- 1.4. Оказать помощь в рамках своей компетенции и/или перенаправить для получения помощи.

2. Оказание помощи сотрудникам МРЦ в профилактике эмоционального выгорания, сохранения психологического благополучия и снижения рисков.

Задачи:

- 2.1. Информировать и предложить помощь;
- 2.2. Оказать помощь и поддержку в рамках своей компетенции и/или перенаправить для получения помощи.

1. Психологическое сопровождение и поддержка подростков и молодежи, а также населения

При организации психологического сопровождения и поддержки подростков и молодежи, а также населения необходимо делать упор на выявление лиц, сложно адаптирующихся к изменившимся условиям (например: изоляция, дистанционная форма взаимодействия, дефицит общения и т.д.) и испытывающих эмоциональные, личностные проблемы (например: стресс, чрезмерная агрессивность, истощение и др.), недостаток личностных ресурсов и возможностей для самостоятельного выхода из сложившихся ситуаций и др.

1.1. Информирование и предложение помощи

Необходимо информировать молодых людей о возможности обратиться за помощью к психологу МРЦ, о важности сохранения психического здоровья. Информирование должно осуществляться таким образом, чтобы стимулировать самообращение молодежи и населения учащихся к психологу и таким образом содействовать **выявлению лиц, нуждающихся в поддержке.**

Психолог может информировать молодых людей путем рассылки краткого информационного сообщения через мессенджер WhatsApp (Ватсап), смс-сообщения, размещения в социальных сетях и др. Информация должна содержать полное имя (Ф.И.О.) и контакты психолога (номер телефона, эл.почта, адрес в социальных сетях). Вы также можете указать время для телефонных звонков для получения консультации (например: по будним дням в дневное и вечернее время).

Информация также должна содержать альтернативные возможности получения помощи и поддержки, например: веб-сайт психологической помощи <https://covid-19.mentalcenter.kz> или телефон доверия «150» (через WhatsApp +77081060810 или www.telefon150.kz).

Информационное сообщение распространяется психологом самостоятельно и/или через сотрудников МРЦ.

Пример сообщения родителям подростков и молодежи:

Уважаемые родители, если у вас или ваших детей возникли вопросы или проблемы (например: раздражительность, печаль, снижение или потеря интереса/сна/аппетита, беспричинный плач и др.), вы можете обратиться к психологу Ф.И.О. _____, по телефону/WhatsApp _____, или написать на эл.почту/Instagram-аккаунт _____. Вы также можете обратиться анонимно на вебсайт <https://covid-19.mentalcenter.kz> или телефон доверия «150» (через WhatsApp +77081060810 или www.telefon150.kz).

Пример сообщения молодым людям:

Дорогие юноши и девушки! Если у вас есть вопросы или вам нужно поговорить, если вам грустно и одиноко, я буду рада помочь. Помните, что вы не одни! Вы всегда можете обратиться ко мне, Ф.И.О. _____, психологу МРЦ _____ по телефону/WhatsApp _____, или написать на эл.почту/ Instagram-аккаунт _____. Вы также можете обратиться анонимно на вебсайт <https://covid-19.mentalcenter.kz> или телефон доверия «150» (через WhatsApp +77081060810 или www.telefon150.kz).

Пример сообщения сотрудникам МРЦ:

Уважаемые сотрудники МРЦ! Во время карантина подростки и молодежь вынуждены находиться дома и могут испытывать эмоциональные проблемы, конфликты и другие трудности. Очень важно своевременно выявить молодых людей, нуждающихся в помощи и поддержке. Если вам станет известно о каких-либо изменениях у молодых людей (эмоциональная неустойчивость, внезапная потеря интереса к жизни, чрезмерная раздражительность, безразличие и др.), просим связаться с психологом МРЦ: Ф.И.О. _____ по телефону/WhatsApp _____. Совместно мы сможем выработать шаги по оказанию помощи таким лицам.

Информирование повышает вероятность своевременного выявления лиц, нуждающихся в психологической поддержке и помощи, а также лиц, подвергающихся жестокому обращению.

Выявлять лиц, нуждающихся в помощи, можно посредством поступающих сигналов от сотрудников МРЦ, родителей и других лиц.

1.2. Предоставление доступа к информационным материалам, советам и ресурсам получения помощи и поддержки

Задача психолога – обнаружить и предоставить доступ к внешним и внутренним ресурсам, в том числе тем, которые уже имеются в окружении молодых людей (в семье, друзей), сделать их видимыми и используемыми, а также при необходимости провести исследование по поиску и/или предоставить альтернативы других информационных ресурсов.

Ресурсами могут выступать:

- внешние источники поддержки и помощи:
 - семья, близкие люди, друзья и отношения с ними;
 - специализированные службы и услуги;
 - информация (памятки, сайты, статьи и т.д.);
 - другие обнаруживаемые источники.
- внутренние источники (то, на что может опереться самостоятельно):
 - увлечения, интересы, хобби;
 - отдых, организация свободного времени и досуга;
 - способности и качества личности;
 - способы самопомощи;
 - другие обнаруживаемые источники.

Важным источником информации, советов и помощи может стать веб-сайт, который был создан для предоставления населению Республики Казахстан психологической помощи во время эпидемии коронавируса (covid-19.mentalcenter.kz):

На казахском языке: <https://covid-19.mentalcenter.kz/>

На русском языке: <https://covid-19.mentalcenter.kz/ru/>

На сайте можно найти ответы на вопросы о том, как справиться со стрессом, тревогой и т.д. Психологу МРЦ рекомендуется ознакомиться с содержанием сайта, с тем чтобы правильно направлять лиц, нуждающихся в помощи, к ресурсам данного веб-сайта.

Через этот веб-сайт можно записаться и получить полноценную консультацию и помощь специалистов. Для этого нужно:

- 1) Зайти на один из шести разделов сайта («Пожилым людям», «Детям и подросткам», «Людям с ограниченными возможностями» и другие).

Примечание: имеется еще 7-ой раздел «В работе школьного психолога», который создан для методической помощи педагогам-психологам. Психологи МРЦ также могут найти для себя там полезные материалы.

- 2) Нажать на «Онлайн специалисты» (находится вверху справа). Появятся информация и фотографии специалистов.
- 3) Из списка с фотографиями выбрать специалиста и нажать на «Записаться». Появится окошко «Оставьте заявку».
- 4) Заполнить заявку с указанием имени (можно анонимно), номера сотового телефона и электронной почты.
- 5) После подтверждения получения запроса придет смс-сообщение, где будут указаны время индивидуальной консультации и ссылка.

1.3. Определение проблем и рисков

Под риском понимают возможность наступления некоторого неблагоприятного события, ситуации, сложного вопроса, влекущего за собой различного рода потери и требующего разрешения, оказания помощи, поддержки. Педагог-психолог может оказывать помощь детям и взрослым, нуждающимся в помощи, используя свой опыт и знания, а также широко привлекая имеющиеся ресурсы.

Для обеспечения помощи и поддержки нуждающимся психологу необходимо:

- ✓ Определить собственные ресурсы и имеющиеся ограничения. К ограничениям могут относиться: недостаточная квалификация для ведения сложных случаев или недостаток практических навыков, ограниченный доступ к информации или не владение ей, в том числе по перенаправлению. Выявленные ограничения можно устранить или снизить путем подготовки собственного ресурсного обеспечения или путем использования внешних ресурсов.
- ✓ Определить и подготовить собственное ресурсное обеспечение:
 - информационные ресурсы (бланки, инструкции, экспресс упражнения, рекомендации), которые могут понадобиться во время проведения консультации;
 - обновленная и надежная информация о коронавирусе, мерах со стороны властей, о службах, которые могут ответить на вопросы вне вашей компетенции (контакты оперативного штаба, служб здравоохранения, социальных служб и т.д.);
 - список ссылок, информации и психообразовательных материалов, которые могут быть отправлены лицу, нуждающемуся в помощи;
 - необходимый обмен контактами для поддержания обратной связи (в случае необходимости).
- ✓ Желательно подготовить список внешних ресурсов, то есть других услуг, служб и специалистов, к которым можно перенаправить для

получения помощи и поддержки, если будут выявлены проблемы, не входящие в сферы ответственности педагога-психолога.

- ✓ Определить перечень служб для перенаправления, которые могут действовать в условиях карантина (например, службы здравоохранения, центры психического здоровья, сайты оперативной помощи, оперативные штабы, телефоны доверия и помощи, полиция, социальные службы, отделения кризисных центров по защите жертв насилия, приюты, отделы/секторы органов опеки и попечительства, центры адаптации несовершеннолетних, комиссии по защите прав несовершеннолетних, экстренные службы, волонтеры и т.д.)

В условиях карантина, составление списка внешних ресурсов может быть сложной задачей. Возможно такая информация есть у руководства МРЦ. Руководство МРЦ является важным ресурсом для привлечения других служб и перенаправления.

Важно помнить, что и коллеги – другие психологи, в том числе на сайте <https://covid-19.mentalcenter.kz/school> – могут быть вашим ресурсом для получения совета или перенаправления лиц, которые хотели бы получить анонимную помощь.

Пример списка внешних ресурсов прилагается в Приложении 1. Список возможных ресурсов для перенаправления.

1.4. Оказание помощи в рамках своей компетенции и/или перенаправление и/или привлечение специализированные служб

Беседа с человеком, обратившимся к психологу МРЦ, может расцениваться как первая психологическая помощь, после которой, при необходимости, можно перенаправить человека к другим ресурсам в зависимости от ситуации (смотрите также Приложение 2. Алгоритм оказания первой психологической помощи).

- Оказание **практической и эмоциональной поддержки** – это важная часть первой психологической помощи обратившемуся человеку, который может испытывать панику, тревогу, страх или беспокойство. При ведении разговора нужно учитывать следующее:
 - ✓ Активно слушайте и позвольте обратившемуся человеку завершить свое повествование;
 - ✓ Сообщите, что Вы понимаете, что с ним/ней случилось с его/ее точки зрения (здесь неважно, согласны Вы с этой точкой зрения или нет);
 - ✓ Сообщите ему/ей, что Вы понимаете, как он/она чувствовал(а) себя в результате того, что произошло (важно: с его/ее точки зрения);
 - ✓ Скажите, что его/ее чувства вполне разумны (важно: с его/ее точки зрения!);

- ✓ Выразите ему/ей сочувствие и симпатию (не жалость!) за его/ее эмоциональные реакции;
- ✓ Очень важно во время разговора использовать открытые вопросы (Что? Где? Кто? и Когда? – будьте внимательны и НЕ спрашивайте «Почему?»), избегайте интерпретации того, что Вам говорит человек;
- ✓ Поговорите о чувствах этого человека (не о Ваших!).

При разговоре используйте ключевые психосоциальные фразы, передающие интерес и сочувствие: *«Я понимаю Ваши проблемы, ...»*, *«Очень естественно быть грустным, злым, расстроенным или ...»*, *«Я слышу, что Вы говорите о необходимости ...»*, *«Я понимаю, что Вы чувствуете ...»*, *«В этой ситуации Ваша реакция вполне закономерна ...»*.

- ✓ Оцените ситуацию, проблему и риски, окажите помощь и при необходимости перенаправьте для получения дальнейшей помощи и поддержки.
 - спросите о потребностях и проблемах;
 - помогите людям, попавшим в беду, найти решение их потребностей и проблем;

При этом можно использовать такие фразы: *«Может быть, мы можем обсудить возможные решения ...»*, *«Какие альтернативные решения мы можем найти в этой ситуации ...»*.

- при необходимости перенаправьте для получения помощи и поддержки;

При этом можно использовать такие фразы *«Я беспокоюсь о Вас и хотел бы предложить Вам более компетентную помощь в этом вопросе... направить Вас к тому, кто может Вам помочь»*.

- при необходимости перенаправьте для получения помощи и поддержки.

Пример списка внешних ресурсов прилагается в Приложении 1. Список возможных ресурсов для перенаправления.

После проведения первой беседы:

- ✓ Поддерживайте связь с человеком и продолжайте оказывать поддержку;
- ✓ Если было перенаправление, узнайте, получил ли он/она помощь и поддержку;
- ✓ Если это возможно, предложите успокаивающие техники, дайте ссылки на Интернет-ресурсы (например: методы саморегуляции, управления стрессом, релаксации и др.)

В случае отказа от получения помощи из другого источника при перенаправлении, воспользуйтесь алгоритмом, предложенным в Приложении 2. Алгоритм оказания первой психологической помощи.

2. Оказание помощи сотрудникам МРЦ и другим лицам в профилактике эмоционального выгорания, сохранения психологического благополучия и снижения рисков.

Беспокойство о родных и близких, чувство неопределённости, работа в дистанционном формате, большие нагрузки, условия нестабильности – все эти и другие факторы во время вспышки коронавируса COVID-19 могут привести к эмоциональному выгоранию человека. В этих условиях важна поддержка и помощь психолога МРЦ.

Психолог МРЦ может оказать помощь и поддержку своим коллегам и другим нуждающимся лицам самостоятельно или путем перенаправления для получения помощи и поддержки.

2.1. Информирование и предложение помощи

Необходимо информировать сотрудников МРЦ (и других лиц), о возможности обратиться за помощью к психологу, о важности сохранения психического здоровья. Информирование сотрудников МРЦ может быть сделано самим психологом или через руководство МРЦ.

Информирование должно осуществляться таким образом, чтобы стимулировать самообращение и содействовать выявлению лиц, нуждающихся в поддержке. Психолог может информировать коллег путем рассылки краткого информационного сообщения через мессенджер WhatsApp, смс-сообщения, размещения информации в социальных сетях. Информация должна содержать полное имя (Ф.И.О.) и контакты психолога (номер телефона, эл. почта, адрес в социальных сетях). Вы также можете указать время для телефонных звонков для консультаций (например: по будним дням в дневное и вечернее время).

Информация может содержать альтернативные возможности получения помощи (например, веб-сайт психологической помощи [https://covid-](https://covid-19.mentalcenter.kz)

Пример сообщения сотрудникам МРЦ и другим лицам:

Уважаемые сотрудники МРЦ / Уважаемые жители !! В период вспышки коронавируса вы можете испытывать стресс и дискомфорт, снижение работоспособности, пессимизм и др. Хронический стресс и эмоциональные нагрузки могут отрицательно повлиять на ваше психическое благополучие и вашу работу даже после улучшения ситуации. Я буду рада помочь вам в профилактике эмоционального выгорания, а также в других ситуациях. Вы можете обратиться ко мне, психологу МРЦ Ф.И.О., по телефону/WhatsApp _____, или написать на эл.почту/Instagram-аккаунт _____. Вы также можете обратиться анонимно на вебсайт <https://covid-19.mentalcenter.kz> или телефон доверия «150» (через WhatsApp +77081060810 или www.telefon150.kz).

2.2. Оказание помощи в рамках своей компетенции и/или перенаправление для получения помощи

Психолог может оказать помощь своим коллегам несколькими путями:

- ✓ Индивидуальные консультации (провести беседу используя алгоритм и техники, описанные в приложениях 2, 3 и 4);
- ✓ Групповые занятия (для группы коллег);
- ✓ Перенаправление для получения помощи, например в тех случаях, когда:
 - сотрудник МРЦ (или другой человек) по тем или иным причинам не хочет обращаться к психологу МРЦ, или
 - психолог МРЦ не считает себя достаточно подготовленным или опытным для оказания помощи, или
 - случай сложный, запущенный или отягощен другими обстоятельствами.

Психолог может перенаправить человека на веб-сайт, созданный для предоставления населению психологической помощи во время эпидемии коронавируса, где можно записаться к специалисту на консультацию.

Психолог может также рассылать коллегам полезную информацию о важности своевременной профилактики стресса и эмоционального выгорания. Пример памятки см. в Приложениях 3 и 4.

В случае перенаправления психолог по возможности должен осуществлять контроль обращения за помощью посредством обзвона или сообщений (WhatsApp, смс и др.), проводить мониторинг изменения состояния, рекомендовать другие способы решения и/или оказывать повторную помощь (при необходимости).

Приложение 1. Список возможных ресурсов для перенаправления

Для получения достоверной информации о ситуации с коронавирусом COVID-19:

- <https://www.coronavirus2020.kz> – Официальный сайт по ситуации с коронавирусом, где имеется вся актуальная информация по режиму чрезвычайного положения, правилам поведения при карантине, принимаемых мерах государства по борьбе с коронавирусом, опровержение распространяющейся в сети недостоверной информации.
- @coronavirus2020_kz – Telegram-канал Министерства здравоохранения Республики Казахстан;
- @kz_hls_bot – Telegram-бот для получения информации по коронавирусу;
- @anticoronakaz – Официальный канал IT-штаба по борьбе с коронавирусом в Казахстане;
- <https://formcovid.eisz.kz> – Электронное анкетирование на сдачу экспресс-теста на коронавирусную инфекцию.

Для получения психологической помощи:

- Веб-сайт для получения психологической помощи (информация и индивидуальные бесплатные онлайн консультации специалистов) covid-19.mentalcenter.kz:

На казахском языке: <https://covid-19.mentalcenter.kz/>

На русском языке: <https://covid-19.mentalcenter.kz/ru/>

Как пользоваться веб-сайтом covid-19.mentalcenter.kz:

- ✓ Зайти на один из шести разделов сайта («Пожилым людям», «Детям и подросткам», «Людям с ограниченными возможностями» и другие).
 - ✓ Нажать на «Онлайн специалисты» (находится вверху справа). Появятся информация и фотографии специалистов.
 - ✓ Из списка с фотографиями выбрать специалиста и нажать на «Записаться». Появится окошко «Оставьте заявку».
 - ✓ Заполнить заявку с указанием имени (можно анонимно), номера сотового телефона и электронной почты.
 - ✓ После подтверждения ждите смс с указанием даты, времени и ссылки на индивидуальную консультацию.
- Вы можете перенаправить к своим коллегам (психологам, школьным психологам и др.), которые имеют соответствующий опыт и согласны оказать помощь.
 - Также можно направить к специалистам центра психического здоровья вашего региона (важно перенаправить к конкретному специалисту, с которым есть договоренность).

Для получения экстренной помощи в случае бытового насилия:

- Незамедлительно обратиться в полицию по номеру «102» с устным заявлением о насилии или через портал qamqog.gov.kz (онлайн-заявление), которое должно быть зарегистрировано. Вы вправе требовать от сотрудников полиции выехать на место совершения бытового насилия для принятия мер к правонарушителю.
- В случае получения травм вызвать скорую помощь по номеру «103» и получить от сотрудника полиции направление на судебно-медицинское освидетельствование.
- Обратиться по бесплатному номеру «150» или +77081060810 (WhatsApp), сайт www.telefon150.kz в Национальную телефонную линию доверия для детей, молодежи и людей в ситуации насилия, которая работает в круглосуточном режиме и где окажут психологическую и правовую помощь, предоставят контакты участковых инспекторов, кризисных центров и других необходимых организаций. Анонимность и конфиденциальность обращения гарантируется.
- Во всех регионах функционируют **кризисные центры** для жертв бытового насилия. В случае угрозы жизни и здоровью можно обратиться за приютом в данные центры.
- В каждом регионе работают комиссии по делам женщин и семейно-демографической политике, где проконсультируют и окажут необходимую поддержку.

Приложение 2. Алгоритм оказания первой психологической помощи

Первая психологическая помощь (ППП) в период предупреждения распространения коронавирусной инфекции COVID-19

Вспышка коронавируса COVID-19 вызвала беспокойство и тревогу среди населения всего мира. Многие будут испытывать тревогу и боязнь, и те, кто будет затронуты ситуацией с вирусом в различной степени, могут пережить сильную панику, страх и беспокойство.

Первая психологическая помощь (ППП) – это метод помощи людям, попавшим в бедственную ситуацию, чтобы они почувствовали себя спокойно и получили поддержку для преодоления трудностей.

ППП включает следующие аспекты:

- ✓ Ненавязчивое оказание практической помощи и поддержки;
- ✓ Оценка потребностей и проблем;
- ✓ Умение выслушать людей, без принуждения к разговору об их чувствах и реакциях на происходящее;
- ✓ Умение утешить и помочь человеку успокоиться;
- ✓ Оказание помощи в получении информации, установлении связи с соответствующими службами и структурами социальной поддержки;
- ✓ Защита от дальнейшего вреда (путем перенаправления).

ППП формирует ощущение безопасности, связь с другими людьми. В процессе оказания ППП предоставляется доступ к социальной, физической и эмоциональной поддержке, а также укрепляется вера в возможность помочь себе и окружающим.

Первая психологическая помощь основывается на трех принципах:

1. Рассмотреть (рассмотреть текущую ситуацию, кто ищет поддержку, какие есть риски и потребности, ожидаемые эмоциональные реакции);
2. Слушать;
3. Направлять (перенаправлять).

При оказании ППП в условиях карантина помощь предлагается дистанционно (видеосвязь через WhatsApp, Skype или только аудио звонок). Так как беседа проводится часто без визуального контакта важно:

- говорить медленно, четко и спокойно;
- проявлять сочувствие и теплоту посредством модуляции голоса;
- слушать активно, когда подтверждением чего могут стать утвердительные звуки.

Алгоритм беседы в дистанционном формате:

1. Установите контакт. Представьтесь – скажите кто Вы.
2. Проинформируйте о конфиденциальности.

3. Спросите, чем и как Вы можете помочь. Если звонящий не назвал своего имени, Вы можете уточнить в следующей форме: *«Чем я могу Вам помочь? Могу я узнать, как можно к Вам обращаться?»*

4. Спросите звонящего, готов ли он/она говорить о том, что его/ее беспокоит. Внимательно выслушайте и постарайтесь успокоить.

Используйте технику активного слушания. Слушать внимательно означает:

- Сосредоточиться на говорящем, как человек говорит, осознавать и хорошо понимать то, о чем он/она говорит. Помните, что Ваша задача заключается в том, чтобы слушать, поэтому важно также показать, что Вы слушаете своего собеседника: делайте краткие замечания: *«Понятно», «Правильно», «Продолжайте, пожалуйста»*. Также Вы можете использовать те же выражения и слова, которые употребляет Ваш собеседник; это будет свидетельством того, что Вы понимаете и следите за ходом его/ее мысли.

- Дайте возможность человеку рассказать, в удобном для него темпе, о том, что произошло. Не торопите с ответом, дайте время на обдумывание.

- Сосредоточьтесь на беседе. Выясните с какими проблемами столкнулся звонящий, насколько они важны для него: *«Расскажите мне немного о том, что Вас беспокоит...»*.

- Поощряйте собеседника фразами: *«То, что Вы говорите очень важно...», «Хотелось бы узнать об этом больше», «Чем больше Вы мне рассказываете, тем лучше я Вас понимаю», «Я бы хотел(а) услышать еще кое-что об этом...», «Насколько я Вас понял(а)...», «Вы считаете, что...», «То есть Вас интересует...», «Для Вас важнее всего...», «Исходя из того, что Вы сказали...», «Это очень интересно, не могли бы Вы уточнить...»*

- Спрашивайте и объясняйте. Если Вы не уверены, что правильно поняли ответ или то, о чем говорит Ваш собеседник, тактично переспросите или перефразируйте вопрос. Используйте развернутые (открытые) вопросы, что позволит получить больше информации: *«Не могли бы Вы рассказать подробнее о...?»*, и специальные вопросы для уточнения – Как, Где, Когда и т. д. При постановке вопросов старайтесь использовать те же слова, что и Ваш собеседник. Ставьте вопросы по одному, не торопитесь и не делайте выводы за своего собеседника.

Сохраняйте спокойствие и проявляйте понимание, таким образом Вы поможете людям ощутить себя в безопасности, почувствовать поддержку, понимание, уважение и заботу. Предоставляйте информацию простыми словами, чтобы ее было легко понять. Выражайте сопереживание, когда позвонивший говорит Вам о своих чувствах: *«Я понимаю, что Вам тяжело..», «Вы переживаете...»*.

Стресс, который испытывают люди в связи с распространением коронавирусной инфекции, может отражаться не только на

эмоциональном состоянии, но и физическом. Воздействие стресса на организм приводит к таким изменениям, как учащенное дыхание, сильное сердцебиение, повышенное давление. Если собеседник упоминает вышеперечисленную симптоматику, вы можете рекомендовать к использованию методы саморегуляции, как естественные (физические упражнения), так и специальные (техники саморегуляции: дыхательную гимнастику и др.).

Помогите людям получить необходимую поддержку. Помогите звонившим эмоционально справиться с проблемами. Предоставляйте достоверную информацию, если она у Вас есть. Честно говорите, если Вы чего-то не знаете.

Перенаправление к другим источникам получения помощи и поддержки

В некоторых случаях Вы можете перенаправить позвонившего к другим ресурсам помощи и поддержки, аргументируя свою рекомендацию. Перенаправление может быть необходимо в случае обращения:

- Лица, с которым Вы не можете работать в силу профессиональных или личных ограничений (если позвонивший заявляет о проблеме, которая лежит вне Вашей профессиональной компетенции или Вы считаете, что у Вас недостаточно опыта в данном вопросе/проблеме).
- Лица, которому требуется помощь специалиста. Например, если имеются признаки выраженного стресса (нарушения сна и аппетита, физическая слабость, головные боли, постоянная усталость, апатия, проблемы с концентрацией внимания, памятью, скоростью мыслительного процесса, нервозность, суетливость, желание все контролировать, невозможность расслабиться, тяга к алкоголю и т.д.).

Во втором случае необходимым специалистом может быть медицинский психолог, психотерапевт, невропатолог, терапевт и др.

Перенаправление рекомендуется во всех случаях если есть признаки психических расстройств, в первую очередь, острое стрессовое расстройство, посттравматическое стрессовое расстройство, случаи, связанные с насилием, с суицидальными мыслями и глубокой травмой.

При перенаправлении к другим источникам получения помощи и поддержки педагог-психолог может столкнуться с проблемой, в основе которой лежит стигма (предубеждение).

Если Вы понимаете, что не можете помочь позвонившему, необходимо предпринять следующие шаги:

1. Лучшим выходом из ситуации будет признать данный факт, сообщить звонившему, что Вы не сможете помочь ему/ей и хотели бы направить к другому специалисту/другому ресурсу получения помощи и поддержки.

2. Поговорите с обратившимся за помощью. Честно скажите ему/ей, что его/ее проблема находится вне Вашей специализации, подробно разъяснив причины. Открытый уважительный разговор – наиболее корректное действие с точки зрения профессиональной этики психолога.

Посоветуйте других специалистов или другой источник получения помощи и поддержки. Необходимо направить человека к конкретному источнику помощи, дав ему телефон или адрес, а не ограничиться общими фразами типа: "Вам нужно обратиться к другому специалисту". Желательно предложить звонившему не менее двух источников помощи, к которым он/она может обратиться (например, более опытный педагог-психолог, веб-сайт психологической помощи (<https://covid-19.mentalcenter.kz>) или телефон доверия «150» (через WhatsApp +77081060810 или www.telefon150.kz).

3. . Сообщите об их надежности и гарантированной конфиденциальности. Проведите работу, если у звонящего есть стигма (предубеждения) в отношении получения медицинской или другой помощи, например, убедите, что рекомендованные источники смогут оказать необходимую квалифицированную помощь. Конечный выбор будет зависеть от звонившего.

Пример: Девушка 19 лет с признаками выраженного нарушения пищевого поведения. После проведения беседы Вы можете сказать: «*Я бы очень хотела Вам помочь в разрешении проблемы, с которой Вы столкнулись, но она выходит за границы моих профессиональных возможностей. В данной ситуации я бы порекомендовала Вам обратиться к специалисту(-ам), которые помогают людям с подобными проблемами...*». При этом желательно иметь под рукой контакты рекомендуемых ресурсов оказания помощи и поддержки.

4. Важно, чтобы у обратившегося к Вам человека не создалось впечатление, что Вы бросаете его/ее: «*Если Вы захотите, Вы сможете перезвонить и рассказать о том, что Вам дала консультация другого специалиста...*».

5. После перенаправления необходимо убедиться в действенности своего направления, не вдаваясь в подробности работы специалиста.

Что нужно и чего нельзя делать, предлагая ППП

НУЖНО	НЕЛЬЗЯ
Слушать больше, чем Вы говорите, чтобы определить проблемы. Мягко задавать прощупывающие вопросы. Использовать открытые вопросы: когда, где, что, кто. Признавать чувства и понимание событий. Помочь нормализовать эмоции и реакции. Признавать внутренние ресурсы и способность	Давить, чтобы человек говорил, если он не хочет говорить. Спрашивать, почему это или то. Осуждать. Использовать

<p>справляться.</p> <p>Предоставить информацию о коронавирусе COVID-19. Быть честным, если чего-нибудь не знаете. Это новый вирус, который мы все еще изучаем.</p> <p>Быть терпеливым и спокойным.</p> <p>Позволить высказаться и разрядить эмоции.</p> <p>Выслушать возможные варианты и помочь сделать выбор.</p> <p>Обеспечить конфиденциальность, если только упомянутые проблемы не влияют на безопасность самого человека или других людей.</p> <p>Обеспечить соблюдение принципа «не навреди».</p>	<p>технические термины.</p> <p>Говорить о себе или о личных проблемах или неприятностях.</p> <p>Давать ложные обещания или ложные заверения.</p> <p>Делиться чужой историей или опытом.</p> <p>Использовать доверие и конфиденциальность.</p>
---	---

Приложение 3. Памятка для сотрудника МРЦ – Как помочь себе?

Памятка для сотрудника МРЦ – Как помочь себе?

Беспокойство о родных и близких, чувство неопределённости, работа в дистанционном формате, большие нагрузки, условия нестабильности – все эти и другие факторы во время вспышки коронавируса COVID-19 могут привести к эмоциональному выгоранию.

ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ, используя эту шкалу:

Высокая эффективность работы, преимущественно хорошее настроение и мотивация к труду, удовлетворенность результатом.	Признаки эмоционального выгорания отсутствуют
Повышенная или пониженная чувствительность, скука, тревога или раздражение при мыслях о работе, трудности в общении с коллегами, эффективность работы снижена, пессимизм.	Есть некоторые признаки эмоционального выгорания
Бессонница и чувство истощения, головные боли, отсутствует желание/силы работать, сложно контролировать свое состояние, депрессия, апатия или тревога, эффективность работы низкая, негативизм.	Явные признаки эмоционального выгорания

ПОМОГИТЕ СЕБЕ:

1. Признайте, что Вы не идеальны. Не ругайте и не критикуйте себя, если Вы не справляетесь или испытываете негативные чувства – Вы просто человек, а не робот. Трудности – это не только проблемы, но и точки роста!

2. Заботьтесь о себе: старайтесь уделять время сну и отдыху, правильно питайтесь, по возможности переключайтесь на другие дела (работа по дому,

общение, с родными и друзьями, забота о домашних животных, физические упражнения и т.д.).

3. Снизьте нагрузку, не работайте по праздникам и выходным. Возможно, для этого стоит пересмотреть организацию времени и места работы в будние дни, а также поделить дела на «важные», «срочные» и просто «срочные, но не очень важные».

4. Правильно отдыхайте: уменьшите количество разговоров или отключите телефон и исключите посещение социальных сетей, уделите время себе и семье, любимому хобби, читайте и смотрите только интересные и приятные для Вас книги и фильмы.

5. По возможности делайте физические упражнения, но не перегружайте себя чрезмерной нагрузкой.

6. Попробуйте заняться медитацией или дыхательными практиками, хотя бы по 15 минут в день. Есть много приложений для телефона или видео на YouTube, Instagram, где Вы можете найти советы о том, как медитировать или делать упражнения.

7. Планируйте свое дела заранее и старайтесь по возможности их выполнить (например, на неделю, на день). Но все-таки, если вдруг не смогли – см. пункт 1.

8. Обращайтесь за помощью к тем, кому доверяете – это могут быть члены семьи, друзья, коллеги, психолог и др. Советы и помощь специалистов, готовых Вам помочь бесплатно в удобное для Вас время в режиме онлайн, можно найти на веб-сайте <https://covid-19.mentalcenter.kz/>.

9. Помните, что **работа всего лишь часть Вашей жизни**, да, ёмкая, но не единственная.

Приложение 4. Техники для профилактики эмоционального выгорания

Профилактика эмоционального выгорания - Как помочь себе? Памятка для учителя.

Признаки выгорания:

- Истощение – недостаток энергии для выполнения основных задач.
- Отрешенность – умственное дистанцирование от работы и цинизм по поводу ее важности.
- Неэффективность – потеря производительности и удовлетворения.

Если из трех перечисленных признаков эмоционального выгорания Вы находите у себя хотя бы два, то у Вас есть признаки эмоционального выгорания.

Попробуйте применить дыхательные упражнения (глубокое/диафрагмальное дыхание), медитацию, хотя бы 3 раза в день по 3-5 минут (см. на <https://covid-19.mentalcenter.kz/population/>).

Если признаки выгорания сохраняются, Вы можете использовать 2 техники – диалога и проживания образов (методика самосовладания). Синдром эмоционального выгорания – это состояние, когда человек не справляется со своим психическим состоянием, в частности, со своими чувствами или эмоциями.

Изучите основной список чувств:

- радость
- волнение – тревога - страх
- раздражение – злость – гнев
- грусть – печаль – тоска
- спокойствие

Техника диалога

- Выбрать одно из перечисленных чувств (нужно выбрать одно, самое выраженное в данный момент).
- Назовите это чувство вслух для себя (например, страх или тревога).
- Представьте это чувство в виде определенного образа (в виде предмета или чего-то неопределенного, непонятного).
- Попробуйте вступить в диалог с этим образом, например: «Ты, моя тревога, зачем ты сейчас со мной? Чего ты хочешь?». После каждого вопроса прислушайтесь к себе и, если Вы будете внимательны, то получите ответ.
- Попробуйте с ним договориться: «Ты – моя тревога, прошу тебя, не приходи так часто, сейчас оставь меня, а потом, когда я буду в другой ситуации, ты можешь вернуться».
- Если это Вам удастся, то перейдите к более сложной форме диалога, например: «Ты, моя тревога, ты мне нужна, ты мне помогаешь переживать за свое состояние, заботиться о своем здоровье, думать о качестве своей работы. Спасибо тебе за это!». После каждой формы диалога попробуйте обращаться к первоначальному образу и наблюдать, как он меняется.

Техника проживания образов

Наши проблемы, неприятные образы и состояния связаны с тем, что мы пытаемся с ними бороться, подавлять, вытеснять. Как правило, это неэффективно, потому что эти эмоции и образы накапливаются. Чтобы этого не происходило, и мы могли справляться со стрессом, эти чувства и образы нужно проживать (техника проживания образов):

- Представьте свои мысли, переживания в виде образов. Посмотрите внимательно – это могут быть понятные образы (в виде конкретных предметов, которые легко описать и назвать) или непонятные образы (темное, серое, какое-то мелькание).
 - Сосредоточьтесь на этом образе.
 - В состоянии напряжения проследите за образом, каким бы неприятным или тяжелым он ни был для Вас, не обманывая себя, не прерывая наблюдение, проживите этот образы, т.е. следуйте за ними и наблюдайте, как они меняются.
 - Пусть образы Вас не пугают, идите за ними. Если Вы их проживете, они не будут накапливаться, будут меньше вызывать напряжение и стресс, в частности, эмоциональное выгорание и его симптомы (головные боли, бессонница и др.)

Если эти техники не помогут, Вы можете обратиться к Вашему педагогическому психологу по тел. _____ или получить бесплатную онлайн-помощь специалиста на веб-сайте <https://covid-19.mentalcenter.kz/>.

Помните, к Вам всегда готовы прийти на помощь.