

**COVID-19 КОРОНАВИРУС ИНФЕКЦИЯСЫНЫҢ
ТАРАЛУЫНЫҢ АЛДЫН АЛУ КЕЗЕҢІНДЕ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚОЛДАУ
КӨРСЕТУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ БОЙЫНША
ЖАСТАР РЕСУРСТЫҚ ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ
ПСИХОЛОГТАРЫНА АРНАЛҒАН ПРАКТИКАЛЫҚ ҰСЫНЫМДАР**

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



COVID-19 коронавирус инфекциясының таралуының алдын алу кезеңінде психологиялық қолдау көрсетуді ұйымдастыру бойынша Жастар ресурстық орталықтарының психологтарына арналған практикалық ұсынымдар / 40 бет. Нұр-Сұлтан, 2020

Осы практикалық ұсынымдарды COVID-19 коронавирус инфекциясының таралуының алдын алу кезеңінде БҰҰ Балалар қоры (ЮНИСЕФ), «Жастар» ғылыми-зерттеу орталығы және Республикалық психикалық денсаулық ғылыми-практикалық орталығы дайындады.

Практикалық ұсынымдар жастар ресурстық орталықтарының психолог мамандары мен жастар қызметкерлеріне арналған.

Басылым тегін таратылады. Ақпаратты қайта басып шығару, дәйексөз алу және өзгеше пайдалану жағдайында аталмыш тұжырымдамаға сілтеме жасау міндетті.

Практические рекомендации для психологов молодежных ресурсных центров по организации психологического сопровождения в период предупреждения распространения коронавирусной инфекции COVID-19 / 40 стр. Нур-Султан, 2020

Данные практические рекомендации подготовлены Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ), Научно-исследовательским центром «Молодежь» и Республиканским научно-практическим центром психического здоровья в период предупреждения распространения коронавирусной инфекции COVID-19.

Практические рекомендации адресованы психологам и молодежным работникам молодежных ресурсных центров.

Издание распространяется бесплатно. При перепечатке, цитировании и ином использовании информации ссылка на данную публикацию обязательна.

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ.....	3
МАҚСАТТАР МЕН МІНДЕТТЕР:.....	3
1. ЖАСӨСПІРІМДЕР МЕН ЖАСТАРҒА, ЖӘНЕ ТҰРҒЫНДАРҒА ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КӨМЕК ПЕН ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ.....	3
1.1. Ақпарат беру және көмек ұсыну.....	4
1.2. Ақпараттық материалдарға, кеңестерге және көмек пен қолдау алу ресурстарына қол жеткізу мүмкіндігін беру.....	5
1.3. Түйіткілді мәселелерді және қауіп-қатерлерді анықтау.....	6
1.4. Өз біліктілігі шеңберінде көмек көрсету және/немесе тиісті орындарға бағыт сілтеу және/немесе мамандандырылған қызметтерді тарту.....	7
2. ЖРО ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНЕ ЖӘНЕ БАСҚА ДА ТҰЛҒАЛАРҒА ЭМОЦИЯЛЫҚ ТҰРҒЫДАН «КҮЙІП КЕТУДІҢ» АЛДЫН АЛУДА, ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ АМАН-САУЛЫҚТЫ САҚТАУДА ЖӘНЕ ҚАУІП-ҚАТЕРЛЕРДІ АЗАЙТУДА КӨМЕК КӨРСЕТУ.....	8
2.1. Ақпарат беру және көмек ұсыну.....	9
2.2. Өз біліктілігі шеңберінде көмек көрсету және/немесе көмек алу үшін тиісті орындарға бағыт сілтеу.....	9
ҚОСЫМША 1. Бағыт сілтеуге арналған ықтимал ресурстар тізімі.....	11
ҚОСЫМША 2. Алғашқы психологиялық көмек көрсету алгоритмі.....	13
ҚОСЫМША 3. ЖРО қызметкерлеріне арналған жадынама – Өзіңізге қалай көмектесе аласыз?.....	17
ҚОСЫМША 4. Эмоциялық «күйіп кетудің» алдын алу техникалары.....	18



КІРІСПЕ

Осы практикалық ұсынымдар Жастар ресурстық орталықтарының психологтарына жүктелген негізгі функциялардың орнын баспайды, бірақ, оларды толықтырады және қашықтан жұмыс жасау тәртібіне көшуге байланысты практикалық қызметті ұйымдастырудың кейбір ерекшеліктерін түсіндіреді.

МАҚСАТТАР МЕН МІНДЕТТЕР:

Осы практикалық ұсынымдардың мақсаты: ЖРО психологтарына екі басым бағыт бойынша психологиялық көмекке мұқтаждықты анықтау және оны көрсету бойынша жұмыстарында практикалық көмек беру:

1. Көмекке мұқтаж тұлғаларды анықтауға ерекше көңіл бөле отырып, жасөспірімдер мен жастарға, және тұрғындарға психологиялық қолдау көрсету және сүйемелдеу.

Міндеттер:

- 1.1. Ақпарат беру және көмек ұсыну
- 1.2. Ақпараттық материалдарға, кеңестерге және көмек пен қолдау алу ресурстарына қол жеткізу мүмкіндігін беру
- 1.3. Түйткілді мәселелерді және қауіп-қатерлерді анықтау
- 1.4. Өз біліктілігі шеңберінде көмек көрсету және/немесе көмек алу үшін тиісті орындарға бағыт сілтеу.

2. ЖРО қызметкерлеріне эмоциялық тұрғыдан «күйіп кетудің» алдын алуда, психологиялық аман-саулықты сақтауда және қауіп-қатерлерді азайтуда көмек көрсету.

Міндеттер:

- 2.1. Ақпарат беру және көмек ұсыну
- 2.2. Өз біліктілігі шеңберінде көмек пен қолдау көрсету және/немесе көмек алу үшін тиісті орындарға бағыт сілтеу.

1. ЖАСӨСПІРІМДЕР МЕН ЖАСТАРҒА, ЖӘНЕ ТҰРҒЫНДАРҒА ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КӨМЕК ПЕН ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ

Жасөспірімдер мен жастарға, және тұрғындарға психологиялық көмек пен қолдау көрсетуді ұйымдастыру кезінде өзгеріске түскен жағдайға (мысалы: оқшаулану, өзара қашықтан әрекеттесу, қарым-қатынас жетіспеушілігі және т.б.) бейімделуі қиын және эмоциялық, тұлғалық түйткілді мәселелерге (мысалы: стресс, шектен тыс агрессия, титықтау және т.б.), орын алған жағдайдан өз бетінше шығу үшін тұлғалық ресурстар мен мүмкіндіктер тапшылығына тап болған және т.с.с. тұлғаларды анықтауға ерекше зер салу керек.

1.1. Ақпарат беру және көмек ұсыну

Жастардың ЖРО психологы көмегіне жүгіну мүмкіндігі туралы, психикалық денсаулықты сақтау маңыздылығы туралы ақпарат беру керек.

Ақпарат жастардың психологқа өз бетінше жүгінуге ынталандыратындай және осылайша қолдауға мұқтаж тұлғаларды анықтауға қолғабыс ететіндей жолмен берілуі тиіс.

Психолог жастарға қысқаша ақпараттық хабарламаны WhatsApp мессенджері, смс-хабарламалар арқылы, әлеуметтік желілерде жариялау арқылы тарата алады. Ақпаратта психологтың толық аты-жөні (Т.А.Ә.) және байланыс мәліметтері (телефон нөмірі, эл.поштасы, әлеуметтік желілердегі мекен-жайы) көрсетілуі тиіс. Сіз, сонымен бірге, консультация алу үшін қоңырау шалу уақытын да (мысалы: жұмыс күндері күндіз және кешке) көрсете аласыз.

Ақпаратта, сондай-ақ, көмек пен қолдау алудың балама мүмкіндіктері, мысалы: психологиялық көмек көрсетуші <https://covid-19.mentalcenter.kz> веб-сайты немесе «150» сенім телефоны (+77081060810 нөмірлі WhatsApp немесе www.telefon150.kz арқылы) да көрсетілуі тиіс.

Ақпараттық хабарламаны ЖРО психологы өз бетінше немесе ЖРО қызметкерлері арқылы таратады.

ҮЛГІ: Жастар мен жасөспірімдердің ата-аналарына арналған хабарлама

Құрметті ата-ана, егер сіздерде немесе балаларыңызда сұрақтар немесе түйіпкілді мәселелер туындаса (мысалы: ашушаңдық, мұң, қызығушылықтың/ұйқының/тәбеттің төмендеуі немесе жоғалуы, себепсіз жылау және т.б.), сіздер психолог Т.А.Ә. _____ телефоны/WhatsApp арқылы хабарласа аласыздар немесе _____ эл.поштасына/Instagram-парақшасына хат жаза аласыздар. Сонымен қатар, сіздер аты-жөндеріңізді көрсетусіз <https://covid-19.mentalcenter.kz> веб-сайтына немесе «150» сенім телефонына (+77081060810 нөмірлі WhatsApp немесе www.telefon150.kz арқылы) жүгіне аласыздар.

ҮЛГІ: Жастарға арналған хабарлама

Қымбатты, жас жігіт және бойжеткен! Егер Сіздің сұрақтарыңыз болса немесе сөйлескіңіз келсе, мұңайып және жалғызсырап жүрсеңіз, мен Сізге қуана көмектесемін. Ұмытпаңыз, Сіз жалғыз емессің! Сіз кез-келген уақытта маған, ЖРО психологы Т.А.Ә. _____ телефоны/WhatsApp арқылы хабарласа аласыз немесе _____ эл.поштама/ Instagram-парақшама хат жаза аласыз. Сонымен қатар, Сіз аты-жөніңізді көрсетусіз <https://covid-19.mentalcenter.kz> веб-сайтына немесе «150» сенім телефонына (+77081060810 нөмірлі WhatsApp немесе www.telefon150.kz арқылы) жүгіне аласыз.

ҮЛГІ: ЖРО қызметкерлеріне арналған хабарлама

Құрметті ЖРО қызметкерлері, біздің жастар мен жасөспірімдер үйде отыруға мәжбүр, сондықтан, эмоциялық мәселелерге, жанжалдарға және басқа да қиындықтарға тап болуы мүмкін. Көмек пен қолдауға мұқтаж жастарды уақытылы анықтау өте маңызды. Егер сіздерге жастардың бойында қандай да бір өзгерістер (эмоциялық орнықсыздық, өмірге деген қызығушылықтың кенеттен жоғалуы, шектен тыс ашушаңдық, енжарлық және т.б.) бар екені мәлім болса, ЖРО психологы: Т.А.Ә. _____ телефоны/WhatsApp арқылы хабарлауды немесе _____ эл.поштасына/ Instagram-парақшасына _____ хат жазуды сұраймыз. Бірігіп біз осындай тұлғаларға көмек көрсетудің қадамдарын жасай аламыз.



Ақпарат беру психологиялық көмек пен қолдауға мұқтаж тұлғаларды, әрі қатыгездікке тап болған тұлғалардың уақытылы анықтау ықтималдығын арттырады.

Көмекке мұқтаж тұлғаларды баланы немесе қатарласын бақылау арқылы көрген-білгенін жеткізген ЖРО қызметкерлері, ата-аналардан, жергілікті басқару орындарынан және т.б түскен дабыл белгілері арқылы анықтауға болады.

1.2. Ақпараттық материалдарға, кеңестерге және көмек пен қолдау алу ресурстарына қол жеткізу мүмкіндігін беру

Психолог міндеті – ішкі және сыртқы ресурстарды, соның ішінде, жастардың ортасында (достарының отбасында) бұрыннан бар ресурстарды табу және оларға қол жеткізу мүмкіндігін ашу, оларды көзге көрінетін және қолданысқа жарамды ету, әрі, қажет болса, сондай ресурстарды іздеу жағынан зерттеу жүргізу және/немесе басқа балама ақпараттық ресурстар ұсыну.

Ресурстар келесілер бола алады:

- сыртқы көмек пен қолдау көрсету көздері:
 - отбасы, жақын адамдар, достар және олармен қарым-қатынас;
 - мамандандырылған мекемелер мен қызметтер;
 - ақпарат (жадынамалар, сайттар, мақалалар және т.б.);
 - өзге аңғарымды көздер.

- ішкі көздер (өз бетінше сүйеніш етуге болатын ресурстар):
 - әуестік, қызығушылық тудыратын істер, хобби;
 - демалыс, бос уақытта айналысатын істерді ұйымдастыру;
 - тұлғалық қабілеттер мен қасиеттер;
 - өз-өзіне көмек көрсету тәсілдері;
 - өзге аңғарымды көздер.

Ақпарат, кеңес пен көмек бере алатын маңызды ресурс Қазақстан Республикасының халқына коронавирус індеті кезінде психологиялық көмек көрсету үшін ашылған веб-сайт (covid-19.mentalcenter.kz) бола алады:


Қазақ тілінде: <https://covid-19.mentalcenter.kz/>

Орыс тілінде: <https://covid-19.mentalcenter.kz/ru/>

Сайтта стрессті, үрейді және т.б. қалай жеңуге болатынына қатысты сұрақтарға жауаптар табуға болады. Көмекке мұқтаж тұлғаларға аталмыш веб-сайттың ресурстарына дұрыс бағыт сілтеу үшін ЖРО психологына сол веб-сайттың мазмұнымен танысып шығуға кеңес беріледі.

Сол веб-сайт арқылы жазылып, мамандардың толық консультациясын және көмегін алуға болады. Ол үшін:

1) Сайттың алты тарауының біріне кіру керек («Егде адамдарға», «Балалар мен жасөспірімдерге», «Мүмкіндіктері шектеулі адамдарға» және басқалары)



Ескерту: сонымен қатар «мектеп психологына» деп аталатын педагог -психологтарға әдістемелік көмек беру мақсатында 7-бөлім құрылған. ЖРО психологтары да өздері үшін қажетті материалдарды алуына болады.

- 2) «Онлайн мамандар» пернесін (жоғарғы оң жақта) басу керек. Мамандар туралы ақпарат және фотосуреттері шығады.
- 3) Фотосуреттер бар тізімнен бір маманды таңдап, «Жазылу» пернесін басу керек. «Өтініш қалдырыңыз» деген терезеше шығады.
- 4) Өтінішті аты-жөнді (аты-жөнсіз де болады), ұялы телефон нөмірін және электронды поштаны көрсету арқылы толтыру керек.
- 5) Өтініштің алынғаны расталған соң, дербес консультация уақыты мен сілтеме көрсетілген смс-хабарлама келеді.

1.3. Түйіткілді мәселелерді және қауіп-қатерлерді анықтау

Қауіп-қатер – түрлі ауыртпалықтарға себепші болатын және шешімін табуды, көмек пен қолдау көрсетуді талап ететін әлдебір қолайсыз жағдайдың, оқиғаның, күрделі мәселенің туындау мүмкіндігі. Педагог-психолог өз тәжірибесі мен білімін пайдалана отырып, әрі қолда бар ресурстарды кеңінен тарта отырып, көмекке мұқтаж балаларға және ересектерге жәрдем бере алады.

Мұқтаж жандарға көмек пен қолдау көрсетілуін қамтамасыз ету үшін психолог:

- Өз ресурстарын және шектеу тудыратын тұстарын анықтап алуы қажет. Шектеу тудыратын тұстарға жата алатындар: күрделі істерді жүргізу үшін біліктіліктің жеткіліксіздігі немесе практикалық дағдылардың тапшылығы, ақпаратқа, соның ішінде, тиісті орынға бағыт сілтеу бойынша мәліметке шектеулі қолжетімділік немесе мүлдем бейхабар болу. Анықталған шектеуші тұстарды өз ресурстық қамсыздандыруын даярлау немесе сыртқы ресурстарды пайдалану арқылы жоюға немесе азайтуға болады.
- Өз ресурстық қамсыздандыруын анықтауы және даярлауы қажет:
 - консультация кезінде қажет болуы мүмкін ақпараттық ресурстар (бланкілер, нұсқаулықтар, экспресс жаттығулар, ұсынымдар);
 - коронавирус, билік тарапынан қолданылып жатқан шаралар, педагог-психологтың біліктілігі шеңберінен тыс сұрақтарға жауап бере алатын қызметтер (жедел штаб, денсалуық сақтау, әлеуметтік қызметтер және т.б. байланыс деректері) туралы соңғы және сенімді ақпарат;
 - көмекке мұқтаж тұлғаға жіберуге болатын сілтемелер, ақпарат және психологиялық білім беретін материалдар тізімі;
 - (қажет болған жағдайда) кері байланысты үзбеу үшін байланыс деректерімен қажетінше алмасу.
- ЖРО психологының жауапкершілігі аясына кірмейтін мәселелер анықталған жағдайда көмек пен қолдау алу үшін бағыт сілтеуге болатын тысқары ресурстардың, яғни басқа қызметтердің, мекемелердің және мамандардың тізімін дайындағаны жөн.

- Карантин жағдайында жұмыс жасайтын бағыт сілтеуге болатын мекемелер тізімін дайындауы қажет, мысалы, денсаулық сақтау қызметтері, психикалық денсаулық орталықтары, жедел көмек көрсету сайттары, жедел штабтар, сенім мен көмек телефондары, полиция, әлеуметтік қызметтер, дағдарыс орталықтарының бөлімшелері, зорлық-зомбылық құрбандарын қорғау орталықтары, паналар, қамқоршылық пен қорғаншылық органдарының бөлімдері/секторлары, кәмелетке толмағандарды бейімдеу орталықтары, кәмелетке толмағандардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссиялар, төтенше қызметтер, еріктілер және т.б.

Карантин жағдайында сыртқы ресурстар тізімін жасау қиын болуы мүмкін. Осындай ақпарат ЖРО басшылығында болуы ықтимал. ЖРО басшылығы да өзге қызметтерді тарту және бағыт сілтеу үшін маңызды ресурс болып табылады.

Есте сақтау маңызды, әріптестеріңіз – басқа да психологтар, сонымен қатар <https://covid-19.mentalcenter.kz/school-kaz> сайтта – Сіз үшін кеңес алуға болатын және аты-жөнін атаусыз көмек алғысы келетін тұлғаларды бағыттауға болатын ресурс бола алады.

Сыртқы ресурстар тізімінің мысалы «Бағыт сілтеуге арналған ықтимал ресурстар тізімі» 1-қосымшасында келтірілген.

1.4. Өз біліктілігі шеңберінде көмек көрсету және/немесе тиісті орындарға бағыт сілтеу және/немесе мамандандырылған қызметтерді тарту

ЖРО психологына жүгінген адаммен әңгімелесу алғашқы психологиялық көмек деп бағалана алады, осындай көмек көрсетілген соң, қажет болса, адамды жағдайға қарай басқа ресурстарға бағыттауға болады («Алғашқы психологиялық көмек көрсету алгоритмі» 2-қосымшасын қараңыз).

- **Практикалық және эмоциялық қолдау** көрсету – байбаламға, үрейге, қорқынышқа немесе алаңдаушылыққа бой алдырған жүгінушіге алғашқы психологиялық көмек көрсетудің ең маңызды бөлігі. Әңгіме барысында келесілерді ескеру керек:
 - Мұқият тыңдаңыз және жүгінушіге әңгімесін аяқтауға мүмкіндік беріңіз;
 - Оның көзқарасы тұрғысынан оған не болғанын түсінетінізді жеткізіңіз (бұл ретте оның көзқарасымен келісетініз не келіспейтініз маңызды емес);
 - Оның көзқарасы тұрғысынан онымен болған жағдай нәтижесінде ол өзін қалай сезінгенін түсінетінізді жеткізіңіз (маңызды: оның көзқарасы тұрғысынан);
 - Оның сезімдері әбден орынды екенін айтыңыз (маңызды: оның көзқарасы тұрғысынан!);
 - Оның эмоциялық реакцияларына ортақтастық пен ықыластық (мүсіркеу емес!) көрсетіңіз;
 - Әңгіме барысында ашық сұрақтар (Не? Қайда? Кім? және Қашан? – мұқият болыңыз, «Неге?» деп СҰРАМАҢЫЗ) қою өте маңызды, жүгінушінің сізге айтып жатқандарына түсініктеме беруден аулақ болыңыз;
 - Осы адамның (Сіздің емес!) сезімдері туралы әңгімелесіңіз;



Әңгіме барысында қызығушылық пен ортақтастықты жеткізетін негізгі психоәлеуметтік сөздерді қолданыңыз: «Мен сіздің мәселеңізді түсінемін, ...», «Мұңаю, ашулану, жабырқау немесе ... – табиғи құбылыс», «Сіз ... қажет екенін айтып жатқаныңызды естіп отырмын», «Сіз ... сезінетініңізді түсінемін», «Осындай жағдайда сіздің реакцияңыз әбден заңды құбылыс ...».

— Жағдайды, мәселені және қауіп-қатерлерді таразылаңыз, көмек көрсетіңіз және, қажет болса, әрі қарай көмек пен қолдау алуға болатын орындарға бағыт сілтеңіз;

- қажеттіліктері мен мәселелері туралы сұраңыз;

- бақытсыздыққа душар болған адамдарға мұқтаждықтарының және мәселелерінің шешімін табуға көмектесіңіз;

Осы жерде мынадай сөздерді айтуға болады: «Бәлкім, ықтимал шешімдерді талқылармыз...», «Осы жағдайда қандай балама шешімдер таба аламыз...».

- қажет болса, әрі қарай көмек пен қолдау алуға болатын орындарға бағыт сілтеңіз;

Осы жерде мынадай сөздерді айтуға болады: «Мен сізді уайымдаймын, сондықтан, осы мәселеде әлдеқайда білікті көмек ұсынғым келеді ... сізге көмектесе алатын адамға жібергім келеді».

- қажет болса, әрі қарай көмек пен қолдау алуға болатын орындарға бағыт сілтеңіз.

Сыртқы ресурстар тізімінің мысалы «Бағыт сілтеуге арналған ықтимал ресурстар тізімі»

1-қосымшасында келтірілген.

Алғашқы әңгімелесуден кейін:

- Адаммен байланысты үзбеңіз және қолдау көрсетуді тоқтатпаңыз;

- Егер басқа орынға бағыт сілтеген болсаңыз, көмек пен қолдау алды ма, біліңіз;

- Егер мүмкін болса, тыныштандыратын техникалар ұсыныңыз, Ғаламтордағы ресурстарға сілтемелер беріңіз (мысалы: өзін-өзі жөнге салу, стрестті тізгіндеу, релаксация және т.б.).

Басқа орынға бағыттау кезінде өзге орыннан көмек алудан бас тартқан жағдайда «Алғашқы психологиялық көмек көрсету алгоритмі» 2-қосымшасында ұсынылған алгоритмді қолданыңыз.

2. ЖРО ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНЕ ЖӘНЕ БАСҚА ДА ТҰЛҒАЛАРҒА ЭМОЦИЯЛЫҚ ТҰРҒЫДАН «КҮЙІП КЕТУДІҢ» АЛДЫН АЛУДА, ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ АМАН-САУЛЫҚТЫ САҚТАУДА ЖӘНЕ ҚАУІП-ҚАТЕРЛЕРДІ АЗАЙТУДА КӨМЕК КӨРСЕТУ

Туыстар мен жақындар үшін алаңдау, тұрлаусыздық сезімі, үлкен жүктемелер, тұрақсыздық – COVID-19 коронавирусы тараған уақытта барлық осы және басқа да факторлар – тұлғаның эмоциялық жағынан «күйіп кетуіне» апаруы мүмкін. Осындай жағдайда ЖРО психологының көмегі мен қолдауы маңызды.

ЖРО психологы өз әріптестеріне немесе басқа да тұлғаларға өз бетінше немесе көмек пен қолдау алатын орындарға бағыт сілтеу арқылы көмек пен қолдау көрсете алады.

2.1. Ақпарат беру және көмек ұсыну

ЖРО қызметкерері мен басқа да тұлғаларға психолог көмегіне жүгіну мүмкіндігі туралы, психикалық денсаулықты сақтау маңыздылығы туралы ақпарат беру керек. ЖРО қызметкерлеріне арналған ақпаратты психолог өзі немесе ЖРО басшылығы арқылы тарата алады.

Ақпарат психологқа өз бетінше жүгінуге ынталандыратындай және осылайша қолдауға мұқтаж тұлғаларды анықтауға қолғабыс ететіндей жолмен берілуі тиіс. Психолог әріптестеріне қысқаша ақпараттық хабарламаны WhatsApp мессенджері, смс-хабарламалар арқылы, әлеуметтік желілерде жариялау арқылы тарата алады. Ақпаратта психологтың толық аты-жөні (Т.А.Ә.) және байланыс мәліметтері (телефон нөмірі, эл.поштасы, әлеуметтік желілердегі мекен-жайы) көрсетілуі тиіс. Сіз, сонымен бірге, консультация алу үшін қоңырау шалу уақытын да (мысалы: жұмыс күндері күндіз және кешке) көрсете аласыз.

Ақпаратта, сондай-ақ, көмек пен қолдау алудың балама мүмкіндіктерін де көрсетуге болады. (мысалы: психологиялық көмек көрсетуші <https://covid-19.mentalcenter.kz> веб-сайты)

ҮЛГІ: Әріптестерге, тұрғындарға арналған хабарлама

Құрметті ЖРО қызметкерлері / Құрметті тұрғындар! Коронавирус етек жайған уақытта сіздер стресс пен жайсыздықты, жұмысқа қабілеттіліктің төмендеуін, пессимизм және басқа да сезімдерді бастан кешірулеріңіз мүмкін. Созылмалы стресс пен эмоциялық ауыртпалықтар сіздердің психикалық саулықтарыңызға және жұмыстарыңызға тіпті жағдай жақсарғаннан кейін де теріс әсерін тигізе алады. Мен сіздерге эмоциялық «күйіп кетудің» алдын алуда, әрі басқа да жағдайларда көмек беруге қуаныштымын. Сіздер менімен, ЖРО психологы _____ Т.А.Ә. _____ телефоны/WhatsApp арқылы хабарласа аласыздар немесе _____ эл.поштама/ Instagram-парақшама хат жаза аласыздар. Сонымен қатар, сіздер аты-жөндеріңізді көрсетусіз <https://covid-19.mentalcenter.kz> веб-сайтына немесе «150» сенім телефонына (+77081060810 нөмірлі WhatsApp немесе www.telefon150.kz арқылы) жүгіне аласыздар.

2.2. Өз біліктілігі шеңберінде көмек көрсету және/немесе көмек алу үшін тиісті орындарға бағыт сілтеу

Психолог әріптестеріне бірнеше жолмен көмек көрсете алады:

- Дербес консультациялар (2, 3 және 4 қосымшаларда сипатталған алгоритмдерді және техникаларды пайдалана отырып, әңгімелесу);
- Топтық дәрістер (әріптестер тобына арналған);
- Көмек алу үшін басқа орындарға бағыт сілтеу, мысалы, келесі жағдайларда:
 - ЖРО қызметкері (немесе басқа тұлға) қандай да бір себептермен психологқа жүгінгісі келмейді, немесе
 - ЖРО психологы өзін көмек көрсету үшін жеткілікті даярлығы немесе тәжірибесі бар деп санамайды, немесе
 - жағдай күрделі, асқынып кеткен немесе басқа жайттардың салдарынан ауырлап кеткен.

Психолог тұлғаны халыққа коронавирус індеті кезінде психологиялық көмек көрсету үшін ашылған веб-сайтқа бағыттай алады, аталмыш веб-сайтта маманнан кеңес алуға жазылуға болады.



Психолог, сонымен бірге, әріптестеріне стресс пен эмоциялық «күйіп кетудің» алдын уақытылы алудың маңыздылығы туралы пайдалы ақпаратты тарата алады. Жадынама мысалын 3 және 4 қосымшасын қараңыз.

Көмек алу үшін басқа орынға бағыт сілтеген жағдайда психолог мүмкіндігінше қоңырау шалу немесе хабарлама жіберу (WhatsApp, смс және т.б.) арқылы жүгінушінің көмек алуын қадағалауы, оның жағдайындағы өзгерістерге мониторинг жүргізуі, басқа шешімдер ұсынуы және/немесе қайта көмек көрсетуі (қажет болса) тиіс.





ҚОСЫМША 1.

БАҒЫТ СІЛТЕУГЕ АРНАЛҒАН ЫҚТИМАЛ РЕСУРСТАР ТІЗІМІ.

COVID-19 КОРОНАВИРУСЫНА ҚАТЫСТЫ ЖАҒДАЙ ТУРАЛЫ СЕНІМДІ АҚПАРАТ АЛУ ҮШІН:

▪ <https://www.coronavirus2020.kz> – коронавирусқа қатысты жағдай жөніндегі ресми сайт, онда төтенше жағдай, карантин кезіндегі жүріс-тұрыс ережелері, коронавируспен күресу үшін мемлекет қолданып жатқан шаралар, желіде тарап жатқан жалған ақпаратты теріске шығару жайлы бүкіл өзекті мәлімет бар.

- @coronavirus2020_kz – Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің Telegram-арнасы;
- @kz_hls_bot – коронавирус туралы ақпарат алуға болатын Telegram-бот;
- @anticoronakaz – Қазақстанда коронавируспен күрес жөніндегі IT-штабтың ресми арнасы;
- <https://formcovid.eisz.kz> – коронавирус инфекциясына экспресс-тест тапсыруға арналған электронды анкета.

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КӨМЕК АЛУ ҮШІН:

▪ Психологиялық көмек (ақпараттар мен мамандардың ақысыз онлайн кеңестері) алу веб-сайты: covid-19.mentalcenter.kz:

Қазақ тілінде: <https://covid-19.mentalcenter.kz/>

Орыс тілінде: <https://covid-19.mentalcenter.kz/ru/>

covid-19.mentalcenter.kz веб-сайтын қалай пайдалану керек:

- Сайттың алты тарауының біріне кіру керек («Егде адамдарға», «Балалар мен жасөспірімдерге», «Мүмкіндіктері шектеулі адамдарға» және басқалары);
- «Онлайн мамандар» пернесін (жоғарғы оң жақта) басу керек. Мамандар туралы ақпарат және фотосуреттері шығады;
- Фотосуреттер бар тізімнен бір маманды таңдап, «Жазылу» пернесін басу керек. «Өтініш қалдырыңыз» деген терезеше шығады;
- Өтінішті аты-жөнді (аты-жөнсіз де болады), ұялы телефон нөмірін және электронды поштаны көрсету арқылы толтыру керек;
- Раस्ताудан соң, дербес консультация күні, уақыты және оған апаратын сілтемелер көрсетілген смс келуін күту керек.

▪ Сіз тиісті тәжірибесі бар және көмек көрсетуге келісетін әріптестеріңізге (психологтарға, мектеп педагог-психологтарына) бағыт сілтей аласыз.

▪ Сіз тұратын өңірдегі психикалық денсаулық орталығының мамандарының көмегіне жүгіне аласыз (алдын-ала келісіп алған нақты маманға бағыттау маңызды).

ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ЖАҒДАЙЫНДА ТӨТЕНШЕ КӨМЕК АЛУ ҮШІН:

▪ Дерееу полицияға 102 нөмірі арқылы хабарласып, зорлық-зомбылық туралы ауызша арыз беру керек немесе qatqog.gov.kz порталы арқылы онлайн-арыз беру керек, мұндай арыз тіркелуі тиіс. Сіз полиция қызметкерлерінен тұрмыстық зорлық-зомбылық жасалған орынға баруын, құқық бұзушыға қатысты шара қолдануын талап етуге құқылысыз.

▪ Жарақат алған жағдайда 103 нөмірі арқылы жедел жәрдем шақыртып, полиция қызметкерінен сот-медициналық куәландыруға жолдама алу керек.

- 
- Тегін 150 немесе +77081060810 (WhatsApp) нөмірлері, www.telefon150.kz сайты арқылы Зорлық-зомбылыққа тап болған балаларға, жастарға және адамдарға арналған ұлттық телефон сенім желісіне хабарласу керек, аталмыш желі тәулік бойы жұмыс жасайды, онда психологиялық және құқықтық көмек көрсетіледі, учаскелік инспекторлардың, дағдарыс орталықтарының және басқа да керекті ұйымдардың байланыс деректері беріледі. Жүгінушінің аты-жөнін атамауға және құпиялықты сақтауға кепілдік беріледі.
 - Барлық өңірлерде тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған *дағдарыс орталықтары* жұмыс жасайды. Өмір мен денсаулыққа қауіп төнген жағдайда осындай орталықтардан пана сұрауға болады.
 - Әр өңірде әйелдер істері және отбасылық-демографиялық саясат жөніндегі комиссиялар жұмыс жасайды, онда консультация беріледі және қажетті қолдау көрсетіледі.



ҚОСЫМША 2.

АЛҒАШҚЫ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КӨМЕК КӨРСЕТУ АЛГОРИТМІ

COVID-19 КОРОНАВИРУС ИНФЕКЦИЯСЫНЫҢ АЛДЫН АЛУ КЕЗІНДЕГІ АЛҒАШҚЫ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КӨМЕК (АПК)

COVID-19 коронавирусының дендеуі бүкіл әлем халқының арасында алаңдаушылық пен үрей тудырды. Көптеген адамдар үрей мен қорқынышқа бой алдырады, түрлі дәрежеде вирус айналасындағы жағдайдың ықпалына түскендер аса күшті байбалам, қорқыныш пен алаңдаушылық сезімдерін бастан кешіруі мүмкін.

Алғашқы психологиялық көмек (АПК) – ауыр жағдайға тап болған адамдарға сабырға келуге және қиындықтарды еңсеру үшін қолдауға ие болуға көмектесу әдісі.

АПК келесі тұстарды қамтиды:

- Практикалық көмек пен қолдауды адамның мазасын алмай, сыпайы түрде көрсету;
- Қажеттіліктерді және түйіткілді мәселелерді таразылау;
- Адамдарды сезімдері және болып жатқан жайттарға реакциясы туралы айтуға мәжбүрлемей тыңдай білу;
- Адамды жұбата білу және сабырға келуге көмектесу;
- Ақпарат алуда, тиісті әлеуметтік қолдау қызметтерімен және құрылымдарымен байланыс орнатуда көмек көрсету;
- Әрі қарай зиян келуден (қайта бағыт сілтеу арқылы) қорғау.

АПК қауіпсіздік, басқа адамдармен байланыста болу сезімін қалыптастырады. АПК көрсету барысында әлеуметтік, физикалық және эмоциялық қолдау көруге мүмкіндік беріледі, әрі өзіне және айналадағыларға көмек көрсету мүмкіндігіне деген сенім нығаяды.

АЛҒАШҚЫ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КӨМЕК ҮШ ҚАҒИДАҒА НЕГІЗДЕЛЕДІ:

1. Қарастыру (ағымдағы жағдайды, кімнің қолдау іздейтінін, қандай қатерлер мен қажеттіліктер бар екенін, болжамалы эмоциялық реакцияларды қарастыру);
2. Тыңдау;
3. Бағыт сілтеу (қайта бағыт сілтеу).

Карантин кезінде АПК көрсету барысында көмек қашықтан (WhatsApp, Skype арқылы бейнебайланыс немесе тек аудиобайланыс арқылы) ұсынылады. Әңгіме көбінесе жүгінушінің бет-жүзін көрмей жүргізілетіндіктен, келесілер маңызды:

- баяу, анық және байсалды сөйлеу;
- дауысты ырғағын өзгертіп отыру арқылы ортақтастық пен жылу көрсету;
- мұқият тыңдау, тыңдап отырғаныңызды қостауды білдіретін дыбыстар дәлелдей алады.

ҚАШЫҚТАН ӘҢГІМЕЛЕСУ АЛГОРИТМІ:

1. Байланыс орнатыңыз. Өзіңізді таныстырыңыз – кім екеніңізді айтыңыз.
2. Құпиялық шарттары туралы айтып беріңіз.
3. Сіз немен және қалай көмектесе алатыныңызды сұраңыз. Егер жүгінуші атын атамаса, оны келесі жолмен нақтылай аласыз: «Сізге қалай көмектесе аламын? Есіміңізді білуге бола ма?»
4. Жүгінушіден оны мазалайтын жайт туралы сөйлесуге дайындығын сұраңыз. Мұқият тыңдап, сабырға шақыруға тырысыңыз.



Мұқият тыңдау техникасын қолданыңыз. Мұқият тыңдау келесіні білдіреді:

- Бар назарыңызды сөйлеп жатқан адамға аударыңыз, ол қалай сөйлеп жатыр, оның не туралы айтып жатқанын ұғыну және жақсы түсіну қажет. Есіңізде болсын, Сіздің міндетіңіз – тыңдау, сондықтан, сөйлеушіні тыңдап отырғаныңызды көрсету маңызды: қысқа ескертпелер жасап отырыңыз: «*Түсінікті*», «*Дұрыс*», «*Өтінемін, жалғастыра беріңіз*». Сондай-ақ, Сіз сөйлеуші қолданып жатқан сөздер мен сөз тіркестерін де қолдана аласыз; сонда сөйлеушінің ойлау барысын түсінетініңізге және бақылап отырғаныңызға айғақ болады.
- Сөйлеушіге орын алған жайт туралы өзіне ыңғайлы қарқында айтып беруге мүмкіндік беріңіз. Жауап беруге асықтырмаңыз, ойлануға уақыт беріңіз.
- Әңгімеге ден қойыңыз. Сөйлеуші қандай қиындықтарға тап болғанын, олардың сөйлеуші үшін қаншалықты маңызды екенін анықтаңыз: «*Сізді алаңдататын жайт туралы кішкене айтып беріңізші ...*».
- Сөйлеушіге дем беріп отырыңыз: «*Сіз айтып жатқан жайттар өте маңызды ...*», «*Осы туралы көбірек білгім келеді*», «*Неғұрлым көбірек айтқан сайын, сізді соғұрлым жақсырақ түсініп келемін*», «*Осы туралы толығырақ білсем деп өдім ...*», «*Сізді дұрыс түсінсем, ...*», «*Сіз ... деп санайсыз*», «*Яғни, Сізді .. қызықтырады*», «*Сіз үшін ең маңыздысы ...*», «*Демек, Сіз айтқандардан шығатын қорытынды ...*», «*Өте қызықты, нақтылай кетіңізші*».
- Сұраңыз және түсіндіріңіз. Егер сөйлеуші берген жауапты немесе оның айтып жатқандарын дұрыс түсінгеніңізге сенімсіз болсаңыз, сыпайы түрде қайта сұраңыз немесе сұрақты басқаша қойыңыз. Ашық сұрақтар қойыңыз, сонда көбірек мәлімет аласыз: «*... туралы толығырақ айтып бересіз бе?*» және арнайы нақтылайтын сұрақтар қойыңыз: Қалай, Қайда, Қашан және т.б. Сұрақ қойғанда сөйлеуші пайдаланған сөздерді қолдануға тырысыңыз. Сұрақтарды бір-бірден қойыңыз, асықпаңыз және сөйлеушінің орнына қорытынды жасамаңыз.

Байсалды болыңыз және түсіністік танытыңыз, осылайша адамдарға өзін қауіпсіздікте сезінуге, қолдау, түсіністік, құрмет пен қамқорлықты сезінуге көмектесесіз. Ақпаратты қарапайым, түсінуге оңай болатындай сөздермен беріңіз. Сөйлеуші сезімдерімен бөлісіп жатқанда жанашырлық танытыңыз: «*Сізге қиын екенін түсінемін*», «*Сіз уайымдайсыз*».


Коронавирус инфекциясының таралуына байланысты адамдар сезінуі мүмкін стресс тек эмоциялық қана емес, сонымен қатар, физикалық хал-жағдайға да әсер етуі мүмкін. Стресстің ағзаға тигізетін әсері тыныстаудың жиілеуі, қатты жүрек соғысы, қан қысымы көтерілуі сияқты өзгерістер тудыруы мүмкін. Егер жүгінуші жоғарыда тізілген симптомдарды атаса, Сіз табиғи (дене жаттығулары) және арнайы (өз-өзін жөнге салу техникалары: тыныстау гимнастикасы және т.б.) өз-өзін жөнге салу әдістерін қолдануға кеңес бере аласыз.

Қажетті қолдау алуға көмектесіңіз. Сөйлеушіге қиындықтарын эмоциялық тұрғыдан жеңуге көмектесіңіз. Қолыңызда бар болса ғана, сенімді ақпарат беріңіз. Егер әлденені білмесеңіз, шындықты айтыңыз.

КӨМЕК ПЕН ҚОЛДАУ КӨРСЕТЕТІН БАСҚА ОРЫНДАРҒА БАҒЫТ СІЛТЕҢІЗ

Кейбір жағдайларда Сіз өз ұсынымыңызды дәйектей отырып, жүгінушіні басқа көмек мен қолдау ресурстарына бағыттап аласыз. Бағыттау келесі тұлғалар хабарласқан жағдайда қажет болуы мүмкін:

- Кәсіби немесе жеке шектеулерге байланысты Сіз жұмыс жасай алмайтын тұлға (егер жүгінуші сіздің кәсіби біліктілігіңізден тыс жатқан мәселе туралы мәлімдесе немесе өзіңіздің сол мәселеде тәжірибеңіз жеткіліксіз деп санасаңыз).



▪ Маман көмегі қажет тұлға. Мысалы, егер айқын стресс белгілері бар (ұйқы мен тәбеттің бұзылуы, тұла бойдағы дәрменсіздік, бас ауыруы, ұдайы шаршаңқылық, селсоқтық, зейін қоя алмау, есте сақтай алмау, ойлану жылдамдығының тежелуі, күйгелектік, дегбірсіздік, бәрін бақылауда ұстауды қалау, бойды еркін және бос ұстай алмау, ішімдікке құмарлық және т.б.).

Екінші жағдайда медициналық психолог, психотерапевт, невропатолог, терапевт және т.б. қажетті маман болуы мүмкін.

Қайта бағыт сілтеу психикалық бұзылыс белгілері бар барлық жағдайларда, бірінші кезекте, өткір стрессті бұзылыс, жарақаттан кейіні стрессті бұзылыс, зорлық-зомбылықпен, суицид туралы ойлармен және терең жарақатпен байланысты жағдайларда қажет.

Көмек пен қолдау көрсетудің басқа көздеріне бағыт сілтеген кезде педагог-психолог түп-тамырында стигма (жаңсақ пікір) жатқан мәселеге кез болуы мүмкін.

ЕГЕР ЖҮГІНУШІГЕ КӨМЕКТЕСЕ АЛМАЙТЫНЫҢЫЗДЫ ТҮСІНСЕҢІЗ, КЕЛЕСІ ҚАДАМДАРДЫ ЖАСАУ ҚАЖЕТ:

1. Жағдайдан шығудың ең жақсы жолы шындықты мойындау, жүгінушіге көмектесе алмайтыныңызды және басқа маманға/басқа көмек пен қолдау көрсету ресурсына бағыт сілтегіңіз келетінін айту болып табылады.

2. Көмекке жүгінушімен сөйлесіңіз. Оның мәселесі Сіздің мамандығыңыздан тыс жатқанын барлық себептерді егжей-тегжейлі түсіндіре отырып ашық жеткізіңіз. Ашық, әрі ізетті әңгіме – психологтың кәсіби әдебі тұрғысынан ең дұрыс әрекет.

Басқа мамандарды немесе басқа көмек пен қолдау көрсету көзін ұсыныңыз. Адамды нақты көмек көрсету көзіне бағыттау керек, қолына телефон нөмірін немесе мекен-жайды ұстату керек, жалпылама «Сізге басқа маманға жүгіну керек» деген сияқты сөздермен шектелмеу керек. Оған жүгінуге болатын кем дегенде екі көмек көзін ұсынған жөн (мысалы, әлдеқайда тәжірибелі психолог, психологиялық көмек көрсету веб-сайты (<https://covid-19.mentalcenter.kz>) немесе «150» сенім телефоны (+77081060810 нөмірлі WhatsApp немесе www.telefon150.kz арқылы)).

3. Олардың сенімділігі және құпиялығы туралы айтыңыз. Егер жүгінушінің медициналық немесе өзге көмек алуға қатысты стигмасы (жаңсақ пікірі) болса, жұмыс жүргізіңіз, мысалы, ұсынылған көмек көздері қажетті білікті жәрдем бере алатынына сендіріңіз. Түпкі таңдау жүгінушіге байланысты болады.

Мысал: 19 жасар қыз, тамақтануға қатысты мінез-құлық бұзылысының белгілері бар екені айқын. Әңгімелесіп болған соң, былай дей аласыз: «Мен Сіз тап болған мәселені шешуге барынша көмектескім келіп еді, бірақ ол менің кәсіби мүмкіндіктерімнің шекарасынан тыс жатыр. Осы жағдайда мен Сізге дәл осындай мәселелерге тап болғандарға көмектесетін маман(дар)ға жүгінуге кеңес беремін ...». Осы ретте кеңес беруге болатын көмек пен қолдау ресурстарының байланыс деректері қолыңызда болғаны абзал.

4. Сізге жүгінген адамда Сіз оны тастап кетіп бара жатқан әсер қалмауы маңызды: «Егер қаласаңыз, басқа маманның консультациясы Сізге не бергенін айтып беру үшін маған қайта қоңырау шалсаңыз болады...».

5. Бағыт сілтегеннен кейін маман жұмысының жай-жапсарына бойламай, сілтеген бағыт тиімді болып шыққанына көз жеткізу қажет.



АПК ҰСЫНА ОТЫРЫП НЕ ІСТЕУГЕ БОЛАДЫ ЖӘНЕ БОЛМАЙДЫ

БОЛАДЫ	БОЛМАЙДЫ
<p>Мәселелерді анықтау үшін сөйлегеннен гөрі көбірек тыңдау.</p> <p>Барлаушы сұрақтарды сыпайы қою.</p> <p>Ашық сұрақтар қою: қашан, қайда, не, кім.</p> <p>Сезімдерді мойындау және оқиғаларды жете түсіну.</p> <p>Эмоцияларды және реакцияларды қалыпқа келтіруге көмектесу.</p> <p>Ішкі ресурстарды және қиындықтарды еңсеру қабілетін мойындау.</p> <p>COVID-19 коронавирусы туралы ақпарат беру. Егер әлденені білмесеңіз, ашық айту. Бұл – жаңа вирус, оны әлі зерттеп жатырмыз.</p> <p>Төзімді және байсалды болу.</p> <p>Эмоцияларды сөзбен жеткізуге және сыртқа ақтаруға мүмкіндік беру.</p> <p>Ықтимал шешімдерді тыңдау және таңдау жасауға көмектесу.</p> <p>Егер айтылған мәселелер адамның өзінің немесе өзгелердің қауіпсіздігіне әсер етпесе, құпиялықты қамтамасыз ету.</p> <p>«Зиян келтірме» қағидасының сақталуын қамтамасыз ету.</p>	<p>Адам айтқысы келмесе, айтқызу үшін қысым жасау.</p> <p>Неге анау немесе мынау деп сұрау.</p> <p>Сынап-мінеу.</p> <p>Техникалық терминдер қолдану.</p> <p>Өзіңіз немесе жеке мәселелеріңіз бен қолайсыз жайттарыңыз туралы айту.</p> <p>Жалған уәде немесе жалған серт беру.</p> <p>Басқа адамдардың хикаясымен немесе тәжірибесімен бөлісу.</p> <p>Сенім мен құпиялықты пайдалану.</p>



ҚОСЫМША 3.

ЖРО ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНЕ АРНАЛҒАН ЖАДЫНАМА – ӨЗІҢІЗГЕ ҚАЛАЙ КӨМЕКТЕСЕ АЛАСЫЗ?

ЖРО ҚЫЗМЕТКЕРІНЕ АРНАЛҒАН ЖАДЫНАМА – ӨЗІҢІЗГЕ ҚАЛАЙ КӨМЕКТЕСЕ АЛАСЫЗ?

Туыстар мен жақындар үшін алаңдау, тұрлаусыздық сезімі, әріптестермен қашықтан жұмыс жасау, үлкен жүктемелер, тұрақсыздық – COVID-19 коронавирусы тараған уақытта барлық осы және басқа да факторлар – тұлғаның эмоциялық жағынан «күйіп кетуіне» апаруы мүмкін.

ОСЫ ШКАЛАНЫҢ КӨМЕГІМЕН ӨЗІҢІЗДІ ТЕКСЕРІҢІЗ:

Жоғары жұмыс тиімділігі, негізінен жақсы көңіл-күй және еңбек етуге құштарлық, нәтижеге қанағаттану.	Эмоциялық «күйіп кету» белгілері жоқ
Жоғары немесе төмен сезімталдық, зерігу, жұмыс туралы ойлағанда үрейлену немесе ашулану, әріптестермен қарым-қатынаста қиындықтарға тап болу, жұмыс тиімділігі төмен, пессимизм.	Кейбір эмоциялық «күйіп кету» белгілері бар
Ұйқысыздық және титықтау сезімі, бас ауыруы, жұмыс істеуге құлық/күш жоқ, өз хал-жағдайын бақылауда ұстау қиын, депрессия, селсоқтық немесе үрей, жұмыс тиімділігі төмен, негативизм.	Айқын эмоциялық «күйіп кету» белгілері

ӨЗІҢІЗГЕ КӨМЕКТЕСІҢІЗ:

1. Өзіңіздің мінсіз емес екеніңізді мойындаңыз. Өзіңізді ұрыспаңыз және сынамаңыз, егер қолыңыздан келмей жатса немесе жағымсыз сезімдерге ерік берсеңіз – Сіз робот емес, бар-жоғы адамсыз. Қиындықтар – түйіткілді мәселелер ғана емес, өсуге жол ашатын мүмкіндіктер!
2. Өзіңізді күтіңіз: ұйқы мен демалысқа уақыт бөлуге тырысыңыз, дұрыс тамақтаныңыз, мүмкіндік болса, басқа істермен көңіліңізді аулаңыз (үй шаруасы, туыстармен және достармен сөйлесу, үй жануарларына күтім көрсету, дене жаттығулары және т.б.).
3. Жүктемені азайтыңыз, мейрамдарда және демалыстарда жұмыс істемеңіз. Осылай істеу үшін жұмыс күндері жұмыс уақытын және жұмыс орнын ұйымдастыру жағын қайта қарау керек болар, әрі істерді «маңызды», «шұғыл» және «шұғыл, бірақ маңызды емес» деп бөлу керек болар.
4. Дұрыс тынығыңыз: сөйлесуді қысқартыңыз немесе телефонды өшіріп қойыңыз, әлеуметтік желілерге кірмеңіз, өзіңізге және отбасыңызға, сүйікті хоббиге көңіл бөліңіз, өзіңізге қызықты және ұнамды кітаптарды және фильмдерді ғана оқыңыз және көріңіз.
5. Мүмкін болса, дене жаттығуларын жасаңыз, бірақ, шамадан тыс күш түсірмеңіз.
6. Медитацияны немесе тыныстау тәсілдерін күніне тым болмаса 15 минут бойы жасап көріңіз. Қалай медитация немесе жаттығу жасау керек екеніне қатысты кеңестер табуға болатын телефонға арналған қосымшалар немесе YouTube платформасында, Instagram әлеуметтік желісінде бейнематериалдар бар.
7. Істерді алдын-ала (мысалы, бір аптаға, бір күнге) жоспарлап, мүмкіндігіңізге қарай оларды орындауға тырысыңыз. Бірақ, егер қолыңыздан келмей қалса, 1-тармақты қараңыз.
8. Өзіңіз сенетін адамдардан көмек сұраңыз – мысалы, отбасы мүшелері, достар, әріптестер, психолог және т.б. Сізге ыңғайлы уақытта тегін онлайн кеңес беруге және көмек көрсетуге дайын мамандарды <https://covid-19.mentalcenter.kz/> веб-сайтынан табуға болады.
9. Есіңізде болсын, **жұмыс – өміріңіздің тек бір бөлігі ғана**, иә, ауқымдысы, бірақ жалғыз бөлігі емес.

ҚОСЫМША 4.

ЭМОЦИЯЛЫҚ «КҮЙІП КЕТУДІҢ» АЛДЫН АЛУ ТЕХНИКАЛАРЫ

ЭМОЦИЯЛЫҚ «КҮЙІП КЕТУДІҢ» АЛДЫН АЛУ – ӨЗІҢІЗГЕ ҚАЛАЙ КӨМЕКТЕСЕ АЛАСЫЗ? МҰҒАЛІМГЕ АРНАЛҒАН ЖАДЫНАМА.

«Күйіп кету» белгілері:

- Титықтау – негізгі міндеттерді орындауға күш-қуат жетіспеуі.
- Қол ұзу – жұмыстан ойша алшақтау және оның маңыздылығына қатысты оспадар пікір айту.
- Тиімсіздік – өнімділіктен және қанағаттану сезімінен айырылу.

Егер аталған эмоциялық «күйіп кетудің» үш белгісінің кем дегенде екеуін өзіңізден тапсаңыз, сізде эмоциялық «күйіп кету» белгілері бар.

Тыныстау жаттығуларын (терең/диафрагма арқылы тыныстауды), медитацияны күніне кем дегенде 3 рет 3-5 минуттан жасап көріңіз (қараңыз: <https://covid-19.mentalcenter.kz/population/>).

Егер «күйіп кету» белгілері кетпесе, 2 техниканы пайдалана аласыз – диалог және түрлі бейнеге ену (өз-өзіне ие бола білу әдісі). Эмоциялық «күйіп кету» синдромы – адам өзінің психикалық күйін, соның ішінде, сезімдерін немесе эмоцияларын тізгіндей алмайтын күй.

Негізгі сезімдер тізімін зерделеңіз:

- қуаныш
- мұң – қайғы – зарығу
- толқу – үрей - қорқыныш
- сабырлылық
- ашу – ыза – қаһар

ДИАЛОГ ТЕХНИКАСЫ

- Аталған сезімдердің біреуін таңдаңыз (дәл қазір айқын көрінетін біреуін таңдаңыз).
 - Сол сезімді өзіңізге дауыстап айтыңыз (мысалы, қорқыныш немесе үрей).
 - Сол сезімді белгілі бір бейне түрінде елестетіңіз (зат немесе белгілісіз, түсініксіз әлдене).
 - Сол бейнемен диалог құрыңыз, мысалы, «Сен, менің үрейім, неге қазір келдің? Саған не керек?»
- Әр сұрақтан кейін өзіңізге құлақ салыңыз, егер мұқият болсаңыз, жауабын аласыз.
- Сол бейнемен бір келісімге келуге тырысыңыз: «Сен – менің үрейімсің, өтінемін, осыншалық жиі келмеші, мені жайыма қалдыр, мен басқа жағдайда болғанда, қайтып келерсің».
 - Егер қолыңыздан келсе, күрделірек диалог түріне көшіңіз, мысалы, «Сен, менің үрейім, сен маған керексің, сен маған хал-жағдайыма уайымдауға, денсаулығымды күтуге, жұмысымның сапасы туралы ойлауға көмектесесің. Рақмет саған!». Әр диалог түрінен кейін бастапқы бейнеге оралып, оның қалай өзгеріп жатқанын бақылап көріңіз.

ТҮРЛІ БЕЙНЕГЕ ЕНУ ТЕХНИКАСЫ

Біздің қиындықтар, жағымсыз бейнелер және күйлер біздің солармен күресуге, оларды жаншуға, ысыруға тырысатынымызбен байланысты. Әдетте, бұл тиімсіз, себебі, сондай эмоциялар мен бейнелер жинала береді. Осылай болмауы үшін және стрессті жеңе алуымыз үшін сол сезімдерде және бейнелерде өмір сүру керек (түрлі бейнеге ену техникасы):

- Ойларыңызды, уайымдарыңызды бейнелер түрінде елестетіңіз. Мұқият қараңыз – олар түсінікті (сипаттау және атау оңай болатын нақты заттар түрінде) немесе түсініксіз (қара, сұр, бұлдыр) бейнелер болуы мүмкін.



- Сол бейнеге зер салыңыз.
- Ширығып отырған күйде сол бейне Сіз үшін қаншалықты жағымсыз немесе ауыр болса да, өзіңізді алдамай, бақылауды үзбей, солардың ізімен жүріп көріңіз, сол бейнелерде өмір сүріңіз, яғни, олардың артынан еріңіз, қалай өзгеретінін бақылаңыз.
- Бейнелерден қорықпаңыз, артынан жүре беріңіз. Егер олардың кейпінде өмір сүріп көретін болсаңыз, олар жиналмайды, ширығу мен стресс күйлерін, атап айтқанда, эмоциялық «күйіп кетуді» және оның белгілерін (бас ауыруы, ұйқысыздық және т.б.) азырақ тудырады.

Егер осы техникалар көмектеспесе, педагог-психологпен _____ телефоны арқылы хабарласа аласыз немесе <https://covid-19.mentalcenter.kz/> веб-сайтында тегін онлайн маман көмегін ала аласыз.

Есіңізде болсын, Сізге әрдайым көмекке келуге дайын.



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	21
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ:	21
1. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА ПОДРОСТКОВ И МОЛОДЕЖИ, А ТАКЖЕ НАСЕЛЕНИЯ	21
1.1. Информирование и предложение помощи	21
1.2. Предоставление доступа к информационным материалам, советам и ресурсам получения помощи и поддержки	23
1.3. Определение проблем и рисков	24
1.4. Оказание помощи в рамках своей компетенции и/или перенаправление и/или привлечение специализированных служб	25
2. ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ СОТРУДНИКАМ МРЦ И ДРУГИМ ЛИЦАМ В ПРОФИЛАКТИКЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ, СОХРАНЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ И СНИЖЕНИЯ РИСКОВ	26
2.1. Информирование и предложение помощи	26
2.2. Оказание помощи в рамках своей компетенции и/или перенаправление для получения помощи	27
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Список возможных ресурсов для перенаправления	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Алгоритм оказания первой психологической помощи	30
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Памятка для сотрудника МРЦ – Как помочь себе?	34
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Техники для профилактики эмоционального выгорания	35



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 будет 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 специализированных 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 важнейшая 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-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», «Людам 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 qatqor.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 обратиться?*»
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).

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
<p>Слушать больше, чем Вы говорите, чтобы определить проблемы.</p> <p>Мягко задавать прощупывающие вопросы.</p> <p>Использовать открытые вопросы: когда, где, что, кто.</p> <p>Признавать чувства и понимание событий.</p> <p>Помочь нормализовать эмоции и реакции.</p> <p>Признавать внутренние ресурсы и способность справляться.</p> <p>Предоставить информацию о коронавирусе COVID-19.</p> <p>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>Давить, чтобы человек говорил, если он не хочет говорить.</p> <p>Спрашивать, почему это или то.</p> <p>Осуждать.</p> <p>Использовать 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 свои 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, емкая, 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 педагогу-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.



