

Руководство  
для Наставника



# СТОЙКИЕ СЕМЬИ



Наставничество во время кризиса

## Руководство для наставника

**Благодарим вас** за то, что добровольно посвятили свое время наставничеству семей, пострадавших от вооруженного конфликта и перемещенных лиц. Благодаря этим занятиям вы сможете поддержать семьи, которые живут в зонах активных конфликтов, были перемещены внутри страны или живут в качестве беженцев. В рамках этой программы мы будем работать вместе, чтобы обеспечить:

- Детям защиту от жестокого обращения и опасностей во время конфликта
- Детям развитие устойчивости, позволяя им преодолевать сложные ситуации, признавая и используя свои сильные стороны.
- Родителям работу над собственной устойчивостью и уверенность, что смогут справиться с кризисом и позаботиться о своих детях.
- Сообществам все необходимое для поддержки семей, чтобы они были устойчивыми во время кризиса

В этом руководстве объясняется, как обеспечить безопасность вашего наставничества и оказать хорошую поддержку детям и взрослым, с которыми вы общаетесь. Он должен предоставить вам всю необходимую информацию о том, как стать эффективным наставником, основные советы по поддержанию собственного благополучия и ключевую информацию о каждом сеансе наставничества. Когда вы наставляете семьи, не забывайте обращаться к этому руководству всякий раз, когда вам это нужно. Если возможно, перед встречей с бенефициарами проекта следует провести тренинг на основе этих рекомендаций.

Эти материалы были разработаны организацией Viva в партнерстве с [Мир без сирот](#) (МБС) и [Инновиста](#), на основе [Советов для родителей во время войны](#) разработанных организацией [Parenting for Lifelong Health and others](#), а также на основе Программы наставничества по телефону для детей и семьи Viva, разработанной во время пандемии Covid-19.

<b>1. Вступление. Как это работает.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Справочная информация для наставников .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Прежде, чем начать .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Во время занятия .....</b>	<b>11</b>
<b>5. После занятия .....</b>	<b>13</b>
<b>6. Использование приложения Стойкие семьи.....</b>	<b>13</b>
<b>Дополнение 1: Первая психологическая помощь (ППП) .....</b>	<b>16</b>
<b>Дополнение 2а: Забота о собственном ментальном здоровье и благополучии .....</b>	<b>20</b>
<b>Дополнение 2б: План личного благополучия .....</b>	<b>22</b>
<b>Дополнение 3: Распознавание признаков жестокого обращения .....</b>	<b>23</b>
<b>Дополнение 4: Реагирование на случай насилия или предполагаемого насилия .....</b>	<b>25</b>
<b>Дополнение 5: Правила поведения и безопасности при проведении занятий с семьями и детьми.....</b>	<b>26</b>
<b>Дополнение 6: Обязательство по Правилам безопасности .....</b>	<b>28</b>
<b>Дополнение 7: Направление бенефициаров для получения дополнительной поддержки.....</b>	<b>29</b>
<b>Дополнение 8: Дополнительная информация о поддержке детей .....</b>	<b>30</b>

## 1. Вступление. Как это работает

### Что такое Программа Стойкие семьи (Resilient Families Program)?

В рамках этой программы вы будете поддерживать семьи в течение **шести сессий наставничества**, а также дополнительной, вводной и заключительной сессий в зависимости от того, как вы реализуете программу. Каждая сессия состоит из **беседы с родителями** и **беседы с детьми**. Вы можете использовать материалы в различных контекстах, решая, что лучше всего подойдет для ситуации, в которой находятся ваши участники:

- Личные встречи для отдельных домохозяйств, встреча сначала с родителем (родителями), а затем с ребенком (детьми)
- Телефонные звонки для отдельных домохозяйств, разговор сначала с родителем (родителями), а затем с ребенком (детьми)
- Групповые занятия, встреча с группой родителей и далее отдельно с группой детей

В течение шести основных занятий вы будете обсуждать следующие темы:

1. **"Поговорите об этом"** – Помочь семье разобраться, в каком они сейчас положении и пережитом опыте, а также помочь родителям поговорить со своими детьми о конфликте и их ситуации;
2. **"Крепкие семьи"** – Позитивное общение в семье и качественное времяпрепровождение с детьми;
3. **"Ментальное здоровье и стойкость"** – Управление эмоциями и забота о ментальном здоровье, а также помощь детей в управлении своими эмоциями;
4. **"Быть в безопасности вместе"** – Как оставаться вместе в конфликтных ситуациях и избежать торговли людьми;
5. **"Быть в безопасности дома"** – Управление гневом и позитивная дисциплина;
6. **"Каждый день учиться вместе"** – Помощь детям в обучении и создание графика и распорядка;

Для оказания дополнительной поддержки семьям, переживающим горе и утрату доступно дополнительное занятие **«Как справиться с потерей»**.

**Примечание:** В этих ресурсах для простоты мы обращаемся к «родителям». Однако мы понимаем, что во многих ситуациях более подходящим термином может быть, например, опекун, приемный родитель или родственник. Как наставник, вы должны быть чувствительны к этим различным отношениям и семейным структурам и использовать соответствующие термины, чтобы обратиться к взрослым, с которыми вы работаете.

## 2. Справочная информация для наставников

### Почему наставничество? Поддержка стойкости семей

В рамках программы наставничества ключевой идеей поддержки детей и семей в это время является концепция повышения стойкости детей и семей и оказания им помощи в повышении их способности справляться с трудностями.

В то время как все дети уязвимы во время кризиса, у детей также есть способность встречать, переносить и восстанавливаться после потери. Эта способность справляться со стрессовыми ситуациями и «приходить в себя» называется стойкостью. Стойкость относится к способности положительно реагировать или адаптироваться к сложному событию или опыту.



**«Пирамида психосоциальной поддержки»** — это полезный инструмент, который показывает нам, как наша работа с семьями во время вооруженных конфликтов и перемещений может поддержать их устойчивость и помочь им справиться с этим кризисом.

Исследования показали, что есть небольшой процент детей (3-5%), которые нуждаются в индивидуальном консультировании и психологической поддержке после кризиса (которую должны оказывать только квалифицированные специалисты), но большинству детей можно помочь через поддержку их семьи и общины. Поэтому наши ответные действия должны быть направлены на укрепление способности лиц, обеспечивающих уход, и других взрослых, участвующих в жизни детей, оказывать повседневную психосоциальную помощь детям. Таким образом, мы можем сосредоточиться на восстановлении устойчивости перед лицом сложных обстоятельств.

Пирамида психосоциальной поддержки МВПК<sup>11</sup> иллюстрирует многоуровневую систему дополнительной поддержки. Слои представляют различные виды поддержки, которые могут понадобиться людям для восстановления после кризиса.



Эта модель признает, что у детей и общин есть свои сильные стороны и ресурсы, и пытается их использовать и поддерживать. Наставничество семьям может помочь поддерживать общины и семьи, а также направить семьи для удовлетворения основных потребностей или целенаправленной поддержки в рамках программы наставничества.

### Первая психологическая помощь

Некоторым семьям, с которыми вы встречаетесь, может понадобиться первоначальная психологическая поддержка, прежде чем они смогут извлечь пользу из сеансов наставничества. **Первая психологическая помощь (ППП)** может помочь уменьшить первоначальный дистресс, вызванный конфликтом, — это отличный первый шаг, который поможет вам понять, как правильно реагировать на человека, которого вы встречаете впервые и который находится в бедственном положении. Не каждый, кто переживает кризисное событие, будет нуждаться или спрашивать о ППП, поэтому вы не должны навязывать помощь людям, которые этого не хотят, но должны быть легко доступными для тех, кто может нуждаться в поддержке.

ППП достаточно проста, чтобы каждый мог ее предоставить при встрече с кем-то, кто непосредственно пострадал от кризиса. Пожалуйста, ознакомьтесь с информацией в **Дополнении 1**, чтобы вы могли быть готовы предложить ППП семьям, которые могут в ней нуждаться.

<sup>11</sup> Межведомственный постоянный комитет, [IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings](#) (2007)

## Поддержка для наставников

Быть вместе с семьями в это трудное время в качестве наставника очень полезно, но иногда это может быть и сложно. Разговоры с семьями об их трудностях могут повлиять на ваше собственное благополучие, если вы не будете к этому готовы. Следующий раздел поможет вам разработать хорошие стратегии для защиты собственного благополучия на протяжении всего времени, пока вы являетесь наставником.

Очень важно, чтобы вы не чувствовали, что вам нужно справляться со сложными ситуациями самостоятельно. Вот почему мы предлагаем вам **регулярно встречаться со своими коллегами-наставниками и вашим наставником-наставником** (в идеале раз в неделю), чтобы обсудить, как проходят ваши сеансы поддержки, обсудить любые проблемы, с которыми вы сталкиваетесь, и поддержать друг друга.

Убедитесь, что вы также **ставите в приоритет собственное благополучие** — чтобы помогать и поддерживать других, мы должны начать с себя. См. **Дополнение 2а**, где приведены советы по заботе о собственном психическом здоровье и благополучии. Прежде чем приступить к программе, просмотрите их и подумайте, что вы можете предпринять, чтобы позаботиться о себе в это время. В **Дополнении 2б** вы найдете шаблон личного «Плана благополучия». Потратьте некоторое время, чтобы завершить это, прежде чем приступить к сеансам наставничества.

## Ваша структура поддержки

Ваш наставник-куратор:	<input type="text"/>
Контактная информация:	<input type="text"/>
Ваш координатор программы:	<input type="text"/>
Контактная информация:	<input type="text"/>
Ваш сотрудник службы безопасности в программе:	<input type="text"/>
Контактная информация:	<input type="text"/>

Обратите внимание, что точная структура программы будет зависеть от различных факторов, например, от того, сколько людей вы поддерживаете, и от того, проводите ли вы программу через церковь, местный проект или более крупную организацию.

## Кто может принимать участие в программе?

### Выявление семей, которые могут принять участие

В своей роли человека, оказывающего поддержку людям, пострадавшим от конфликта, вы, возможно, уже оказывали непосредственную поддержку отдельным лицам или семьям, например, раздавали продуктовые наборы, принимали беженцев или координировали работу принимающих семей, помогали людям получить доступ к местным услугам и рабочим местам или предлагали первую психологическую помощь.

Вы будете работать со своим наставником-куратором и/или координатором программы, чтобы определить семьи, которые, по вашему мнению, больше всего нуждаются в этой поддержке. Это могут быть:

- Семьи, в которых вы уже знаете, что существует риск домашнего или семейного насилия.
- Семьи в особо неустроенных обстоятельствах – напр. во временном жилье
- Семьи, включая ребенка (детей), не проживающие с матерью или отцом
- Семьи, живущие в нищете или неспособные удовлетворить свои основные потребности
- Семьи, которые были разделены из-за конфликта
- Семьи с одним родителем
- Многодетные семьи с более чем 4 детьми
- Семьи, в которых женщина-опекун или молодая женщина беременны или кормят грудью
- Семьи, в которых есть ребенок или родитель с инвалидностью
- Семьи, в которых есть ребенок или взрослый с тяжелым физ или псих заболеванием
- Семьи, в которых основным опекуном является пожилой родственник

В зависимости от количества возможных бенефициаров, которых вы определите, а также от ваших обстоятельств и предпочтений, вы можете провести личные встречи один на один или по телефону, или встретиться со взрослыми и детьми в групповой обстановке.

### Вовлечение

При выборе семей для участия в программе вы должны убедиться, что нет дискриминации по признаку пола, расы, цвета кожи, языка, политики, национальности, инвалидности или любого другого фактора и группы имеют равные возможности для участия.

## Безопасность

**При работе с детьми и уязвимыми взрослыми очень важно, чтобы мы:**

- **... могли гарантировать, что сеансы, которые мы проводим, или любое взаимодействие, которое мы имеем с семьями, безопасны и не подвергают их риску причинения вреда**  
Наличие письменных Правил безопасности, с которым соглашаются все наставники, может помочь нам снизить любые риски, которые могут возникнуть в результате нашей работы с уязвимыми семьями. Мы должны убедиться, что прочитали и поняли Правила безопасности, и обязуемся следовать им, подписав их.
- **... умели распознавать признаки жестокого обращения**  
Нам нужно уметь замечать признаки возможного злоупотребления, поскольку они не всегда очевидны и могут быть ошибочно приняты за что-то другое.
- **...знали, как реагировать при подозрении на насилие или когда кто-то заявляет о насилии**  
Чрезвычайно важно иметь четкую процедуру отчетности, чтобы все знали, кто за что отвечает, и чтобы случаи злоупотреблений выявлялись и решались быстро и эффективно.

Важная информация по мерам безопасности, относящаяся к этим трем пунктам, содержится в **Дополнениях 3–6** в конце данного руководства. В идеале назначенный сотрудник службы безопасности должен ознакомить вас с этой информацией прежде чем вы начнете наставничество.

Кроме того, конфликт или чрезвычайная ситуация подвергают детей дополнительным рискам защиты. К ним относятся разлучение с семьей, вербовка в вооруженные группы, опасности и травмы, детский труд и торговля людьми. **Торговля детьми** — это вербовка, перевозка, передача, укрывательство или получение ребенка с целью эксплуатации, поэтому она часто связана с детским трудом. Торговля людьми часто представляется как возможность для ребенка поехать в другое место (например, в город или за границу),

чтобы поддержать свою семью, зарабатывая дополнительный доход, или работать на работодателя и получать его заботу.

## Получение обратной связи от семей

Убедитесь, что вы знаете, как бенефициары могут сообщить о жалобе или проблеме, связанной с программой и как это будет решаться. Вам следует обсудить это со своим координатором и написать информацию в поле ниже, чтобы вы могли вернуться к ней.

Бенефициар программы может сообщить о жалобе или проблеме, связанной с программой, отправив электронное письмо / позвонив  [имя человека] по адресу  [контактные данные]

Порядок действий:

## Определение дальнейшего поддержки

Хотя это не является основной частью вашей роли наставника, вполне вероятно, что по мере того, как вы будете узнавать семьи и понимать их ситуации, вам, возможно, захочется подключить их к другой поддержке, не связанной с вашими сеансами наставничества. Это может быть поддержка, которую предлагает ваша церковь или организация, другие организации в вашем районе, правительство или, например, профессиональные службы. Поддержка может включать продуктовые наборы, трудоустройство, обучение языку, психиатрические услуги или другую помощь в обустройстве на новом месте. Мы рекомендуем вам поработать с вашим куратором-наставником или координатором программы над созданием базовой базы данных или списка всех вариантов поддержки, к которым вы могли бы указать бенефициаров. Все реферальные программы и организации должны быть проверены и одобрены вашим руководителем, прежде чем вы порекомендуете их семье. В **Дополнении 7** есть шаблон, который может вам помочь.

## 3. Прежде, чем начать

### Подготовка к занятиям

Вам нужно будет решить с вашим наставником-куратором и/или координатором программы, как вы будете проводить занятия:



Личная встреча



Разговор по телефону



Занятие с группой



На личных индивидуальных встречах вы можете встретиться с одним или двумя родителями и любым количеством братьев и сестер из одной семьи. Пожалуйста, ознакомьтесь с разделом о Правилах безопасности, если вы собираетесь встретиться с ребенком один на один. Вы должны так планировать занятия, чтобы каждую неделю вы говорили с одними и теми же людьми.



Телефонные звонки могут быть особенно уместны в ситуациях, когда трудно встретиться лично, когда люди находятся в пути или остаются в зоне конфликта. Что касается телефонных звонков, будет проще, если вы выберете одного взрослого и одного ребенка из семьи. Вы должны так планировать занятия, чтобы каждую неделю вы говорили с одними и теми же людьми.



Групповые занятия особенно подойдут для контекста беженцев и перемещенных лиц, когда вы, возможно, уже работали с группой родителей или детей. У вас должна быть одна группа поддержки для родителей, а другая – для детей.

### Что мне сказать?

Viva разработали план бесед для каждого занятия, чтобы вы могли охватить весь материал. Каждое занятие состоит из детального плана для вашего разговора со взрослым (взрослыми) и такого же детального плана для вашего разговора с ребенком (детьми).



Если вы проводите занятие по телефону, вы можете держать этот план занятия перед собой во время разговора.



Если вы проводите личную или групповую встречу, вы все равно можете держать план занятия под рукой, но вам следует заранее убедиться, что вы хорошо знаете материал занятия, чтобы вы могли взаимодействовать с участниками.

### Как долго разговаривать?



Телефонные разговоры или личные встречи, вероятно, займут около 30 минут, но могут быть и дольше, если взрослый/ребенок решит поговорить больше. Имейте в виду, что некоторые семьи могут говорить не со своего телефона и им, может, придется оплачивать разговор. Также может потребоваться сократить время телефонных разговоров по разным причинам, поэтому будьте гибкими и, если человек спешит, отнеситесь к этому с пониманием и спросите, нужно ли ему идти. Вы можете предложить перенести звонок на более удобное время.



В групповой обстановке занятия, вероятно, займут больше времени – около часа.

Продолжительность занятия может быть разной и зависеть от того, сколько времени взрослые и дети могут и хотят провести с вами.

**Важный совет:** в начале каждого занятия спрашивайте, сколько времени люди могут уделить встрече/звонку. Это поможет вам управлять временем, которое у вас есть.



## Когда разговаривать?

Полезно будет узнать у семей или группы наиболее подходящий день и время для встречи. Обсудите и согласуйте регулярный график. В идеале, вы должны встречаться еженедельно.



Для групп лучше всего собираться в одно и то же время каждую неделю, чтобы все участники привыкли планировать это время.



В индивидуальных встречах вы можете быть немного более гибкими, хотя все равно полезно проходить занятия как можно более регулярно.

Если возникают непредвиденные обстоятельства и вы не можете провести занятие, пожалуйста, свяжитесь с семьей или группой, как только вы обнаружите, что не можете этого сделать, принесите извинения и перенесите встречу на другое время.

## Начало и завершение занятий

Прежде чем приступить к шести занятиям, вы должны провести со своими взрослыми участниками вступительная беседа, которая предоставит им информацию о программе и даст возможность узнать больше и решить, хотят ли они принимать участие. Во время вступительной беседы каждый участник сможет загрузить приложение «Стойкие семьи» и ответить на некоторые вопросы в версии приложения для родителей.

Точно так же после 6 сессий проводится заключительная беседа, в ходе которой участники могут проанализировать свой опыт и знания, полученные в ходе программы. Вы должны запланировать время для этого через неделю после шестого занятия, если это возможно.

## Использование планов уроков

Заранее прочитайте материал и ознакомьтесь с ним. Подумай о том:

- Какие ключевые сообщения вы должны передать во время этой сессии? Есть ли какие-то части разговора, которые вам нужно адаптировать для вашего региона?
- Какие вопросы могут задавать вам родитель(и) или ребенок(дети)?
- Какую информацию вам нужно знать заранее — есть ли какие-либо темы на занятии, которые вы хотели бы изучить раньше? Вы можете обсудить это на сеансах поддержки сверстников.
- Подумайте о важном опыте из своей жизни, которым вы могли бы поделиться, чтобы помочь участникам раскрыться, и поразмышляйте о своем собственном опыте, связанном с этой темой.
- Потренируйтесь читать и задавать вопросы — вы даже можете потренироваться с другом, членом семьи или другим наставником.
- Напомните себе о соблюдении обязательств по правилам поведения и безопасности.

Эти материалы предназначены для использования в различных условиях конфликта, в которых могут находиться ваши участники — будь то в зоне конфликта, в пути во время переезда или на новом месте в качестве беженца, внутренне перемещенного лица или возвращающегося домой. Там, где нужно выполнить разные задания, вы увидите эти символы — пожалуйста, выберите материал, отражающий местонахождение вашего участника или группы.



В зоне конфликта



В пути



На новом месте

**Жирным шрифтом** выделены ключевые моменты беседы на случай, если семья не может долго говорить по каким-либо причинам.

Каждая сессия также будет включать в себя несколько наглядных «плакатов», посвященных некоторым темам недели, которые можно найти в приложении, и родителям и детям будет предложено попытаться совершить одно простое новое действие на основе того, что обсуждалось.

## Адаптация занятий для группового использования

В групповых условиях постарайтесь помочь всем участникам принять участие в занятии, сделав его как можно более интерактивным, совместным и разнообразным. Важно ДО занятия продумать, как вы будете это делать.

Для родителей:

- Задавая вопросы, меняйте способ, которым вы просите родителей отвечать. Вы можете сделать это на совместном обсуждении (т. е. в рамках группового занятия), разделить участников на пары или небольшие группы для обсуждения, а затем дать обратную связь или дать время для тихого размышления.
- Подумайте о том, как вы можете интегрировать движения в занятия — даже если это такое простое действие, как передвигать стулья, чтобы сформировать небольшие группы, а затем возвращаться в целую группу. Движение может помочь сосредоточиться и поддерживать высокий уровень энергии.
- Постарайтесь заметить, кто вносит наибольший вклад в обсуждение, и поощряйте тех, кто не вносит столько же, чтобы убедиться, что голос каждого будет услышан. Тем не менее, вы никогда не должны принуждать кого-либо из участников делиться с группой, если они этого не хотят — это нормально, если кто-то предпочитает просто слушать.

Для детей:

- На протяжении занятий вы увидите несколько идей для занятий, которые дети могли бы выполнять, например, нарисовать картинку или поиграть в игру. Эти мероприятия помогают детям участвовать в занятиях в интерактивной форме. Вы также можете придумать свои собственные идеи деятельности.
- Если кажется, что дети не могут сконцентрироваться или теряют интерес, сделайте короткий (2-3 минуты) перерыв, чтобы дать им возможность побегать или просто встаньте и сделайте несколько упражнений на растяжку, сидя. Убедитесь, что у вас есть время для этого, когда вы планируете занятия.
- Сделайте обсуждения короткими и простыми для детей младшего возраста.
- Меняйте способ, которым вы просите детей отвечать на вопросы. Например, они могут поговорить с партнером, нарисовать картинку или поднять руки, чтобы ответить всей группой.
- Примите во внимание возраст детей и их способность обсуждать и критически осмысливать разные темы.

## Адаптация занятий для личного использования

Если вы встречаетесь лично с ребенком или детьми из одной семьи, вам следует подумать о том, что вы можете сделать, чтобы эти дети чувствовали себя комфортно, разговаривая с вами. Вы должны спланировать, как вы будете это делать ДО сеанса. Например:

- Позвольте им принести с собой на занятия любимую игрушку.
- Возьмите с собой бумагу и карандаши или игрушки, которые, по вашему мнению, могут им понравиться. Для них нормально играть, когда они с вами разговаривают — это не значит, что они не слушают, и многие дети, особенно маленькие, могут чувствовать себя более комфортно, общаясь с вами, если они в то же время делают что-то еще.
- Включите в свои занятия простые игры или рисование.

## Адаптация занятий для условий конфликта

Занятия предназначены для использования даже в условиях конфликта или там, где ситуация становится очень сложной. Если это произойдет, беседы могут быть очень короткими (с использованием только ключевого текста, выделенного жирным шрифтом в каждом занятии и идей для условий конфликта), и вам нужно будет внимательно следить за тем, может ли участник и хочет ли он взаимодействовать с материалом. Можно приостановить занятия на некоторое время или продолжить, если участники сочтут это полезным.

## 4. Во время занятия

### Начало занятия

Убедитесь, что вы следуете инструкциям по началу, которые перечислены в начале каждого плана занятия по разговору:

- Освежите в памяти Руководство для наставника и Правила поведения и безопасности (Дополнение 5)
- Уточните у родителей/группы, подходит ли это время для занятия и не забудьте спросить детей и взрослых, согласны ли они принимать участие в проекте.
- Ответы на подчеркнутые вопросы должны быть записаны в приложении. Вам нужно будет попросить участников открыть приложение и внести свои ответы в нужный момент во время сессии. *Если вы или ваши участники не можете загрузить приложение, воспользуйтесь Руководством для наставника.*

Не забудьте спросить родителей об их выполнении обещаний с прошлой недели – удалось ли им это сделать? Как прошло? Есть ли у них какие-либо другие размышления о том, что они узнали на прошлой неделе? Убедитесь, что они вносят свои ответы в приложение.

### Во время занятия

Следуйте структуре занятия, но если родителю или ребенку есть что сказать, постарайтесь не торопить их и не заставлять возвращаться к теме, давая им достаточно времени, чтобы поделиться тем, что у них на сердце и чтоб они почувствовали, что их слушают.

**Помните:** *помочь ребенку и родителю понять, что кому-то небезразлично и интересно то, что они хотят сказать, так же ценно, как и конкретное сообщение, которым вы делитесь.*

Будьте готовы поделиться своим собственным опытом, если это необходимо, чтобы помочь создать доверительные отношения с участниками, но убедитесь, что большая часть времени во время занятия отводится участникам для обмена опытом.

Если у участника есть вопрос, на который вы не можете ответить, можно сказать, что вы не знаете и что вы найдете ответ к следующему разу.

В нужный момент беседы с родителями попросите их ответить на подчеркнутые вопросы в приложении. Для детских занятий задайте детям эти вопросы и сами запишите ответы в приложении.

#### **Лучшие советы, которые помогут семьям получить положительный опыт наставничества**

- Дайте семьям и детям время и пространство, чтобы поделиться своими эмоциями. Слушайте больше, чем обычно, чтобы убедиться, что они чувствуют себя правильно услышанными.
- Расширение прав и возможностей семьи и детей. Поощряйте семьи и детей сосредоточиться на краткосрочных или долгосрочных целях, где у них есть элемент контроля или влияния.
- Сосредоточьтесь на сильных сторонах. Определите, в чем семья хороша, что нравится делать, какие достижения и лучшие моменты. Это может способствовать формированию позитивного мировоззрения.
- Подключайте семьи к дальнейшей поддержке. Не думайте, что вы должны делать все самостоятельно.
- Поделитесь «Советами для родителей». В соответствующие моменты во время разговора с родителями обращайтесь к советам по воспитанию в приложении.
- Возможности для подведения итогов. Убедитесь, что вы встречаетесь со своими коллегами-наставниками между занятиями, чтобы подвести итоги.

#### **Что делать, если человек выглядит расстроенным:**

- При разговоре с расстроенным участником важно создать ощущение спокойствия и безопасности, используя **спокойный тон**.
- **Отбросьте план занятия** и сосредоточьтесь на потребностях человека.
- **Примите чувства ребенка или взрослого** и их понимание событий и позволяйте им выражать разочарование.
- Используйте утешительные заявления, которые **заверяют, что это нормально – говорить об этом** и поделиться своим беспокойством.
- Если дистресс связан с конфликтом, успокойте и нормализуйте эти реакции, объяснив, что такие чувства нормальны во время конфликта и что он/она не одинок.

### **Завершение занятия**

Завершите сеанс, подытожив действия, которые будут предприняты на этой неделе — участники должны, если возможно, записать это в приложении, или вы должны внести это, если отвечаете от их имени. Договоритесь о времени, когда вы встретитесь снова для следующего занятия.

Напомните участникам о механизме обратной связи и жалоб.

Поблагодарите за уделенное время и подбодрите участников, если это возможно, поделившись чем-то положительным в вашем общении или изменениями, которые вы уже видели в них.

## Поделиться «Советами родителям»

После каждого сеанса напоминайте родителям, что в приложении есть несколько советов для них, в которых показаны ключевые сообщения по теме каждого занятия (вы также можете найти их в конце каждого плана занятия). Предложите родителям взглянуть на них и напомните им, что они могут вернуться в приложение в любое время, чтобы напомнить себе о них.

Эти советы также доступны на разных языках на сайте <https://ukraineparenting.web.ox.ac.uk/downloads>, а также на украинском и английском языках по этой ссылке <https://worldwithoutorphans.org/resources/war-time-tips>

## 5. После занятия

### Запись занятия

Если вы провели групповой сеанс для взрослых, сеанс для ребенка или группы детей или провели сеанс с одним взрослым, у которого нет приложения, вы должны отметить это в приложении наставника.

Вы можете сделать это, щелкнув соответствующий тип занятия на главной странице (например, «Внести групповое занятие для взрослых», если вы проводили занятие с группой взрослых).

Для индивидуального занятия со взрослым, если взрослый сам вносит свои ответы в приложении, вам не нужно ничего отмечать.

Данных о занятиях важны, потому что:

- Это помогает защитить вас как наставника;
- Это помогает защитить детей и взрослых, с которыми вы разговаривает;
- Это помогает Viva узнать, скольким детям мы помогаем, чтобы мы могли охватить еще больше детей и семей;
- Это поможет нам улучшить программу;
- Вы можете использовать эти записи, чтобы оставлять отзывы и предложения.

**Помните:** Вас не будут судить по ответам участников. Не расстраивайтесь, если семьи не выполняют запланированные действия каждую неделю; вести беседы и обсуждать эти вопросы — это уже положительный результат. Мы знаем, что семьям приходится нелегко, поэтому их честные отзывы помогут нам лучше понять, как семьи справляются со своими проблемами и как мы можем улучшить программу.

## 6. Использование приложения Стойкие семьи



Viva разработала приложение для программы «Стойкие семьи». Приложение имеет три основные цели:

- Предоставить семьям доступ к «Советам для родителей», подготовленным для каждого занятия, к которым они могут вернуться в любое время.
- Предоставить родителям возможность записать свои ответы на некоторые вопросы для обсуждения, чтобы они могли вернуться и поразмышлять над ними, если захотят.



- Позволить Viva (и партнерской организации, осуществляющей программу), понять, как используются материалы, как такие занятия влияют на семьи и как можно улучшить программу.

Чтобы загрузить приложение, найдите в строке поиска Google Play или App Store приложение «Resilient Families», «Стойкие семьи» или «Стійкі сім'ї» в зависимости от языкового региона Вашего телефона. Приложение можно загрузить **бесплатно**.

Вы (наставник) и родители должны загрузить приложение. При первом открытии приложения вам будет предложено ввести пароль. Этот пароль будет предоставлен вам вашим координатором.

## Версия приложения для родителей

Приложение очень простое и удобное в навигации. На платформе для родителей можно щелкнуть на каждое занятие, чтобы получить доступ к советам по воспитанию и ответным вопросам по этой теме. Советы родителям также можно найти все в одном месте, нажав кнопку «Советы» в нижней строке, где также есть несколько ссылок на дополнительную информацию.

В планах занятий вы увидите, что есть определенные моменты, когда родители должны записать свои ответы на подчеркнутые вопросы. Вы должны предложить родителям ответить на вопросы в соответствующих пунктах. Вы также можете направить их к советам для родителей, когда сочтете это необходимым.

Вы можете обнаружить, что родители отвлекаются, вынимая телефоны во время занятий. Если это так, убедитесь, что вы проинструктировали их убрать свои телефоны, когда они не нужны.

**Важно!** Родители должны использовать **один и тот же телефон** на каждом занятии **для ответов в приложении**.

## Версия приложения для наставников

При первом входе в приложение вы увидите четыре варианта:

- Внести групповое занятие для взрослых
- Внести групповое занятие для детей
- Внести занятие для взрослого
- Внести занятие для ребенка

Вам не нужно вносить какие-либо детали занятий для взрослого (индивидуальных), если они сами вносят свои ответы в приложении.

### Внести групповое занятие для взрослых

Здесь вы просто запишете несколько основных сведений **о каждом групповом занятии для родителей, которое вы проводите**. Делать это нужно либо в начале занятия, либо сразу после его окончания, чтобы не забыть ни одной детали.

### Внести групповое занятие для детей

Если вы проводите групповые занятия с детьми, вы должны задать детям подчеркнутые вопросы в нужный момент беседы и отметить, сколько детей выбрали каждый вариант ответа (например, посчитав поднятые руки).

### Внести занятие для взрослого

Если вы проводите индивидуальное занятие и родитель не может использовать приложение для внесения своих ответов, вы можете записывать ответы вместо него. Это следует делать в тех местах, где в конспекте занятия задаются подчеркнутые вопросы. Или, если вас это отвлекает во время сеанса, вы можете сделать это сразу после него.

#### **Внести занятие для ребенка**

Если вы проводите индивидуальные занятия с ребенком, вы должны записывать здесь его ответы на подчеркнутые вопросы либо во время занятия, либо сразу после него.

**Важно!** Наставники должны использовать **один и тот же телефон** на каждом занятии для ответов в приложении.

**Важно!** Если по какой-либо причине вы не можете использовать приложение, вы все равно можете вносить данные о своих занятиях по ссылке [www.resilientfamilies.viva.org](http://www.resilientfamilies.viva.org).

## Дополнение 1: Первая психологическая помощь (ППП)

### Первая психологическая помощь (ППП) – Почему ППП и как обучить этому команду волонтеров

Если вы уверены в себе и хорошо подготовлены для оказания надлежащей психологической помощи людям, затронутым конфликтом это может иметь существенное значение для обеспечения эффективного реагирования на чрезвычайные ситуации. Первая психологическая помощь (ППП) может быть важным первым шагом в поддержке людей и может помочь вам определить тех, кому может потребоваться дополнительная поддержка. Это отличный первый шаг для команд, которые реагируют на большое количество людей, пострадавших от кризиса.

Основное руководство по ППП на нескольких языках: В03, Первая психологическая помощь: руководство для работников внешней службы – [английский](#) [украинский](#) [румынский](#) [русский](#)

#### Что это:

Психологическая первая помощь (ППП) – это сострадательный, поддерживающий ответ тому, кто страдает и кому может понадобиться поддержка. ППП может помочь уменьшить первоначальный стресс, вызванный конфликтом – это отличный первый шаг, который поможет вам узнать, как вы можете правильно реагировать при первой встрече на человека, который находится в бедственном положении.

ППП помогает людям, пострадавшим от несчастья:

- Чувствовать себя в безопасности, на связи с другими, спокойным и полным надежд
- Иметь доступ к социальной, физической и эмоциональной поддержке
- Чувствовать себя способным помочь себе, как лично, так и в социуме

#### Для кого?

ППП предназначена для страдающих людей, которые недавно пережили серьезное кризисное событие. Вы можете оказать помощь как детям, так и взрослым. Однако не всем, кто переживает кризисное событие, понадобится или захочется ППП. Не навязывайте помощь людям, которые этого не хотят, но сделайте себя легко доступными для тех, кому нужна поддержка.

Людям с тяжелой или длительной реакцией на стресс может потребоваться больше поддержки, чем просто ППП, особенно если они не могут функционировать в своей повседневной жизни или если они представляют опасность для себя или других.

#### Кто может оказывать ППП?

Это достаточно просто, чтобы каждый мог предоставить эту помощь при встрече с человеком, непосредственно пострадавшим от кризиса. Она включает в себя очень простые действия, в том числе:

- Предоставление практической помощи и поддержки, а также помощь людям в удовлетворении основных потребностей (например, в еде, воде, информации)
- Оценка потребностей и опасений
- Утешение человека и помощь ему в успокоении
- Защита человека от дальнейшего вреда

ППП это не:

- Профессиональное консультирование или терапия
- Выяснение информации у людей о том, что они чувствуют или что с ними случилось.

### **Основные принципы ППП**

**Прежде, чем оказывать ППП, выясните:**

- Сама ситуация – что произошло и сколько людей могло пострадать?
- Доступные услуги и поддержка – кто обеспечивает основные потребности, такие как медицинское обслуживание, еда и вода, кров или поиск членов семьи?
- Охрана и безопасность – продолжается ли кризис? Какие опасности могут быть в окружающей среде? Есть ли зоны, в которые нельзя заходить, потому что они небезопасны?

**ППП должна оказываться ответственно, а это значит, что вы должны:**

- Уважать безопасность, достоинство и права людей — убедитесь, что вы не подвергаете людей дальнейшему риску причинения вреда, относитесь к людям с уважением и убедитесь, что люди могут справедливо получить помощь.
- Адаптировать то, что вы делаете, с учетом культуры человека. Например, подумайте о том, что уместно с точки зрения пола, физического контакта, религии, языка и одежды.
- Знать о других мерах реагирования на чрезвычайные ситуации, чтобы при необходимости вы могли направлять людей для получения дополнительной поддержки.
- Позаботиться о себе — позаботьтесь о себе и своей команде, чтобы вы могли позаботиться о других (см. главу 4 руководства ППП, где приведены практические идеи о том, как это сделать).

## Правила успешной коммуникации:

Спокойствие и проявление понимания могут помочь людям, находящимся в бедственном положении чувствовать себя в большей безопасности,

чувствовать себя понятыми, уважаемыми и что о них заботятся должным образом.

Кто-то, кто пережил кризис может захотеть рассказать вам свою историю. Ваше слушание может оказать большую поддержку. Однако важно не заставлять никого рассказывать вам через что они прошли. Некоторые люди могут не захотеть говорить о том, что произошло, или об их обстоятельствах. Тем не менее, они могут оценить, если вы остаетесь с ними тихо, дайте им знать, что вы рядом, если они хотят поговорить, или предложите практическую поддержку, например, еду или стакан воды. Не говорите слишком много; позвольте помолчать. Некоторое молчание может дать человеку пространство и побудить его поделиться с вами, если он того пожелает.

### НУЖНО

говорить и делать ✓

- » Постарайтесь найти для разговора тихое место, где вас ничто не будет отвлекать.
- » Уважайте конфиденциальность и по возможности не разглашайте сообщенные вам личные сведения.
- » Будьте рядом с человеком, но соблюдайте необходимую дистанцию с учетом его возраста, пола и культуры.
- » Покажите своим видом, что внимательно слушаете говорящего, например кивая головой или произнося краткие подтверждающие реплики.
- » Будьте терпеливы и спокойны.
- » Предоставляйте фактическую информацию, если она у вас есть. Честно говорите, что знаете, а чего не знаете: «Я не знаю, но постараюсь для вас узнать».
- » Предоставляйте информацию так, чтобы ее легко было понять, — простыми словами.
- » Выражайте сопереживание, когда люди говорят вам о своих чувствах, понесенной утрате или важных событиях (потеря дома, смерть близкого человека и т. п.): «Какое несчастье! Я понимаю, как вам тяжело».
- » Отметьте проявленные пострадавшим усилия, направленные на самостоятельный выход из тяжелой ситуации.
- » Дайте возможность помолчать.

### НЕЛЬЗЯ

говорить и делать ✗

- » Не принуждайте человека рассказывать, что с ним произошло.
- » Не перебивайте и не торопите собеседника (например, не смотрите на часы и не говорите слишком быстро).
- » Не прикасайтесь к человеку, если не уверены, принято ли это в его культурной среде.
- » Не давайте оценок тому, что человек сделал или не сделал, или его эмоциям. Не говорите «Вы не должны себя так чувствовать» или «Вы должны радоваться, что выжили».
- » Не выдумывайте того, чего не знаете.
- » Не используйте слишком специальные термины.
- » Не давайте ложных обещаний или заверений.
- » Не пересказывайте собеседнику личные рассказы, услышанные от других.
- » Не говорите о своих собственных трудностях.
- » Не думайте и не действуйте так, словно обязаны решить за другого все его проблемы.
- » Не лишайте человека веры в собственные силы и в способность самому позаботиться о себе.
- » Не говорите о людях, используя отрицательные эпитеты (например, не называйте их «сумасшедшими» или «безумцами»).



## Принципы действия – Смотри, Слушай, Направляй

Три основных принципа действия PFA: **смотри, слушай** и **направляй**. Эти принципы действий помогут определить, как вы смотрите на кризисную ситуацию и как безопасно входить в нее, подходите к пострадавшим людям и понимаете их потребности, а также связываете их с практической поддержкой и информацией.

### СМОТРЕТЬ

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



### СЛУШАТЬ

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



### НАПРАВЛЯТЬ

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



См. руководство по ППП (раздел 3.3) для получения более подробной информации о действиях, содержащихся в каждом из этих шагов.

## Дополнение 2а: Забота о собственном ментальном здоровье и благополучии

### Советы для поддержания своего ментального здоровья и благополучия

#### Мышление и перспектива:

- Благодарность — выделяйте пару минут каждый день, чтобы подумать о нескольких вещах, за которые вы благодарны.
- Примите неопределенность и смотрите на вещи в перспективе — мы живем во времена неопределенности, поэтому все, что мы можем сделать, — это сосредоточиться на том, что мы можем контролировать, и на том, что мы можем сделать.
- Признайте, что ваши чувства нормальны и с вами все в порядке. Эмоции, которые вы сейчас испытываете (гнев, печаль, страх), являются нормальными реакциями на ненормальную ситуацию.
- Запишите ваши переживания, чтобы освободиться; вы также можете попытаться проанализировать доказательства за и против беспокойства и посмотреть, сможете ли вы решить проблему.
- Будьте разумны в своих ожиданиях от себя и в начале рабочего дня четко определите, чего вы хотите достичь сегодня и каковы ваши ключевые приоритеты.

#### Физическое здоровье:

- Постарайтесь наладить рутину
- Ешьте здоровую пищу
- Уделяйте достаточно времени сну
- Регулярные физические упражнения могут поднять ваше настроение и повысить уровень энергии. Это не должно быть утомительно и вы можете выбрать то, что вам нравится, чтобы вы могли придерживаться этого! Например, прогуляться в течение дня или сделать растяжку утром.

#### Социальное взаимодействие:

Построение и поддержание позитивных отношений с людьми может быть важной частью благополучия.

- Поддерживайте социальные связи: например, позвоните другу или родственнику, договориться о встрече с коллегой или другом.
- Подумайте о том, кто заряжает вас энергией и поговорите с ними. Ограничьте время с теми, делает наоборот.
- Подумайте, кого вы можете поддержать, и свяжитесь с ними.
- Как упоминалось выше, регулярно встречайтесь со своими коллегами-наставниками и вашим наставником-куратором, чтобы оказывать взаимную поддержку и ободрение.

#### Забота о себе:

Выделите время в течение дня, когда вы делаете что-то только для себя:

- Займитесь духовной практикой. Это может быть молитва, времяпрепровождение на природе или участие в значимых делах для других.
- Найдите время, чтобы сделать что-то, что позволит вашему мозгу успокоиться: молитву, приготовление пищи, садоводство.
- Будьте добры к себе — разговаривайте с собой, как с другом.
- Будьте изобретательны: музыка, искусство, писательство, выращивание растений, приготовление нового рецепта.

- Расскажите или запишите свои чувства. Выражение того, что вы чувствуете означает, что у вас есть выбор, что делать с этим чувством; подавление его будет означать, что это чувство может захлестнуть вас.
- Делайте перерывы и устанавливайте границы рабочего времени и рабочих разговоров.

Из приведенных выше советов, в чем вы уже хорошо разбираетесь? Что вы находите сложным? Есть ли что-то, над чем вы хотите поработать или попробовать впервые самостоятельно?

## Дополнение 26: План личного благополучия

План действий по благополучию может помочь вам внедрить передовой опыт, чтобы узнать, как позаботиться о себе. Рекомендуется составить план благополучия заранее, чтобы, если вы начнете чувствовать сложности у вас уже был готовый план. План благополучия — это живой документ, поэтому вы можете продолжать дополнять его и пересматривать по мере того, как будете находить новые вещи, которые вам помогут.

### Что помогает мне оставаться здоровым?

(например, сходить на пробежку, выпить чашку чая, послушать музыку, поговорить с другом, сделать правильный обеденный перерыв)

### Что я могу делать каждый день, чтоб оставаться здоровым?

(например, упражнения, сон и еда, а так же то, что делаем меня счастливым)

### Чего я хочу избегать каждый день?

(например, использование социальных сетей, давления на себя)

### Какие признаки того, что у меня начинается борьба?

(Например, чувство подавленности, нежелание отвечать на сообщения)

### Как действовать в борьбе?

(С кем вы можете поговорить и что вы можете сделать, чтобы помочь себе? Подумайте о том, кто может вам помочь, а также о занятиях или действиях, которые вы можете предпринять, чтобы помочь себе.)

## Дополнение 3: Распознавание признаков жестокого обращения

Во время конфликта/кризиса признаки того, что ребенок страдает также могут быть результатом его реакции на чрезвычайную ситуацию. Мы не должны предполагать, что имеет место жестокое обращение, но это должно побудить нас проявлять особую осторожность и наблюдать за ребенком.

	Физические признаки или симптомы	Перемены в поведении
Физическое насилие	<p>Необъяснимые синяки, отметины или травмы на любой части тела</p> <p>Множественные синяки – группами, часто на плече или внешней стороне бедра.</p> <p>Ожоги / Сигаретные ожоги</p> <p>Следы укусов человека</p> <p>Сломанные кости</p> <p>Множественные ожоги с четко очерченным краем</p>	<p>Страх того, что родителей попросят объяснить</p> <p>Агрессивное поведение или сильные вспышки гнева</p> <p>Вздрагивает при приближении или прикосновении</p> <p>Нежелание переодеваться, т.е. в жаркую погоду</p> <p>Депрессия</p> <p>Отстраненное поведение</p> <p>Бегство из дома</p>
Сексуальное насилие	<p>Боль или зуд в области половых органов</p> <p>Синяки или кровотечения в области гениталий</p> <p>Венерическая болезнь</p> <p>Выделения из влагалища или инфекция</p> <p>Боли желудка</p> <p>Дискомфорт при ходьбе или сидении</p> <p>Беременность</p>	<p>Внезапные необъяснимые изменения в поведении, (становится агрессивным или замкнутым)</p> <p>Страх остаться с конкретным человеком или группой людей</p> <p>Кошмары</p> <p>Бегство из дома</p> <p>Сексуальные знания, не соответствующие их возрасту или уровню развития</p> <p>Сексуальные рисунки или язык</p> <p>Ночное недержание мочи</p> <p>Проблемы с питанием, такие как переедание или анорексия</p> <p>Членовредительство или нанесение увечий, иногда приводящее к попытке самоубийства</p> <p>Говорят, что у них есть секреты, о которых они никому не могут рассказать</p> <p>Злоупотребление психотропными веществами или наркотиками</p> <p>Внезапный и необъяснимый источник денег</p> <p>Не разрешается иметь друзей (особенно в подростковом возрасте)</p> <p>Действия сексуального характера по отношению к взрослым</p>
Эмоциональное насилие		<p>Невротическое поведение (дуется, накручивает волосы, качается)</p> <p>Агрессивный или враждебный</p> <p>Не в состоянии играть</p> <p>Боится совершить ошибку</p> <p>Беспокойство и перепады настроения</p> <p>Внезапные нарушения речи, языковые задержки</p> <p>Причиняет себе вред</p> <p>Страх, что к родителям обратятся по поводу поведения</p> <p>Задержка развития с точки зрения эмоционального прогресса</p>



Пренебрежение	<p>Постоянный голод, иногда кража еды у других</p> <p>Постоянная неряшность или «вонючесть»</p> <p>Потеря веса или постоянный недостаточный вес</p> <p>Неподходящая одежда</p>	<p>Жалобы на постоянную усталость</p> <p>Не обращение за медицинской помощью и/или неявка на прием</p> <p>Мало друзей</p> <p>Агрессивный или деструктивный вид</p> <p>Упоминание о том, что его оставили одного или без присмотра</p> <p>Задержки в обучении и речи</p>
---------------	--	---

## Дополнение 4: Реагирование на случай насилия или предполагаемого насилия

Важно выработать правильное отношение и поведение, которые помогут человеку чувствовать себя в безопасности, сообщая о проблеме. Забота о защите включает беспокойство по поводу чьего-либо поведения, прямое заявление жертвы жестокого обращения или наблюдение инцидента, связанного с защитой.

Если вы узнали о проблеме с чьей-либо безопасностью

- Реагируйте спокойно и покажите, что принимаете то, что вам сказали. Убедите их, что они поступили правильно, сказав вам.
- Объясните, что вам нужно будет сообщить кому-то еще — никогда не обещайте конфиденциальность.
- Отнеситесь серьезно к тому, что вам говорят, даже если вы думаете, что речь идет о ком-то, кто не причинит вреда. Не судите и не обвиняйте.
- Не настаивайте на получении дополнительной информации. Спросите достаточно, чтобы прояснить ситуацию.
- Убедитесь, что человек в безопасности.
- Если требуется срочная медицинская помощь, убедитесь, что человек ее получает и что врачи или медицинский персонал знают, что это вопрос безопасности.
- Сделайте письменную запись как можно скорее (желательно в течение часа после того, как вам сказали).
- Заполните форму инцидента безопасности.
- Сообщить сотруднику службы безопасности.
- Не обсуждайте этот случай ни с кем другим (включая родителей и опекунов), пока не поговорите с сотрудником службы безопасности.
- При необходимости и после консультации с сотрудником службы безопасности и лицом, сообщившим о жестоком обращении примите немедленные меры, чтобы связаться с социальными службами и/или полицией, чтобы обсудить принятие мер безопасности для защиты человека, если он находится в непосредственной опасности.

### Временные рамки

- Все проблемы должны быть направлены к Сотруднику службы безопасности
- Если это опасно для жизни, сообщите немедленно
- Если это случай насилия, сообщите в течение 24 часов
- Если это не такой случай, действия должны быть предприняты в течение 48 часов.

### Порядок заявления об инциденте

Ваша задача как ментора:

1. Адекватно реагировать на сообщение об инциденте (см. выше)
2. Сообщить о проблеме назначенному сотруднику службы безопасности
3. Заполните форму отчета об инциденте (можно получить у вашего сотрудника службы безопасности)
4. Следуйте любым другим советам, данным Сотрудником службы безопасности

В Ваши обязанности не входит:

- Расследовать заявление о насилии
- Поговорите с предполагаемым обидчиком о насилии

## Дополнение 5: Правила поведения и безопасности при проведении занятий с семьями и детьми

***Примечание:** Эти правила являются дополнением к приложениям «Распознавание признаков жестокого обращения» и «Реагирование на случаи насилия или предполагаемое насилие» выше. Наставники должны подписать Дополнение 6, чтобы сказать, что они прочитали все три документа перед началом программы. В идеале вы также должны пройти краткое обучение с назначенным сотрудником службы безопасности для программы наставничества.*

Вот несколько рекомендаций и несколько предостережений в отношении сеансов наставничества, которым вы должны следовать, разговаривая с детьми и родителями.

### **Mentors should:**

- Следуйте протоколам поведения, изложенным в политике безопасности вашей церкви/организации.
- Общайтесь только с теми семьями, которые закреплены за вами и которые согласились работать с вами в рамках программы.
- Помимо первоначального контакта, связывайтесь с семьей только в заранее согласованное с ними время.
- Всегда получайте разрешение от родителей, прежде чем говорить с ребенком
- В начале каждого занятия убедитесь, что родители и дети готовы говорить, и убедитесь, что они знают, что могут прекратить занятие в любой момент, если им будет трудно.
- Будьте особенно внимательны при общении с родителями и детьми, чтобы убедиться, что это не оказывает негативного влияния на их жизнь (проверьте удобство, конфиденциальность, проверьте, все ли у них хорошо)
- Проявляйте уважение к взрослым и детям, используя положительные слова, изображения и сообщения и поощряйте инклюзивность.
- Обращайте внимание на потенциальные признаки стресса и беспокойства и реагируйте спокойно.
- Говорите четко и деликатно, предоставляя человеку/людям хорошую возможность для вопросов и пространство для высказывания.
- Будьте гибкими и проявляйте понимание, если сеанс прерывается или должен закончиться раньше, чем ожидалось.
- Используйте специальную учетную запись, созданную для программы, с соответствующим именем и изображением профиля, если вы проводите сеансы через социальные сети.
- Записывайте сведения о занятии сразу после каждого занятия в приложении.
- **Позаботьтесь о конфиденциальности.** Не разглашайте контактные данные семьи или ребенка, которых наставляете. Все, о чем идет речь должно оставаться конфиденциальным. Привлечение третьей стороны имеет место, если:
  - Родитель или ребенок указывает, что они собираются причинить вред себе или кому-то еще
  - Ребенок говорит, что ему угрожает опасность
  - Родитель или ребенок говорят, что они или кто-то, кого они знают, нарушают закон.

В таких ситуациях не обсуждайте это ни с кем, кроме Сотрудника службы безопасности. Может потребоваться профессиональная помощь или немедленно передать дело в другую службу.

- Сообщайте о любых проблемах с безопасностью, выявленных во время занятий сотруднику службы безопасности программы и следуйте шагам порядка заявления об инцидентах в **Дополнении 4**.

### **Не стоит:**

- Делиться с детьми или семьями личными контактными данными помимо контактных данных, используемых для занятий (например, номер телефона, если занятия проводятся по телефону).
- Делиться личной информацией, которая не имеет отношения к теме занятия, раскрывает слишком много информации о вас или явно выражена в содержании.

- Выдавливать ответы или не выражать свободно свои мысли
- Делать фотографии во время занятий или просить ребенка прислать вам фотографии

#### **Наставнику запрещено:**

- Действия, которые могут привести к жестокому обращению с ребенком или подвергнуть ребенка риску жестокого обращения
- Словесные оскорбления, такие как крик, ругань или использование унижающей лексики
- Запись занятия без разрешения родителей и куратора программы
- Использование материалов, такие как порнографические видео и литература.
- Использование неприемлемой лексики, вносить предложения и советы, которые являются неуместными, кокетливыми или оскорбительными.
- Поощрение поведения детей, которое является незаконным, небезопасным или оскорбительным
- Действия наравление на то, чтобы пристыдить или унижить

#### **Во время звонков:**

- **Наставник должен быть того же пола, что и наставляемый.**
- Хотя бы один взрослый в доме должен находиться достаточно близко, чтобы следить за вашим разговором с ребенком.

#### **На индивидуальных занятиях:**

- Если занятия проводятся один на один, наставник должен быть того же пола, что и наставляемый.
- Если возможно, проводите детские занятия с несколькими детьми (т. е. с братьями и сестрами), чтобы вы не оставались с ребенком наедине.
- Убедитесь, что вы проводите занятия с детьми в комнате, где дверь и занавески открыты, а родитель все время находится рядом.
- Убедитесь, что вы никогда не остаетесь одни в доме с ребенком / детьми
- Любой физический контакт должен соответствовать возрасту и, как правило, инициироваться ребенком, а не наставником.

#### **На групповых занятиях:**

- На групповом занятии для детей должны присутствовать не менее двух взрослых, даже если только один ведет занятие.
- Любой физический контакт должен соответствовать возрасту и, как правило, инициироваться ребенком, а не наставником.
- Если участник хочет поговорить с наставником наедине о каком-либо вопросе, это следует делать только в таком месте, где он останется на виду, в идеале в той же комнате, что и группа.

## Дополнение 6: Обязательство по Правилам безопасности

Все волонтеры должны подписать эту форму до начала программы

ФИО .....

Я прочитал и согласен с документом «Дополнение 3: Распознавание признаков жестокого обращения».

Подпись ..... Дата.....

Я прочитал и согласен с документом «Дополнение 4: Реагирование на случай насилия или предполагаемого насилия»

Подпись ..... Дата.....

Я прочитал и согласен с документом «Дополнение 5: Правила поведения и безопасности во время проведения занятий с семьями и детьми» и буду соблюдать его.

Подпись ..... Дата.....

Передайте, пожалуйста, подписанную форму вашему координатору.



## Дополнение 7: Направление бенефициаров для получения дополнительной поддержки

Ниже вы найдете шаблон, который вы можете заполнить, чтобы получить исчерпывающий список дополнительной поддержки, на которую вы можете направить своих бенефициаров. Вы можете заполнить эту форму у своего координатора перед началом занятий программы наставничества.

Название церкви / организации / соц.отдел и т.д.	Вид поддержки (например, продуктовые наборы, помощь с трудоустройством, психологическая помощь и т.д.)	Детали	Контактное лицо	Адрес проживания	Контактные данные (Номер тел, email)

## Дополнение 8: Дополнительная информация о поддержке детей

### Факторы риска и факторы защиты

Хотя дети сильно отличаются друг от друга, в жизни детей есть определенные факторы и способности, которые, как было показано, влияют на уровень их устойчивости. Это так называемые «защитные факторы», которые дают людям психологическое «укрытие» и помогают уменьшить вероятность негативных психологических последствий при столкновении с трудностями или страданиями. Некоторые из этих факторов являются врожденными, но многие из них можно развить и укрепить с помощью психосоциальной работы.

Это хорошая новость для нас, поскольку мы работаем с детьми и можем думать о том, как мы можем поддерживать и поощрять стойкость детей. Один из простых способов сделать это — рассмотреть факторы риска и факторы защиты. Стойкость возникает, когда защитные факторы, поддерживающие благополучие, сильнее, чем факторы риска, причиняющие вред.

Мы можем рассмотреть приведенные ниже факторы риска и защиты и подумать о том, как программа наставничества может уменьшить эти факторы риска для детей.

#### Факторы риска:

- Трудный или пугающий опыт
- Отсутствие понимания того, что произошло
- Потеря семейного дома, друзей или опекунов
- Потеря самоуважения и уверенности в себе
- Плохие жилищные условия или отсутствие доступа к базовым услугам, таким как медицина.
- Плохое питание
- Отсутствие возможностей для обучения и игр
- Чрезмерное бремя оплачиваемой или неоплачиваемой работы
- Неуверенность в будущем
- Инвалидность

#### Факторы защиты:

- Самооценка, уверенность в себе и коммуникативные навыки
- Может продумывать и обрабатывать события и смотреть в будущее
- Может выражать себя через игру, искусство, игры, общественные дела
- Позитивное воспитание и опекуны, которые реагируют на эмоциональные потребности ребенка
- Позитивная семейная среда, обеспечивающая любовь, поддержку и дисциплину
- Может выражать чувства и тревоги взрослым, которые его слушают

- Друзья, которые являются хорошими образцами для подражания и источником веселья и принятия
- Способен поддерживать нормальную семейную жизнь, общение
- Положительный школьный опыт, когда учителя поддерживают
- Часть сильного сообщества, где дети являются активными участниками

По мере прохождения программы вы должны заметить, что при работе с семьями вы обращаетесь к некоторым из этих факторов.

### Что такое горе и как могут отреагировать дети?

*Материал для этого занятия основан на руководстве, подготовленном Кластером глобальной защиты и Совместной группой МНПСС для детей и семей, оказавшихся в бедственном положении. [Communicating with children about death and helping children cope with grief](#). Этот ресурс был адаптирован здесь, поэтому вы можете обратиться к оригиналу для получения более подробной информации по этой теме.*

Горе — это болезненная эмоция, которую мы испытываем, когда кто-то, кого мы любим или с кем чувствуем связь, умирает. Мы также можем скорбеть о других потерях, например, о разлуке с друзьями и семьей, с нашим домом или о потере доступа к знакомым местам, таким как школа или место работы.

Практические предложения по поддержке детей, переживающих потерю, включают откровенный и честный разговор с детьми, обеспечение того, чтобы ребенок получал любящую и постоянную заботу, соблюдение распорядка дня, возложение на детей должного уровня ответственности и заботу о себе как родителе.

### Полезные ответы на сложные вопросы:

**Горюют ли дети?** Да, но их реакция на смерть будет различаться в зависимости от их возраста, их предыдущего жизненного опыта, их личности и того, как жизнь и смерть понимаются в их окружении.

Следующая информация может помочь родителям понять, как дети разного возраста переживают утрату и как родители могут помочь им справиться со смертью близкого человека:

### Распространенные реакции на горе:

- **0–2 года:** Любая длительная разлука с любимым человеком болезненна для младенца, он может плакать, замыкаться в себе или злиться. Они не могут понять, что смерть окончательна. Чем дольше разлука, тем больше горе. Они, вероятно, станут более требовательными с другими опекунами.
- **3–5 лет:** Маленькие дети еще не понимают, что смерть — это навсегда и могут неоднократно спрашивать, вернется ли любимый человек. У них может быть «волшебное мышление», полагающее, что что-то, что они сделали, стало причиной смерти. Они могут вести себя как младшие дети, становясь прилипчивыми, могут вымазываться или мочиться. В качестве альтернативы, некоторые дети могут продолжать, как будто ничего не произошло, как будто им все равно.
- **6–11 лет:** Дети начинают понимать, что смерть — это навсегда, что любимый человек не может вернуться и что смерть может случиться с каждым. Они могут беспокоиться о том, что другие близкие члены семьи и друзья умрут. Они становятся все более любопытными и хотят понять, что произошло и могут проявлять заботу о других. Очень распространены физические боли, а также гнев. Гнев может быть направлен на умершего любимого человека или на оставшегося опекуна. Это может выражаться в вызывающем поведении. В некоторых культурах мальчики, возможно, уже учатся скрывать свои чувства.

- **12-Подростковый возраст:** Подростки понимают, что смерть необратима и случается со всеми, включая их самих. Они заинтересованы в понимании того, почему что-то происходит, проявляют растущий интерес к абстрактным идеям, таким как справедливость и несправедливость, они чувствительны к несоответствиям в любой предоставляемой информации. В этом возрасте они борются с конфликтами между тем, чтобы стать независимыми людьми, которые заводят тесную дружбу со своими сверстниками и желанием оставаться рядом с членами семьи, которых они любят. Дружба со сверстниками очень важна, а разлука с друзьями и потери среди них также повлияют на них. Их реакции сильно различаются: от «безразличия» до гнева или крайней печали, плохой концентрации внимания и потери интереса к повседневным делам. Они тоже могут чувствовать себя виноватыми, им может казаться, что они сделали недостаточно. Некоторые подростки будут чувствовать себя очень ответственными и захотят взять на себя взрослую роль в семье после смерти родителя.

**Должны ли мы говорить детям, когда умер кто-то, кого они любят?** Да. Не скрывайте и не медлите сказать правду. Это естественно хотеть оградить детей от стресса, но даже очень маленькие дети будут знать, что происходит что-то необычное: семья встревожена и расстроена, обычный распорядок изменился и люди ведут себя по-другому. Непонимание того, что происходит вызывает еще большее беспокойство. Если детям лгут, чтобы защитить их, а потом они узнают правду от кого-то другого они не будут доверять тем, кто солгал. Все дети, включая детей с физическими и умственными недостатками, нуждаются в четких, честных и последовательных объяснениях, соответствующих их возрасту и способности понимать, чтобы они могли принять реальность утраты. Если вы расскажете своим детям правду, они повысят доверие к вам и помогут лучше справиться с потерей.

**Как могут отреагировать дети?** Не существует «правильного» способа горевать. Возможны изменения у ребенка:

- **Чувства:** они могут чувствовать грусть, злость, онемение, испуг, одиночество, вину, раздражение, тревогу, смущение и тоску по прошлому. Они могут испытывать более одного чувства одновременно или вообще ничего не чувствовать и не показывать в течение длительных периодов времени, а затем внезапно чувствовать себя переполненными разными эмоциями.
- **Мышление:** они могут постоянно думать о том, что произошло, вспоминая одни и те же события. Они могут обнаружить, что неприятные или пугающие мысли или образы внезапно появляются в их голове без предупреждения. Они могут думать о будущем и о том, что произойдет. Они могут стать забывчивыми и рассеянными. Им может быть трудно сконцентрироваться и уделить внимание обычным задачам, таким как учеба. У них также могут быть утешительные образы, мысли и счастливые воспоминания.
- **Поведение:** дети могут стать апатичными и вообще ничего не хотеть делать. Они могут уйти и изолировать себя. Или они могут продолжать свою обычную деятельность, как будто ничего необычного не произошло. Они могут «петушиться»: вступать в физические и словесные драки, быть непослушными или намеренно провокационными. Они могут вести себя как дети младшего возраста: сосать палец, мочиться в постель, требовать, чтобы вы оставались рядом. Они могут участвовать в «повторяющейся игре», постоянно проигрывая расстраивающий опыт, например: «Папа едет в больницу».
- **Физическое состояние:** у детей часто снижается аппетит, им трудно заснуть или спать. Им могут сниться кошмары. Они могут страдать от необъяснимых болей. Все эти реакции сильно различаются у разных детей и у одного и того же ребенка с течением времени, иногда реакции могут быстро меняться в течение дня. В какой-то момент ребенок может быть занят своими обычными делами, а потом резко начать плакать или сильно рассердиться. Это может происходить неоднократно.

**Как долго длится горе?** Горе может продолжаться долгое время, когда жизненные обстоятельства сложны. Он также может вернуться через несколько месяцев после того, как ребенок забылся или выздоровел. Это

может быть вызвано напоминанием, например, годовщиной или любимым занятием, которым ребенок занимался с потерянным человеком. Все эти реакции естественны. Однако у очень небольшого числа детей реакции могут быть интенсивными и длительными и сильно мешать повседневной жизни. Иногда ребенок может выражать суицидальные мысли или поведение, такое как причинение вреда себе или другим. В этих случаях не стесняйтесь обращаться за дополнительной помощью к медицинскому работнику в вашем районе.

**Как мы можем помочь детям справиться с горем?** Один из самых важных способов, с помощью которых все мы, взрослые и дети, смирились с потерей любимого человека, — это траур. Хотя разные культуры и религии скорбят по-разному, все процессы скорби включают в себя способы принятия смерти, празднования жизни умершего и придания ей значимости, прощания и постоянного внимания к умершему, выходя за его пределы и создавая новую жизнь. Очень важно уделять трауру достаточно времени и не пытаться торопить процесс даже в эти трудные времена.

**Как помочь детям чувствовать себя лучше и защитить их психическое здоровье?** Потеря любимого родственника может сильно огорчить ребенка, особенно в тот момент, когда она также сопровождается потерей нормального графика и рутинной повседневной жизни.

Самое главное, что нужно сделать, это убедиться, что:

- Ребенок получает любящую, постоянную заботу от родителя, родственника или опекуна, которому он доверяет и которого хорошо знает.
- Младенцы и маленькие дети получают безопасность через физический контакт, пение, объятия и укачивание.
- Нормальный распорядок жизни и график сохраняются, насколько это возможно. Поэтому, даже если вы ограничены в пространстве, важно иметь регулярный распорядок дня с выделенными задачами и временем для занятий, таких как уборка дома, учеба, физические упражнения и время для игр.
- Вызывающее и/или регрессивное поведение понимается и ребенка не наказывают.
- Другие дети в жизни ребенка, в школе или в кругу друзей информируются (через своих учителей или родителей) о том, что произошло, чтобы они могли поддержать ребенка.
- Дать возможность детям помогать взрослым, но их не заставляют брать на себя взрослые роли и обязанности, превышающие их возможности.