

Вказівки для
наставників



СТІЙКІ СІМ'Ї

Наставництво для важких часів

Вказівки для наставників

Дякуємо вам за те, що присвятили свій час наставництву над сім'ями у вашій громаді, які постраждали від збройного конфлікту і переміщення. Цими сеансами ви допоможете підтримати сім'ї, які живуть у зонах активного конфлікту, були внутрішньо переміщені або живуть як біженці.

У рамках цієї програми ми будемо працювати разом, щоб допомогти:

- Захистити дітей від насильства й небезпеки під час конфлікту
- Дітям розвинути життєву стійкість, що дасть їм змогу долати труднощі, усвідомлюючи свої сильні сторони і спираючись на них
- Батькам виробити власну життєву стійкість і мати впевненість, що вони зможуть упоратися з кризою й подбати про своїх дітей
- Громадам мати у своєму розпорядженні все необхідне для підтримки сімей, щоб вони були стійкі під час конфлікту

У цьому посібнику пояснено, як убезпечити ваше наставництво і підтримати дітей та дорослих, з якими ви спілкуєтесь. Він містить інформацію про те, як бути ефективним наставником, корисні поради з підтримки власного добробуту й основні відомості про кожен наставницький сеанс. Наставляючи сім'ї, не забувайте в разі потреби звертатися до посібника. Якщо можливо, перед тим як починати зустрічі з бенефіціарами проекту, варто провести тренінг, в основі якого будуть ці вказівки.

Ці матеріали розробила організація Viva в партнерстві з [World Without Orphans \(WWO\)](#) та [Innovista](#), взявши за основу [Поради батькам під час війни](#) з програми [Parenting for Lifelong Health](#), а також програму Child and Family Phone Mentoring Programme, розроблену під час пандемії Covid-19.

Цей посібник містить необхідну довідкову інформацію, а також знаряддя й ресурси, які допоможуть вам як наставників:

1. Вступ: як це працює.....	2
2. Довідкова інформація для наставників.....	2
3. Перш ніж почати.....	6
4. Під час сеансів	9
5. Після кожного сеансу	11
6. Використання застосунку Resilient Families	11
Додаток 1: Перша психологічна допомога (ППД).....	14
Додаток 2а: Турбота про своє психічне здоров'я і добробут.....	17
Додаток 2б: План особистого добробуту	18
Додаток 3: Як розпізнати ознаки насильства.....	19
Додаток 4: Реагування на ймовірне насильство	20
Додаток 5: Кодекс поведінки наставника для проведення сеансів із сім'ями та дітьми.....	21
Додаток 6: Форма "Зобов'язання дотримуватися правил безпеки"	23
Додаток 7: Скерування бенефіціарів на подальшу підтримку.....	24
Додаток 8: Додаткова інформація про підтримку дітей.....	25

1. Вступ: як це працює

Що це за програма — "Стійкі сім'ї"?

За допомогою цієї програми ви будете підтримувати сім'ї протягом **шести наставницьких сеансів** (плюс додатковий вступний та підсумковий сеанси залежно від того, як ви проводите програму). Кожен сеанс складається із **сеансу для батьків** і **сеансу для дітей**. Ви можете використовувати матеріали в різноманітних контекстах і вирішувати, що актуальніше в ситуації ваших учасників:

- Очні зустрічі для окремих родин — спочатку з батьками, а потім з дітьми
- Телефонні дзвінки для окремих родин — спочатку з батьками, а потім з дітьми
- Групові сеанси — спочатку зустріч із групою батьків, а потім окремо з групою дітей

На шести основних сеансах ви будете обговорювати такі теми:

- 1) **"Поговоріть про це"** — допомога сім'ям у тому, щоб зрозуміти, де вони тепер і що пережили, а також заохочення батьків розмовляти зі своїми дітьми про конфлікт
- 2) **"Міцні сім'ї"** — позитивне спілкування всередині сім'ї і якісне проведення часу з дітьми
- 3) **"Психічне здоров'я і життєва стійкість"** — управління емоціями і турбота про психічне здоров'я, а також підтримка дітей в управлінні своїми емоціями
- 4) **"Бути в безпеці разом"** — як залишатися разом в умовах конфлікту й уникнути потрапляння в торгівлю людьми
- 5) **"Бути в безпеці вдома"** — управління гнівом і позитивна дисципліна
- 6) **"Вчимося разом щодня"** — підтримка навчання дітей, а також створення структури і рутини

Для надання додаткової підтримки сім'ям, які переживають горе і втрату, проводиться додатковий сеанс на тему **"Пережити втрату"**.

Примітка. У цих матеріалах ми задля спрощення вживаємо термін "батьки". Проте ми розуміємо, що кращим терміном у багатьох ситуаціях може бути, наприклад, "опікуни", "названі батьки" або "родичі". Як наставник, ви повинні бути уважні до різних видів стосунків та родинних зв'язків і вживати належні формулювання для звернення до дорослих, з якими працюєте.

2. Довідкова інформація для наставників

Чому наставництво? Підтримати життєстійкість сімей

У програмі наставництва основною ідеєю підтримки дітей і сімей у цей період виступає концепція формування життєстійкості в дітей і сімей і підвищення їхньої здатності долати труднощі.

Хоч усі діти вразливі в часи кризи, вони також мають здатність прийняти удар утрати, витримати його і відновитися. Цю здатність справлятися і приходити в норму після стресових переживань називають життєстійкістю, або життєвою стійкістю. Життєстійкість — це здатність позитивно реагувати на важку подію чи досвід і адаптуватися до них.

Піраміда психосоціальної підтримки — це корисний інструмент, що показує, як наша робота з сім'ями під час збройного конфлікту і переміщення може підвищити їхню життєву стійкість і допомогти їм упоратися з цією кризою.

Дослідження показали, що є невеликий відсоток дітей (3–5%), які потребують індивідуального консультування і психологічної допомоги (яку повинні надавати тільки кваліфіковані фахівці) після кризи, але більшості дітей можна допомогти підтримкою з боку їхніх родин і спільнот. Тому наша реакція має бути скерована на зміцнення спроможностей опікунів та інших дорослих навколо дітей, щоб вони могли надавати

щоденну психосоціальну підтримку дітям. І таким чином ми зосередимося на відновленні життєстійкості сімей перед лицем складних обставин.

Піраміда психосоціальної підтримки¹ МПК ілюструє багаторівневу систему додаткової підтримки. Рівні представляють різні види підтримки, яких люди можуть потребувати, щоб відновитися після кризи.



Ця модель відштовхується від того, що діти і спільноти мають свої сильні сторони й ресурси, і спрямована на те, щоб розвивати й підтримувати їх. Програма наставництва для сімей може допомогти організувати підтримку громади й сім'ї, а також скерувати сім'ї до місць задоволення основних потреб або цільової підтримки.

Перша психологічна допомога

Деяким сім'ям може знадобитися перша психологічна допомога, перш ніж вони зможуть ходити на сеанси наставництва. **Перша психологічна допомога (ППД)** може посприяти зменшенню початкового стресу, викликаного конфліктом. Це чудовий перший крок, що допоможе вам належно зреагувати на людину в стані дистресу, яку ви бачите вперше. Не всі, хто пережив кризову подію, потребує ППД чи захоче її отримати, тому не нав'язуйте допомоги тим, кому вона не потрібна, але покажіть свою доступність тим, кому вона може знадобитися.

ППД нескладна, а тому кожен може надати її людині, яка безпосередньо постраждала від кризи. Будь ласка, ознайомтеся з інформацією в **Додатку 1**, щоб бути готовими запропонувати ППД сім'ям, які можуть її потребувати.

Підтримка для наставників

Бути наставником для сімей у цей складний час — дуже вдячна справа, але іноді це може бути важко. Розмови з сім'ями про їхні труднощі можуть негативно вплинути на вас, якщо ви не будете готові. Наступний розділ допоможе вам розробити ефективні стратегії захисту свого психічного й фізичного добробуту на весь час вашої роботи наставником.

Дуже важливо, щоб ви не почувалися так, що мусите справлятися зі складними ситуаціями самотужки. Ось чому ми рекомендуємо вам **регулярно зустрічатися зі своїми колегами-наставниками і вашим куратором**

¹ IASC, [IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings](#) (2007)

(в ідеалі раз на тиждень), щоб обговорити, як проходять сеанси підтримки і з якими проблемами ви стикаєтеся, а так само підтримати одне одного.

Подбайте про те, щоб **мати в пріоритеті власний добробут**: ми повинні почати з себе, щоб могли підтримувати інших. Поради щодо власного психічного здоров'я і добробуту див. у **Додатку 2а**. Перед початком проєкту, будь ласка, перегляньте їх і подумайте про те, як подбати про себе впродовж цього часу. У **Додатку 2б** ви знайдете шаблон для особистого "Плану добробуту". Виділіть трохи часу на створення плану, перш ніж починати сеанси наставництва.

Ваша структура підтримки

Куратор наставників:	
Контактна інформація:	
Координатор програми:	
Контактна інформація:	
Інспектор з питань безпеки:	
Контактна інформація:	

Зверніть увагу, що точна структура програми буде залежати від різних чинників, як-от скількох людей ви підтримуєте і від кого проводите програму — від церкви, місцевого проєкту чи великої організації.

Кому варто брати участь у програмі?

Добір сімей, які могли би взяти участь

Як той, хто допомагає постраждалим від конфлікту, ви, можливо, вже надавали пряму підтримку окремим особам чи сім'ям. Наприклад, роздавали продуктові набори, приймали біженців або координували роботу приймаючих сімей, допомагали людям отримати доступ до місцевих послуг і робочих місць чи надавали першу психологічну допомогу.

Ви будете визначати сім'ї, яким така підтримка принесе найбільше користі, у співпраці з куратором наставників і/або координатором програми. Це можуть бути:

- Сім'ї, в яких, згідно з наявною інформацією, існує ризик домашнього насильства щодо батьків чи дітей
- Сім'ї, що перебувають в особливо неврегульованих умовах — наприклад, у тимчасовому житлі
- Сім'ї з дітьми, які не живуть зі своєю матір'ю чи батьком
- Сім'ї, які живуть у злиднях або нездатні задовольнити свої повсякденні основні потреби
- Сім'ї, які були розлучені через конфлікт
- Сім'ї з одним із батьків
- Великі сім'ї з більш ніж чотирма дітьми
- Сім'ї, в яких жінка-опікун, або молода жінка, вагітна чи годує грудьми
- Сім'ї, в яких є дитина, або хтось із батьків, з обмеженими можливостями
- Сім'ї, в яких є дитина, або дорослий, із серйозними фізичними чи психічними розладами
- Сім'ї, в яких основним опікуном є родич поважного віку

Залежно від того, скільки можливих бенефіціарів ви визначите, а також від ваших обставин і вибору, ви можете захотіти проводити індивідуальні очні сеанси або по телефону, чи зустрічатися з дорослими й дітьми в груповому форматі.

Інклюзія

Добираючи сім'ї, ви повинні переконатися, що немає дискримінації за ознакою статі, раси, кольору шкіри, мови, політичних поглядів, національності, інвалідності або будь-якого іншого чинника і що маргіналізованим групам надано рівні можливості для участі.

Безпека

У роботі з дітьми і вразливими дорослими дуже важливо, щоб ми:

- **...пересвідчилися, що будь-яка взаємодія з сім'ями і сеанси, які ми проводимо, є безпечні й не ставлять їх під загрозу**
Наявність кодексу поведінки в письмовому вигляді, з яким погоджуються всі наставники, має допомогти нам зменшити будь-які ризики, що можуть виникати під час роботи з уразливими сім'ями. Нам обов'язково треба прочитати і зрозуміти кодекс поведінки й зобов'язатися дотримуватись його, поставивши свій підпис.
- **...розпізнавали ознаки насильства**
Ми повинні вміти вловлювати ознаки можливого заподіяння кривди, оскільки вони не завжди очевидні і можуть бути помилково сприйняті за щось інше.
- **...знали, як реагувати, коли є підозра насильства або коли хтось розкриває насильство**
Надзвичайно важливо мати чітку процедуру звітності, щоб усі знали, хто за що відповідає, і щоб випадки заподіяння кривди розглядали швидко та ефективно.

Важлива безпекова інформація, що стосується цих трьох пунктів, міститься в **додатках 3-6** у кінці цього посібника. В ідеалі призначений інспектор з питань безпеки повинен ознайомити вас із цією інформацією на короткій зустрічі, перш ніж ви почнете наставництво.

Крім того, конфлікт або надзвичайна ситуація наражають дітей на додаткові ризики. До них належать: розлука з сім'єю, вербування в збройні угруповання, небезпеки й травми, дитяча праця і торгівля людьми. **Торгівля дітьми** — це вербування, перевезення, передача, переховування або отримання дитини з метою експлуатації, і тому вона переважно пов'язана з дитячою працею. Торгівля дітьми часто підноситься як нагода для дитини переїхати в інше місце (наприклад, у місто або за кордон), щоб прогодувати свою сім'ю, отримуючи додатковий дохід, або працювати на роботодавця і бути під його опікою.

Зворотний зв'язок від сімей

Переконайтеся, що ви знаєте, як бенефіціари можуть подати скаргу або сповістити про ймовірну проблему, пов'язану з проєктом, і як це буде розглядатися. Вам треба обговорити це зі своїм координатором і записати інформацію в полі нижче, щоб можна було вернутися до неї.

Бенефіціар проєкту може подати скаргу або сповістити про ймовірну проблему, надіславши електронний лист/зателефонувавши [ім'я особи] на адресу [контактні дані]

Порядок реагування буде такий:

Визначення подальшої підтримки

Хоч це не основна частина вашої наставницької роботи, цілком імовірно, що, познайомившись із сім'ями і зрозумівши їхню ситуацію, ви захочете підключити їх до іншої підтримки за межами ваших сеансів. Це може бути підтримка від, наприклад, вашої церкви чи організації, інших організацій у вашому районі, державних служб або приватних закладів, що надають професійні послуги. Підтримка може передбачати продуктові набори, працевлаштування, курси вивчення мови, психіатричну допомогу чи будь-яку іншу допомогу в облаштуванні на новому місці. Ми б радили вам попрацювати з куратором наставників чи координатором програми над створенням бази даних або списку зі всіма варіантами підтримки, які можна буде дати бенефіціарам. Усі програми та організації мають бути перевірені і схвалені вашим керівником, перш ніж ви порекомендуєте їх сім'ям. Шаблон, який допоможе вам у цьому, можна знайти в **Додатку 7**.

3. Перш ніж почати

Приготування до сеансів

Вам треба вирішити з куратором наставників і/або координатором програми, як ви будете проводити сеанси:



очні зустрічі для окремих родин



телефонні дзвінки сам на сам



або групові сеанси



На очних індивідуальних зустрічах ви можете провести бесіду з одним із батьків, чи обома, і будь-якою кількістю братів і сестер з однієї сім'ї або дому. Будь ласка, ознайомтеся з розділом про заходи безпеки, якщо є ймовірність, що ви будете зустрічатися з дитиною сам на сам. Ви повинні постаратися організувати все так, щоб розмовляти з тими самими людьми щотижня.



Телефонні дзвінки можуть бути особливо зручні в ситуаціях, коли важко зустрітися віч-на-віч або коли люди перебувають у роз'їздах чи в умовах конфлікту. Найпростіше буде поговорити з одним дорослим і однією дитиною з тої самої сім'ї чи дому. Ви повинні постаратися організувати все так, щоб розмовляти з тими самими людьми щотижня.



Групові сеанси можуть підійти, коли ви маєте справу з біженцями чи переміщеними особами і, можливо, вже працювали з групою батьків чи дітей. У вас має бути одна група підтримки для батьків, а інша — для дітей.

Що я маю говорити?

Організація VIVA підготувала інструкцію з проведення бесіди до кожного сеансу, щоб ви змогли охопити весь матеріал. Кожна інструкція містить розділ для розмови з дорослим(-и) і розділ для розмови з дитиною (дітьми).



Якщо ви проводите сеанси по телефону, то можете тримати цю інструкцію перед собою під час розмови.



Якщо ви зустрічаєтеся віч-на-віч, то все одно можете мати інструкцію під рукою, але повинні ретельно вивчити матеріал, щоб добре взаємодіяти з учасниками.

Як довго я маю говорити?



По телефону або з окремими сім'ями сеанси триватимуть близько 30 хвилин, але можуть тривати довше, якщо дорослий/дитина виявить таке бажання. Майте на увазі, що деяким сім'ям, можливо, доведеться позичити телефон і заплатити за його поповнення. Їм, можливо, треба буде скоротити час дзвінка з тих чи інших причин, тому будьте гнучкі і, якщо людина поспішає, поставтеся до цього з розумінням і запитайте, чи їй вже треба йти. Ви можете запропонувати перенести дзвінок на більш зручний для них час.



У груповому форматі сеанси, скоріше за все, займуть більше часу — близько години.

Тривалість сеансу має бути гнучка і залежати від того, скільки часу дорослі й діти можуть і хочуть провести з вами.

Корисна порада: на початку кожного сеансу запитуйте, скільки часу вони можуть приділити сеансу. Це допоможе вам управляти часом.

Коли я буду розмовляти з сім'єю/сім'ями?

Варто дізнатися в сімей або учасників груп, який день і час найбільше підходять їм для зустрічей. Обговоріть і узгодьте постійний розклад. В ідеалі ви повинні зустрічатися щотижня.



Групам найліпше буде зустрічатися щотижня в той самий час, щоб кожен учасник групи мав це як зафіксовану подію у своєму розкладі.



З окремими родинами можете бути трохи гнучкішими, втім так чи інакше варто проводити сеанси якомога регулярніше.

Якщо виникли непередбачені обставини, і ви не можете бути присутніми на сеансі, будь ласка, повідомте сім'ю або групу, як тільки дізнаєтеся про це, попросіть вибачення і перенесіть сеанс на інший час.

Вступний та підсумковий сеанси

Перш ніж починати 6 основних сесій, ви повинні провести для дорослих учасників вступний сеанс, на якому надати інформацію про проект, що дасть їм змогу вирішити, чи хочуть вони взяти в ньому участь. На вступному сеансі кожен учасник має завантажити застосунок Resilient Families ("Стійкі сім'ї") і відповісти на кілька вступних запитань у застосунку для батьків. Переконайтеся, що всі це зробили, перед тим як починати бесіди.

Так само після 6 сесій проводиться підсумкова бесіда, на якій учасники можуть поділитися своїм досвідом і знаннями, здобутими за час проекту. Ви повинні обов'язково запланувати цю зустріч через тиждень після шостого сеансу, якщо це можливо.

Використання інструкцій з проведення бесід

Прочитайте матеріал заздалегідь і опрацюйте його. Подумайте:

- Які ключові послання вам треба донести під час цього сеансу? Чи є якісь частини бесіди, що їх варто адаптувати до вашої місцевості?
- Які питання можуть поставити вам батьки чи діти?

- Яку інформацію вам треба мати наперед? Чи якісь теми сеансу варто глибше дослідити заздалегідь? Можете обговорити це зі своїми колегами-наставниками на сеансах підтримки.
- Згадайте відповідний випадок із власного життя, яким ви могли б поділитися, щоб допомогти підопічному розкритися, і поміркуйте про власний досвід, пов'язаний з цією темою.
- Потренуйтеся читати і ставити запитання. Ви можете попрактикуватися з другом, членом сім'ї чи іншим наставником.
- Нагадайте собі про зобов'язання дотримуватись кодексу поведінки наставника.

Інструкції з проведення бесід призначені для використання в різних контекстах конфлікту, в яких учасники сеансу можуть бути – чи то в зоні конфлікту, чи то в дорозі, чи то на новому місці в ролі біженця або внутрішньо переміщеної особи, чи то в процесі повернення додому. Там, де треба виконати різні дії, ви побачите такі символи. Будь ласка, виберіть вміст, що відповідає контексту, в якому перебуває ваш підопічний або група.



Зона конфлікту



У дорозі



На місці

Для тих сімей, які перебувають під тиском або в умовах кризи і не можуть вести тривалу бесіду, ключові пункти виділено **жирним шрифтом**.

Кожен сеанс так само включає кілька візуальних "плакатів", що охоплюють деякі теми тижня. Їх можна знайти в застосунку. Батькам і дітям запропонують спробувати зробити одну просту нову річ на основі того, що обговорювалось.

Адаптація сеансів до формату групи

У груповому форматі постарайтеся допомогти всім учасникам бути залученими до процесу, зробивши його максимально інтерактивним і різноманітним. Ви повинні спланувати, як будете це робити, ДО початку сеансу.

Для батьків:

- Ставлячи запитання, варіюйте способи відповідей. Ви можете робити це у вигляді спільного обговорення, ділити учасників на пари або невеликі групи, щоб вони між собою обговорили, а потім поділилися зі всіма, або давати час на роздуми в тиші.
- Подумайте про те, як інтегрувати в сеанси рух – навіть якщо це така проста річ, як пересування стільців, щоб сформувати невеликі групи, а потім знову об'єднатися в повну групу. Рух може допомогти зосередитись і підтримувати високий рівень енергії.
- Постарайтеся помітити, хто робить найбільший внесок в обговорення, і заохочуйте тих, хто менш активний, щоб голос кожного був почутий. Проте, ніколи не змушуйте учасників ділитися з групою, якщо вони цього не хочуть; це нормально, якщо хтось вирішить просто послухати.

Для дітей:

- У матеріалах до сеансів ви побачите ідеї завдань для дітей, як-от намалювати малюнок або пограти в гру. Ці завдання допомагають дітям брати участь у сеансах в інтерактивній формі. Ви так само можете мати власні ідеї завдань.
- Якщо дітям важко зосередитися або вони втрачають інтерес, зробіть коротку (2-3 хвилини) перерву, щоб дати їм побігати довкола, або просто встаньте і зробіть кілька вправ на розтяжку на своїх місцях. Коли плануєте сеанс, виділіть на це час.
- Робіть обговорення короткими і простими для дітей молодшого віку.

- Варіюйте способи відповідей на запитання. Наприклад, вони можуть поговорити з сусідом, намалювати малюнок або підняти руку, щоб відповісти перед групою.
- Візьміть до уваги вік дітей та їхню здатність дискутувати на різні теми і мислити критично.

Адаптація сеансів до формату зустрічей віч-на-віч

Якщо ви зустрічаєтеся віч-на-віч з дитиною або дітьми з однієї сім'ї, подумайте трохи про те, що можна зробити, щоб ці діти почувалися комфортно, розмовляючи з вами. Ви повинні спланувати, як будете це робити, ДО початку сеансу. Наприклад:

- Дозвольте їм приносити з собою на сеанси улюблену іграшку.
- Візьміть із собою папір та олівці чи які-небудь іграшки, що можуть їм сподобатися. Це нормально для них — гратися під час розмови з вами. Це не означає, що вони не слухають. Багато дітей, особливо малих, можуть почуватися комфортніше у спілкуванні з вами, якщо одночасно займатимуться чимось іншим.
- Включайте в сеанси такі види діяльності, як прості ігри або малювання.

Адаптація сеансів до нестабільних контекстів

Сеанси розраховані на проведення навіть в умовах реального конфлікту або там, де ситуація стає дуже складною. Якщо це так, бесіди можуть бути дуже короткі (використовується тільки ключовий текст, виділений жирним шрифтом, та ідеї для умов активного конфлікту), і вам треба враховувати, чи учасник може і хоче взаємодіяти з матеріалом. Можна зупинити сеанси на деякий час або продовжити, якщо учасник скаже, що для нього це корисно.

4. Під час сеансів

Початок сеансу

Дотримуйтеся вказівок про те, як починати кожен сеанс, що перераховані на початку кожної інструкції з проведення бесіди:

- Пригадайте собі кодекс поведінки наставника (**Додаток 5**).
- Уточніть у батьків або групи, чи цей час їм підходить для сеансу, і не забудьте спитати як дорослих, так і дітей, чи вони все ще бажають брати участь у проєкті.
- Відповіді на підкреслені запитання мають бути записані (зазвичай це роблять батьки) в застосунку (див. нижче). Якщо ви вносите дані самостійно після сеансу, робіть нотатки, щоб записати все ретельно після дзвінка або зустрічі.

Обов'язково запитайте батьків про завдання з минулого тижня, які вони погодилися виконати: чи вдалося їм це зробити? Як усе пройшло? Чи мають вони ще якісь міркування на теми з минулого тижня?

Переконайтеся, що вони внесли свою відповідь у застосунок.

Під час сеансу

Дотримуйтеся структури сеансу, але якщо батьки чи діти мають що сказати, намагайтеся не поспішати й не змушувати їх вертатися до теми. Дайте їм поділитися тим, що вони мають на думці, і побачити, що їх слухають.

Пам'ятайте: допомогти дітям і батькам зрозуміти, що комусь вони небайдужі і комусь цікаво почути, що вони мають сказати, — так само цінно, як і конкретне послання, яке ви доносите.

Будьте готові поділитися власним досвідом, де це доречно, щоб створити довірчі стосунки з учасниками, але подбайте, щоб більшу частину сеансу учасники ділилися своїм досвідом.

Якщо учасник має запитання, на яке ви не можете відповісти, скажіть, що ви не знаєте і дізнаєтеся до наступного разу.

У відповідні моменти батьківського сеансу попросіть батьків відповісти на підкреслені запитання в застосунку. Під час сеансів з дітьми ставте дітям ці запитання і самі записуйте відповіді в застосунку.

Корисні поради, що допоможуть зробити наставництво позитивним досвідом для сімей

- **Дайте сім'ям і дітям час і місце, щоб поділитися своїми емоціями. Слухайте більше, ніж зазвичай,** щоб вони почувалися належно почутими.
- **Наснажте сім'ї та дітей.** Заохотьте сім'ї та дітей зосереджуватися на короткострокових або довгострокових цілях, які вони можуть частково контролювати чи мати на них певний вплив.
- **Зосередьтеся на сильних сторонах.** Відзначте те, що сім'ям добре вдається, подобається робити, їхні досягнення й високі бали. Це може посприяти формуванню позитивної перспективи.
- **Скеровуйте сім'ї на подальшу підтримку.** Не думайте, що ви повинні все робити самі.
- **Поділіться "порадами батькам".** У відповідні моменти під час бесіди з батьками звертайте їхню увагу на поради в застосунку.
- **Нагоди для звітування.** Обов'язково зустрічайтеся зі своїми колегами-наставниками між сеансами, щоб відзвітувати про перебіг сеансу.

Що робити, коли людина здається пригніченою

- Коли учасник перебуває в стані дистресу, важливо створити почуття спокою та безпеки, говорячи **спокійним тоном голосу.**
- **Забудьте про інструкцію з проведення бесіди** і зосередьтеся на потребах співрозмовника.
- **Відзначте почуття дитини чи дорослого,** як і їхнє розуміння подій, і допустіть вираження розпачу.
- Вживайте втішні фрази, **запевняючи, що це нормально — говорити про таке** і ділитися своїми турботами.
- Якщо дистрес пов'язаний з конфліктом, запевніть у тому, що такі реакції та почуття нормальні під час конфлікту і що людина в цьому не самотня.

Кінець сеансу

Закінчіть сеанс, підтримавши підопічного в тому, що він планує зробити цього тижня. Учасникам треба внести це в застосунок або ви повинні відповісти на запитання в застосунку, якщо робите це замість них. Домовтеся про дату й час наступного сеансу.

Нагадайте підопічному(–им) про механізм зворотного зв'язку і подання скарг.

Подякуйте підопічному(–им) за витрачений час і, якщо можливо, заохотьте його (їх), звернувши увагу на щось позитивне у вашій розмові або зміни, які ви вже помітили в них.

Діліться "порадами батькам"

Після кожного сеансу нагадуйте батькам, що в застосунку є кілька порад, які містять ключові думки на тему сеансу (їх також можна знайти в кінці кожної інструкції з проведення бесіди). Запропонуйте батькам ознайомитися з ними і нагадайте їм, що вони можуть повернутися до застосунку в будь-яку мить і відсвіжити їх у пам'яті.

Ці ресурси також доступні багатьма мовами на вебсайті <https://ukraineparenting.web.ox.ac.uk/downloads> і англійською та українською мовами на <https://worldwithoutorphans.org/resources/war-time-tips>

5. Після кожного сеансу

Ведення журналу сеансів

Якщо ви провели груповий сеанс для дорослих, організували сеанс для дитини або групи дітей чи провели сеанс з одним дорослим, який не має застосунку, вам треба внести його в застосунок наставника.

Ви можете зробити це, натиснувши на відповідний тип сеансу на домашній сторінці (наприклад, "Внести груповий сеанс для дорослих", якщо ви провели сеанс для групи дорослих).

Що стосується індивідуального сеансу з дорослим, коли учасник сам вносить відповіді в застосунок, то вам не треба вносити нічого.

Ведення журналу сеансів важливе, тому що:

- Це допомагає захистити вас як наставника
- Це допомагає захистити дітей і дорослих, з якими ви розмовляєте
- Це допомагає організації Viva дізнатися, скільком дітям ми допомагаємо, щоб можна було спробувати охопити ще більше дітей та сімей
- Це допоможе нам поліпшити програму
- Ви можете використати ці записи для надання відгуків та пропозицій

Пам'ятайте: Вас не будуть оцінювати за відповідями учасників. Не переймайтеся, якщо сім'ї не виконують запланованих щотижневих завдань; просто провести бесіду й обговорити ці питання — то вже позитивний крок. Ми знаємо, що сім'ям доводиться нелегко, тому їхні чесні відгуки допоможуть нам краще зрозуміти, як сім'ї дають собі раду і як ми можемо поліпшити програму.

6. Використання застосунку "Стійкі сім'ї" (Resilient Families)



Організація Viva розробила застосунок для супроводу програми "Стійкі сім'ї". Застосунок має три основні цілі:

- Надати сім'ям доступ до пов'язаних із кожним сеансом "порад батькам", до яких вони можуть звернутися в будь-який час
- Дати батькам можливість записувати свої відповіді на деякі з дискусійних запитань, щоб вони могли вернутися і поміркувати над ними, коли захочуть
- Дозволити організації Viva (і партнерській організації, що керує проектом) зрозуміти, як використовуються сеанси, як вони впливають на родини і як можна покращити проект

Щоб завантажити застосунок, виконайте пошук "Resilient Families" (якщо мова їхнього телефону англійська), «Стійкі сім'ї» (якщо мова їхнього телефону українська) або «Стойкие Семьи» (якщо мова їхнього телефону російська) у Google Play або App Store. Застосунок можна завантажити безплатно.

Ви (наставник) і батьки повинні завантажити застосунок. Коли вперше відкриєте застосунок, вам запропонують увести пароль. Цей пароль вам надасть ваш координатор.

Застосунок для батьків

Застосунок дуже простий і зручний у використанні. У варіанті для батьків можна натиснути на кожну тему, щоб отримати доступ до порад і запитань для роздумів на цю тему. Вони також можуть переглянути всі поради батькам в одному місці, натиснувши кнопку "Поради" на нижній стрічці, де також є кілька посилань на додаткову інформацію.

В інструкціях з проведення бесід ви побачите, що в певні моменти батьки повинні записувати свої відповіді на підкреслене запитання. Ви маєте запропонувати батькам відповісти на запитання у відповідний момент. Ви також можете спрямувати їх до порад батькам, коли вважаєте це за потрібне.

Ви можете побачити, що батьки відвертають увагу на телефони, бо ті лежать перед ними на сеансі. У такому разі скажіть їм, щоб ховали свої телефони, коли вони не потрібні.

Примітка: Важливо, щоб батьки **щоразу використовували той самий телефон** для внесення своїх відповідей.

Застосунок наставника

Зайшовши в застосунок уперше, ви побачите чотири опції:

- Внести груповий сеанс для дорослих
- Внести груповий сеанс для дітей
- Внести індивідуальний сеанс для батьків
- Внести індивідуальний сеанс для дітей

Вам не треба вносити жодних даних до індивідуального сеансу з батьками, коли вони записують власні відповіді в застосунку.

Внести груповий сеанс для дорослих

Тут ви просто вносите кілька основних відомостей про **кожен сеанс батьківської групи, який проводите**. Треба робити це або на початку сеансу, або відразу після його закінчення, щоб не забути жодної деталі.

Внести груповий сеанс для дітей

Якщо ви проводите групові заняття з дітьми, у відповідні моменти треба поставити дітям підкреслені запитання з інструкції з проведення бесіди і записати, скільки дітей вибрало той чи інший варіант відповіді (наприклад, підняттям рук).

Внести індивідуальний сеанс для батьків

Якщо ви проводите індивідуальні сеанси, а батьки не можуть використовувати застосунок, щоб записувати власні відповіді, то можете записати їхні відповіді замість них. Це треба робити в тих місцях інструкції з проведення бесіди, де є підкреслені запитання. Або, якщо це заважає вам проводити сеанс, ви можете зробити це відразу після нього.

Внести індивідуальний сеанс для дітей

Якщо ви проводите індивідуальні сеанси з дітьми, треба записувати їхні відповіді на підкреслені запитання або під час сеансу, або відразу після нього.

Примітка: Важливо, щоб наставник **щоразу використовував той самий телефон** для внесення їхніх відповідей

Примітка: Якщо з якоїсь причини ви не можете використовувати застосунок, то вести журнал сеансів можна на сторінці за www.resilientfamilies.viva.org.

Додаток 1: Перша психологічна допомога (ППД)

Перша психологічна допомога (ППД). Чому ППД і як навчати волонтерів громади

Якщо ви впевнені у своїх спроможностях і добре підготовлені, щоб надавати первинну допомогу постраждалим від конфлікту, це може істотно посприяти ефективному реагуванню на надзвичайні ситуації. Перша психологічна допомога (ППД) може стати важливим першим кроком у наданні підтримки людям, які постраждали від конфлікту, і може допомогти вам виявити людей, які потребують подальшої підтримки. Це чудовий перший крок для груп, що реагують на велику кількість осіб, постраждалих від кризи.

Основний посібник з надання першої психологічної допомоги доступний кількома мовами: ВООЗ, Перша психологічна допомога: посібник для працівників на місцях – [Англійська](#) [Українська](#) [Румунська](#) [Російська](#)

Що це таке:

Перша психологічна допомога (ППД) — це співчутлива, приязна реакція на страждання людини, яка потребує підтримки. ППД може допомогти зменшити початковий стрес, викликаний конфліктом. Це чудовий перший крок, що допоможе вам належно зреагувати на людину в стані дистресу, яку ви вперше бачите.

ППД допомагає людям, які постраждали від катастрофи:

- почуватися захищеними, поєднаними з іншими людьми, спокійними і повними надії
- мати доступ до соціальної, фізичної та емоційної підтримки
- почуватися здатними допомогти собі — на індивідуальному рівні і на рівні громади

Кому потрібна ППД?

ППД потрібна пригніченим людям, які нещодавно зіткнулися із серйозною кризовою подією. Ви можете надати допомогу і дітям, і дорослим. Однак не всі, хто пережив кризову подію, потребує ППД чи захоче її отримати. Не наві'язуйте допомоги тим, кому вона не потрібна, але покажіть свою доступність тим, кому вона може знадобитися.

Люди з важкими або тривалими дистрес-реакціями можуть потребувати професійної підтримки, а не ППД, особливо якщо вони не можуть виконувати повсякденні побутові функції або становлять небезпеку для себе чи інших людей.

Хто може надавати першу психологічну допомогу?

ППД нескладна, а тому кожен може надати її людині, яка безпосередньо постраждала від кризи. Вона складається з дуже простих дій, зокрема:

- Проявити турботу на практичному рівні, допомогти людям у задоволенні основних потреб (таких як їжа, вода, інформація)
- Оцінити потреби і з'ясувати, що викликає занепокоєння
- Втішити людину і допомогти заспокоїтися
- Захистити від подальшої небезпеки

ППД — це не:

- професійне консультування чи психотерапія
- випитування подробиць про почуття і про те, що сталося

Основні принципи ППД

Перед тим як надавати ППД, дізнайтеся про таке:

- Сама ситуація: що трапилось і яка ймовірна кількість постраждалих?
- Наявні послуги та підтримка: хто надає базові послуги (невідкладну медичну допомогу, воду, харчування, притулок, пошук членів родини)?
- Захист і безпека: чи криза триває? Які небезпеки можуть бути в навколишньому середовищі? Чи є зони, яких слід уникати, бо вони небезпечні?

ППД треба надавати відповідально – це означає, що ви повинні:

- Поважати безпеку, гідність і права людей: переконайтеся, що ви не наражаєте людей на подальшу небезпеку; ставтеся до них з повагою і подбайте про те, щоб вони чесно отримали доступ до допомоги.
- Адаптувати те, що ви робите, до культурних традицій: подумайте, наприклад, про те, що доречно з огляду на питання статі, фізичного контакту, релігії, мови та одягу.
- Мати інформацію про інші заходи реагування на надзвичайну ситуацію, щоб при потребі направляти людей по додаткову підтримку.
- Дбати про себе: поіклуйтеся про себе і свою команду, щоб бути в змозі піклуватися про інших (практичні ідеї про те, як це зробити, див. у розділі 4 посібника з надання ППД).

Ефективна комунікація:

Зберігаючи спокій і проявляючи розуміння, ви допомагаєте людям у стані дистресу почуватися захищеними, бачити, що їх розуміють, поважають і належно про них піклуються.

Хтось, хто пережив стресову ситуацію, можливо, захоче розповісти вам, що трапилось. Вислухати чийсь історію — це вже велика підтримка. Проте важливо не змушувати особу розповідати про пережите. Деякі люди можуть не захотіти говорити про те, що сталося, чи про свої обставини. Втім, якщо ви побудете з ними в тиші, запевните в тому, що ви поруч, і вони можуть з вами при бажанні поговорити; чи запропонуєте їм практичну допомогу, наприклад, їжу або склянку води — це для них буде цінно. Не говоріть забагато, тиша теж може бути потрібна. Недовге мовчання може створити для людини необхідний простір і заохотити її поділитися з вами пережитим, якщо вона захоче.

Що слід говорити та робити ✓	Що не слід говорити та робити ✗
» Знайдіть тихе місце для розмови, мінімізуйте зовнішній вплив. » Поважайте приватність. Розповідь людини має залишатися конфіденційною, якщо це доречно. » Будьте поруч із людиною, але дотримуйтеся дистанції, прийнятної для віку, статі та культурних традицій цієї людини. » Демонструйте, що ви слухаєте, наприклад, кивайте головою, говоріть «Гм...». » Будьте терплячими та спокійними. » Надайте достовірну інформацію, ЯКЩО вона у вас є. » Чесно кажіть, що ви знаєте, а що — ні. «Я не знаю, але спробую дізнатися». » Надавайте інформацію так, щоб людина вас розуміла — говоріть просто. » Покажіть, що ви розумієте їхні почуття, або знаєте про важливі події, про які вони розповідають, наприклад, про втрату домівки або смерть близької людини. «Мені дуже шкода...» » Відзначте сильні сторони людини і те, як вона змогла подбати про себе. » Дозволяйте людям поринути в мовчання	» Не змушуйте людей розповідати свою історію. » Не перебивайте, не підганяйте розповідь людини (наприклад, не дивіться на свій годинник і не говоріть швидко). » Не торкайтеся людини, якщо не впевнені, що це припустимо. » Не засуджуйте вчинки або почуття людини. Не кажіть: «Ви не повинні так думати» або «Радійте, що вижили». » Не вигадуйте того, про що не знаєте. » Не використовуйте складні терміни. » Не розказуйте історії інших. » Не розповідайте про свої проблеми. » Не давайте марних обіцянок. » Не думайте, що повинні вирішити проблеми інших за них, і не дійте так. » Не позбавляйте особу відчуття власної сили і розуміння того, що вона сама може подбати про себе. » Не говоріть про людей негативно (наприклад, не називайте їх «несповна розуму» або «навіженими»)

Принципи дії ППД: дивитися, слухати, направляти

Три основні принципи дії ППД — **дивитися, слухати і направляти**. Ці принципи допоможуть вам оцінити кризову ситуацію, безпечно "увійти" в неї, встановити зв'язок з постраждалими, зрозуміти їхні потреби й направити їх туди, де вони можуть отримати практичну допомогу та інформацію.

ДИВИТИСЯ

- » Проаналізуйте стан безпеки.
- » Виявляйте осіб з очевидними нагальними базовими потребами.
- » Виявляйте осіб у стані важкого дистресу.



СЛУХАТИ

- » Зверніться до осіб, яким може бути потрібна підтримка.
- » Розпитайте про потреби та занепокоєння особи.
- » Вислухайте людей і допоможіть їм заспокоїтися.



НАПРАВЛЯТИ

- » Допоможіть людям задовольнити їхні базові потреби та отримати доступ до послуг.
- » Допоможіть людям впоратися з проблемами.
- » Надайте їм інформацію.
- » Допоможіть людям зв'язатися з їхніми близькими та отримати соціальну підтримку.



Див. посібник з надання ППД (Розділ 3.3), де докладно розписано, що входить у кожен із цих кроків.

Додаток 2а: Турбота про своє психічне здоров'я і добробут

Поради щодо турботи про своє психічне здоров'я і добробут

Мислення і перспектива:

- Вдячність: щодня виділяйте кілька хвилин на те, щоб поміркувати про кілька речей, за які ви вдячні.
- Прийміть непевність і дивіться на все в перспективі: ми живемо в непевні часи, тому все, що ми можемо зробити, це зосередитися на тому, що контролюємо і робимо.
- Усвідомте, що ваші почуття — нормальні. Ваші теперішні емоції (гнів, смуток, страх) — нормальні реакції на аномальну ситуацію.
- Запишіть, що вас бентежить, щоб дати собі трохи простору; можете проаналізувати докази на підтвердження і спростування своїх тривог і подивитися, чи зможете ви їм зарадити.
- Будьте раціональні в тому, чого чекаєте від себе, і на початку робочого дня чітко окресліть, чого хочете досягти сьогодні і які ваші пріоритети.

Фізичне здоров'я:

- Встановіть розпорядок дня
- Дотримуйтеся здорового харчування
- Висипляйтеся
- Регулярні фізичні вправи можуть підняти вам настрій і підвищити рівень енергії. Вони не повинні бути виснажливими; виберіть те, що вам подобається, і робіть із задоволенням! Наприклад, виходьте на прогулянку протягом дня або робіть руханку вранці.

Соціальні зв'язки:

Побудова та підтримка позитивних взаємин з людьми може бути важливою частиною вашого добробуту.

- Підтримуйте соціальні зв'язки: телефонуйте друзі або родичеві, домовляйтеся про розмову з колегою або другом тощо.
- Подумайте про те, хто заряджає вас енергією, і зустріньтеся з ним, щоб поговорити. Обмежте час із тими, хто не впливає на вас позитивно.
- Подумайте про те, кого ви можете підтримати, і так само зв'яжіться з ними.
- Як згадано вище, регулярно зустрічайтеся зі своїми колегами-наставниками і вашим куратором заради взаємопідтримки і підбадьорення.

Турбота про себе:

Знайдіть якийсь момент упродовж дня, щоб зробити щось тільки для себе:

- Займайтеся духовною практикою. Це може бути молитва, час на природі або будь-які вагомні внески в життя інших людей.
- Виділіть час на те, що дасть змогу вашому мозку заспокоїтися: молитва, готування їжі, праця в саду чи на городі.
- Будьте ласкаві до себе: розмовляйте самі з собою, наче говорите з другом.
- Будьте творчі: музика, мистецтво, письменництво, вирощування рослин, готування за новим рецептом.
- Поговоріть про свої почуття або запишіть їх. Вираження своїх почуттів означатиме, що ви можете вибрати, що зробити з цими почуттями; придушення почуттів означатиме, що вони можуть захлеснути вас.
- Робіть перерви і встановлюйте межі робочого часу та робочої комунікації.

З наведених вище порад, що вам уже добре вдається? Що ви вважаєте складним? Над чим ви хотіли б попрацювати або що хотіли б спробувати зробити вперше?

Додаток 2б: План особистого добробуту

План добробуту може допомогти вам запровадити успішні практики, щоб ви належно піклувалися про себе. Добре було б скласти план добробуту заздалегідь, щоб, коли ви зіткнетеся з труднощами, план уже був на столі. План добробуту — це "живий" документ, тому ви можете вносити до нього зміни й доповнення в міру того, як знаходите те, що вам допомагає.

Що допомагає мені мати добре самопочуття?

(наприклад, пробіжка, чашка чаю, музика, розмова з другом, належна перерва на обід)

Що я можу робити кожного дня, щоб мати добре самопочуття?

(наприклад, фізичні вправи, сон і їжа, а також речі, які приносять вам радість)

Чого я хочу уникати щодня?

(наприклад, соціальні мережі, тиск на себе)

Які попереджувальні ознаки того, що мені стає важко?

(наприклад, почуття спустошеності, ігнорування повідомлень)

Що я можу зробити, коли зауважу, що мені стає важко?

(З ким ви можете поговорити і що можете зробити, щоб допомогти собі? Подумайте про те, хто може вам допомогти, а також про дії, якими ви можете допомогти собі)

Додаток 3: Як розпізнати ознаки насильства

У важкі часи, такі як конфлікт/криза, ознаки того, що дитина має труднощі, можуть з'явитися як реакція на надзвичайну ситуацію. Не треба вважати, що насильство точно має місце, але ці ознаки можуть бути сигналом, щоб ми приділили особливу увагу дитині і знали, як у неї справи.

	Фізичні ознаки та симптоми	Зміни в поведінці
Фізичне насильство	Незрозумілі синці, відмітини або травми на будь-якій частині тіла Множинні сліди ударів — у скупченнях, часто на передпліччі або ззовні стегна Опіки від сигарет Сліди людських укусів Зламани кістки Опіки від окропу Множинні опіки з чітко окресленим краєм	Страх перед тим, що батьків попросять дати пояснення Агресивна поведінка або сильні спалахи гніву Здрагається при наближенні або дотику Не хоче переодягатися, наприклад, у жарку погоду Депресія Замкнутість Втікає з дому
Сексуальне насильство	Біль або свербіж у ділянці геніталій Синці або кровотечі в ділянці геніталій Захворювання, що передаються статевим шляхом Виділення з піхви або інфекція Болі в шлунку Дискомфорт під час ходьби або сидіння Вагітність	Раптові або незрозумілі зміни в поведінці, наприклад, стала агресивною або замкнутою Страх залишитися з конкретною людиною або групою людей Сняться кошмари Втікає з дому Статеві знання, що виходять за рамки віку або рівня розвитку Сексуальні малюнки або мова Нічне нетримання сечі Проблеми з харчуванням, такі як переїдання або анорексія Самокалічення, що іноді доводить до спроби самогубства Секрети, які вона нікому не може розповісти Вживання психоактивних речовин або наркотиків Раптово з'явилися незрозумілі джерела грошей Не дозволено мати друзів (особливо в підлітковому віці) Відверто сексуальна поведінка в стосунку до дорослих
Емоційне (психологічне) насильство		Невротична поведінка, наприклад, дується (супиться), смикає волосся, похитується Агресія або ворожість Неспроможна гратися Страх робити помилки Тривога і перепади настрою Раптові порушення мовлення, затримка мовного розвитку Самокалічення Страх перед тим, що до батьків звернуться з приводу її поведінки Затримка в розвитку з точки зору емоційного прогресу
Нехтування (недбальство)	Постійно голодна, іноді краде їжу в інших Постійно брудна або погано пахне Втратила вагу або з постійно зниженою масою тіла Одяг не відповідає умовам	Скаржиться на постійну втому Не звертається по медичну допомогу і/або не приходить на прийом до лікаря Має мало друзів На вигляд агресивна чи деструктивна Згадує, що її лишили саму або без нагляду Затримка в знаннях, затримка мовного розвитку

Додаток 4: Реагування на ймовірне насильство

Важливо виробити правильне ставлення й моделі поведінки, які можуть спонукати людей почуватися в безпеці і повідомляти про проблеми безпеки. Повідомлення про проблему безпеки — це, зокрема, занепокоєння з приводу чийсь поведінки, пряма заява жертви насильства або заява свідка інциденту.

Якщо вас поінформовано про проблему безпеки

- Реагуйте спокійно і демонструйте згоду з тим, що вам сказали. Підтвердьте, що вони вчинили правильно, сказавши вам про це.
- Поясніть, що вам треба буде повідомити про це комусь іншому — ніколи не обіцяйте конфіденційність.
- Поставтеся до того, що вони кажуть, серйозно, навіть коли мова йде про особу, яка, на ваш погляд, не могла їх скривдити. Не судіть і не звинувачуйте.
- Не наполягайте на додатковій інформації. Запитайте рівно стільки, скільки треба, щоб прояснити ситуацію.
- Переконайтеся, що людині нічого не загрожує.
- Якщо їм потрібна термінова медична допомога, подбайте про те, щоб вони її отримали і щоб лікарі або медичний персонал знали, що це питання безпеки.
- Зробіть письмовий запис якомога скоріше (бажано впродовж години після того, як вас повідомили).
- Заповніть форму "Повідомлення про інцидент безпеки".
- Повідомте про це інспектора з питань безпеки.
- Не обговорюйте цей випадок ні з ким іншим (зокрема з батьками та опікунами), доки не поговорите з інспектором з питань безпеки.
- У разі потреби і зі згоди інспектора з питань безпеки та особи, яка повідомила про насильство, негайно зв'яжіться із соціальними службами і/або поліцією, щоб обговорити вжиття заходів безпеки для захисту цієї особи, якщо їй загрожує безпосередня небезпека.

Часові межі

- Про всі випадки треба повідомляти інспектора з питань безпеки
- Якщо є загроза життю, повідомляйте негайно
- Якщо це випадок насильства, повідомляйте впродовж 24 годин
- Якщо це не один з перелічених випадків, то заходів треба вжити впродовж 48 годин

Порядок звітування про інцидент

У ваші обов'язки, як наставника, входить таке:

1. Належно зреагувати на заяву про інцидент (див. вище)
2. Повідомити про інцидент призначеного інспектора з питань безпеки
3. Заповнити форму "Повідомлення про інцидент безпеки" (можна отримати в інспектора з питань безпеки)
4. Дотримуватись усіх рекомендацій інспектора з питань безпеки

У ваші обов'язки, як наставника, НЕ входить таке:

- Розслідувати заяву про насильство
- Розмовляти з імовірним кривдником про випадок насильства

Додаток 5: Кодекс поведінки наставника для проведення сеансів із сім'ями та дітьми

Примітка: Цей кодекс поведінки — доповнення до додатків "Як розпізнати ознаки насильства" і "Реагування на ймовірне насильство", поданих вище. Наставники повинні підписати Додаток 6, підтвердивши цим, що вони прочитали всі три документи перед початком програми. В ідеалі ви також повинні пройти короткий тренінг з інспектором з питань безпеки, призначеним для програми наставництва.

Ось кілька рекомендацій і застережень щодо сеансів наставництва, яких ви зобов'язані дотримуватися під час спілкування з дітьми та батьками.

Наставники повинні:

- Дотримуватись правил поведінки, викладених у політиці безпеки своєї церкви/організації
- Телефонувати тільки до тих сімей, які закріплені за ними і погодилися на контакт у рамках програми
- За винятком початкового контакту, зв'язуватися з сім'ями тільки в наперед узгоджені з ними години
- Завжди запитувати дозволу в батьків, перед тим як розмовляти з дитиною
- На початку кожного сеансу переконатися, що батьки й діти не проти поговорити і знають, що можуть зупинити сеанс у будь-яку мить, якщо їм буде важко
- Проявити додаткову турботу при спілкуванні з батьками й дітьми і впевнитися, що воно не матиме негативного впливу на їхнє життя (перевірте зручність, конфіденційність, запитайте, як у них справи)
- Проявляти повагу до дорослих і дітей, використовуючи позитивні слова, образи (зображення) і послання (повідомлення), і сприяти інклюзивності
- Стежити за потенційними ознаками стресу й тривоги і реагувати спокійно
- Говорити чітко і чутливо, даючи учасникам змогу ставити запитання і висловлювати свої думки
- Проявляти гнучкість і розуміння, якщо сеанс переривається або має завершитися раніше, ніж планувалося
- Використовувати спеціальні налаштування облікового запису для програми наставництва, з відповідним ім'ям і фотографією профілю, якщо проводять сеанси через соціальні мережі
- Вносити відомості про сеанс у застосунок відразу після кожного сеансу
- **Дотримуватись конфіденційності.** Не розголошуйте прізвища сім'ї або дитини, яку наставляєте, якщо вони не дали згоди. Все, про що йде мова, має залишатися конфіденційним. Проте, залучення третьої сторони може знадобитися у випадках, коли:
 - Дорослий чи дитина дають зрозуміти, що збираються заподіяти шкоду собі або комусь іншому
 - Дитина каже, що їй щось загрожує
 - Дорослий чи дитина кажуть, що вони або хтось з їхніх знайомих порушує закон
 У таких ситуаціях не обговорюйте цього ні з ким, крім призначеного інспектора з питань безпеки. Може бути потрібна професійна допомога або негайна передача справи в іншу установу.
- Повідомляти про всі інциденти безпеки, виявлені під час сеансів, інспектору з питань безпеки і дотримуватись порядку звітування, наведеного в **Додатку 4**

Не дозволено:

- Ділитися особистими контактними даними з дітьми або сім'ями, крім тих даних, які використовуються для сеансів (наприклад, номер телефону, якщо сеанси проводяться по телефону)
- Ділитися особистою інформацією, яка не має стосунку до теми сеансу, розкриває зайві подробиці вашого життя або має відвертий характер
- Чинити тиск з метою отримати відповіді або почути думки, які не висловлюються вільно
- Робити фотографії під час сеансів або просити дитину надіслати фотографії вам

Наставники ніколи не повинні:

- Діяти так, щоб скривдити дитину або поставити дитину під загрозу насильства
- Допускати словесне знущання, як-от крики, лайку або принизливі слова
- Робити аудіо- чи відеозапис сеансу без дозволу батьків і координатора програми
- Знайомити дітей з неналежними матеріалами, такими як порнографічні відеоролики та література
- Використовувати слова, робити пропозиції або давати поради, що сприймаються як недоречні, кокетливі, образливі або лайливі
- Виправдовувати поведінку дітей, яка є незаконною, небезпечною або кривдою, чи брати в ній участь
- Діяти так, щоб засоромити або принизити

Під час дзвінків:

- Якщо сеанси проводяться сам на сам, наставник має бути тої самої статі, що й дорослий підопічний
- Переконайтеся, що принаймні один дорослий в домі є поряд, щоб чути вашу розмову з дитиною

На сеансах віч-на-віч з однією родиною:

- Якщо сеанси проводяться сам на сам, наставник має бути тої самої статі, що й дорослий підопічний
- Якщо це взагалі можливо, проводьте дитячі сеанси з кількома дітьми (наприклад, братами й сестрами), щоб не залишатися наодинці з дитиною
- Переконайтеся, що ви проводите сеанс із дітьми в кімнаті, де двері відчинені і фіранки розсунуті, а батьки завжди поряд
- Подбайте про те, щоб ніколи не залишатися наодинці з дитиною/дітьми в домі
- Будь-який фізичний контакт має відповідати віку і, як правило, ініціюватися дитиною, а не наставником

На групових сеансах:

- На груповому сеансі для дітей мають бути присутні принаймні двоє дорослих, навіть якщо тільки один веде сеанс
- Будь-який фізичний контакт має відповідати віку і, як правило, ініціюватися дитиною, а не наставником
- Якщо учасник хоче поговорити з наставником приватно, це слід робити тільки там, де вони будуть залишатися на видноті, а найкраще — в тій самій кімнаті, що й група

Додаток 6: Форма "Зобов'язання дотримуватися правил безпеки"

Усі волонтери повинні підписати цю форму перед тим, як брати участь у програмі.

Повне ім'я

Я прочитав(-ла) і зрозумів(-ла) Додаток 3 "Як розпізнати ознаки насильства".

ПідписДата.....

Я прочитав(-ла) і зрозумів(-ла) Додаток 4 "Реагування на ймовірне насильство".

ПідписДата.....

Я прочитав(-ла) і зрозумів(-ла) Додаток 5 "Кодекс поведінки наставника для проведення сеансів із сім'ями та дітьми" і буду його дотримуватися.

ПідписДата.....

Будь ласка, передайте підписану форму своєму координатору.

Додаток 7: Скерування бенефіціарів на подальшу підтримку

У наведеній нижче таблиці треба подати інформацію про місця надання підтримки, куди ви можете скерувати своїх бенефіціарів. Ви можете заповнити її разом з координатором перед початком наставницьких сеансів.

Назва церкви / організації / держустанови тощо	Вид допомоги (продуктові набори, працевлаштування, послуги у сфері психічного здоров'я тощо)	Деталі	Контактна особа	Адреса	Контактні дані (номер телефону, електронна скринька)

Додаток 8: Додаткова інформація про підтримку дітей

Фактори ризику і захисні фактори

Хоч діти сильно відрізняються одне від одного, існують певні фактори і спроможності, які впливають на рівень їхньої життєстійкості. Це так звані "захисні фактори", що дають людям психологічне "покриття" і допомагають знизити ймовірність негативних психологічних наслідків при зіткненні з труднощами або стражданнями. Деякі з цих факторів вроджені, але багато з них можна розвинути й посилити за допомогою психосоціальної підтримки.

Для нас це добра новина, оскільки ми, працюючи з дітьми, можемо активно думати про те, як підтримувати їхню життєву стійкість і сприяти їй. Один із простих способів зробити це — розглянути фактори ризику та захисні фактори. Життєстійкість виникає там, де захисні фактори, що підтримують добробут, сильніші від факторів ризику, що заподіюють шкоду.



Можна розглянути наведені нижче фактори ризику й захисні фактори і подумати про те, як використовувати програму наставництва, щоб знизити фактори ризику для дітей.

Фактори ризику:

- Важкі або моторошні досвідчення
- Нерозуміння того, що сталося
- Втрата сімейного дому, друзів або опікунів
- Втрата самоповаги і впевненості в собі
- Погані умови життя або відсутність доступу до основних послуг, таких як медичні послуги
- Погане харчування
- Відсутність можливостей для навчання та ігор
- Надмірне навантаження на оплачуваній або неоплачуваній роботі
- Невпевненість у майбутньому
- Інвалідність

Захисні фактори:

- Самоповага, впевненість у собі і комунікативні навички
- Може продумувати події і дивитися в майбутнє
- Може виражати себе через гру, мистецтво, ігри, обряди своєї громади
- Позитивне виховання та опікуни, які реагують на емоційні потреби дитини
- Позитивна сімейна атмосфера, яку характеризує любов, взаємопідтримка і дисципліна
- Може висловлювати почуття і тривоги дорослим, які її слухають
- Друзі, які є хорошим прикладом для наслідування і джерелом радості та прийняття
- Бере участь у житті родини, релігійних заходах, не має проблем з мовою
- Позитивний шкільний досвід, коли є підтримка з боку вчителів
- Належить до сильної спільноти з активною участю дітей

У процесі спілкування з сім'ями в рамках програми ви повинні зауважити, як працюєте над деякими з цих факторів.

Що таке горе і як можуть реагувати діти?

Матеріал цього сеансу ґрунтується на інструкції, яку підготували організації Global Protection Cluster і MHPSS Collaborative for children and families in adversity: [Як говорити з дітьми про смерть і допомогти їм пережити горе](#). Тут цей матеріал спрощено, тому можете звернутися до оригіналу, щоб отримати більше інформації на цю тему.

Горе — це назва болісних емоцій, які ми переживаємо, коли помирає хтось, кого ми любимо і з ким відчуваємо зв'язок. Крім того, ми можемо сумувати й через інші втрати, наприклад, через розлуку з друзями й сім'єю, нашим домом чи через утрату доступу до знайомих місць, таких як школа або робота.

До практичних рекомендацій щодо підтримки дітей, які переживають утрату, включають відкрите і чесне спілкування з дітьми, постійну турботу про них, дотримання розпорядку дня, надання дітям належного рівня відповідальності і турботу про себе як про батьків.

Корисні відповіді на складні запитання:

Чи горюють діти? Так, але їхня реакція на смерть буде варіюватися залежно від віку, попереднього життєвого досвіду, типу особистості й того, як життя і смерть розуміють в їхній культурі.

Подана нижче інформація може допомогти батькам зрозуміти, як діти різного віку переживають утрату і як батьки можуть допомогти їм упоратися зі смертю близької людини під час пандемії:

Загальні вираження горя чи смутку:

- **0–2 роки:** Будь-яка тривала розлука з рідною людиною болюча для немовляти; дитина, ймовірно, буде плакати, сердитись або замкнеться в собі. Немовлята не можуть зрозуміти, що смерть остаточна. Чим довша розлука, тим сильніший дистрес. Вони можуть стати більш вимогливими й надокучливими щодо опікунів.
- **3–5 років:** Малі діти все ще не розуміють, що смерть — це назавжди, і можуть постійно запитувати, чи повернеться рідна людина. Вони можуть мати "магічне мислення", вважаючи, що причиною смерті став їхній вчинок. Вони можуть поводитись як менша дитина — надокучати, бруднитися й мочитися. З іншого боку, деякі діти можуть далі поводитись так, ніби нічого не сталося, і вдавати, що їм байдуже.
- **6–11 років:** Діти починають розуміти, що смерть — це назавжди, що рідна людина не може вернутися і що смерть може трапитися з ким завгодно. Вони можуть хвилюватися, що інші родичі й друзі помруть. Вони проявляють дедалі більшу цікавість, хочуть зрозуміти, що сталося, і можуть проявляти турботу про інших. Фізичні болі, як і гнів, дуже поширені. Гнів може бути спрямований на людину, яка померла, або опікуна, який залишився. Це може виражатися в зухвалій поведінці. У деяких культурах хлопчиків можуть уже вчити приховувати свої почуття.
- **12-підлітковий вік:** Підлітки розуміють, що смерть незворотна і трапляється з усіма, включно з ними самими. Вони зацікавлені в розумінні того, чому щось відбувається, виявляють чимраз більший інтерес до абстрактних ідей, таких як справедливість і несправедливість, і чутливі до невідповідностей в будь-якій наданій інформації. У цьому віці вони переживають внутрішні конфлікти. Наприклад, між бажанням стати незалежною людиною, яка заводить тісну дружбу з однолітками, і бажанням залишатися поруч із сім'єю, яку вони люблять. Дружба з однолітками дуже важлива, а розлука з друзями і втрати серед них так само впливають на них. Їхні реакції сильно різняться — від "прикидатися, що їм байдуже", до гніву, крайньої журби, поганій концентрації і втрати інтересу до повсякденної діяльності. Вони теж можуть почуватися винними, можуть думати, що зробили занадто мало. Деякі підлітки будуть дуже відповідальні й захочуть узяти на себе дорослу роль у сім'ї після смерті одного з батьків.

Чи повинні ми говорити дітям, коли помер хтось, кого вони люблять? Так. Не приховуйте правди і не зволікайте з тим, щоб сказати правду. Це природно — хотіти захистити дітей від неприємностей, але навіть дуже малі діти знатимуть, що відбувається щось незвичайне: сім'я стурбована і засмучена, звичний розпорядок

дня змінився, і люди поведуться по-іншому. Нерозуміння того, що відбувається, викликає ще більше дистресу. Якщо дітям кажуть неправду, щоб захистити їх, а згодом вони дізнаються правду від когось іншого, то вони перестають довіряти тим, хто збрехав. Усім дітям, включаючи дітей з фізичними та розумовими вадами, потрібні чіткі, чесні, послідовні пояснення, що відповідають їхньому віку і здатності розуміти, щоб вони могли прийняти реальність втрати. Якщо ви скажете дітям правду, це зміцнить їхню довіру до вас і допоможе їм краще впоратись з втратою.

Як діти можуть реагувати? "Правильного" способу горювати не існує. Ймовірно, відбудуться зміни в:

- **Почуттях:** діти можуть почувати смуток, гнів, приголомшеність, страх, самотність, провину, роздратування, тривогу, збентеженість і тугу за минулим. Вони можуть переживати більш як одне почуття одночасно або взагалі нічого не почувати і не показувати своїм виглядом тривалий час, а потім раптово переповнитись різними емоціями.
- **Мисленні:** діти можуть виявити, що постійно думають про те, що сталося, прокручуючи ті самі події у своїй уяві. Неприємні або моторошні думки чи образи можуть з'являтися в їхній голові без попередження. Вони можуть думати про майбутнє і про те, що має трапитися. Вони можуть стати забудькуватими й розсіяними. Їм може бути важко зосередитися і приділяти увагу звичайним завданням, таким як шкільна робота. У них також можуть виникати заспокійливі образи, думки і щасливі спогади.
- **Поведінці:** діти можуть стати апатичними і взагалі нічого не хотіти робити. Вони можуть замкнутися та ізолювати себе. Або ж далі займатися своїм буденними справами, ніби нічого незвичайного не сталося. Вони можуть "показувати себе": вступати у фізичні бійки і словесні перепалки, поводитись вередливо або навмисно провокувати. Вони можуть поводитись як набагато менша дитина: смоктати палець, мочитися в ліжку, вимагати, щоб ви залишалися поруч. Вони можуть грати в "повторювану гру", раз по раз розігруючи неприємний досвід, наприклад "тато їде в лікарню".
- **Фізичному стані:** у дітей часто знижується апетит, їм важко засинати і спати без пробуджень. Їм можуть снитися кошмари. Їх можуть мучити болі незрозумілого походження. Всі ці реакції сильно варіюються в різних дітей і тої самої дитини з плином часу, іноді швидко змінюючись протягом дня. Зараз дитина може бути зайнята своїми звичайними справами, а за хвилину почне плакати або дуже злитися. І це може повторюватися не раз.

Як довго триває горе? Горе може тривати довго, коли життєві обставини складні. Воно може вернутися без попередження через кілька місяців, після того як дитина, здавалося б, забула або відновилося. Це може бути викликано нагадуванням, таким як річниця або улюблене заняття, яким дитина займалася із втраченою людиною. Всі ці реакції природні. Проте в дуже невеликої кількості дітей реакції можуть бути інтенсивні й тривалі і сильно порушувати повсякденне життя. Або іноді дитина може висловлювати суїцидальні думки чи заподіювати шкоду собі чи іншим. У цих випадках не соромтеся звертатися по додаткову допомогу до медичного працівника у вашому районі.

Як ми можемо допомогти дітям зарадити горю? Для всіх нас, як дорослих, так і дітей, дуже важливо прийняти втрату рідної людини за допомогою жалоби. Хоча в різних культурах і релігіях сумують за померлим по-різному, всі траурні процеси передбачають прийняття смерті, святкування життя померлої людини, відзначення її вкладу в інших і прощання з нею, а тоді подальші її згадування і "відпускання", щоб мати новий початок у житті. Дуже важливо виділити достатньо часу на жалобу і не намагатися підганяти процес, навіть у ці важкі дні.

Як ми можемо допомогти дітям почуватися краще і захистити їхнє психічне здоров'я? Втрата рідної людини може глибоко засмутити дитину, особливо тоді, коли вона супроводжується ще й втратою звичайної структури й рутини життя. Найважливіше, що треба зробити, — це подбати, щоб:

- Про дитину постійно з любов'ю дбали батьки, родичі або опікуни, яким вона довіряє і яких добре знає.
- Для немовлят і малих дітей була створена атмосфера захищеності через ласкаві доторки, пісні, пригортання і заколисування.

- Підтримувався звичний ритм життя, наскільки це можливо. Навіть якщо ваш простір обмежений, важливо дотримуватися розпорядку дня з розподілом завдань і часу на різну діяльність, як-от прибирання, виконання шкільних завдань, фізичні вправи і час на ігри.
- До зухвалої і/або регресивної поведінки ставилися з розумінням, і дитину не карали.
- Друзів, однокласників та інших дітей з оточення дитини поінформували (через батьків та вчителів) про те, що сталося, щоб вони могли підтримати дитину.
- Дітям дали можливість допомогти, але не змушували їх брати на себе дорослі ролі та обов'язки, що перевищують їхні спроможності.