**Рекомендации**

Помните, ваша главная задача – нормализация эмоционального состояния рецепиента/клиента. Вывести их в «ресурсное состояние», помочь осознать вероятность и реальность заражения и убедить соблюдать меры безопасности, помочь вернуться к выполнению ежедневной рутины (работа по дому, готовка, стирка, забота о детях или других нуждающихся в особом уходе членах семьи…).

Если вы не уверены, что в состоянии говорить и помочь кому-то, лучше связаться с координатором и попросить заменить вас. Это нормально. Будьте внимательны к своему эмоциональному состоянию. «Вы тоже люди», испытывающие чувства, помните, что ваше состояние может передаваться клиенту, поэтому важно, говоря с клиентом, испытывающим сильную тревогу или страх, демонстрировать спокойствие, говорить ровным голосом, избегать оценочных суждений. Не делайте попыток «успокоить», избегайте фраз типа «успокойтесь, не надо так себя вести, это неправильно». Оставляйте человеку «право» на сильные эмоции и чувства, в том числе, негативные.

Если человек говорит громко, кричит, говорите с ним на тон ниже, постепенно снижая темп и громкость речи.

Дайте высказаться, выразить свои чувства, будьте готовы встречаться с сильными негативными эмоциями. Скорее всего, вам придется столкнуться с жалобами, гневом. Помните, что то, что говорит клиент, не относится к вам, это относится к ситуации. Попробуйте «перекатить эту волну через себя».

Не пытайтесь спорить, даже если считаете, что человек не прав. Не давайте нереалистичных обещаний. Избегайте фраз, типа «Все будет хорошо, вас это не коснется». Все может быть и никто не застрахован. Человек может столкнуться со своей болезнью или болезнью близких. Так же, как с экономическими последствиями карантина.

Понятно, что вы не можете решить все проблемы, но вы в силах помочь ему осознать имеющиеся ресурсы для их решения (внутренние и внешние), которые страх или сильная тревога не дают ему осознать. Поощряйте усилия, направленные на самостоятельный выход из тяжелой ситуации.

Разговаривайте медленно, в спокойной ровной манере, будьте вежливы, доброжелательны. Старайтесь избегать употребления терминов, профессионального «жаргона», ваша речь должна быть простой и понятной.

Группы риска (психологического), кому можно рекомендовать повторное обращение или перенаправлять на поддерживающую терапию:

- Люди, которые находятся в группе риска по мед показателям

- Люди, перенесшие недавно какое-либо травмирующее событие

-???

**Эмоциональные реакции**

|  |  |
| --- | --- |
| **ГНЕВ/ЖАЛОБЫ (**на бездействие власти, на отсутствие помощи, необх оборудования, и тд)  Разговаривайте с человеком спокойно, постепенно снижая темп и громкость речи. Обращайтесь к человеку по имени, задавайте вопросы, которые помогли бы ему сформулировать и понять его требования к этой ситуации: «Как вы считаете, что будет лучше сделать в сложившейся ситуации, это или вот это? Необходимо говорить тише, медленнее и спокойнее, чем человек, который испытывает эту реакцию.  Обсудите, как гнев влияет на его\ее жизнь (напр. на отношения с членами семьи, друзьями, родителями..) | **ИСТЕРИКА**  Постарайтесь стать самым внимательным слушателем, выражайте человеку поддержку, слушайте, время от времени поддакивайте.  Сократите свою вербальную активность (количество слов, которые говорите). Если говорите, то короткими простыми фразами, обращаясь к человеку по имени. Если не «подпитывать» эту реакцию своими словами, высказываниями, репликами, то через 10–15 минут она пойдет на спад. |
| **СТРАХ**  Нормализация страха. Скажите ему, что страх в такой ситуации – это нормально  Используйте энергию страха, переводя его в здоровую обеспокоенность: думать о самых невероятных последствиях бессмысленно (страх тут точно не поможет) но если сосредоточиться на настоящем моменте, делать то, что вы реально можете делать, следовать рекомендациям и правилам гигиены, тем самым, можно существенно снизить шансы заразиться. | **ТРЕВОГА**  Источником тревоги очень часто является недостаток информации и состояние неопределенности, которое характерно для любой чрезвычайной ситуации. Часто человек тревожится, когда у него не хватает информации о происходящих событиях. Тогда можно проанализировать, какая информация необходима, когда и где ее можно получить, составить план действий. При тревожной реакции очень важно постараться «разговорить» человека и понять, что именно его тревожит. В этом случае возможно, что человек осознает источник тревоги, и тогда она трансформируется в страх. А со страхом справиться проще, чем с тревогой.  Если человеку трудно расслабиться, можно предложить ему сделать несколько активных движений, физических упражнений, чтобы снять напряжение, можно предложить также расслабляющее дыхание, напр. «четырехтактовое дыхание» |

**Прежде чем приступить к работе.**

Подготовьте всю необходимую информацию, которая может потребоваться. Желательно обновлять информацию, предоставлять на текущий день.

**Как начать беседу**:

Здравствуйте, вы позвонили на горячую линию Психологическая поддержка (как вы называетесь официально?), наш разговор ограничен во времени, будет длиться 30 минут, после чего звонок будет прерван (хорошо - следить за временем и минут за 5 до конца времени напомнить еще раз, что звонок будет прерван, можно сказать, что в случае необходимости, можно перезвонить, но, скорее всего, соединят с другим специалистом).

Меня зовут …., чем я могу вам помочь? Можно спросить, как к нему обращаться, может быть, кто-то захочет остаться анонимным.

**Modeling Support Как предоставлять поддержку**  
Ниже приведены варианты фраз, которые вы можете использовать в качестве человека, предоставляющего поддержку As a provider, you can model positive supportive responses, such as:

**Отражение***Reflective comments* ***«Отражающие» комментарии***:  
“From what you’re saying, I can see how you would be Из того, что вы говорите, я могу понять, как вы сейчас себя чувствуете . . .”  
“It sounds like you’re saying . . . Это звучит как …”  
“It seems that you are . . . Похоже, что вы…”   
*Clarifying comments Уточняющие комментарии*:   
“Tell me if I’m wrong … it sounds like you . . . Скажите, если я ошибаюсь… это похоже на…”  
“Am I right when I say that you . . . Я правильно вас понимаю, когда вы говорите… вы имеете в виду…”   
*Supportive comments Поддерживающие комментарии*:   
“No wonder you feel . . . Не удивительно, что вы чувствуете…”  
“It sounds really hard . . .Это на самом деле тяжело…”  
“It sounds like you’re being hard on yourself. Вы слишком жестки к себе…”  
“It is such a tough thing to go through something like this. Это тяжелые испытания, нелегко через это пройти… столкнуться с этим..”  
“I’m really sorry this is such a tough time for you. Мне на самом деле жаль, это очень тяжело для вас…”

*Empowering comments and questions* ***Поддерживающие, поощряющие комментарии и вопросы***:   
“What have you done in the past to make yourself better when things got difficult? Как вы в прошлом поступали, чтобы помочь себе, когда сталкивались с трудностями”  
“Are there any things that you think would help you to feel better? Есть что-нибудь, что помоглобы вам чувствовать себя лучше?”  
“I have an information sheet with some ideas about how to deal with difficult  
situations. Maybe there is an idea or two here that might be helpful for you. У меня есть несколько идей по поводу того, как вы могли бы помочь себе справиться, я могу поделиться, може что-то из этого окажется полезным”  
 “People can be very different in what helps them to feel better. When things get difficult, for me, it has helped me to . . . Do you think something like that would work for you?” У разных людей разные способы поддержать себя. Мне, например, помогает то-то ... Я справляюсь так-то..Может что-то из этого и вам поможет?

**Что можно делать**

»» 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!».

»» Отметьте проявленные пострадавшим усилия, направленные на самостоятельный выход из тяжелой ситуации.

**Чего делать нельзя**

»» Не перебивайте и не торопите собеседника (например, не смотрите на часы и не говорите слишком быстро).

»» Не давайте оценок тому, что человек сделал или не сделал, или его эмоциям. Не говорите «Вы не должны себя так чувствовать» или

»» 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»



**Забота о себе.**

Будьте внимательны, если заметите у себя что-либо из следующего:

* Чрезмерное осуждение
* Скрытые эмоции
* Самоизоляция
* Получать чрезмерно большое число жалоб от других
* Озвучивать излишние жалобы по поводу административных функций
* Использование наркотических веществ или алкоголя с целью притупления чувств
* Компульсивное поведение, такое как излишние расходы, переедание, игромания, сексуальная зависимость
* Плохой уход за собой (т.е. гигиена, внешний вид и т. д.)
* Апатия, грусть, неспособность получать удовольствие от жизни
* Проблемы с концентрацией внимания
* Душевная и физическая усталость
* Чувство озабоченности
* Ожидание периода реинтеграции по возвращению к обычной рутинной деятельности

**Обращайте внимание на сигналы со стороны Вашей семьи!**

» Подумайте, что помогало вам сохранять силы и справляться со стрессом в прошлом.

» Старайтесь найти время, чтобы поесть, отдохнуть и расслабиться, хотя бы ненадолго.

» Старайтесь соблюдать разумные рабочие часы, чтобы не изнурять себя.

Например, рассмотрите возможность разделить нагрузку с коллегами, работая в течение острой фазы кризиса посменно, с регулярными периодами отдыха.

» Кризисные события могут стать источником психологических трудностей.

Понимая, что неспособны помочь людям в решении всех их проблем, вы можете испытать отчаяние или ощущение собственной никчемности. Помните, что вы не обязаны решать за людей все их проблемы – просто делайте все, что в ваших силах, чтобы помочь пострадавшим самостоятельно справиться с бедой.

» Сократите потребление алкоголя, кофеина, табака, не увлекайтесь приемом безрецептурных лекарств.

» Интересуйтесь, как чувствуют себя ваши коллеги, и позволяйте им интересоваться вашим состоянием. Найдите способы поддерживать друг друга. Это про наши встречи!)))

» Общайтесь с друзьями, близкими или другими людьми, которым вы доверяете, – пусть они поддержат вас.