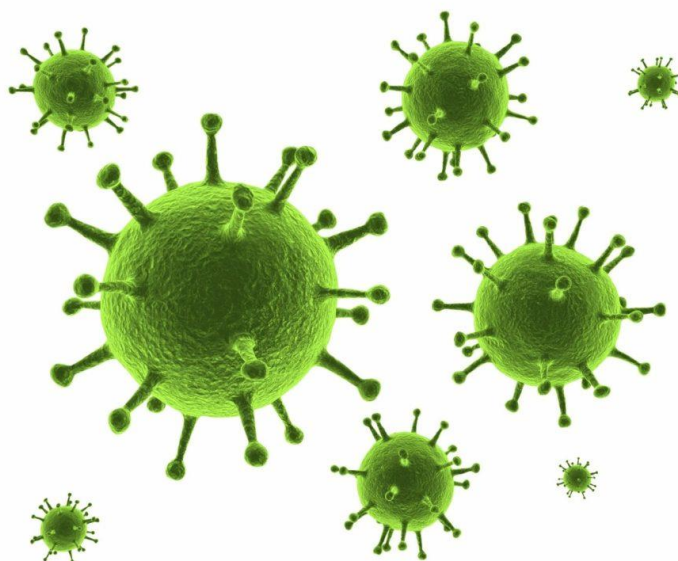


ГБУ Республиканский центр психолого-медико-социального
сопровождения «Сайзырал»

**РЕКОМЕНДАЦИИ
РОССИЙСКОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО
ОБЩЕСТВА В СВЯЗИ
С РАСПРОСТРАНЕНИЕМ COVID-19**



КЫЗЫЛ-2020

Содержание:

	стр
1. Общие рекомендации.....	3
2. Рекомендации для проживающих в самоизоляции с детьми.....	5
3. Рекомендации для проживающих в самоизоляции с пожилыми людьми.....	9
4. Рекомендации для проживающих самоизоляцию в одиночестве	11
5. Рекомендации для врачей и медицинского персонала.....	14
6. Памятка по работе психологов телефонов доверия с актуальными кризисным состоянием абонента (в ситуации связанной с распространением коронавируса).....	16



ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Коллективное осознание необходимости совместной борьбы с COVID-19 – условие ее успеха. Важность имеет каждое действие, если мы понимаем его смысл: избегание рукопожатия – это не просто нарушение привычного действия, но изменение поведения ради сохранения нашего общества.

Мы рекомендуем средствам массовой информации не упоминать слово «паника» даже в связи с эгоистичным поведением ряда индивидов – это не продуктивно вне зависимости от контекста, поскольку само употребление этого слова наводит на мысль о том, что есть что-то, о чем нужно «паниковать». Важнее подчеркивать необходимость совместных действий в борьбе с угрозой.

Опубликованный в Lancet в прошлом месяце обзор о психологическом воздействии карантина, показал, что самоизоляция может привести к посттравматическому стрессу, беспокойству, депрессии и общественному гневу. Неопределенный карантин без четко определенной конечной точки - такой, как в Ухане - может иметь самые негативные побочные эффекты, поскольку создает ситуацию неопределенности, нахождение в которой требует больших внутренних ресурсов от индивида.

Самоизоляция как один из способов предотвращения распространения вируса оказывает серьезное влияние на человека: он отстраняется от привычной деятельности, от привычного окружения, общения, которые в свою очередь служат источником сглаживания различных стрессовых ситуаций. Исследования психологов показали, что в период социального дистанцирования, карантина или изоляции человек может испытать страх и беспокойство, чувство грусти или плохое настроение, чувство скуки и одиночества, гнев или негодование по отношению к тем, от кого исходят распоряжения, повлекшие изоляцию, или же к тем, в результате чьих действий человек оказался подверженным действию вируса. При этом повышенный риск имеют люди, которые страдают психическими расстройствами (в частности повышенной тревожностью), и медицинские работники, которые рискуют своим здоровьем в борьбе с вирусом.

Сложившаяся ситуация является стрессовой еще и потому, что общий уровень энергии может значительно снизиться из-за нахождения человека в одном месте, в результате он может быть способен на меньшее количество дел, чем обычно.

Существуют различные способы преодоления стресса в связи с описанными сложными условиями. Одним из способов управления данной ситуацией является планирование времени в условиях социального дистанцирования или изоляции: продумать не только конкретные активности, которым можно посвятить время, но и подумать о том, с кем и в каком формате общаться для взаимной поддержки. Хотя личные контакты ограничиваются, современные технологии представляют разнообразные варианты контактирования – от видео и аудио звонков до текстовых сообщений.

Важным условием управления любой ситуацией является получение своевременно информации. При этом не стоит постоянно заниматься сбором любой доступной информации о вирусе – это увеличит тревогу и стресс – необходимо опираться не несколько проверенных источников в области общественного здравоохранения. Необходимо помнить о гармоничном распределении времени и уделять его чтению художественной литературы, прослушиванию музыки, освоению новых навыков в дистанционных форматах. Не стоит забывать о физической активности. Обязательно включить физическую нагрузку, которая может быть представлена не только целенаправленными упражнениями, но и работой по дому. Точно также не стоит тратить время на постоянную проверку наличия у себя тех или иных признаков заболевания – это отнимет время, вызовет тревогу, приведет к заражению данным непродуктивным состоянием тех, с кем индивид находится в контакте.

Управлению ситуацией помогает сохранение устоявшегося распорядка дня. Особенно это важно для детей, для которых пребывание дома в отрыве от друзей и родственников, может оказаться сильным стрессом. По возможности необходимо прибегать к подвижным играм, занятиям физическим упражнениям в сочетании с работой, обучением, настольными играми и другими полезными развлечениями.



РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В САМОИЗОЛЯЦИИ С ДЕТЬМИ

В условиях карантина/ самоизоляции, все члены семьи оказываются запертыми друг с другом на несколько недель – напряженность между родственниками нарастает. Дети более восприимчивы к любым изменениям и напряжению в семье, поэтому родители не должны удивляться, что уровень активности и агрессии у детей превышает обычную норму.

В связи с этим ведущие западные эксперты по детскому развитию дают рекомендации, как организовать родительство в ситуации, когда необходимо работать из дома и балансировать между занятиями с детьми, готовкой и отношениями в семье.

В первую очередь эксперты советуют измерять **«собственную эмоциональную температуру»** - важно проверять и свое эмоциональное состояние и убеждаться, что вы справляетесь с ними в здоровом ключе и это станет первым шагом в предотвращении трудного поведения детей. Многие детские психологи отмечают, что агрессия и тревога в детском поведении является прямым следствием стресса, тревоги и агрессии взрослого. Если родитель начнет паниковать, то и ребенок тоже. Поэтому родителям следует следить за своим поведением дома и прислушиваться к телесным ощущениям. Более частые головные боли, проблемы с пищеварением и др. могут возникать из-за постоянного состояния сверхнастороженности.

Во вторую очередь следует измерять **«эмоциональную температуру ребенка»** - насколько поведение ребенка будет отличаться от его обычного поведения при стрессе. Психологи отмечают, что у детей стресс проявляется именно таким образом – в ссорах, поскольку дети не знают, как иначе они могут выразить свои эмоции. Многие дети рассматривают эту ситуацию как шанс «самоустраниться» и целый день играть в компьютерные игры, однако родители должны находить время для обсуждения ситуации. Детям важно видеть, как на ситуацию реагируют родители.

Детям по-прежнему нужен режим и им нужны как активные занятия, так и спокойное время. Поэтому создать и придерживаться расписания - прекрасный способ предотвратить некоторые ссоры.

Необходимо найти выброс лишней энергии: можно продумать подвижные игры и контролируемые бои в игровой форме, например побить палкой диван или подушку.

Кроме того, можно привести простые рекомендации, которые помогут Вам в общении с детьми в условиях карантина:

1. Постарайтесь придерживаться режима

Вместо того, чтобы рассматривать данную ситуацию как возможность для отдыха, необходимо придерживаться обычных режимных моментов: вставать в привычное время, выполнять гигиенические процедуры, переодеться (не ходить в пижаме) и следовать расписанию обычного дня на столько, на сколько это возможно, включая приемы пищи в привычное время.

2. Уделите время обстановке дома

Помогите детям найти позитивные способы выражения своих чувств, таких как страх и грусть. У каждого ребенка есть способ выражения эмоций. Иногда участвуя в творческой деятельности, такой как игра или совместное рисование, ребенок может по-новому раскрыться и выразить свои эмоции в социально приемлемом русле. Дети чувствуют себя комфортнее и спокойнее, если они могут общаться и безбоязненно выражать свои переживания в безопасной и благоприятной среде.

3. Будьте ненавязчивы, спокойны и терпеливы

Сохраняйте позицию взрослого, общаясь с ребенком, даже если Вы понимаете, что Ваши мнения расходятся, это не повод эмоционально надавить на него или сорваться из-за того, что Вы не можете найти себе «место» и сложно переживаете отсутствие привычных социальных контактов и культурно-массовых и общественных развлечений.

4. Трансформируйте привычное игровое взаимодействие

Обычные дела можно сделать интересной игрой, если перенести в необычные условия. Например, завтрак устроить не за столом, а на полу в комнате, назвав это «пикником». И фантазировать на тему, где вы сейчас и что вокруг вас. А в обед, например, «пойти в кафе» — пусть дети нарисуют меню и кто-то сыграет роль повара. Детей можно привлекать к уборке, к лепке

пельменей, к пересаживанию цветов, к рисованию, если это делать «по-французски», начиная своим примером и легко, непринужденно, окрашивая обычную пересадку цветов, красивой и доброй личной историей из жизни во время деятельности.

5. Контролируйте поступающую информацию

Контролируйте объем и качество поступающей к вам информации, переизбыток информации способствует эскалации тревоги и ухудшению общего состояния. Не читайте пересылку сообщений из мессенджеров, с комментариями жителей из других стран, не пересылайте это членам семьи. «Ребенок видит, насколько этим обеспокоены взрослые: об этом говорят дома, по телевизору. Часть детей тревожного склада может чрезмерно близко воспринять происходящее, и целесообразно ограничить поток информации. Объяснение понятным для ребенка языком, без придания чрезмерно негативной окраски, а также четкие инструкции и контроль их выполнения — все это облегчит понимание и придаст спокойствие и ребенку, и родителю».

6. Поддерживайте умственную и физическую активность

Старайтесь вовлечь детей в решение задач соответственно их возрасту. Не забывайте про физическую активность детей, которая являясь очень важной для ребенка. Необходимо соблюдать «чувство меры» в физических играх дома. Старайтесь придумать соревнования (кто больше присядет, сделает отжиманий), в которых ребенок бы чувствовал себя победителем.

Избегайте принятия суровых воспитательных мер - воздержитесь от наказаний и штрафов, если это возможно. Хвалите вашего ребенка, и мотивируйте его через похвалу делать желаемое.

7. Договоритесь об определённых часах, в течение которых, каждый член семьи занят своим делом.

Важно показать ребенку наличие личного пространства, собственных целей наряду с коллективными. Взрослым важно определить место, куда можно уединиться, и тем самым, предотвратить или уменьшить возникновение конфликтов.

8. Прививайте ребенку гигиену использования цифровых устройств.

Ограничьте «время экрана» для телевизора, мобильного телефона или компьютера, сделайте это вместе с ребенком.

Помните, что самое ценное время проведенное с гаджетом – это время, проведенное вместе со взрослым. Именно так ребенок может получить доступ к

сложным культурным контекстам, получить ответы на возникающие вопросы, опыт совместного эмоционального переживания.

Цифровое устройство выходит на первый план в организации проектной деятельности ребенка дома. Даже с помощью телефона ребенок может научиться получать ответы на интересующие его вопросы, становится экспертом в той или иной области, привлекая к получению информации друзей и знакомых в дистанционном режиме. Исследовательская деятельность способствует развитию ребенка и поддерживает гармоничные отношения между ребенком и взрослым.

Примите во внимание, то что может ваш ребенок больше, чем обычно, нуждается в вашем внимании, уделите ему время. Именно сейчас ему необходимо чувство безопасности и защищенности.

Старайтесь кардинально не менять своё обычное поведение - нагружать детей дополнительными занятиями, если раньше их количество было ограничено. Постарайтесь рассмотреть варианты для уединения как родителей, так и взрослых («уголок уединения»).

Почему дети ведут себя агрессивно?

Дети более восприимчивы к любым изменениям и напряжению в семье, поэтому родители не должны удивляться, что уровень активности и агрессии у детей превышает обычную норму.

Если в поведении родителей проявляется стресс, тревога и агрессия это же будет проявляться и в детском поведении. В большинстве случаев беспорядок дома является результатом родительского поведения.

Один из лучших способов снять стресс – поиграть вместе с ребенком. Учите детей взаимодействовать в команде: Например играйте в игры (настольные, карточные и т.п.): команда детей против команды родителей. Детям это понравится и они начнут кооперироваться вместо драк.

Не пытайтесь дома воспроизвести школу в полном объеме. Места для школы и работы должны быть отдельно.

Оградите ребенка от избыточных новостей, которые могут вызывать тревогу и как следствие – агрессивное поведение.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В САМОИЗОЛЯЦИИ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ



Психологическое воздействие карантина и самоизоляции, в настоящий момент, может привести к посттравматическому стрессу, беспокойству, депрессии и общественному гневу. Неопределенный карантин без четко определенной конечной точки имеет негативные побочные эффекты, поскольку создает ситуацию неопределенности, нахождение в которой требует больших внутренних ресурсов от индивида.

Особенно сложно, когда самоизоляция в семье затрагивает в рамках одной квартиры несколько возрастных групп, от детей до бабушек и дедушек, которые находятся 24 часа вместе и имеют разное содержание и направленность ценностно-смысловой сферы личности. Какие превентивные меры можно сделать, чтобы избежать дистресса и негативных эмоций в данной ситуации:

Не ожидайте удовольствия от общения

Если вы не будете ждать удовольствия от взаимодействия с пожилыми родственниками, вероятность, что вы его все же получите, повышается. Удовольствие можно получить от себя. Например: если меня ждет тяжелый разговор с родителем, я должен удержаться от собственного гнева. Одну секунду мне будет тяжело, а все остальное время я буду получать удовольствие от того, что сдержался.

Не пытайтесь менять пожилых людей

Когда мы были маленькими, взрослые активно рассказывали о соседских детях которые лучше учатся и слушаются родителей. Когда они становятся пожилыми, мы начинаем отвечать им тем же. Мы пытаемся их исправить, хотя нужно принимать их такими, какие они есть. Любые предложения необходимо высказывать аккуратно, бережно и не пытаться настаивать на том, что Ваше видение единственно правильное в сложившихся обстоятельствах. Другой человек имеет право на собственное мнение относительно того или иного

вопроса, Вам было бы приятно, если на Вас оказывали психологическое давление или манипуляцию, без учета Ваших интересов?

Не вступать в конфликт

Агрессия пожилых людей приходит от неудовлетворенности собой. Если отвечать, этот конфликт безуспешно затянется и причинит эмоциональное расстройство и Вам и Вашему собеседнику.

Конечно, нужно уметь менять темы разговора, менять вектор. Попробуйте, например, в спокойной ситуации в разговоре с родителями взять и поменять тему. Это упражнение поможет вам в ситуации конфликта.

Сострадайте, но не жалейте

Сострадание — очень важная вещь. Причем нужно различать сострадание и жалость. Жалость обезоруживает нас: жалея человека, мы, как правило, ничем не можем ему помочь. А сострадание может быть разным, в том числе деятельным.

Управляйте впечатлениями

Когда мы молоды, у нас очень много впечатлений, а с возрастом их становится все меньше. Все, что отвлекает пожилых от невеселого образа жизни, очень важно. Они часто сидят перед домом, на скамейках, но в ситуации самоизоляции они лишены этого, им очень сложно без социальных привычных дружественных контактов. Постарайтесь разнообразить, по возможности, их досуг на время самоизоляции, подключайте сюда и детей, чтобы они выступили мотиваторами к действию. Развивайте мелкую моторику, что-нибудь вместе мастерите, лепите, подкрашивайте, делайте «мастерские» и в игровой форме сделайте каждого «учителем». Введите правило уважать «учителя» и быть внимательным к его опыту. Каким бы он ни был. Каждый сможет попробовать себя в этой роли. Сначала пусть ребенок выступит учителем и научит чему-нибудь, затем пожилой член семьи, затем Вы. Далее можно проследить, как вводные «правила» регулируют соблюдение уважительного и понимающего отношения к навыкам другого члена семьи.

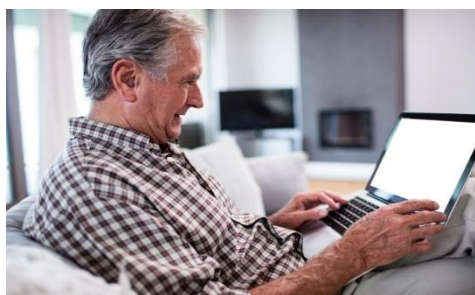
Умейте рассмешить

Юмор является зрелой психологической защитой, позволяющей избавиться от избыточного эмоционального напряжения и справиться с тревогой. Шутите, смотрите добрые, смешные фильмы вместе - это благотворно скажется на вашем психоэмоциональном состоянии. Нахождение удачной шутки, которая не оскорбит пожилого человека, а придаст ему бодрости и заряд духа, и навеет

воспоминания о молодых годах, эффективно скажется на Вашем межличностном взаимодействии и сохранении психологического здоровья в семье на протяжении самоизоляции.

Активизируйте патриотические чувства в семье

Если Вы спросите пожилых людей, почему они соблюдают правила поведения в период самоизоляции, Вы услышите, что по их мнению это долг каждого гражданина своей страны, нести ответственность за свою жизнь и жизнь другого человека в современных реалиях пандемии. Это мнение, очень важный ресурс для наглядного примера более младшего поколения, как важно быть гражданином своей страны, и как достойно мы принимаем условия самоизоляции для сохранения жизни граждан своей страны.



РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ САМОИЗОЛЯЦИЮ В ОДИНОЧЕСТВЕ

Самоизоляция как один из способов предотвращения распространения вируса оказывает серьезное влияние на человека: он отстраняется от привычной деятельности, от привычного окружения, общения, которые в свою очередь служат источником сглаживания различных стрессовых ситуаций. Исследования психологов показали, что в период социального дистанцирования, карантина или изоляции человек может испытать страх и беспокойство, чувство грусти или плохое настроение, чувство скуки и одиночества, гнев или негодование по отношению к тем, от кого исходят распоряжения, повлекшие изоляцию.

В данном случае, если Вы чувствуете целый спектр негативных эмоций и дистресс, связанный с ограничением передвижения: раздражительность, скуку, ощущение некоторой безнадежности, а в поведенческом плане неусидчивость и проблемы с концентрацией, можно рекомендовать ряд способов снижения психологического напряжения и ощущения тесноты собственного дома:

1. Постарайтесь придерживаться режима

Вместо того, чтобы рассматривать данную ситуацию как возможность для отдыха, необходимо придерживаться обычных режимных моментов: вставать в привычное время, выполнять гигиенические процедуры, переодеться (не ходить в пижаме) и следовать расписанию обычного дня на столько, на сколько это возможно, включая приемы пищи в привычное время.

2. Уделите время обстановке дома

Место, в котором вы живете, влияет на ваше состояние. Можно внести разнообразие, если делать небольшую перестановку или менять в комнате что-то каждую неделю, чтобы достичь небольшого эффекта новизны.

3. Поддерживайте умственную и физическую активность

Часто важно «жить в настоящем моменте или прожить один час» и говорить себе: «Я не знаю, что я буду делать позже сегодня или завтра, но вот короткий рассказ или журнал, который я еще не читал». У вас также может быть список передач, музыкальных альбомов и фильмов, которые вы хотите посмотреть или послушать.

4. Поддерживайте общение

Найдите способы оставаться на связи виртуально путем текстовых сообщений, звонков, видео чатов, присоединение к онлайн-сообществам и пользоваться советами других о том, как справляться со скукой и фрустрацией.

По словам известных ученых, именно искреннее проявление внимания к здоровью и самочувствию друзей, членов семьи, коллег – обязательное условие для борьбы с негативными эмоциями и чувством одиночества. Поддержка и внимание дают основу для размышлений другим людям, что они не оставлены одни в ситуации пандемии, все без исключения изолированы, находятся в равной ситуации и пребывают в похожих волнениях.

5. Принятие ситуации дискомфорта и ограничений

Способ борьбы с дискомфортным состоянием в конечном итоге зависит от понимания происходящего с вами, а также процессов регуляции данного состояния. Если мы сможем прийти к пониманию, что нам не обязательно должно нравиться текущее состояние но «сейчас происходит то, что происходит», мы можем потратить свои ресурсы для поиска вещей, которые сможем контролировать.

6. Фильтрация информационного потока

Избегайте информационного перенасыщения, хайповых вбросов - это позволит не заразиться чужой паникой. Контролируйте объем и качество поступающей к вам информации, переизбыток информации способствует эскалации тревоги и ухудшению общего состояния. Постарайтесь исключить из своего ежедневного информационного контента непроверенные источники, особенно если они приводят Вас в состояние стресса и раздражения. Сократите до минимума любые беседы, вызывающие у вас тревогу или панику.



РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВРАЧЕЙ И МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

Руководители и менеджеры, сотрудникам необходимо, чтобы вы прямо сейчас давали четкие указания, информацию, предоставляли физические и психологические ресурсы.

1. Видимое лидерство

Будьте заметными, будьте доступными, поддерживайте.

Помогайте сотрудникам найти нужные ресурсы, насколько это возможно (дайте отдохнуть, поговорить с семьей и т.д.): смотрите-слушайте-объединяйте

Вам не нужно иметь ответы на все вопросы.

Вам нужно будет справляться с неопределенностью за себя и за своих подчиненных.

Ваше благополучие не менее важно, не забывайте о себе.

Вы находитесь в самой выгодной позиции для защиты своих сотрудников, а психологи могут вам в этом помочь.

2. Разработайте стратегию коммуникации

Общайтесь с сотрудниками часто и регулярно, используя простую и понятную коммуникацию. Используйте письменную и видеосвязь.

Поощряйте открытое выражение мыслей и чувств.

3. Убедитесь в доступности средств физической защиты

Адекватные средства индивидуальной защиты, позволяющие выходить из карантинной зоны на перерыв, адекватное обучение, безопасное место для отдыха, расслабления и выплеска эмоций, круглосуточный доступ к еде и виде.

Сон необходим для поддержания адекватной способности к принятию решений.

Создайте сайт или место для централизованного сбора ресурсов по психологической самопомощи.

4. Убедитесь, что есть достаточное общение и поддержка от коллег

Создайте механизмы психологической взаимопомощи, например, назначьте людей, которые могут обращаться друг к другу за поддержкой и возможность пообщаться с этим человеком практически в любое время при необходимости

Спокойные места, где персонал может пообщаться и не быть потревоженным.

5. Предоставлять психологическую помощь пациентам и семьям

Создайте каналы общения 1) персонала больницы и членами их семей 2) пациентов с членами их семей

Предложите поддержку и ее стандарты в условиях стационарных ограничений и установите ответственность организации за это.

Создайте возможность для персонала, работающего с пациентами при смерти, обеспечить пациентам достойный уход из жизни с привлечением родственников.

Психологи смогут помочь в работе со страхами и сомнениями членов семьи.

6. Нормализуйте психологические реакции.

Помните – это крайне необычная ситуация, это нормально – чувствовать себя плохо.

Если вы находитесь под сильнейшим воздействием стресса, это не значит, что вы плохо выполняете свою работу, а лишь то, что вы – человек.

Дайте персоналу возможность отдохнуть и сделать перерыв.

Не требуйте прямого психологического вмешательства, он не всем будет полезен во время текущего кризиса (например, обратите внимание на верхушку пирамиды для определения необходимой помощи), но обсудите с психологом различные каналы и варианты психологической помощи.

7. Заботьтесь о себе, соизмеряйте силы и помните, что вы бежите марафон, а не спринт.

Принципы эффективного реагирования в фазе «восстановления» для поддержки психического благополучия в будущем.

Важно, что когда текущая ситуация пойдет на спад, мы не вернемся к привычному режиму работы без рассмотрения долгосрочных психологических потребностей персонала.

1. Предоставьте время и площадку для обсуждения и переработки данного опыта с профессиональным психологом.

2. Организуйте образовательные мероприятия, которые бы включали персонал организации на всех уровнях – добавьте обучение в планирование подготовки к будущим проблемам.

3. Организуйте поощрения и благодарности всем вовлеченным в работу.

4. Проведите оценку потребностей персонала – что они посчитали полезным, какого результата они бы хотели добиться сейчас. Если необходимо – увеличьте штатный ресурс по обеспечению психологического благополучия персонала, предлагающих доказательную психотерапию.

5. Организуйте пространство для работы групп взаимопомощи.

Для руководителей

1. Управляйте своим состоянием, убедитесь, что транслируете правильные эмоции и настрой подчиненным. Для этого необходимо регулировать свой уровень стресса и минимизировать панику.
2. Делитесь информацией и уважайте чувства подчиненных: не скрывайте риски и планы, но предоставляйте информацию сотрудникам в ключе, который позволит снизить панику и настроить сотрудников на продуктивный лад.
3. Находитесь в доступе для обсуждения ситуации и организуйте регулярные совещания, чтобы обсудить положение дел и дальнейшие шаги. Убедитесь, что сотрудники могут задавать вопросы, открыто высказывать идеи и предложения.
4. Не забывайте, что подчиненные ориентируются на вас как в плане эмоций и настроения, так и в плане работоспособности. При этом требования к сотрудникам нужно рационализировать согласно текущему положению дел и самому включаться в важные рабочие моменты (в том числе для поддержания духа), например, выполнять какую-то работу, которая раньше делегировалась.

ПАМЯТКА ПО РАБОТЕ ПСИХОЛОГОВ ТЕЛЕФОНОВ ДОВЕРИЯ С АКТУАЛЬНЫМ КРИЗИСНЫМ СОСТОЯНИЯМ АБОНЕНТА (В СИТУАЦИИ СВЯЗАННОЙ С РАСПРОСТРАНЕНИЕМ КОРОНАВИРУСА)

Ермолаева Анна Валериевна, руководитель сектора дистанционного консультирования «Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи МГППУ

Памятка подготовлена по заказу Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Москва, 2020 год

Работа телефонного консультанта с актуальными кризисными состояниями абонентов

СОДЕРЖАНИЕ

В данной памятке приведены некоторые рекомендации по работе психолога телефона доверия с запросами абонентов, связанными со страхами, тревогой, паническими проявлениями в связи с распространением новой коронавирусной инфекции.

1

Консультирование на телефона доверия абонентов, находящихся в состоянии страха

2

Консультирование абонентов телефона доверия при приступах панической атаки

3

Рекомендации по работе консультанта телефона доверия с обращениями на тему коронавируса

1 раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ АБОНЕНТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОСТОЯНИИ СТРАХА

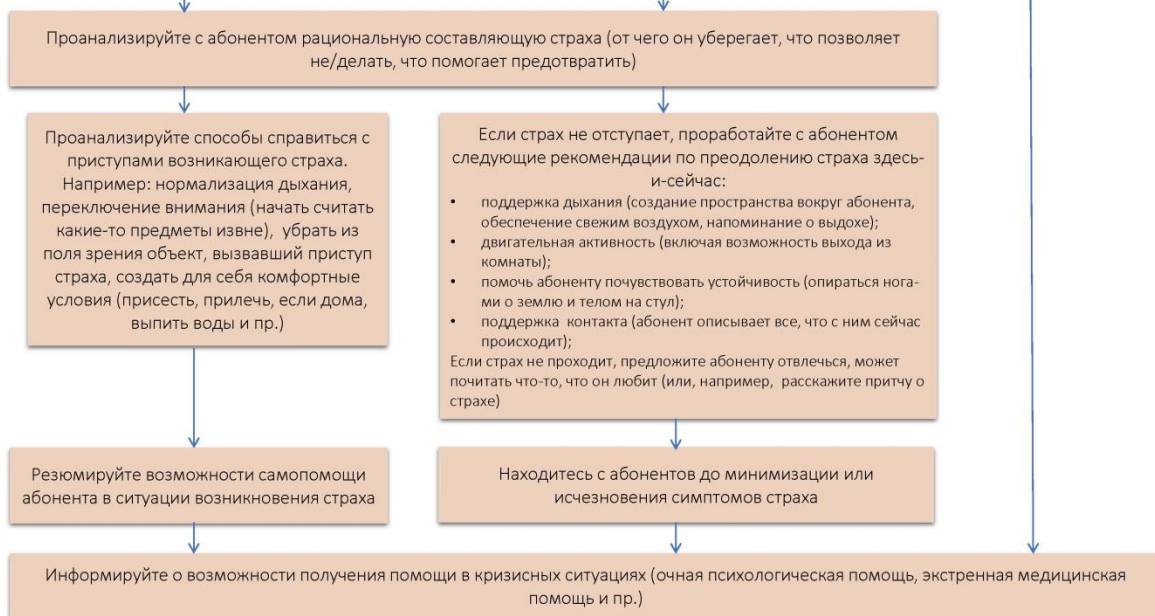
1 раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В СОСТОЯНИИ СТРАХА

Ключевой особенностью страха является неопределенность. Человек не знает, когда и где вирус нанесет удар, и сколько людей в конечном счете от него пострадает. Со страхом трудно бороться, особенно если речь идет о реальной опасности заражения.

Необходимо так же различать страх и тревогу. Страх появляется при вполне конкретной ситуации, когда есть реальная угроза жизни или психике человека. Тревожность же – наоборот, довольно общая, неспецифическая эмоция, возникающая в менее определенных ситуациях. Например, беспокойство, которое мы ощущаем, думая о поездке в метро, возможности заразиться болезнью и пр.

Если страх перед чем-то становится слишком большим, чрезмерным, он может вызывать панические атаки или превратиться в фобию. Фобия проявляется в навязчивых неадекватных переживаниях страхов конкретного содержания, охватывающих человека при определенных стечениях обстоятельств (ситуациях, обстановке). В случаях предположений о наличии фобических состояний у абонента, консультанту необходимо адресовать абонента за получением очной психотерапевтической, медицинской помощи.



2 раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ПРИ ПРИСТУПАХ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

2 раздел

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ АБОНЕНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В СОСТОЯНИИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ

ПРИЗНАКИ ПАНИЧЕСКОЙ АТАКИ У АБОНЕНТА

Паническая атака - пароксизмальный страх, часто сопровождающийся чувством неминуемой гибели или тревогой и/или ощущением внутреннего напряжения, в сочетании с четырьмя или более из списка панико-ассоциированных симптомов:

- выраженное сердцебиение;
- потливость;
- мышечная дрожь;
- ощущение нехватки воздуха;
- ощущение удушья;
- боль в груди;
- тошнота или другие симптомы со стороны желудочно-кишечного тракта;
- головокружение;
- озноб или прилив крови к лицу;
- ощущение нереальности или ощущение обособленности от самого себя;
- страх утратить контроль или сойти с ума;
- страх смерти.

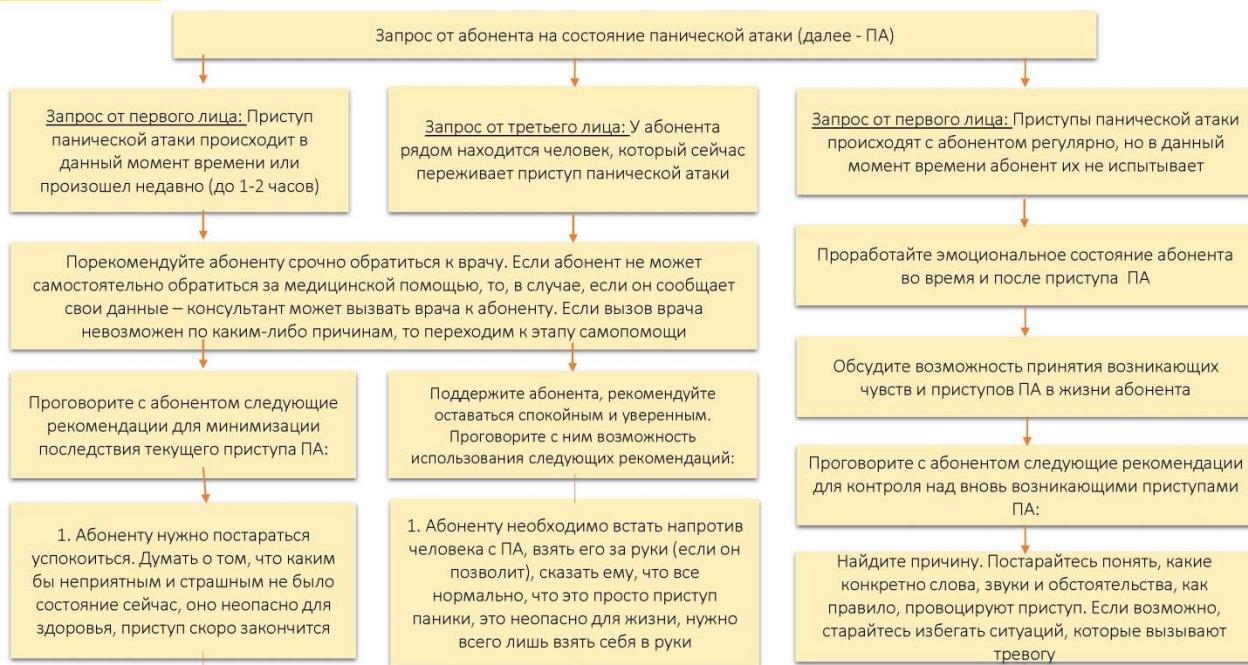
ВИДЫ ПАНИЧЕСКИХ АТАК

1. Спонтанная паническая атака: проявляется внезапно.

2. Ситуационная паническая атака: появляется вследствие переживания конкретной травмирующей, стрессовой ситуации или в ожидании такой ситуации.

3. Условно-ситуационная паническая атака: является следствием внешнего воздействия в виде неких веществ (алкоголь, наркотики, энергетики и пр.).

Важно понимать, что не все люди, испытывающие панические атаки, страдают паническим расстройством. Следует различать эти понятия. Так, при паническом расстройстве панические атаки возникают постоянно, спонтанно (т.е. совершенно непредсказуемо и без очевидных факторов, способствующих их возникновению) и с ярко выраженной паникой, в то время как панические атаки имеют под собой пусть неявные, но все же вполне понятные причины.



3 раздел

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ КОНСУЛЬТАНТА ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ С ОБРАЩЕНИЯМИ НА ТЕМУ КОРОНАВИРУСА

При обращениях абонентов по теме коронавируса, в первую очередь, психолог должен быть осведомлён по данной тематике. Консультанту важно понимать, что он сам испытывает при мысли о данной ситуации, есть ли у него чувства тревоги, страха, злости, усталости, раздражения. Если консультант отмечает одно из перечисленных чувств или любое другое дискомфортное, выбивающее его из чувства равновесия, ему необходимо обратиться к супервизору за проработкой данной темы или попросить интервизию у коллег с целью стабилизации профессиональной позиции.

ЗАПРОС ОТ АБОНЕНТА: СТРАХ ЗАБОЛЕТЬ ИЛИ ОЩУЩЕНИЯ, ЧТО ЗАРАЗИЛСЯ КОРОНАВИРУСОМ

1. При обращении абонента с подобным запросом необходимо, в первую очередь, выслушать абонента (активное слушание), дать понять, что консультант слышит абонента (можно использовать парафраз), быть эмпатичным, голосом в начале разговора, можно подстроиться под скорость и громкость речи абонента, а потом замедляться, говорить тише, спокойнее. Если эмоциональное состояние абонента достаточно стабильное (нет паники, эмоциональной вербализации), то можно сразу начать говорить спокойно, размеренно, с паузами. Если консультант слышит сильную тревогу в голосе абонента, ему можно предложить использовать техники дыхания, направленные на стабилизацию эмоционального состояния, выпить воды. При готовности следует начать задавать вопросы, которые от эмоций уведут абонента к размышлениям. Не стоит забывать, что с любым абонентом в разговоре важно отразить его чувства, обратить на них внимание, уделить им время и далее обсудить причины их возникновения.

2. Важно в процессе работы со страхом абонента уйти от иррациональной составляющей к рациональной. Необходимо включить критическое мышление. Абоненту важно сказать, что его страх, опасения и даже паника это вполне естественные процессы. Человек так устроен, в нас заложены те чувства, которые помогают реагировать на возможную угрозу и при необходимости мобилизоваться. По сути, это заложено в нас природой, но здесь важно понимать и оценивать своё состояние и интенсивность эмоций. Вопрос абоненту: «Эмоции Вам сейчас помогают или мешают, возможно разрушают?» После работы с эмоциями важно подробно обсудить ситуацию, с которой обратился абонент. Необходимо выяснить:

- ✓По каким признакам абонент считает, что заразился вирусом?
- ✓С чем связаны подозрения, что его состояние связано именно с коронавирусом?
- ✓Что абонент знает о данном вирусе?
- ✓Достаточно ли полная у него информация по данному вопросу?
- ✓Из каких источников он ее взял (важно понимать, насколько источники достоверны).
- ✓Знает ли абонент достоверную информацию от врачей и ученых по вопросу вируса, его симптомов?
- ✓Какие действия абонент уже предпринимал?

Это часть вопросов из ряда уточняющихся и проясняющих фраз насчёт ситуации абонента.

3. Совместно с абонентом стоит оценить, насколько опасен вирус именно в том месте, где он находится. Обратиться к статистике и тому, в каких регионах России были отмечены случаи заболевания. Можно провести сравнение с другими заболеваниями, например туберкулёз, пневмония, грипп. Данные примеры можно использовать, чтобы таким образом расширять взгляд абонента, его сознание через масштабирование, показать насколько его страх может быть преувеличен.

4. Помимо этого, с абонентом необходимо обсудить возможные меры предосторожности, а также при необходимости дать контакты горячей линии (стопкоронавирус.рф) по данной теме и службы, где можно будет получить очную помощь.

5. В случае если у абонента возникнет страх обращаться в медицинское учреждение, то стоит проработать эти чувства. Обсудить с абонентом его ответственность за необращение в медицинское учреждение при подозрении на наличие симптомов болезни и последствия для него и его близких в случаях не получения своевременной медицинской помощи.

6. Выделить и поддержать ресурсы абонента в сложной ситуации. Проработать эмоциональное состояние. Выделить положительные аспекты происходящего (например, чем можно заняться на карантине, если давно откладывали; как продуктивно использовать время для саморазвития, самообразования и пр.)

ВСЕРОССИЙСКИЕ ГОРЯЧИЕ ЛИНИИ ПОМОЩИ ПО ВОПРОСАМ КОРОНАВИРУСА И САМОИЗОЛЯЦИИ (*)

1.	Стопкоронавирус.рф	8-800-200-01-12	Единая бесплатная горячая линия по вопросам борьбы с инфекцией
2.	Единая бесплатная горячая линия по вопросам борьбы с инфекцией	8-800-200-34-11	Круглосуточно
3.	Роспотребнадзор	8-800-555-49-43	Горячая линия по вопросам, связанным с коронавирусом, круглосуточно
4.	Горячая линия Федеральной службы по труду и занятости (Роструд) – по вопросам удаленной работы, больничных, взаимодействия с работодателем на период болезни и карантина	8-800-707-88-41	Понедельник-четверг с 9:00 до 18:00, а также в пятницу с 9:00 до 16:45, кроме часового обеденного перерыва с 12:00 до 13:00 в будни по московскому времени.
5.	«Горячая» линия Росздравнадзора по вопросам отсутствия медицинских масок и противовирусных препаратов в аптечных организациях	8-800-550-99-03	Круглосуточно
6.	Горячая линия методической поддержки учителей и родителей – по вопросам дистанционного, удаленного, домашнего обучения	8-800-200-91-85	Круглосуточно в режиме 24/7
7.	Горячая линия кризисных психологов Судебно-экспертной палаты РФ - для заболевших коронавирусом, их родственников, а также тех, кто потерял работу или бизнес	8-800-201-27-45	По будням, с 9 до 19 скайп: @f.aquamodule
8.	Всероссийский бесплатный телефон доверия для женщин, подвергшихся домашнему насилию «Анна»	8-800-7000-600	с 07.00 до 21.00 по московскому времени. Психологическая, юридическая поддержка женщин с критическими ситуациями http://www.anna-center.ru/

(*) Составлена и актуальна на момент 09.04.2020 г.



Фонд поддержки детей, находящихся в трудной
жизненной ситуации

107996, г. Москва, ГСП-6, ул. Земляной Вал, д. 34, стр. 1

+7(495)374-53-06

info@fond-detyam.ru

www.fond-detyam.ru
www.ya-roditel.ru
www.telefon-doveriya.ru



**МГППУ –
УНИВЕРСИТЕТ ДЛЯ
НЕРАВНОДУШНЫХ
ЛЮДЕЙ**



Ермолаева А.В.

ermolaevaav@mgppu.ru

8 (499) 795-15-03

<http://childhelpline.ru>

Интернет-ресурсы:

1. http://xn--n1abc.xn--plai/news/news_ipo/?news=8461
2. <https://fond-detyam.ru/>
3. <https://mgppu.ru/>

