

Утверждаю
Председатель методического
совета ОКАУССО ЦСНПСИД
Л.А. Миронова
« 6 » 2022 г.



Протокол заседания
методического совета
№ 3 от 23.09.2022 года

Работа специалистов при выходе в семью мобилизованного

1. Оцените свое внутреннее состояние:
 - вы несете свое состояние и настроение
 - подумайте, как вы помогаете себе
2. Представьте:
 - какую задачу перед вами поставили
 - озвучьте цель визита (рабочий выход, выяснить нужды, постараться помочь при возможности)
3. Поощряйте деятельность членов семьи:
 - спрашивайте о тех, о ком нужно позаботиться
 - если есть время, выслушайте и принимайте реакции
 - работайте с состоянием людей: предложите выпить воды, выполнить какое-либо поручение и другое
4. Помните, что отрицательные, агрессивные реакции – это норма, они направлены не на вас, а на ситуацию, в которой оказался человек
5. Обращайте внимание на одиноких, апатичных, вяло реагирующих граждан, а также на семьи с протестными подростками (и просто с подростками)
6. Информировать, имейте распечатки с телефонами помогающих организаций
7. Не советуйте лекарства, специалистов, но можете подсказать, куда можно обращаться
8. Не утешайте, отражайте, обозначайте словами чувства человека: «это тяжело, больно, тревожно»
9. Не говорите «все будет хорошо», «не плачьте»

10. Не говорите «сейчас у всех так» (но можно сказать «да, мы видим, как это тяжело, многих людей обходим с предложениями помощи»)

Оказание экстренной психологической помощи в районах Ульяновской области	
Димитровград	8-842-352-70-44 8-842-352-62-99
Старомайнский район	8-842-302-31-14
Новомалыклинский район	8-842-322-10-17
Ульяновский район	8-842-542-29-25
Ульяновск	8-842-222-99-40
Кузоватовский район	8-842-372-31-10
Павловский район	8-842-482-21-08
Сенгилеевский район	8-842-332-22-20
Вешкаймский район	8-842-432-22-46
Чердаклинский район	8-842-312-17-51
Тереньгульский район	8-842-342-20-28
Карсунский район	8-842-462-33-23
Инзенский район	8-842-412-53-55
Г. Димитровград	8-842-354-56-35
Барышский район	8-842-432-15-03
Всероссийский детский телефон доверия	8-800-2000-122
Телефон экстренной психологической помощи	8-842-242 -00-25
Единая региональная информационно-справочная служба	122



Утверждаю
Председатель методического
совета ОН АУСО ЦСППСИД
Н.А. Миронова
_____ 2022 г.

Протокол заседания
методического совета
№ 3 от 23.09.2022 года

Памятка руководителям учреждений, сотрудники которых получили повестку на частичную мобилизацию

1. Подготовьтесь к разговору: восстановите свое эмоциональное состояние, дыхание, темп речи, выберите подходящее помещение для беседы (не разговаривайте в спешке, на ходу, подберите удобное изолированное помещение).
2. Помните, что ваш собеседник может проявлять шоковые реакции (их длительность - от нескольких минут до нескольких недель): ступор, замирание, агрессия, суетливость, метание, страх, тревога, плач, обида и другое. Нужно понимать, что данные реакции адресованы общей ситуации, а не вам лично.
3. Постарайтесь принять его чувства, выслушайте, оставайтесь в контакте, проявляйте сочувствие и не теряйте самообладание.
4. При желании родственника мобилизованного сотрудника говорить о ситуации, поддержите разговор, подберите теплые слова о сотруднике.
5. В ходе беседы используйте только достоверную информацию и нейтральные фразы («так случилось, что...»), не давайте невыполнимых обещаний.
6. Попробуйте вернуть контроль человеку над тем, что сегодня поддается контролю («Как ты можешь сегодня помочь себе? Кто еще из близких может поддержать? Как? Какая помощь от меня тебе необходима?»).
7. Разъясните условия возврата на прежнее рабочее место и все гарантии, которые предоставляет учреждение.
8. Выразите искреннее желание коллектива в эмоциональной и иной виде поддержки.
9. Восстановите свой эмоциональный баланс (выйдите из помещения, пройдите, попейте воды, позаботьтесь о себе).



Утверждаю
Председатель методического
совета ОГАУСО ЦПН Сид
Л.А. Мирнова
2022 г.

Протокол заседания
методического совета
№ 3 от 23.09.2022 года

Памятка руководителям учреждений по организации поддержки родственников сотрудников, получивших повестку на частичную мобилизацию

1. Подготовьтесь к разговору: восстановите свое эмоциональное состояние, дыхание, темп речи, выберите подходящее помещение для беседы (не разговаривайте в спешке, на ходу, подберите удобное изолированное помещение).
2. Помните, что ваш собеседник может проявлять шоковые травматические реакции (их длительность - от нескольких часов до нескольких недель): ступор, замирание, агрессия, суетливость, метание, страх, тревога, плач и другое. Нужно понимать, что данные реакции адресованы общей ситуации, а не вам лично.
3. Постарайтесь принять его чувства, выслушайте, оставайтесь в контакте, проявляйте сочувствие и не теряйте самообладание.
4. В ходе беседы используйте только достоверную информацию и нейтральные фразы («так случилось, что...»), не давайте невыполнимых обещаний.
5. Попробуйте вернуть контроль человеку над тем, что сегодня поддается контролю («Как ты можешь сегодня помочь себе? Кто еще? Как? Какая помощь от меня тебе необходима?»).
6. Разъясните условия возврата на прежнее рабочее место и все гарантии, которые предоставляет учреждение.
7. Выразите искренние желания коллектива в эмоциональной и ином виде поддержки.
8. Восстановите свой эмоциональный баланс (выйдите из помещения, пройдите, попейте воды, позаботьтесь о себе).



Утверждаю
Председатель методического
совета ФНЦП ЦФНПСИД
Л.А. Миронова
2022 г.

Протокол заседания
методического совета
№ 3 от 23.09.2022 года

Алгоритм телефонного психологического консультирования абонентов с кризисным эмоциональным состоянием

При обращении абонента, находящегося в остром кризисном эмоциональном состоянии

- Выслушайте абонента.
- Определить степень выраженности его эмоционального состояния.

Если:

это острое кризисное состояние в момент консультации (запрос на психологическую помощь в решении проблемы выхода из острого кризисного состояния) тогда:

- Отрадите эмоционального состояния абонента (прием-вербализирование)
- Выслушайте абонента и определите его проблемы
- Используйте приемы активного слушания, снижайте темпа речи (голос спокойный и располагающий), поощряйте абонент к разговору;
- Предложите использование одного или нескольких способов стабилизации кризисного состояния в текущий момент: попить воды; стабилизировать дыхание; рассказать историю, не связанную с ситуацией; переключиться на внешние предметы, сильно зажать кулак и отпустить; сконцентрироваться на своем теле и определить, где «находится» кризисная эмоция сейчас;
- Мотивируйте абонента на получение очной психологической помощи. Информировать о службах психологической помощи в регионе

При обращении абонента, находящегося в хроническом переживании стресса

- Проясните, какое событие спровоцировало кризис;
- Информировать об особенностях проживания кризиса;
- Сфокусируйтесь на предмете обсуждения проблемы абонента в рамках текущей консультации. Помогите абоненту осознать и принять свою реакцию на кризисную ситуацию. Создайте атмосферу безопасности и принятия, это позволит абоненту продуктивно переживать свою ситуацию;
- Помогите абоненту встретиться с чувствами (вербализация его чувств и отношения к кризисной ситуации и ее участникам);

- Покажите абоненту эмпатическое понимание и безусловное принятие его чувств, его эмоциональной реакции на кризисное событие;
 - Помогите абоненту найти ресурсы для преодоления кризисной ситуации;
 - Проработайте с абонентом возможные способы выхода из кризиса. Обсудите способы, которые помогли бы прожить этот период.
 - Помогите найти абоненту новые лично значимые смыслы взамен утерянных в результате кризисной ситуации (абонент приобретает благодаря этой ситуации важный для себя личностный опыт);
 - Мотивируйте абонента на получение очной психологической помощи. Информировать о службах оказания кризисной и психологической помощи.

При обращении абонента-ребенка:

- Говорите с ребенком на языке, доступном пониманию ребенка. Учитывайте возраст ребенка;
- Помните, что главное в разговор вернуть ребенку ощущение безопасности;
- Не искажайте реальность, не давайте ребенку ложных обещаний;
- Подчеркивайте, что его отец сильный, что взрослые прилагают все усилия, чтобы вернуть мирное время, а задача тех, кто ждет своих близких выполнять свои задачи, детям учиться, заниматься любимыми делами, общаться с друзьями, поддерживать друг друга;
- Старайтесь по возможности ответить на все вопросы ребенка, отсутствие информации вызывает дополнительную тревогу;
- Не удивляйтесь, если ребенок задает один и тот же вопрос несколько раз, это дает ему уверенность и некий контроль над ситуацией;
- Рекомендуйте ребенку больше рисовать и заниматься творчеством, через рисунок и продукты творческой деятельности ребенок выражает свои чувства, снижает тревогу и напряжение;
- Постарайтесь передать в разговоре с ребенком ощущение оптимизма и надежды, что даже самое трудное испытание в жизни заканчивается.

При обращении абонента – жены, матери:

- Постарайтесь принять основные чувства абонента (вина, бессилие, агрессия), выслушайте, оставайтесь в контакте, проявляйте сочувствие и не теряйте самообладание;
 - Поговорите о тех страхах, которые являются воображаемыми, важно их озвучить, затем помочь вернуться в настоящую ситуацию, разделив фантазии и реальные события;
 - Рекомендуйте заниматься привычной деятельностью: соблюдать режим дня, усилить физическую активность и заботу о себе;

- Сделайте акцент на принятии тех негативных чувств, которые может испытывать абонент, подчеркните, что это нормальное состояние, важно проживать чувства, но не «проваливаться» в них;
- Рекомендуйте поддерживать привычный круг общения, искать собеседников, с которыми комфортно общаться;
- При возможности, ограничьте просмотр новостей, участие в интернет-сообществах и чатах для предупреждения эффекта заражения негативными эмоциями;
- В ходе беседы используйте только достоверную информацию и нейтральные фразы, не давайте невыполнимых обещаний.
- Обратите внимание на тех, кто сейчас нуждается в вашей заботе, помощи, внимании. При возможности, участвуйте в волонтерских движениях.