

## **Рекомендации для оказания психолого-педагогической помощи беженцам**

***V. ПАСКАРУ-ГОНЧАР***

Оказание помощи пострадавшим беженцам в вопросах стрессоустойчивости и адаптации является основной составляющей в психолого-педагогической помощи. Принимая во внимание этот аспект, специалистам в области психологии, сфере обучения и оказания социально-образовательной помощи предложены некоторые рекомендации которые могут быть использованы во многих сложных ситуациях, где необходим профессиональный подход. Главная цель психолого-педагогической помощи состоит в том, чтобы уменьшить первоначальный дистресс и способствовать адаптивному функционированию в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

**Ключевые слова:** *психолого-педагогическая помощь, беженцы, кризисная ситуация, стрессовая реакция, посттравматический рост*

## **Recommendations for providing psychological and pedagogical assistance to refugees**

***V. PASCARU-GONCHAR***

Providing assistance to affected refugees in matters of stress resistance and adaptation is the main component in psychological and pedagogical assistance. Taking this aspect into account, specialists in the field of psychology, the field of training and the provision of social and educational assistance are offered some recommendations that can be used in many difficult situations where a professional approach is needed. The main goal of psycho-educational care is to reduce initial distress and promote adaptive functioning in the short and long term.

**Keywords:** *psychological and pedagogical assistance, refugees, crisis situation, stress reaction, post-traumatic growth*

В периоды усиления социальной напряжённости, беженцам приходится переносить очень тяжелые испытания, включая разрушение привычного уклада жизни, распад общины, размывание семейных связей и т.п. Травматические ситуации представляют собой экстремальные критические события, которые обладают мощным негативным воздействием на людей. Любая экстремальная ситуация может рассматриваться как кризисная, так как является для любого человека эмоционально значимым событием и в общем виде может быть охарактеризована как ситуация, порождающая дефицит смысла в дальнейшей жизни. Смысл жизни — это ценность, предпочитаемая человеком в кризисной ситуации. Именно на вывод человека из кризисной ситуации, преодоление негативного и формирование позитивного отношения человека к себе, окружающим и миру в целом направлена психологическая помощь [2].

Вмешательство психологов и педагогов в работе с беженцами, абсолютно необходимо. После всех критических/потенциально травмирующих событий у здорового населения, находящегося в экстремальных жизненных ситуациях, формируются неминуемые стрессовые реакции, как проявление защитных механизмов, различной продолжительности и интенсивности, которые иногда могут перерасти в симптомы психических расстройств, в зависимости от определенных факторов. Причиной психической дезадаптации беженцев являются нажитые в экстремальной обстановке личностные изменения, новые реактивные способности и эмоционально-поведенческие стереотипы в виде сочетаний хронической тревоги, агрессивности и импульсивности [1, с. 290].

**Психолого-педагогическая помощь** представляет собой конструктивный подход в работе с беженцами, с целью оказания помощи детям, подросткам, взрослым и семьям сразу после возникновения потенциально травматического события. Установление соответствующих целей вмешательства должно основываться на реалистичной формулировке того, что психолого-педагогическая помощь никак не подразумевает психотерапию и полное восстановление после посттравматического стрессового расстройства, может быть нереалистичным ожиданием. Она не распространяется на длительный период времени, не предполагает давание советов и жизненных рецептов, не использует объяснительных психопато-

логических моделей для психо-поведенческих проявлений пострадавшего.

Таким образом, психолого-педагогическая поддержка беженцам заключается в том, чтобы помочь человеку преодолеть ситуацию с минимальными потерями и вернуть ее на уровень функциональности докризисного периода, оказывая прагматичную, конкретную, пунктуальную и адаптированную помощь соответствующему человеку.

Для этого важно реализовать следующие основные задачи:

- Установление человеческих контактов в ненавязчивой и со-страдательной манере.
- Сбор дополнительной информации с использованием наиболее подходящих средств.
- Предоставление практической помощи и полезной информации, чтобы помочь пострадавшим решить их насущные потребности и проблемы. Подключение пострадавших как можно скорее к сетям социальной поддержки, включая членов семьи, друзей, соседей и ресурсы поддержки сообщества.
- Поощрение адаптивного преодоления, усилий и сильных сторон пострадавших людей, а также предоставление им и их семьям возможности активно участвовать в собственном выздоровлении.

В соответствии с передовой практикой и текущими клиническими рекомендациями, очень важна оценка и управление стрессовыми реакциями, сосредоточенность на симптоме, для предотвращения развития посттравматического стресса с помощью индивидуальных и/или групповых методов и с последующим подходом посредством краткосрочных вмешательств. Поэтому психо-образование, эмоциональная стабильность, обеспечение социальной и духовной поддержки являются элементами, которые могут привести к посттравматическому росту.

Позитивные изменения, известные как *посттравматический рост*, часто связаны с адаптивными способами эмоционального и проблемно-ориентированного совладения, с личным удовлетворением от социальной поддержки, с принятием ситуации и позитивной интерпретацией и с переживанием функциональных эмоциональных состояний [4].

Известно, что большинство людей способны контролировать свои эмоции и преодолевать трудности, с которыми они сталкиваются. Однако существует порог принятия негативных жизненных

ситуаций, за которым любой человек может пережить психологический кризис разной продолжительности и интенсивности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей.

Первая психолого-педагогическая помощь может быть оказана в различных местах: приютах, центрах временного размещения, школах, больницах, пунктах общественного питания, центрах помощи семьям и др. Она включает сбор информации, помогающие специалистам быстро оценить неотложные проблемы и потребности пострадавших людей и обеспечить гибкое вмешательство. Также очень важно чтобы эти действия подходили с точки зрения культуры и развития, для пострадавших разного возраста и происхождения. Очень уместным может оказаться использование листовок, содержащих важную информацию для молодых людей, женщин и семей. Важно выявить наиболее нуждавшихся в помощи и спланировать как с ними наладить контакт в условиях ограниченного времени и места.

#### **Категории людей представляющие особый риск:**

- Дети и подростки (в частности, дети, чьи родители умерли или пропали без вести);
- Беременные женщины;
- Матери с младенцами или маленькими детьми;
- Пожилые люди;
- Люди с заболеваниями или физическими недостатками;
- Люди с проблемами злоупотребления психоактивных веществ;
- Люди которые столкнулись с потерей близкого человека;
- Люди с тяжелыми психическими заболеваниями;
- Люди которые стали свидетелями *сцен жестокости* и насилия или подвергались крайней опасности для жизни.

#### **Общие аспекты этики поведения специалистов в работе с беженцами:**

- Действовать только в рамках авторизованной системы кризисного реагирования.
- Составлять план действий; быть спокойным, добрым, организованным и полезным.
- Быть видимым и доступным.
- Сохранять конфиденциальность.
- Оставаться в пределах своего опыта и компетенции.

- Быть понимающими и чуткими к вопросам культуры и разнообразия.

- Обращать внимание на свои физические и эмоциональные реакции и активно контролировать их, чтобы избежать собственно-го физического и эмоционального выгорания.

Приоритетной задачей должно быть установление контактами с теми, кто ищет вас, тем кто обращается за помощью, особенно сложно этого добиться когда к вам обращаются сразу несколько человек. В таких случаях, ваша задача состоит в том чтобы установить контакт с как можно большим количеством людей. Такого рода контакт может быть очень кратким, но даже краткий момент внимания и спокойствия, уделенный другому человеку, может стабилизировать и помочь тому, кто чувствует себя эмоционально подавленным.

Бывает так что люди не будут обращаться к вам за помощью, могут отказаться от помощи или не ответить на ваше предложение помощи немедленной и положительной реакцией. В таких случаях нужно ждать но не бездействовать. Некоторым из пострадавших может потребоваться время, чтобы почувствовать определенный уровень безопасности и уверенности. Если человек отказывается от вашего предложения о помощи, уважайте его решение и сообщите ему, когда и где позже будет оказана первая психолого педагогическая помощь. Исходя из этого, далее предложены некоторые практические **рекомендации по установлению контакта с беженцами:**

- Активно слушать и сосредоточиться на предмете разговора. Поощрять положительные аспекты того, что человек сделал для своей безопасности. Предоставлять четкую, соответствующую возрастную информацию и исправлять неправильные представления.

- Быть терпеливыми и чуткими.

- Говорить спокойно, простыми, понятными словами.

- Если есть необходимость общаться через переводчика, нужно смотреть и обращаться к человеку, а не к переводчику.

- Помнить, что цель оказания первой психолого-педагогической помощи состоит в том, чтобы уменьшить эмоциональный стресс, оказать помощь в удовлетворении текущих потребностей и способствовать адаптивному функционированию, а не выявлять подробности о травмирующих переживаниях и потерях.

**Чего следует избегать при работе с беженцами:**

- Не делать предположений о физических или эмоциональных переживаниях, через которые прошел человек.

Conferința științifico-practică  
„PERSPECTIVELE DE REZILIENȚĂ A FAMILIEI ÎN CONTEXTUL MULTIPLELOR CRIZE”  
11 mai 2023, Chișinău, Republica Moldova

- Не думать, что любой, кто подвергнется такому событию, автоматически получит травму.
- Не патологизировать. Наиболее острые реакции понятны и ожидаемы, принимая во внимание те, которые испытали непосредственно подвергшиеся воздействию лица.
- Не называть реакции «симптомами» и не использовать термины «диагноз», «патология» или «расстройство».
- Не говорить свысока и не акцентировать внимание на беспомощность, слабость, ошибки или инвалидность.
- Не думать, что все незащищенные люди хотят или должны поговорить со специалистом. Часто простое физическое присутствие в спокойной и поддерживающей манере может помочь пострадавшим почувствовать себя в большей безопасности и лучше справиться с ситуацией.
- Не «допрашивать», выпрашивая подробности о том, что произошло.
- Не предоставлять ложную или необоснованную информацию.

Нужно понимать что к каждому человеку нужен личный подход и процесс установления контакта может варьироваться от человека к человеку, а также от культуры и социальной группы: насколько близко вы можете стоять к человеку, сколько зрительного контакта вы можете иметь или насколько допустимо прикасаться к кому-либо. Вам нужно будет обратить внимание на подсказки о потребностях «личного пространства» пострадавших и узнать о культурных нормах соответствующего сообщества.

Проявляя спокойствие и ясное мышление можно помочь пострадавшим почувствовать, что они могут на вас положиться.

Категории	Рекомендации
Дети и подростки	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сядьте или присядьте на уровне глаз ребенка.</li><li>• Помогайте детям озвучить свои эмоции, заботы и опасения; дайте простые ярлыки для распространенных эмоциональных реакций (например, злость, грусть, испуг, беспокойство).</li><li>• Адаптируйте свой язык общения к уровню понимания детей, чтобы вы могли общаться с ними на доступном для них языке, помогать им чувствовать себя услышанными, понятыми. Детям в возрасте 12 лет и младше обычно сложнее понять абстрактные понятия и метафоры, чем взрослым. Используйте, насколько это возможно, простой и прямой язык.</li></ul>

## В. ПАСКАРУ-ГОНЧАР

### Рекомендации для оказания психолого-педагогической помощи беженцам

Категории	Рекомендации
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Подrostкам скорее нравится, чтобы к их эмоциональным переживаниям, проблемам и вопросам, относились как к взрослым, а не как к детям.</li><li>• Не усугубляйте их эмоциональный стресс и не используйте такие термины, как «в ужасе» или «шокирован».</li></ul>
Пожилые люди	<ul style="list-style-type: none"><li>• Пожилые люди имеют не только уязвимые места, но и сильные стороны, которые можно использовать при работе с ними, так как у них есть жизненный опыт, в ходе которого они, скорее всего, столкнулись с определенными проблемами и невзгодами.</li><li>• Для тех, кто плохо слышит, говорите четко и в более медленном темпе.</li><li>• Не делайте предположений, основываясь только на внешности или возрасте, например, что у пожилого человека, проявляющего признаки спутанности сознания, необратимые проблемы с памятью или мышлением.</li><li>• Причины кажущегося спутанности сознания могут включать: дезориентацию, связанную с пережитым событием, вследствие вызванных им изменений в окружающей среде; проблемы со зрением или слухом; проблемы с питанием или обезвоживанием; недостаток сна; медицинская проблема или связанная с лечением; социальная изоляция; негативные эмоции порожденные чувством уязвимости (такие как безысходность, беспомощность и др.).</li><li>• Пожилой человек с проблемами психического здоровья может быть более расстроен или сбит с толку в незнакомой обстановке. В случае выявления такого лица примите все необходимые меры для направления его в психиатрическую службу.</li></ul>
Люди с ограниченными возможностями	<ul style="list-style-type: none"><li>• При необходимости оказать психолого-педагогическую помощь, нужно найти помещение где меньше шума или других раздражителей.</li><li>• Обращайтесь к человеку напрямую, а не к члену семьи, если возможно прямое общение.</li><li>• Если есть аспекты, которые затрудняют общение (слух, речь, проблемы с памятью), говорите редко и используйте как можно более простые слова.</li><li>• При необходимости предложите записать информацию и убедитесь, что человек получает в письменном виде объявления, которые вы делаете устно остальным людям.</li><li>• Поверьте на слово человеку, который говорит вам, что у него есть инвалидность, даже если она вам не видна или не знакома.</li><li>• Если вы не знаете, как вы можете помочь, спросите, чем я могу вам помочь? и доверяйте тому, что этот человек говорит вам.</li><li>• Если возможно, поощряйте человека самому себе помочь.</li><li>• Предложите свою руку людям, которые не видят или имеют слабое зрение, чтобы помочь им.</li></ul>

Первая психолого-педагогическая помощь имеет основополагающее значение в работе с беженцами. Она, как было уже отмечено, предназначена для оказания неинвазивной физической и психологической поддержки. Понимание того как действовать, абсолютно необходимо для обеспечения эффективного вмешательства. Исходя из основных психологических условий, мы можем выделить определенную логическую последовательность звеньев или основных составляющих.

Важно не прерывать разговор для начала попытаться установить невербальный контакт (например, посмотреть кому-то в глаза когда на вас смотрят). Общение с людьми, которые, кажется, хорошо справляются с ситуацией, оказывает успокаивающее и обнадеживающее действие. Поэтому поощряйте людей, которые адекватно справляются с ситуацией, поговорить с теми, кто находится в эмоциональном дистрессе или с теми, кто не так хорошо справляется. В изучении вопроса об оказании психолого-педагогической помощи беженцам, известны работы французских ученых (С.М. Chemlob, S. Tomas), которые большую роль отводят собеседованию, как наиболее широко распространенному способу психологической помощи. Собеседование — это способ психологической поддержки, позволяющий уменьшить чувство психологического дискомфорта. Даже через достаточно большой промежуток времени у лиц, перенесших посттравматическое переживание, сохранялись яркие воспоминания о пережитом. По мнению данных авторов (С.М. Chemtob, S. Tomas), собеседование, проведенное в отдаленные сроки, более эффективно, чем немедленное вмешательство, и, кроме того, это позволяет выявить лиц, длительное время испытывающих чувство психологического дискомфорта [1].

При установлении контакта с детьми или подростками рекомендуется сначала обратиться к родителю или сопровождающему взрослому, чтобы объяснить свою роль и попросить их разрешения. Когда вы разговариваете с ребенком, находящимся в эмоциональном расстройстве, в отсутствие взрослого, важно найти родителя или родственника, чтобы сообщить о предстоящем разговоре.

Реакции на травму могут появиться сразу после травматического события или через несколько дней, а то и недель. Потеря доверия к взрослому, страх того, что событие может повториться снова, что пострадает кто-нибудь, кого они любят, отчетливо проявляются



у многих детей и подростков, переживших травматическое событие [2]. То, как дети и подростки понимают смерть, различается в зависимости от стадии развития, на которой они находятся, и находится под влиянием семьи, религии и культурных ценностей. Важно, чтобы в случае смерти лица, осуществляющего уход за несовершеннолетним, в максимально возможной степени обеспечивалась непрерывность ухода и распорядка дня. Ребенок школьного возраста теряет не только человека, который заботился о нем, но и свою постоянную эмоциональную опору.

У подростка, который становится самостоятельным после смерти родителя, может быть случится конфликт между необходимостью взять на себя дополнительные семейные обязанности и желанием иметь больше независимости. Важно, чтобы эти аспекты обсуждались.

С детьми, переживающими кризис, существует довольно большое количество разных методов, которые позволяют снять эмоциональное напряжение. Важно обращать пристальнейшее внимание на то, как отражаются на состоянии детей всевозможные физические и психические испытания, вызванные их изменившимся положением, какое влияние оказывают эти переживания на психику и дальнейшее развитие ребенка. При этом следует, конечно, учитывать наличие жизнеутверждающих факторов в организме ребенка, заложенных самой природой. На основе этого утверждения важно подчеркнуть, что ребенка нельзя рассматривать и независимо от окружающей его микросреды. Он — часть семьи и, одновременно, часть более широкой социальной общности [3].

Дети и подростки склонны обращаться к взрослым за советами о безопасности или наиболее подходящем поведении. По возможности поместите детей рядом со взрослыми или сверстниками, которые кажутся относительно спокойными в данных обстоятельствах, и подальше от людей, проявляющих признаки сильного эмоционального расстройства.

Детей можно научить заботиться о себе, объяснив, как «заботиться» об своей игрушке (например, «помни, что ему (плюшевому мишке) нужно пить много воды и есть три раза в день — и ты можешь делать то же самое»). Также важно поощрять участие детей в социальных мероприятиях, таких как чтение вслух, групповые творческие занятия, игры или спортивные мероприятия.

Специалисты должны искать способы свести к минимуму воздействие дополнительных потенциально стрессовых переживаний и напоминать родителям, что они должны быть осторожны в том, что они говорят в присутствии детей, и разъясняют вещи, которые расстраивают детей.

Рекомендуется, чтобы для каждого человека/группы у специалиста были рабочие листы, в которых отмечаются выявленные текущие потребности, а также аспекты оказываемой психолого-педагогической помощи.

Чтобы быть эффективной, психолого-педагогическая помощь должна обеспечить эмоциональную стабилизацию человека, уменьшить продолжительность и интенсивность его дезадаптационных реакций, восстановить адаптивные функции и обеспечить его связь с другими медицинскими, психологическими и социальными службами по мере необходимости.

### Библиография

1. Бакунова И.В. Психологическая коррекция стрессовых состояний у беженцев и вынужденных переселенцев. В: Сибирский педагогический журнал №7, 2009.
2. Бурмистрова Е.В. Психологическая помощь в кризисных ситуациях (предупреждение кризисных ситуаций в образовательной среде): Методические рекомендации для специалистов системы образования. М.: МГППУ, 2006. 96 с.
3. Овчаренко Л.Ю. Система психологической помощи детям беженцев. В: Научно-практический журнал „Системная психология и социология, пг.12, 2014 г.
4. Цыганков Б.Д., Былим А.И. Психические нарушения у беженцев и их медико-психологическая коррекция: Руководство для врачей. Кисловодск, 1998.

### Date despre autor

**Валерия ПАСКАРУ-ГОНЧАР** (Республика Молдова). Доктор педагогических наук, преподаватель Кафедры Педагогических Наук, Молдавского Государственного Университета.

**E-mail:** [valeriagoncear@mail.ru](mailto:valeriagoncear@mail.ru)

**ORCID:** 0000-0001-9243-5818