

**Руководство МФОККиКП по мониторингу и оценке
мероприятий по психосоциальной поддержке**

Инструменты

Центр по психосоциальной поддержке

Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца



Инструменты

Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

Справочный центр по психосоциальной поддержке

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhagen

Denmark

Тел: +45 35 25 92 00

E-mail: psychosocial.centre@ifrc.org

Web: www.pscentre.org

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Центр по психосоциальной поддержке

Датский Красный Крест поддерживает Центр по психосоциальной поддержке.

Эта книга была разработана Центром по психосоциальной поддержке Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (ПСЦ-центром).

Первое издание, 2017

Главный редактор: Луиза Винтер Ларсен (Louise Vinther-Larsen)

Автор: Лесли Снайдер (Leslie Snider)

Редакторы и коллеги: Нана Видман (Nana Wiedemann), Энн Гарбут (Anne Garbutt), Сара Харрисон (Sarah Harrison), Луиза Стин Крайгер (Louise Steen Kryger), Сесили Дайнсен (Cecilie Dinesen), Луиза Джул Хансен (Louise Juul Hansen), Марта Маргрет Берд (Martha Margrethe Bird), Йон Кристиансен (Jon Kristiansen), Иа Сюзан Акаша (Ea Suzanne Akasha), Ханс-Джейкб Хаусманн (Hans-Jakob Hausmann), Питер Рот Шульц (Peter Rothe Shultz), Венди Эйгер (Wendy Ager).

Особая благодарность — людям, принявшим участие в пилотных тренингах по мониторингу и оценке (МиО). Большое спасибо за ваши мысли, комментарии и предложения. Они помогли создать первую редакцию Руководства МФОККиКП по мониторингу и оценке мероприятий по психосоциальной поддержке.

Координация: Луиза Винтер Ларсен (Louise Vinther-Larsen)

Ждем ваших комментариев, мнений и вопросов по адресу: psychosocial.centre@ifrc.org.

Все материалы Центра по психосоциальной поддержке можно найти по адресу: www.pscentre.org.

Справочный центр по психосоциальной поддержке Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Копенгаген 2017

Знакомство с инструментами	6
Инструменты для управления программой	7
Инструменты для оценки уровня благополучия	34
Качественные методы	41
Инструменты стандартов качества	53
Инструменты, помогающие готовить отчетность по надзору	70
Инструменты для подготовки отчетов по тренингам	76
Инструменты для направления к специалистам	82
Инструменты, обеспечивающие заботу о волонтерах	91
Ресурсы	95

Подробный обзор инструментов

Знакомство с инструментами.....	6
---------------------------------	---

1 Инструменты для управления программой 7

1.1 Инструменты оценки потребностей 7

1.1.1 Образец: Быстрая оценка для ПСП и предотвращения насилия/ защиты от насилия..... 8

1.1.2 Образец: Подробные вопросы для оценки ПСП и предотвращения насилия/ защиты от насилия..... 9

1.1.3 Образец: Анкета для оценки потребностей. 10

1.2 Отчеты о деятельности сотрудников и волонтеров ...12

1.2.1 Шаблон: План работы персонала и волонтеров 12

1.2.2 Образец: Запись деятельности персонала и волонтеров: 13

1.3 Запись мониторинга программы..... 15

1.3.1 Шаблон: Отчет о контрольном визите.....	15
1.3.2 Шаблон: Отчет о работе за месяц.....	17
1.4 Инструменты для опроса членов сообщества и участников программы...20	
1.4.1 Образец: Опрос непосредственных бенефициаров по оценке программы	21
1.4.2 Образец: Исследование ЗОП (Знание, отношение и практика) — предотвращение насилия и обеспечение защиты от него в рамках программ ПСП	24
1.5 Инструмент для оценки программы	28
1.5.1 Образец: Вопросы для оценки программы	28
1.6 Руководство по составлению отчетов по мониторингу и оценке	32
1.7 Руководство по составлению отчета о сессии обратной связи «полученные уроки».....	33

2. Инструменты для оценки уровня благополучия 34

2.1 Концепции психосоциального благополучия.....	34
2.2 Изучение местных концепций благополучия ...	35
2.2.1 Примеры вопросов: Местные концепции благополучия	35
2.3 Разработка или адаптация исследований благополучия на основе местных концепций благополучия.....	36
2.3.1 Образец: Анкета о благополучии (15-20 вопросов)	37
2.3.2 Образец: Анкета для анализа до и после интервью для программы «Детская стрессоустойчивость» ...	39

3. Качественные методы 41

3.1 Обсуждения в фокус-группах... 41	
3.1.1 Руководство: Основные вопросы о фокус-группах.....	42
3.1.2 Руководство: Проведение фокус-группы.....	44
3.1.3 Руководство: Анализ данных фокус-группы ...	45

3.1.4 Образец: Вопросы для фокус-группы — жизненные навыки и благополучие	45
3.1.5 Образец: Вопросы для фокус-группы в рамках программы «Детская стрессоустойчивость» ...	47
3.2 Интервью с ключевыми респондентами.....	48
3.2.1 Руководство: Планирование интервью с ключевыми респондентами.....	48
3.3 Изучение конкретных случаев.....	49
3.3.1 Примеры конкретных историй.....	49
3.4 Методология наиболее значимых изменений.....	50
3.4.1 Руководство: наиболее значимые изменения — основные этапы.....	51
4. Инструменты стандартов качества	53
4.1 Международные программные стандарты для ПЗПСП.....	53
4.1.1 Образец: Обзор программных стандартов для программ ПЗПСП.....	54
4.1.2 Образец: Анкета оценки потенциала для психосоциальной поддержки в Национальных Обществах ...	57
4.2 Стандарты качества по предотвращению насилия и обеспечению защиты...	
4.2.1 Образец: Минимальные стандарты по защите детей при оказании гуманитарной помощи ...	61
4.2.2 Образец: Список стандартов качества для безопасных пространств.....	63
4.2.3 Образец: Мониторинг качества зон комфорта для детей.....	65
5 Инструменты, помогающие готовить отчетность по надзору ...	70
5.1 Шаблон для составления отчетности по общему надзору....	70
5.1.1 Образец: Отчет о ходе работы сотрудника/волонтера.....	71
5.2 Памятки по надзору на местах	72
5.2.1 Образец: Памятка по надзору за посещением на местах.....	72

5.2.2 Образец: Памятка для координаторов на местах по проведению детских программ по повышению их жизнестойкости..... 74

5.3 Руководство по проведению встреч команды ПСП..... 75

6 Инструменты для подготовки отчетов по тренингам 76

6.1.1 Шаблон: Ведомости посещаемости тренингов..... 76

6.1.2 Образец: Оценка обучения участников 77

6.1.3 Образец: Отчет о тренинге ...80

7. Инструменты для направления к специалистам ...82

7.1 Список ресурсов для направления к специалистам (контактные данные и процедуры) 82

7.1.1 Шаблон: Список ресурсов для направления к специалистам.... 83

7.2 Руководство по межведомственному направлению к специалистам для ПЗПСП..... 83

7.2.1 КОПИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ..... 88

7.2.2 КОПИЯ ДЛЯ КЛИЕНТА / ПОПЕЧИТЕЛЯ 89

7.2.3 КОПИЯ ДЛЯ ПРИНИМАЮЩЕГО АГЕНТСТВА..... 90

8. Инструменты по защите волонтеров ...91

8.1 Исследование в области психосоциальной поддержки волонтеров... 91

8.1.1 Образец: Опрос о психосоциальной поддержке волонтеров... 91

8.2 Установочные вопросы для МиО (мониторинга и оценки) ... 92

8.2.1 Образец: Установочные вопросы для МиО (мониторинга и оценки) (Защита волонтеров) 92

8.3 Рабочие таблицы по заботе о волонтерах.... 93

8.3.1 Образец: Рабочие таблицы по заботе о волонтерах.... 93

9. Ресурсы

9.1 Справочный центр МФОККиКП по ресурсам психосоциальной поддержки..... 95

9.2 Ресурсы МФОККиКП по МиО 95

9.3 Статьи, отчеты и книги..... 95

9.4 Руководства, пособия и интернет-ресурсы..... 9

Знакомство с инструментами

В данном пособии представлен широкий спектр инструментов по мониторингу и оценке, разработанных специально для проведения мероприятий по психосоциальной поддержке. Многие из них взяты из уже имеющихся инструментов для мониторинга и оценки (МиО) программ по ПСП. Разумеется, это не полный список. Можно найти и местные инструменты, используемые в программах по ПСП в вашем рабочем контексте, а также разработать дополнительные инструменты для своей программы.

В пособии представлены инструменты, которые перечислены в колонке «Средства проверки (СП)» в таблицах показателей Руководства МФОККиКП по МиО. Они в основном сосредоточены на МиО конечных результатов. Однако некоторые из этих инструментов можно использовать в качестве МиО для оценки цикла управления программой и надзора за отчетностью.

Представленные здесь инструменты содержат шаблоны для конкретных задач по МиО, образцы документов по МиО и руководство по различным аспектам МиО. Все инструменты могут быть адаптированы к вашей программе ПСП в зависимости от вашей целевой группы, деятельности, масштаба и т. д.

При выборе и адаптации инструментов для МиО существует ряд соображений. Они включают:

— **Что вы хотите измерить:** например, нужна ли вам количественная информация (цифры) или качественная информация (мнения, взгляды) или и то и другое.

— **Кто будет предоставлять информацию:** отдельные лица или группы; каково их отношение к программе (например, пользователь услуг, заинтересованная сторона, семья или член сообщества); а также другие особые соображения (например, как правильно задавать вопросы в соответствии с возрастом и полом человека; наличие согласия для респондентов детского или подросткового возраста; или как помочь респондентам с ограниченными возможностями принять участие в опросе).

— **Где будет проводиться сбор информации:** в центрах местного сообщества, домах, школах или психосоциальных центрах, где предоставляются такие услуги. Подумайте, например, доступно ли данное место для людей с ограниченными возможностями и требуется ли конфиденциальность и

уединение, а также необходима ли гендерная/возрастная сегрегация для того, чтобы респонденты чувствовали себя комфортно при участии в опросе (например, женщины не могут говорить откровенно в присутствии мужчин, дети не могут говорить искренне в присутствии родителей).

— ***Кто будет задавать вопросы:*** различные методы сбора данных требуют различных навыков и подготовки. Подумайте, какие виды подготовки могут потребоваться для команды, которая будет осуществлять сбор данных с использованием различных инструментов и методов, описанных здесь. Важно учитывать возраст и пол человека, проводящего сбор данных, а также то, к кому они будут обращаться за информацией (например, молодым мужчинам может быть комфортнее разговаривать с мужчинами, чем с женщинами, но в то же время менее удобно беседовать с пожилыми мужчинами).

Также важно учитывать **этические принципы** при сборе информации для МиО. За дополнительной информацией об этических принципах при сборе данных для МиО (включая работу по МиО с участием детей), пожалуйста, обратитесь к Инструкции МФОККиКП по МиО.

1. Инструменты для управления программой

Инструменты, представленные в данном разделе, относятся к циклу управления программой. Эти инструменты важны для мониторинга и оценки программы. Они могут быть использованы для ряда итогов и результатов, перечисленных в таблицах показателей Руководства.

Вот эти инструменты:

- 1.1. Инструменты оценки потребностей.
- 1.2. Отчеты о деятельности сотрудников и волонтеров.
- 1.3. Шаблоны по мониторингу программы.
- 1.4. Инструменты для опроса членов сообщества и участников программы.
- 1.5. Инструмент для оценки программы.
- 1.6. Руководство по составлению отчетов по мониторингу и оценке.
- 1.7. Руководство по составлению отчета о сессии обратной связи «Полученные уроки».

В Инструкции МФОККиКП по МиО представлены другие важные документы, применяемые в цикле управления программами: матрицы логической структуры и другие инструменты планирования МиО.

1.1. Инструменты оценки потребностей

Данная информация об оценке потребностей и инструментах взята из публикации «Руководство по быстрой оценке для психосоциальной поддержки и предотвращения насилия» (2015, МФОККиКП и Канадский Красный Крест)¹.

Цель оценки потребностей — предложить мероприятия, исходя из общей ситуации, потребностей в ПСП и предотвращении насилия (ПН) и защите от него и проблем, которые целевое сообщество считает важными. Оценка потребностей помогает ответить на следующие вопросы:

- Каковы взгляды людей разного пола, возраста, возможностей и происхождения на психосоциальные вопросы и проблемы насилия?
- Какова текущая ситуация с психосоциальными проблемами и вопросами насилия в сообществе, включая возможности, потребности и роль других организаций?
- Каковы традиционные методы работы с психосоциальными проблемами и вопросами насилия?
- Какой интерес и возможности у НО в решении вопросов ПСП и предотвращения насилия (ПН)?
- Если необходимо решать вопросы, связанные с ПСП и ПН, какие подходы являются наиболее подходящими?

Оценка потребностей позволяет создавать программы, которые соответствуют потребностям бенефициаров и реалистичным ожиданиям в отношении изменений, которые может принести данное мероприятие. Тем самым программы с большей вероятностью достигнут своих целей. В чрезвычайных ситуациях, когда программы реализуются в условиях непрерывных изменений, оценка потребностей позволяет получить представление о ситуации в определенный момент времени. Чтобы реагировать на меняющиеся потребности, важны постоянная оценка и гибкость при разработке программы.

Высококачественная оценка потребностей направлена на то, чтобы:

- быстро предоставить эффективную поддержку и услуги;
- собрать информацию о том, как местные жители понимают и переживают свою ситуацию и как они с ней справляются;
- проанализировать, как психосоциальное воздействие и доступ к ПСП различаются в зависимости от пола, возраста, этнической принадлежности и других факторов;

- понять не только то, что может дать программа, но и какие местные ресурсы имеются в наличии и как группы (например, женщины или молодежь) могут внести свой вклад в реализацию программы и ее поддержку;
- постоянно анализировать ситуацию и программный подход;
- составлять схему местных структур власти и гендерных отношений, выявлять наиболее уязвимые и невидимые группы и тех, кто не участвует в регулярных общественных обсуждениях;
- понять, что западные концепции и инструменты могут оказаться неприменимыми в местном контексте и что важным фактором, который необходимо учитывать, может стать духовность.

Чтобы начать процесс оценки потребностей, сначала соберите и изучите существующие источники вторичной информации о ситуации, потребностях и ресурсах. Затем проведите интервью с группами и отдельными лицами, используя количественные и/или качественные методы. Собранная информация должна быть предоставлена и подтверждена местными ключевыми респондентами и работниками гуманитарных организаций.

1.1.1. Образец: Быстрая оценка для ПСП и предотвращения насилия / защиты от насилия — семь вопросов

Эти семь вопросов могут быть использованы в руководствах по проведению интервью и дискуссий в фокус-группах, когда время очень ограничено: например, при проведении быстрых оценок для ПСП и предотвращения насилия (ПН) / защиты от насилия после различных бедствий. Эти вопросы также можно использовать при включении вопросов по ПСП в оценку потребностей в различных секторах. По каждому из вопросов выясните, существуют ли какие-либо различия в опыте и ответах женщин, девочек, мальчиков и мужчин.

Быстрая оценка для ПСП и предотвращения насилия / защиты от насилия — семь вопросов

Стресс и способы с ним справиться

1. Какие изменения вы заметили в себе и других после чрезвычайной ситуации?
2. Что обычно делают женщины, девочки, мальчики и мужчины, чтобы преодолеть трудности / справиться со стрессом?

Защита / предотвращение насилия

3. Что угрожает женщинам, девочкам, мальчикам и мужчинам?
4. Существуют ли группы населения, подверженные наибольшему риску насилия?

5. В каких конкретных местах и/или в какое время женщинам, девочкам, мальчикам и мужчинам угрожает наибольшая опасность?

Официальные и неофициальные ресурсы поддержки

6. Какие ресурсы поддержки и защиты существуют в сообществе (официальные и неформальные)?

7. Как люди поддерживают друг друга в сообществе?

1.1.2. Образец: Подробные вопросы для оценки ПСП и предотвращения насилия / защиты от насилия

Если у вас есть больше времени на оценку, можно использовать более подробные вопросы (смотрите Руководство по Быстрой Оценке²). Мы отобрали и адаптировали несколько таких вопросов. Их можно использовать для сбора более подробной информации по конкретным темам и/или для последующих этапов оценки. По каждому из вопросов спросите, есть ли различия между опытом и ответами женщин, девочек, мальчиков и мужчин.

Подробные вопросы для оценки ПСП и предотвращения насилия / защиты от насилия

Стресс и способы с ним справиться

1. Как бы вы описали обычный день до чрезвычайной ситуации?

2. Какие изменения вы заметили в себе и окружающих после чрезвычайной ситуации?

3. Какие стрессовые факторы испытывают женщины, девочки, мальчики и мужчины в сообществе?

4. Как стресс проявляется в сообществе?

5. Как сообщество справляется со стрессом?

6. Как вы можете определить, когда женщины, девочки, мальчики или мужчины в вашем сообществе не справляются с ситуацией или находятся в состоянии стресса?

7. Как люди обычно переживают трудные времена?

8. Каковы наилучшие решения для снятия стресса, укрепления психического здоровья и обеспечения безопасности?

9. Что происходит в семьях и сообществах, когда люди умирают или пропадают без вести? Каковы традиции и ритуалы? Отличаются ли они для женщин, девочек, мальчиков и мужчин? Что представляют собой их духовные убеждения?

10. Что обычно делают люди, когда им грустно?

11. Что обычно делают люди, когда они счастливы?

Защита от насилия / предотвращение насилия

1. Кто в первую очередь может оказаться в опасности и почему?

2. Есть ли конкретные места, где людям угрожает опасность, или определенное время, когда они находятся в наибольшей опасности?

3. Где люди чувствуют себя в безопасности?

4. Какие люди подвергаются наибольшему риску насилия в текущей ситуации? Что делает их особенно уязвимыми?

5. С какими видами насилия сталкиваются люди? Различаются ли виды насилия по возрасту (дети/взрослые/пожилые) или по гендерной принадлежности (мужчины/женщины)?

6. Кто совершает насилие в сообществе/лагере? Что их мотивирует? Откуда они получают свою силу?

Официальные и неофициальные ресурсы поддержки

1. Как люди поддерживают друг друга в сообществе?

2. Какие официальные или неофициальные ресурсы поддержки существуют в вашем сообществе, чтобы помочь людям справиться с чрезвычайной ситуацией?

3. Какие защитные системы существуют для решения проблем, связанных с нездоровой адаптацией, психическим здоровьем и насилием? Как люди получают доступ к этим услугам?

4. Работают ли защитные системы (могут ли люди получить к ним доступ и т. д.)? Какие существуют барьеры? Что можно сделать для преодоления этих барьеров?

5. Кто лучше всего может распространять информацию о психосоциальном благополучии и предотвращении насилия в сообществе?

Руководство по быстрой оценке³ также содержит более подробную информацию о том, как проводить оценку потребностей, включая:

- подготовку к проведению оценки,
- обсуждения в фокус-группах / вопросы для сбора качественных данных,
- анализ ситуации/контекста,
- инспекцию территории,
- внутреннюю анкету для руководства НО,
- памятку для анализа.

Также обратитесь к разделу 3 для получения дополнительной информации о сборе качественных данных и Инструкции МФОККиКП по МиО по поводу этических соображений при сборе данных.

Следующие ссылки также содержат полезные инструменты и информацию для сбора данных по оценке потребностей:

Другие полезные ресурсы по оценке потребностей в ПСП:

ВОЗ и УВКБ ООН (2012). Оценка психического здоровья и психосоциальных потребностей и ресурсов:

- Инструменты для гуманитарных организаций:
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/76796/1/9789241548533_eng.pdf
- ЮНИСЕФ (2011) Межведомственное руководство по оценке психосоциальных программ в чрезвычайных ситуациях. Нью-Йорк: Детский фонд ООН:
<http://www.unicef.org/protection/files/Inter-AgencyGuidePSS.pdf>
- Справочная группа МПК по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях (2012). Руководство по оценке психического здоровья и психосоциальной поддержки Справочной группы МПК:
http://www.who.int/mental_health/publications/IASC_reference_group_psychosocial_support_assessment_guide.pdf

1.1.3. Образец. Анкета для оценки потребностей

Приведенный ниже образец анкеты для оценки потребностей связан с оценкой потребностей в ПСП и потребностей уязвимых групп. Здесь представлены количественные и качественные вопросы. Анкету можно адаптировать к вашей конкретной ситуации или результатам программы,

добавив вопросы, сосредоточив их на конкретных темах, исключив какие-то вопросы или перефразировав их и т. д.

Место:	Возраст респондента
Дата:	Пол респондента

Здравствуйте, меня зовут [имя сотрудника/волонтера], я волонтер из Красного Креста / Красного Полумесяца. Мы хотим лучше понять потребности [сообщества или целевой группы населения].

(Перед проведением опроса получите информированное согласие.)

Вопросы для качественного исследования: традиционные взгляды и системы

Эти вопросы могут быть использованы при обсуждении в фокус-группах, а также при проведении официальных и неофициальных интервью с представителями целевой группы. Они могут быть объединены с приведенными ниже вопросами о конкретных эмоциональных или социальных проблемах в сообществе, которые имеют отношение к вашей конкретной программе.

1. Каковы традиционные взгляды в сообществе на психические заболевания? (например, существует ли стигма или стыд?)	
2. Какие существуют традиционные/неформальные системы для помощи людям, страдающим психическими заболеваниями или испытывающим психосоциальные проблемы?	
3. Какие существуют системы для направления людей, у которых наблюдаются проблемы с психическим здоровьем или психосоциальные трудности и острый стресс, на консультацию к специалистам?	

Вопросы о конкретных эмоциональных или социальных проблемах в сообществе

1. С какими эмоциональными или социальными проблемами люди	Попросите респондента объяснить, с какими эмоциональными или социальными проблемами сталкиваются люди в сообществе. Ответ респондента поместите в скобки в следующих вопросах.
--	--

сталкиваются в этом сообществе?			
2. Насколько большой проблемой, по вашему мнению, является [] в этом сообществе?	Это не проблема	Небольшая проблема	Большая проблема
3. Что бы вы сделали, если бы кто-то, кого вы любите, страдал от []?			
4. Насколько вы уверены в своей способности помочь кому-то, кто страдает от эмоциональных или социальных проблем, например []?	Совсем не уверен	Немного уверен	Абсолютно уверен
5. Насколько легко получить помощь человеку, страдающему от []?	Совсем не легко	Отчасти легко	Очень легко
7. Куда (или к кому) можно отвести человека, страдающего от [], за помощью?			
6. Насколько люди в этом сообществе информированы об услугах, доступных для страдающих от []?	Совсем не информированы (ничего не знают)	Немного информированы	Хорошо информированы
8. Как вы думаете, насколько человеку, страдающему от [], будут полезны доступные услуги/помощь?	Совсем не полезны	Немного полезны	Очень полезны
9. Хотите ли вы что-нибудь добавить о проблемах, с которыми			

сталкиваются люди в этом сообществе, или о помощи, доступной для них?			
---	--	--	--

1.2. Отчеты о деятельности сотрудников и волонтеров

Записи о деятельности сотрудников и волонтеров фиксируют работу, выполненную в ходе реализации проекта. Они помогают обеспечить учет всех видов деятельности, связанных с программой. Формат записи работы персонала и волонтеров может быть скорректирован в соответствии с вашей программой и фактическими мероприятиями. Например, деятельность может включать домашние визиты, встречи с населением, распространение устных или письменных образовательных материалов по психологии, направление к специалистам и т. д.

1.2.1. Шаблон. План работы персонала и волонтеров

Сотрудникам и волонтерам может быть полезен план работы, который даст им общее представление о мероприятиях, которые они будут осуществлять. Ниже приведен шаблон рабочего плана:

Мой рабочий план

Дата и время	Вид деятельности / мероприятие	Место	Участники

1.2.2. Образец. Запись деятельности персонала и волонтеров

Записи о деятельности содержат подробную информацию о сделанной работе. В ней фиксируются результаты и отмечаются все запланированные последующие действия. Ниже приведен образец записи о деятельности.

Записи о деятельности можно делать на регулярной основе: в зависимости от сроков проекта и от того, когда и как осуществляются мероприятия. Например, может быть полезно вносить информацию на еженедельной или ежемесячной основе. Обязательно адаптируйте формат записей к вашей конкретной программе. Например, если вы работаете с детьми разных возрастных групп, записывайте данные о них отдельно, в зависимости от количества участников и их возраста (например, 0–12, 12–18).

Запись деятельности

Имя сотрудника или волонтера:	Дата:
Периодичность записи (ежемесячно/еженедельно)	Подробности проекта (название, место)
Являются ли данные мероприятия частью более крупной программы, или это отдельная программа психосоциальной поддержки? Укажите программу.	

<i>Образцы мероприятий (примеры приведены ниже — адаптируйте к вашей программе и добавьте дополнительные виды деятельности по необходимости)</i>	Количество выполненных задач (например, количество домашних визитов, сеансов психологической помощи, направления к специалистам)	Дата выполнения	Описание (например, цель домашнего визита или групповой встречи, к какому специалисту направили, какие образовательные материалы по психологии были розданы)	Количество охваченных участников				Итоги / комментарии / дальнейшие планы (если есть)
				Мужчины	Женщины	Мальчики	Девочки	
Домашние визиты								
Просветительские занятия в сообществе								
Психологическая первая помощь								

Направления к специалистам								
Психологическая помощь								
Розданные образовательные материалы по психологии								
Другая деятельность (вносите изменения в зависимости от деятельности)								
Предоставьте дополнительную информацию по мере необходимости								
(Примеры приведены ниже, но они должны быть адаптированы к вашей программе):								
Темы, обсуждавшиеся во время [домашнего визита, групповой встречи, сеанса психологической помощи и т.д.]:								
Более подробная информация об участниках или получателях помощи, участвующих в [например, в групповых встречах] или кому была оказана помощь [например, ППП]:								
Наблюдения и полученные уроки:								
Мне нужна поддержка для [включить поддержку, связанную с деятельностью и/или личную поддержку]:								
Планы на будущее:								

1.3. Запись мониторинга программы

Для руководителей программ или сотрудников ПСП, проводящих мониторинг программ, предусмотрены два шаблона отчетов по мониторингу программ:

- отчет о контрольном визите;
- ежемесячный отчет о деятельности.

Мониторинговые визиты включают проверку записей о деятельности персонала и волонтеров. Руководители программ и сотрудники по ПСП могут также посещать программу и места реализации проектов (например, зоны комфорта для детей в лагерях беженцев); беседовать с сотрудниками и волонтерами, получателями помощи и участниками программ; фиксировать общие наблюдения и в целом проводить проверку качества программы. Мониторинговые визиты также применяются для обеспечения надзора и поддержки персонала и волонтеров по ПСП.

В ежемесячном отчете о деятельности собрана информация из различных источников, включая записи о деятельности персонала и волонтеров и отчеты о мониторинговых визитах. В нем представлен обзор мероприятий, проведенных в каждом месяце, включая полученные уроки и планы на будущее.

1.3.1. Шаблон. Отчет о контрольном визите

Детали визита:

Выполнен:	Место:
Дата:	Задачи визита:

План

Данные мероприятия были выполнены в рамках визита по мониторингу:

Дата	Время	Мероприятие	Участники

Общие наблюдения

Запишите в таблицу свои общие наблюдения, сделанные во время контрольного посещения. Объем может составлять от нескольких абзацев до нескольких страниц. Включите фотографии, примеры из практики и цитаты для иллюстрации ваших замечаний.

Конкретные вопросы и действия

Перечислите конкретные вопросы/проблемы, которые были выявлены во время визита. Затем укажите, что нужно сделать, чтобы их решить. Необходимо указать ответственного за выполнение действий и даты, когда они должны быть завершены.

<p>Выявленная проблема</p> <p>Пример: во время психосоциального тренинга, на котором мы присутствовали 6 января 2014 года, у местных тренеров возникли вопросы о Руководящих принципах МПК по вопросам ПЗПСП и о том, как они должны быть реализованы.</p>	<p>Действия, которые необходимо предпринять</p> <p>Технический советник: до 28.02.2014 провести брифинг для местных инструкторов по руководящим принципам МПК по вопросам ПЗПСП. Обеспечить постоянный инструктаж, чтобы помочь им внедрить эти принципы.</p> <p>Менеджер программы: убедиться, чтобы к 28.02.2014 все инструкторы по ПСП понимали и соблюдали руководящие принципы МПК по вопросам ПЗПСП. Это должно проверяться в ходе контрольных визитов.</p>
<p>Следующий визит</p> <p>Предоставьте подробную информацию о следующем контрольном посещении. Задачи следующего визита должны соответствовать проблемам и действиям, определенным в ходе настоящего посещения. Например, если речь идет о качестве мероприятий, то в ходе следующего визита следует проверить те же мероприятия, чтобы убедиться, что их качество улучшилось.</p>	

Выполнен:	Место:
Даты:	Задачи:

1.3.2. Шаблон. Отчет о работе за месяц

Данные для этого ежемесячного отчета собираются из записей о деятельности персонала и волонтеров и отчетов о контрольных визитах, а также из других источников. Ниже приведен шаблон ежемесячного отчета о деятельности сотрудников и волонтеров.

Тематические шаблоны даны под отчетом о ходе выполнения работы. Используйте их для обобщения данных о деятельности и программах ПСП, по которым проводится мониторинг.

Используйте тематические шаблоны, относящиеся к вашей текущей программе, и адаптируйте их по мере необходимости (добавьте новые и удалите те, которые не относятся к вашей программе).

Отчет о работе за месяц

Выполнен:	Место:	Даты (месяц)
Отчет о ходе выполнения работы		
Проведенные тренинги		

Дата	Место	Количество участников			Изучаемые темы	Продолжительность	Ведущие
		М	Ж	Всего			

Навыки оказания психологической первой помощи, используемые сотрудниками/волонтерами КК/КП							
Дата	Место	Количество человек				Тема	Комментарии
		Мужчины	Женщины	Мальчики	Девочки		

Мероприятия по работе с населением							
Дата	Место	Количество человек				Обсуждаемые темы / проведенные мероприятия	Комментарии
		Муж	Жен	Мальчики	Девочки		

Занятия, ориентированные на детей

Дата	Место	Количество детей			Количество сессий	Виды деятельности	Комментарии
		М	Ж	Всего			

Направления к специалистам					
	Причина (причины) для направления к специалисту (перечислите примеры)	Пол/возраст человека (людей), направленных к специалисту	Дата направления	Кем направлен (сотрудник/волонтер)	Куда направлен (в организацию, комитет по защите сообщества, к врачу, в юридическую службу, больницу и т. д.)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Встречи с населением

Даты	Место	План	Количество участников	Результаты
Сложности				
Извлеченные уроки				
Рекомендации				
Планы на следующие месяцы				

1.4. Инструменты для опроса членов сообщества и участников программы

Для сбора данных по МиО от получателей услуг по ПСП используются опросы членов сообщества и участников программы. Они помогают вовлечь целевое население (членов сообщества и участников программы) в реализацию программ ПСП и собрать данные для измерения показателей. Такие опросы проводятся в сообществах, где проживает целевое население. Людей спрашивают о существующих программах ПСП, что они о них знают, каковы их цели и задачи, есть ли у них доступ к их услугам и пользуются ли они ими.

Очень важно сохранять конфиденциальность и не разглашать сведения о респондентах, а также придерживаться этических принципов при проведении опросов среди местного населения и участников программы.

Опросы⁴

Опросы — это систематический сбор информации от определенных групп населения, обычно с помощью интервью или анкетирования (например, отдельных лиц, получателей услуг и взрослых). Опрос может проводить человек, который знает, как записывать ответы респондентов (сборщик данных), или сам респондент (респонденты должны быть грамотными).

Опросы в сообществе должны охватывать как можно больше местного населения (в зависимости от времени и ресурсов). Они могут проводиться дома у членов сообщества, в местных центрах или школах в зависимости от целевой группы и ситуации.

Могут быть использованы и другие методы, позволяющие понять точку зрения членов сообщества и участников программы и проанализировать данные. Это фокус-группы, ситуационные исследования и интервью с ключевыми респондентами, которые позволяют собрать более подробную информацию. (За дополнительной информацией о качественных методологиях обращайтесь к разделу 3.)

Опрос по оценке программы — это пример инструмента, который используется для мониторинга и оценки того, как прямые бенефициары программ ПСП относятся к получаемым ими услугам.

Этот вид опроса также позволяет собрать информацию о том, какие улучшения произошли у непосредственных бенефициаров в различных сферах их жизни, например в результате участия в программе.

Приведенный ниже образец опроса по оценке программы включает вопросы для количественного исследования (ответы по 4-балльной шкале) и открытые вопросы для получения качественных данных.) Вопросы связаны с:

- описанием программы/мероприятий;
- оценкой респондентом своего участия в программе, а также вопросами, связанными с причинами, по которым респондент принимает или не принимает участие в программе;
- доступностью программы для респондента / целевой группы;
- оценкой общего качества программы;
- актуальностью программы;
- чувством сопричастности к программе (например, ощущение принадлежности к программе, связанное с участием в ее разработке);
- полезностью навыков и знаний, полученных в ходе программы.

1.4.1. Образец. Опрос непосредственных бенефициаров по оценке программы

Инструкции для сборщиков данных выделены курсивом

Название программы:	Основная информация о респонденте:			
Место:	Пол:			
Сегодняшнее число:	Возраст:			
1. О программе				
1а. В какой программе вы участвуете? <i>(Пожалуйста, попросите респондента назвать и/или описать программу. Например, кто ее бенефициары, какова ее главная цель и какие мероприятия проводятся.)</i>				
1б. В каких мероприятиях вы принимаете участие? <i>(Если программа включает более одного вида деятельности, пожалуйста, попросите респондента перечислить те, в которых они участвуют.)</i>				
2. Участие				
2а. Как часто вы участвуете в программе (мероприятиях)?	Редко	Иногда	Часто	Всегда

2b. Что облегчает или затрудняет участие в программе (мероприятиях)?				
2c. Пожалуйста, скажите, почему вы участвуете в программе (мероприятиях).				
2d. Пожалуйста, скажите, почему вы не участвуете в программе (мероприятиях).				
<p>3. Доступность</p> <p><i>Объясните, что сейчас вы зачитаете утверждения о том, насколько легко или трудно [целевой группе] получить доступ к программе. Попросите респондента сказать, согласен он или нет с этими утверждениями.</i></p> <p><i>[Целевая группа], которая посещает программу, состоит из таких людей, как респондент (например, «молодежь, как вы», «женщины, как вы»), или из других людей, которые могут получить пользу от программы или ее мероприятий.</i></p>				
3a. [Целевая группа] может легко найти информацию о программе.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
3b. Из того, что вы знаете, люди, которым нужна эта программа, действительно пользуются ее услугами.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
3c. Программа и/или мероприятия проводятся там, куда [целевая группа] может свободно попасть.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
3d. Программа проходит в безопасном месте для [целевой группы].	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
3e. Все люди, которые могут получить пользу от программы (мероприятий), в состоянии присоединиться/присутствовать, даже если у них есть особые потребности (в зависимости от программы это могут быть люди с ограниченными возможностями или другими особыми потребностями).	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен

3f. Пожалуйста, расскажите подробнее о том, что вы думаете о <u>доступности программы</u> .				
4. Удовлетворенность программой				
4а. Программа (мероприятия) является удовлетворительной.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
4б. Пожалуйста, расскажите подробнее о том, что такое, по вашему мнению, быть удовлетворенным или неудовлетворенным данной программой и ее мероприятиями.				
5. Актуальность программы				
5а. Программа (мероприятия) удовлетворяет мои потребности / потребности целевой группы.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
5б. Программа (мероприятия) соответствует моей культуре и сообществу; соответствует культуре и сообществу целевой группы.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
5с. Пожалуйста, расскажите подробнее о том, что вы думаете об <u>актуальности программы</u> .				
6. Сопричастность с программой				
6а. Я чувствую связь с программой (например, чувство общности с людьми, участвующими в программе).	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
6б. У меня есть право голоса в вопросах, касающихся программы (мероприятий).	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
6с. Эта программа принадлежит нам (например, группе участников, целевой группе или сообществу, в зависимости от программы).	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
6д. Пожалуйста, расскажите подробнее, чувствуете ли вы <u>сопричастность программе или нет</u> .				
7. Полученные навыки и знания				
<i>В этом разделе слово «полезные» означает, что респондент чувствует, что полученные знания и навыки имеют практическое применение и помогут ему в жизни.</i>				

7а. В ходе программы я приобрел полезные навыки и знания.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
7б. Я могу применять навыки и знания, полученные в ходе программы, в моей повседневной жизни.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Абсолютно согласен
7с. Пожалуйста, расскажите подробнее о том, насколько полезны навыки и знания, полученные в рамках программы, для вашей повседневной жизни.				
8. Другие комментарии				
8а. Пожалуйста, расскажите мне, что еще вы думаете о программе/мероприятиях, что вам нравится и что не нравится. Это поможет нам улучшить программу.				

1.4.2. Образец. Исследование ЗОП («знание, отношение и практика») — предотвращение насилия и обеспечение защиты от него в рамках программ ПСП

Предлагаемый инструмент — это опрос ЗОП («знания, отношение и практика»). Опросы ЗОП используются для сбора информации о том, что люди знают, что они чувствуют и как они себя ведут по отношению к определенной теме. В большинстве исследований ЗОП данные собираются устно в ходе интервью с использованием структурированной анкеты. Затем данные могут быть проанализированы в ходе количественных или качественных исследований в зависимости от того, как вы измеряете показатели. Исследование ЗОП может быть разработано специально для сбора информации, связанной с ПЗПСП и предотвращением насилия и защиты от него (ПН). Кроме того, оно может включать вопросы о других сферах жизни и мнениях, например связанных с вопросами состояния здоровья в целом⁵.

Данные опроса ЗОП очень полезны для планирования, реализации и оценки программ ПСП и решения вопросов ПН / защиты от насилия в рамках программ ПСП. Исследование ЗОП можно использовать для сбора информации о том⁶:

- что члены сообщества знают о психосоциальных проблемах и проблемах, связанных с ПН / защитой от насилия, что они думают о людях с такими проблемами или о том, какая помощь им оказывается;
- что делают люди, когда им нужна поддержка для решения социальных и эмоциональных трудностей или проблем, связанных с ПН / защитой от насилия;

- какие существуют пробелы в знаниях, культурные убеждения или поведенческие модели, которые способствуют пониманию и действиям, а также создают проблемы или барьеры для людей, ищущих ПСП или защиту от насилия и жестокого обращения;
- какие коммуникационные процессы и источники являются ключевыми при определении эффективных мероприятий по оценке потребностей в ПСП и ПН / защите от насилия и оказании помощи;
- какие существуют потребности, проблемы и барьеры при осуществлении программ ПСП и ПН / защиты от насилия, а также какие есть решения для повышения качества и доступности услуг;
- какие есть способы привлечь заинтересованных участников (членов сообщества, семьи, медицинский персонал, органы власти) в мероприятия по ПСП и ПН / защите от насилия.

Собранные данные помогают определить приоритеты программы (например, выявить наиболее распространенные проблемы в психосоциальной сфере и в области предотвращения насилия и защиты от него и понять, кто наиболее уязвим); оценить необходимые ресурсы для проведения соответствующих мероприятий; разработать эффективную информационно-просветительскую кампанию для сообщества; определить базовый и контрольный уровень ожидаемых изменений в психосоциальной сфере (включая решение проблем в области предотвращения насилия и защиты от него).

Приведенный ниже образец опроса ЗОП состоит из трех частей: 1) ряд вопросов для качественных исследований, которые можно использовать в фокус-группах или интервью; 2) ряд вопросов для количественных исследований об отношении к насилию; 3) вопросы для смешанных методов исследований об убеждениях и практиках. Этот образец был адаптирован на основе материалов МФОККиКП по МиО⁷.

Исследование ЗОП — предотвращение насилия и обеспечение защиты от него в рамках программ ПСП⁸

Инструкции для сборщиков данных выделены курсивом

Вопросы для качественного исследования: традиционные взгляды и системы

<p>1. Каковы традиционные взгляды в сообществе на насилие, направленное на другого человека и на себя лично? (Существует ли стигма, стыд, считается ли это приемлемым и т. д.)</p>	
--	--

2. Какие существуют традиционные/неформальные системы помощи людям, пострадавшим от насилия?	
3. Что представляют собой системы направления к специалистам для людей, подвергшихся насилию?	

Вопросы для количественного исследования: отношение к насилию

<i>Важная информация перед проведением опроса</i>	Не согласен	Воздерживаюсь	Согласен	Не знаю
<i>Используйте шкалу ответов справа для первых пяти вопросов</i> <i>(Пожалуйста, обратите внимание: «подходящие»⁹ ответы указаны в таблице курсивом, но их следует удалить до сбора данных, особенно для самооценки/отчета).</i>				
1. Согласны ли вы со следующим утверждением: «Насилие в отношении женщин, мужчин, девочек и мальчиков можно предотвратить».			<i>(согласен)</i>	
2. Согласны ли вы со следующим утверждением: «В семье бывают ситуации, когда можно кого-то ударить».	<i>(не согласен)</i>			
3. Согласны ли вы с утверждением: «Женщина всегда имеет право отказаться от сексуального контакта».			<i>(согласен)</i>	
4. Согласны ли вы с утверждением: «Постоянно оскорблять другого человека — это форма насилия».			<i>(согласен)</i>	
5. Согласны ли вы с утверждением: «Люди, которые становятся			<i>(согласен)</i>	

свидетелями насилия, должны его остановить, если это безопасно».				
6. Согласны ли вы с утверждением: «В определенных ситуациях можно бить или наказывать детей, применяя физическую силу в качестве дисциплинарной меры».	(не согласен)			

Вопросы для смешанных методов исследования: мнения и практика

Зачитайте только вопрос, а не перечисляемые возможные ответы. Дайте возможность респондентам самим предложить идеи, а затем поставьте галочку в квадратике рядом с ответами, которые они дают. Не подсказывайте респонденту «правильный» ответ.

Объясните респондентам, что можно дать несколько ответов. Ответы записывайте.

1. Каковы, по вашему мнению, самые безопасные способы воспитания детей?

Поставьте галочку рядом с ответом респондента:

- Отгородиться от ребенка.
- Договориться с ребенком.
- Лишить ребенка привилегий.
- Быть примером для подражания.
- Другое (укажите конкретно): _____
- Не знаю.

Подсчитайте % людей, которые могут назвать как минимум два безопасных способа воспитания ребенка.

2. Какие бывают последствия насилия для человека?

Поставьте галочку рядом с ответами респондентов:

- Физические травмы.
- Эмоциональные травмы (например, снижение самооценки, стыд, бессилие, предательство, чувство вины).
- Болезни.

- Утрата доверия.
- Другое (укажите): _____
- Не знаю.

Подсчитайте % людей, которые могут назвать два последствия насилия.

3. Если бы вы стали свидетелем сексуального насилия в отношении другого человека, что бы вы немедленно предприняли?

Поставьте галочку рядом с ответами респондента:

- Увел бы пострадавшего в безопасное место.
- Немедленно обратился бы за помощью.
- Стал бы говорить громко, чтобы привлечь внимание к происходящему.
- Дал бы понять обидчику, что насилие неприемлемо и должно быть немедленно прекращено.
- Поговорил бы с кем-то из членов сообщества, чтобы помогли.
- Другое (укажите): _____
- Не знаю.

Подсчитайте % людей, которые могут назвать два действия в ответ на сексуальное насилие.

4. Какие практические действия вы можете предпринять, чтобы предотвратить насилие после катастрофы? [Примечание: этот вопрос относится к сообществам, пострадавшим от ЧС. Если необходимо, адаптируйте вопрос для вашего контекста].

Поставьте галочку рядом с ответом респондента:

- Не проявлять агрессию от гнева или страха.
- Контролировать стресс (занимаясь делом, медитируя, помогая другим, уделяя время себе).
- Не прибегать к вредным стратегиям преодоления стресса, таким как алкоголь или наркотики.
- Составить план, чтобы вы и ваша семья знали, как и куда идти, чтобы быть в безопасности; а также как после катастрофы связаться и воссоединиться со своей семьей.
- Работать со своим сообществом над тем, чтобы включить профилактику насилия в планирование действий в случае бедствия.
- Другое (укажите): _____
- Не знаю.

Подсчитайте % людей, которые могут перечислить два практических действия, чтобы предотвратить насилие во время бедствий.

5. Если человек говорит вам, что он подвергается насилию, что вы можете сделать, чтобы помочь ему?

Поставьте галочку рядом с ответом респондента:

- Выслушать человека и проявить сочувствие.
- Утешить человека.
- Отвести человека в безопасное место.
- Узнать о ресурсах сообщества и системах поддержки.
- Если речь идет о ребенке, нужно немедленно сообщить о насилии в службу помощи по месту жительства.
- Другое (укажите): _____
- Не знаю.

Подсчитайте % людей, которые могут перечислить два действия, которые следует предпринять, если человек сообщает о насилии.

1.5. Инструмент для оценки программы

Данный инструмент для оценки программы можно использовать для сбора качественных и количественных данных, чтобы оценить качество программы ПСП в соответствии с определенными стандартами. Он адаптирован на основе Руководства МФОККиКП по мониторингу и оценке проектов/программ¹⁰ и «Принципов оценки содействия развитию» Комитета по содействию развитию (КСР) (ОЭСР, 1991)¹¹.

1.5.1. Образец. Вопросы по оценке программы

Вопросы по оценке программы	Шкала ответов			
	Совсем нет	В некоторой степени	Сильно	Полностью
Актуальность				
Соответствовали ли задачи программы потребностям людей?				

Соответствовали ли задачи программы политике Красного Креста и Красного Полумесяца?				
Дополнительные комментарии:				
Эффективность	Совсем нет	В некоторой степени	Сильно	Полностью
Была ли ПСП осуществлена успешно в намеченные сроки?				
Были ли мероприятия осуществлены в соответствии с графиком и в рамках бюджета?				
Были ли конечные результаты экономически выгодными (достигнуты с наименьшими затратами)?				
Дополнительные комментарии:				
Результативность	Совсем нет	В некоторой степени	Сильно	Полностью
Были ли выполнены намеченные задачи?				
Привели ли полученные результаты к намеченным целям?				
Были ли меры реагирования реализованы максимально эффективно по сравнению с альтернативными вариантами?				
Дополнительные комментарии:				
Воздействие	Совсем нет	В некоторой степени	Сильно	Полностью
Оказала ли программа положительное влияние на жизнь участников?				
<i>Комментарии: пожалуйста, объясните, почему вы ответили именно так...</i>				

<p><i>Дополнительные вопросы по качественным показателям воздействия программы:</i></p> <p><i>Какие изменения произошли в результате реализации программы?</i></p> <p><i>Произошли ли какие-то незапланированные или непредвиденные изменения?</i></p>	<p>Ответы запишите здесь:</p>			
<p>Устойчивость</p>	<p>Совсем нет</p>	<p>В некоторой степени</p>	<p>Сильно</p>	<p>Полностью</p>
<p>Сохранятся ли положительные результаты программы в течение длительного периода времени после того, как закончится помощь по программе?</p>				
<p><i>Комментарии: пожалуйста, объясните, почему вы ответили именно так...</i></p>				
<p>Защита</p>	<p>Совсем нет</p>	<p>В некоторой степени</p>	<p>Сильно</p>	<p>Полностью</p>
<p>Вносит ли программа вклад в предотвращение и защиту от насилия, укрепляя защитную среду для взрослых и детей?</p>				
<p>Дополнительные комментарии:</p>				
<p>Согласованность</p>	<p>Совсем нет</p>	<p>В некоторой степени</p>	<p>Сильно</p>	<p>Полностью</p>
<p>Соответствовала ли работа надлежащим стандартам и подходам?</p>				
<p>Дополнительные комментарии:</p>				
<p>Охват</p>	<p>Совсем нет</p>	<p>В некоторой степени</p>	<p>Сильно</p>	<p>Полностью</p>
<p>Охватила ли программа все намеченные географические области?</p>				
<p>Были ли учтены потребности и возможности людей разного возраста, пола и социально уязвимых групп?</p>				

Дополнительные комментарии:				
Координация	Совсем нет	В некоторой степени	Сильно	Полностью
Насколько хорошо сотрудничали организации для достижения общей цели: улучшить психосоциальное благополучие и предотвратить насилие / защитить от насилия бенефициаров программы?				
Дополнительные комментарии:				

1.6. Руководство по составлению отчетов по мониторингу и оценке

Отчеты по мониторингу и оценке предоставляют важнейшие данные, необходимые для качественного и скоординированного выполнения программы. Это основной механизм отчетности программы. Он черпает информацию из различных источников (например, записи о деятельности, отчеты о контрольных визитах). Данные по МиО также используются в других внешних документах для отчетности и поддержки, например в отчетах доноров. Информация предоставляется на регулярной основе, например ежеквартально или в соответствии с требованиями отчетности НО или донора программы.

Эти основные разделы для отчета по мониторингу и оценке взяты из Руководства МФОККиКП по МиО (2011). Они приведены в качестве ориентира для тем, которые вы, возможно, захотите включить в свои отчеты.

1. Идентифицирующая информация: дата, имя и фамилия человека, составляющего отчет, место, название программы и т. д.

2. Информация о программе: даты отчетного периода, даты начала и окончания программы, имя руководителя программы, место и т. д.

3. Отчет о ходе реализации программы: обобщите ключевые моменты из основных разделов отчета. Представьте обзор текущего состояния программы: идет ли программа по плану, сколько человек получили помощь за отчетный период, основные достижения и проблемы или трудности. Включите основные действия для решения текущих или новых вопросов и поддержки реализации программы.

4. Финансовый статус: краткий обзор финансового состояния программы на основе ежемесячных финансовых отчетов за текущий квартал.

5. Анализ ситуации/контекста (положительные и отрицательные факторы): обсудите любые факторы, которые влияют на работу программы и ее реализацию (например, изменение условий безопасности или государственной политики и т. д.), а также действия, которые необходимо предпринять.

6. Анализ реализации: сделайте анализ на основе задач, указанных в логической матрице программы, и данных, зарегистрированных в таблице отслеживания показателей программы. Обязательно:

- подробно расскажите о том, что произошло в рамках программы;
- соотнесите квартальные показатели с общими целями на год и на весь период действия программы;
- если в течение отчетного периода не было предпринято никаких действий для достижения конкретной цели, объясните почему;
- излагайте мысли просто и кратко.

7. Участие в работе заинтересованных лиц и жалобы: кратко опишите, как основные заинтересованные стороны, особенно местные бенефициары, были вовлечены в программу, и обобщите отзывы ключевых заинтересованных лиц (особенно жалобы).

8. Партнерские соглашения и другие ключевые участники: перечислите всех партнеров программы, типы соглашений и статус/комментарии (например, роли и обязанности в MoV (?), дата подписания соглашения).

9. Междисциплинарные вопросы: обсудите проведенные мероприятия или достигнутые результаты, относящиеся к любым межсекторальным вопросам, таким как гендерное равенство.

10. Кадровое обеспечение программы (человеческие ресурсы): перечислите любые изменения в штатном расписании программы (например, новые сотрудники) с указанием любых последствий для реализации программы и необходимости поддержки со стороны руководства.

11. Краткое изложение стратегии выхода / устойчивости: обобщение прогресса при реализации стратегии выхода и возможного продолжения выполнения задач программы после передачи ее местным органам власти.

12. Статус PMER: предоставьте краткое обновление основных мероприятий программы по планированию, мониторингу, оценке и отчетности (PMER). Например, кратко опишите основные запланированные мероприятия, их сроки и статус (завершены, в процессе, запланированы).

13. Основные уроки: выделите основные уроки и объясните, как они могут быть применены к данной программе или похожим программам в будущем.

14. Приложение к отчету: приложите таблицу отслеживания показателей программы и любую другую полезную дополнительную информацию (например, ТЗ, изучение примеров, актуальные отчеты).

1.7. Руководство по составлению отчета о сессии обратной связи «Полученные уроки»

Периодически команде исполнителей полезно анализировать и обобщать уроки, полученные при разработке и реализации программы в конкретном контексте. Проведение сессий обратной связи по сбору информации относительно полученных уроков способствуют открытому диалогу и позволяет получить широкий спектр мнений. Беседу полезно структурировать с помощью некоторых наводящих вопросов или тем, таких как:

- Что было сделано хорошо при реализации этой программы (например, оценка потребностей, консультации с бенефициарами, привлечение заинтересованных сторон и т. д.)?
- Какие возникли проблемы при реализации программы?
- Какие факторы в данной ситуации повлияли на реализацию качества программы, ее доступности и охвата?
- Каково было общее впечатление бенефициаров, участвовавших в программе?
- Какие изменения произошли в результате реализации программы с точки зрения ПСП для бенефициаров?
- Что можно было бы сделать по-другому, чтобы улучшить структуру или реализацию программы?
- Чему мы научились в ходе этой программы и что мы обязательно возьмем на вооружение в других программах/мероприятиях?
- Чему мы научились в этой программе, что следует избегать в будущем?
- Каковы были неожиданные или непредвиденные результаты программы (положительные или отрицательные)?

Отзывы о полученных уроках, собранные в ходе этой сессии, могут быть задокументированы в письменном отчете. Отчет должен содержать идентифицирующую информацию, такую как дата, место проведения сессии, фамилии и должности/роли участников встречи, название программы

или мероприятия, а также любую другую важную информацию о программе (например, районы, в которых она реализуется, ее задачи и целевая аудитория). Затем формат отчета может быть адаптирован в соответствии с основными вопросами и темами, которые обсуждались во время сессии по полученным урокам. Наконец, можно перечислить основные выводы и рекомендации по дальнейшим действиям.

2. Инструменты для оценки уровня благополучия

Каждый человек воспринимает психосоциальное благополучие по-своему¹². При разработке инструментов для измерения изменений в психосоциальном благополучии среди конкретной целевой группы важно понимать, как люди воспринимают психосоциальное благополучие. В Руководстве МФОККиКП по МиО сформулированы показатели благополучия в трех основных сферах: в области личного благополучия, межличностного общения и в области человеческих возможностей.

В данном разделе подробно описывается психосоциальное благополучие и представлены различные инструменты, чтобы выявить местные концепции благополучия и включить их в процесс мониторинга и оценки.

2.1. Концепции психосоциального благополучия

Представленные в данном пособии инструменты измерения благополучия взяты из различных источников, связанных с концепциями благополучия, такими как удовлетворенность жизнью, человеческие возможности и жизнестойкость. Далее приведены некоторые из источников этих инструментов.

Контекстуальная и общая концепция благополучия

То, как люди выражают чувства, связанные с благополучием или стрессом, ищут поддержки и предлагают помощь другим, зависит от ситуации и культурных традиций. Понимание того, что значит «быть в порядке» или «нормально функционировать» с точки зрения эмоций, социальных отношений и имеющихся человеческих ресурсов, варьируется от места к месту и от человека к человеку. Когда мы измеряем изменения в благополучии в процессе МиО, мы часто ориентируемся на общечеловеческие ценности.

Исследование, проведенное компанией Care, демонстрирует, как женщины воспринимают свое благополучие — личное и общее — в трех странах, пострадавших от конфликтов (Бурунди, Непал и Уганда)¹³. Целью исследования было выявить, уточнить и найти консенсус в отношении

концепций благополучия в каждой стране и в каждом конкретном случае. Респонденткам были заданы следующие вопросы:

- Как вы понимаете психосоциальное благополучие?
- Какие слова вы используете, говоря о благополучии?
- Как вы определяете понятие благополучия для себя и участников программы?

Затем исследователи анализировали, как концепции благополучия взаимодействуют между собой, и сравнивали их в контекстах разных стран.

В каждой ситуации женщины выделяли ряд областей, которые содержали компоненты психологического и социального благополучия. Женщины из трех стран считали, что эти области взаимосвязаны и взаимозависимы. После того как результаты были сгруппированы, были выявлены пять общих областей во всех странах: «образование», «доступ к ресурсам», «любовь в семье», «дружба и поддержка вне семьи» и «право голоса дома, в обществе и за его пределами». Эти области отражают важность как объективного благополучия (экономические и социальные ценности), так и субъективного благополучия (позитивные мысли, чувства, взгляды и социальные отношения). Идея «жить хорошо, сейчас и в будущем»¹⁴ и иметь возможности, чтобы реализовать это, были подкреплены ответами женщин в ходе исследования.

2.2. Изучение местных концепций благополучия

Исследования благополучия являются одним из средств проверки показателей, чтобы измерить результат, связанный с благополучием. Однако сначала важно понять, как целевая группа воспринимает и описывает благополучие.

Начните с обсуждения концепции в фокус-группах или интервью с ключевыми респондентами, чтобы лучше понять, что такое благополучие в вашем местном контексте. Ниже приведены примерные вопросы (2.2.1), в которых обсуждаются концепции благополучия и стресса с бенефициарами и заинтересованными сторонами из вашей целевой группы (см. также раздел 3: Качественные методы, где приведены примеры вопросов для фокус-групп, касающихся жизненных навыков и благополучия).

Вопросы должны быть краткими и не наводящими, чтобы респонденты свободно высказывали свое мнение. Полезно сформулировать вопросы таким образом, чтобы респонденты рассказали о реальном человеке, которого они знают (анонимно) в качестве конкретного примера, но не описывали себя. Например, «Вспомните о [женщине, девочке, мальчике или мужчине], у которого есть проблемы из-за войны...»¹⁵.

2.2.1. Примеры вопросов. Местные концепции благополучия

Эти примеры вопросов помогают понять, как местное население понимает благополучие. Что такое благополучие с точки зрения личного, межличностного восприятия, а также что такое благополучие в сфере возможностей человека.

Психосоциальное благополучие: что это такое?

Инструкции для сборщиков данных выделены курсивом.

1. Общее благополучие

Подумайте о ком-то [женщине, девочке, мальчике, мужчине] из вашего окружения.

- Как вы определяете, когда у него/нее все хорошо? Что вы видите?
- Как вы определяете, когда у него/нее что-то не ладится? Что вы видите?

2. Личное благополучие

- Когда кому-то «хорошо», какими словами вы бы описали его ощущения? Например, что они могут испытывать в теле, умом и сердцем?
- Когда кому-то «нехорошо», какими словами вы могли бы описать его ощущения?

Используйте уточняющие вопросы для получения дополнительной информации: спросите, как местные жители описывают печаль, гнев, отчаяние, негативные или суицидальные мысли, надежду, оптимизм, как они выражают самоуважение, размышляют о будущем, демонстрируют физические симптомы (боль в теле).

3. Межличностное благополучие

- Когда человек «в порядке», как вы можете определить это по его отношениям с семьей, друзьями и другими людьми в сообществе? Например, как он себя ведет (как общается с другими) с семьей, друзьями и другими людьми?
- Когда кто-то «не в порядке», как вы можете определить это по его отношениям с семьей, друзьями и другими людьми в сообществе?

Используйте пробные вопросы для получения дополнительной информации: спросите, как местные жители описывают чувство сопричастности, чувство привязанности к семье и другим людям, как рассказывают о наличии одного или нескольких близких друзей и как говорят о способности относиться к людям позитивно.

4. Способность нормально функционировать и справляться с проблемами

- Когда человек «в порядке», как он ведет себя в повседневной жизни (например, в школе или на работе, дома или за его пределами)?
- Когда кто-то «не в порядке», как он ведет себя в повседневной жизни (например, в школе или на работе, дома или за его пределами)?
- Каковы «позитивные» стратегии преодоления проблем, которые люди используют в трудные времена (например, как они себя ведут)?
- Каковы «негативные» стратегии преодоления проблем, которые люди используют в трудные времена?

Используйте пробные вопросы для получения дополнительной информации: спросите, как местные жители описывают способность принимать решения, выполнять свою роль (в учебе, на работе, дома), адаптироваться к изменениям.

5. Другие аспекты

Пожалуйста, опишите любые другие способы, которые мы не обсудили, по которым можно определить, что кому-то «хорошо» или «не очень хорошо» в этом сообществе.

Анализ ответов на эти вопросы позволит вам описать местные концепции благополучия. Следующим шагом будет разработка или адаптация анкеты, как описано ниже.

2.3. Разработка или адаптация исследований благополучия на основе местных концепций благополучия

Разработка и проверка опросов по благополучию на основе качественных методов часто требует времени. В данном разделе мы рассказываем, как создать опрос, используя качественные данные, полученные на основе примерных вопросов для изучения местных концепций благополучия. Полученный опрос не будет «официальным» или клиническим инструментом, позволяющим определить степень психического расстройства. Скорее, такое исследование о благополучии поможет вам понять, как ваша целевая группа воспринимает психосоциальное благополучие. Кроме того, регулярные измерения (через определенные промежутки времени), покажут, как меняются индикаторы благополучия по мере реализации вашей программы.

Этапы разработки или адаптации исследований благополучия

1. Изучите местные концепции благополучия (см. примеры вопросов в разделе 2.2.1).

2. Скомпонуйте ответы в значимые категории или области («сортировка по группам»). Вы можете отсортировать ответы в соответствии с тремя категориями благополучия: личное, межличностное и имеющиеся возможности, и/или новые, альтернативные сферы.

3. Создайте на основе этих ответов анкету для исследования благополучия (или адаптируйте образец анкеты для исследования благополучия, представленной далее) для мониторинга изменений в благополучии целевой группы с течением времени.

«Сортировка по группам», о которой шла речь выше, — полезный метод выявления общих тем в ответах:

- Начните с поиска важных слов и утверждений, описывающих благополучие и стресс в ответах на вопросы из раздела 2.2.1.
- Теперь запишите на отдельные карточки важные слова и утверждения.
- Отсортируйте карточки в стопки по общим темам (например, по трем сферам благополучия: личное, межличностное и имеющиеся возможности). Эту сортировку должна проводить группа людей, и они должны достичь консенсуса по каждой отсортированной стопке.
- Определите показатели и/или конкретные индикаторы, связанные с местными понятиями благополучия и стресса.

В ходе этого процесса обратите внимание на области и темы, которые важны для измерения ваших показателей. Затем вы можете использовать наиболее часто упоминаемые слова и утверждения, которые отражают местные описания благополучия (например, слова, которые использует местное население для обозначения горя или депрессии) в вашем собственном опросе о благополучии. Также можно адаптировать приведенный ниже образец опроса, используя местные области и темы.

2.3.1. Образец. Анкета о благополучии (15–20 вопросов)

Данный образец анкеты о благополучии содержит вопросы, сгруппированные в соответствии со сферами благополучия: личная, межличностная и возможности. Можно выбрать вопросы из каждой области или адаптировать анкету к местному пониманию благополучия (удалить, изменить или добавить вопросы). Прежде чем широко использовать анкету, обязательно проведите пилотное тестирование на небольшой группе респондентов, которые похожи на вашу целевую группу. Нужно убедиться, что люди понимают и хорошо воспринимают вопросы. Адаптируйте вопросы, которые неясны, выходят за рамки местной культуры или неуместны.

Вопросы, отмеченные звездочкой (*) в приведенном ниже образце анкеты, были взяты из WEMWBS (Уорик-Эдинбургской шкалы психического благополучия¹⁶).

Анкета по благополучию

<p>Инструкции респонденту: <i>Я зачитаю ряд утверждений. Пожалуйста, скажите, согласны ли вы или нет с утверждением, в зависимости от того, как вы себя чувствовали в течение последнего месяца.</i></p>	<p>Поставьте галочку, относящуюся к ответу респондента</p>			
<p>Личное благополучие</p>	Редко	Иногда	Большую часть времени	Всегда
<p>Я способен испытывать позитивные (хорошие) чувства.</p>				
<p>Каждый человек иногда испытывает сложные чувства (может быть расстроен, печален, зол, тревожен). Я могу справляться со своими сложными чувствами правильными способами (не причиняя вреда себе или другим).</p>				
<p>Я чувствую себя бодро*.</p>				
<p>У меня есть энергия на то, что я хочу сделать*.</p>				
<p>Я чувствую себя расслабленным*.</p>				
<p>Я с оптимизмом смотрю в будущее*.</p>				
<p>Я ясно мыслю*.</p>				
<p>Я хорошо отношусь к себе*.</p>				
<p>Я чувствую интерес к вещам, которые обычно доставляют мне удовольствие*.</p>				
<p>Межличностное благополучие</p>				
<p>В моей жизни есть люди, которые меня любят.</p>				
<p>Есть люди, которые всегда придут мне на помощь.</p>				
<p>Я способен любить других людей и заботиться о них.</p>				
<p>Я достоин любви.</p>				

Я чувствую, что меня уважают.				
Я чувствую интерес к другим людям*.				
Я чувствую близость с другими людьми*.				
Возможности				
Мои знания позволяют мне принимать решения в жизни.				
Я в состоянии нести ответственность.				
Я умею приспосабливаться к трудностям, возникающим в моей жизни.				
Я чувствую себя полезным*.				
Я хорошо справляюсь с проблемами*.				
Я чувствую себя уверенно*.				
Я могу иметь собственное мнение по поводу разных вопросов*.				
Я имею право голоса при принятии решений, которые меня касаются.				
Я могу сказать другим то, что для меня важно.				

2.3.2. Образец. Анкета для анализа до и после интервью для программы «Детская стрессоустойчивость»

Анкета для анализа данных до и после интервью для программы «Детская стрессоустойчивость» (PIA) — это специально разработанный для этой программы ресурс. На благополучие детей и их умение справляться с трудностями влияет множество факторов: положение в семье, условия жизни, понимание того, что их любят и принимают, а также возраст и пол. Эта анкета предоставляет количественные данные, позволяет сравнить изменения в показателях психосоциального благополучия детей до и после проведенных мероприятий. Она обычно используется в дополнение к другим инструментам МиО (например, обсуждения в фокус-группах). Пятнадцать вопросов анкеты используются до и после проведения программы.

Возможные изменения в психосоциальном благополучии детей измеряются по пяти показателям:

1. Тревожные мысли и чувства относятся к уровню тревожности, спокойствия и чувства безопасности.

2. Домашняя обстановка связана с улучшением отношений с родителями, участием в домашних делах.

3. Школьная среда связана с позитивным отношением к учебе и стратегиям обучения, с улучшением отношений с учителями.

4. Социальные отношения связаны с социальными ценностями и поведением со сверстниками и взрослыми, не являющимися членами семьи, с взаимной социальной и общественной поддержкой, стремлением к самовыражению.

5. Решение проблем связано с развитием навыков по решению проблем, поведением, снижающим факторы риска, с самостоятельностью, инициативностью, любознательностью, исследовательской деятельностью и самоконтролем, соответствующими возрасту.

Более подробную информацию о том, как лучше обучить персонал, протестировать и адаптировать анкету, отобрать детей для программы и представить им анкету, смотрите в Руководстве по МиО Программы «Детская стрессоустойчивость». Также в этом Руководстве дается анализ данных до и после интервью со ссылкой на шаблон по вводу данных.

Следующие вопросы о личном благополучии детей относятся к предыдущим двум неделям в их жизни. Ответ ребенка на каждый вопрос помечен в соответствующей графе.

«Вспоминая последние две недели...»				
1. Тревожные мысли и чувства	Никогда	Редко	Обычно	Всегда
1а. Было ли вам грустно?				
1б. Снились ли вам плохие сны?				
1с. Испытывали ли вы беспокойство?				
2. Домашняя обстановка	Никогда	Редко	Обычно	Всегда
2а. Была ли у вас возможность в свободное время делать то, что вам нравится?				
2б. Считаете ли вы, что ваши родители/воспитатели прислушиваются к вам и уважают ваше мнение?				
2с. Считаете ли вы, что ваши родители/воспитатели способны вам помочь в решении сложных проблем?				
3. Школьная среда	Никогда	Редко	Обычно	Всегда

3а. Удавалось ли вам концентрироваться / внимательно слушать учителя в классе?				
3б. Считаете ли вы, что ваша школа — приятное место, где комфортно находиться?				
3с. Считаете ли вы, что ваш учитель прислушивается к вам и уважает ваше мнение?				
4. Социальные отношения	Никогда	Редко	Обычно	Всегда
4а. Придирались ли к вам или издевались ли над вами?				
4б. Считаете ли вы, что у вас есть человек, которому вы доверяете, готовый прийти на помощь, когда вам это необходимо?				
4с. Проводили ли вы время со своими друзьями (играли, развлекались, разговаривали)?				
5. Решение проблем	Никогда	Редко	Обычно	Всегда
5а. Было ли вам известно, что делать в трудных или опасных ситуациях?				
5б. Предлагали ли вы друзьям поиграть в игры или чем-то заняться?				
5с. Приходилось ли вам сердиться и терять самообладание?				

3. Качественные методы

Качественные методы¹⁷ — это инструменты для получения информации о человеческом поведении, отношениях, восприятии и отношении, системе ценностей, опасениях, стремлениях и культуре. Качественные методы помогают нам понять мир, в котором мы живем, и почему все происходит именно так, как происходит. Они позволяют целевым бенефициарам и сообществам отвечать на вопросы спонтанно и более подробно, чем при количественном опросе. В свою очередь, вы также можете немедленно отреагировать на то, что говорят бенефициары, адаптируя последующие вопросы к предоставленной респондентами информации. В качественных исследованиях используются открытые вопросы, цель которых — понять, почему бенефициары думают именно так о предмете. Это отличается от количественных методов с закрытыми ответами (например, опросы с четырьмя вариантами ответов).

В этом разделе описаны четыре типа качественных методов:

1. Дискуссии в фокус-группах.
2. Интервью с ключевыми респондентами.
3. Изучение конкретных случаев.
4. Методология наиболее значимых изменений.

3.1. Обсуждения в фокус-группах

Фокус-группы (ФГ) — это сфокусированные обсуждения с небольшой группой (обычно 8–12 человек) с целью получить подробное представление о мнениях, установках, восприятии, убеждениях и поведении участников в отношении конкретных вопросов^{18,19}. Модератор использует подготовленный сценарий (список открытых вопросов) для ведения дискуссии. Разговор, мнения и реакции участников фиксируются письменно или на диктофон (в этом может помочь специалист по ведению записей). При правильном проведении ФГ создается благоприятная обстановка, которая расслабляет участников и позволяет им отвечать на вопросы вдумчиво и правдиво.

3.1.1. Руководство. Основные вопросы о фокус-группах

В этом разделе содержится руководство по проведению фокус-групп.

Вопрос	Ответ
Когда следует использовать ФГ?	<p>ФГ могут быть полезны:</p> <ul style="list-style-type: none">• при разработке программы ПСП, для понимания контекста и потребностей, и в конце программы для фиксации любых изменений;• когда ответы на вопросы «как и почему» (например, какова мотивация людей, диапазон их мнений) важнее, чем «сколько»;• при работе с группами, которые могут отказаться от письменных опросов или не умеют читать или писать.

<p>Сколько ФГ нужно провести?</p>	<p>В зависимости от времени и ресурсов, постарайтесь провести как минимум две фокус-группы для каждой целевой группы. Например, для проведения фокус-групп с молодежью, разделенной по гендерному признаку, необходимо провести как минимум две группы с мальчиками и две группы с девочками. Если новые группы говорят то же, что и предыдущие, вы, вероятно, достигли точки насыщения новой информацией.</p>
<p>Сколько должна длиться ФГ?</p>	<p>В идеале ФГ длится около 1,5 часов (от 1 часа до 2 часов). Если вы проводите ФГ с детьми, сократите время для младших участников²⁰.</p> <p>Также обязательно следует сократить количество основных вопросов (не более 8), чтобы участники могли надлежащим образом изучить каждый вопрос, не выбиваясь из графика.</p> <p>При необходимости вы можете использовать уточняющие вопросы для более глубокого изучения темы.</p>
<p>Кто должен участвовать?</p>	<p>Определите характеристики вашей группы (например, определенные возрастные группы, общие интересы). Затем выберите участников, которые смогут предоставить наилучшую информацию по теме, согласны участвовать и готовы порассуждать. Убедитесь, что у участников есть что-то общее (например, пол, занимаемая должность), чтобы они чувствовали себя</p>

	<p>комфортно и могли свободно присоединиться к обсуждению. Если придет большое количество людей и вы решите, что обсуждение в формате ФГ не представляется возможным, можно преобразовать сессию в собрание сообщества для более широкого обсуждения темы. Затем перенесите обсуждение ФГ в более контролируемую среду с меньшим количеством людей, чтобы обсудить вопросы более подробно.</p>
<p>Какие виды вопросов следует задавать?</p>	<p>Подготовьте руководство по обсуждению (набор вопросов) на основе главных задач вашего плана по МиО. Составьте около восьми вопросов, которые должны быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● открытыми (на них нельзя ответить «да» или «нет») и носить разговорный характер; ● короткими, четкими и по существу; ● не наводящими, не осуждающими, не угрожающими и не смущающими; ● сфокусированы на <i>одной</i> идее в каждом вопросе (избегайте «и», «или» в каждом вопросе).
<p>Какие типы вопросов полезны?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Один или два общих вопроса для разминки в самом начале. Вопросы могут быть конкретными в зависимости от цели вашей ФГ или программы, главное, чтобы они были нейтральными и чтобы на них можно было легко ответить. Например, при проведении ФГ для оценки программы ПСП разминочным вопросом может быть: «В

	<p>каких мероприятиях вы принимали участие?»</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Вопросы рефлексивного характера, которые заставляют участников вспомнить определенный момент во времени и задуматься о личном опыте. ● Вопросы о влиянии, такие как «Что повлияло на вас...» или о свойствах «Какие черты вам присущи...» (а не вопросы, начинающиеся с «почему», которые заставляют некоторых людей принять оборонительную позицию). ● Уточняющие вопросы, которые используются после того, как участники высказали свои соображения. Они используются, чтобы прояснить ответы или более глубоко копнуть: «Можете ли вы рассказать об этом подробнее?» или «Можете привести пример?»
<p>Что я должен помнить как модератор?²¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Все должны сидеть на одном уровне, что способствует установлению взаимопонимания. Участники должны друг друга видеть (лучше всего сесть в круг). ● Чтобы раскрепостить участников, используйте непринужденный разговорный стиль. ● Активно слушайте, отвечайте и пытайтесь получить дополнительную информацию: участники должны знать, что их мнение важно и вы хотите его услышать. ● Переходите от общих вопросов к конкретным. Резюмируйте и повторяйте ответы, чтобы убедиться, что вы все поняли.

- Сохраняйте нейтралитет: не высказывайте согласия или несогласия, а также своего мнения.

Экспертами в обсуждении являются участники. Не существует правильных или неправильных ответов. Не исправляйте ответы участников и не выносите никаких суждений (плохих или хороших) о том, что говорят участники.

- Принимайте любые ответы и уважайте их.

- Постарайтесь выслушать всех участников: мальчиков и девочек, женщин и мужчин всех возрастов (особенно важно для смешанных гендерных и/или возрастных групп).

- Не настаивайте на консенсусе, а стремитесь к разнообразию мнений.

- Обеспечьте равномерное участие — если один или два человека доминируют, обращайтесь к другим. Используйте формат «круглого стола», обходя группу в одном направлении, предоставляя каждому человеку минуту для ответа на вопрос. Убедитесь, что все присутствующие могут высказаться. Если необходимо, регулируйте время, отведенное каждому человеку для ответа.

- Следите за временем и поддерживайте дискуссию. Помните, что нужно сохранять внимание на беседе, поддерживать ее динамику и добиваться ответов на главные вопросы.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Установите основные правила. Например, не допускайте посторонних разговоров — пусть все обсуждения остаются в рамках группы. ● Гибко используйте вопросы из сценария: меняйте порядок вопросов, если участники спонтанно начинают обсуждать определенную тему. Старайтесь обсудить каждый вопрос, но делайте это естественно, не нарушая течение дискуссии.
<p>Какие ограничения и подводные камни существуют в ФГ?</p>	<p>Некоторые подводные камни и ограничения²²:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Как правило, по результатам ФГ нельзя делать выводы обо всем сообществе; другими словами, результаты могут указывать на диапазон взглядов и мнений, но не на их распределение. ● Участники часто соглашаются с ответами коллег по группе (по разным причинам), поэтому при интерпретации результатов необходимо проявлять осторожность. ● Модератор, не имеющий достаточной подготовки, может вынудить участников отвечать на вопросы определенным образом. Кроме того, участники обсуждения иногда пытаются отвечать на вопросы так, как, по их мнению, хочет услышать модератор, особенно если обстановка официальная и модератор воспринимается как авторитет. ● Для обсуждения очень деликатных тем или изучения непростых убеждений

	<p>отдельных людей ФГ может оказаться не лучшим методом. Для этой цели лучше выбрать другие глубинные методы исследования, такие как интервью с ключевыми респондентами. Если деликатные вопросы включены в сценарий ФГ, обязательно задавайте их в общем, неличном формате.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Обсуждения в рамках ФГ могут создать картину того, что является социально приемлемым в сообществе, а не того, что происходит в нем на самом деле. Это называется «предубеждением в отношении социальной предпочтительности». ● Несмотря на то, что в ходе обсуждения в ФГ подчеркивается, что то, что говорят участники, — анонимно и конфиденциально, помните, что конфиденциальность нельзя гарантировать. ● Некоторые ограничения и подводные камни ФГ можно устранить с помощью тщательного отбора участников, хорошего модератора, внимания к обстановке и установки основных правил (см. раздел выше).
--	---

3.1.2. Руководство. Проведение фокус-группы²³

Фокус-группы могут быть организованы следующим образом.

Приветствие и объяснение цели

- Поприветствуйте участников, представьтесь (и представьте секретаря).

- Объясните цель встречи (почему мы здесь собрались) и установите основные правила (например, конфиденциальность).
- Представьте участников друг другу или позвольте им представиться самим.
- Объясните, как будут вестись записи, или расскажите о любых записывающих устройствах, которые будут использоваться.
- Объясните, что фокус-группа будет длиться около полутора часов.

Сессия вопросов и ответов

- Задавайте по одному вопросу за раз и поддерживайте дискуссию.
- Повторяйте ответы, чтобы убедиться, что вы все правильно услышали.
- Задавайте один и тот же вопрос, используя разные формулировки, чтобы проверить точность ответов.
- Поинтересуйтесь, как участники понимают и интерпретируют поведение, события или предметы, основываясь на их опыте.
- Задавайте уточняющие вопросы, чтобы лучше понять ход мыслей участников.
- Будьте терпеливы, слушайте внимательно и старайтесь запоминать то, что говорит каждый человек.
- После того как участники ответят на каждый вопрос и обсудят его, обобщите услышанное.
- Делайте подробные записи (если вы ведете записи), включая вербальные и невербальные сообщения (например, язык жестов).

Завершение фокус-группы

- Когда время подходит к концу, найдите подходящий момент, чтобы задать заключительные вопросы.
- Поблагодарите респондентов за их время и желание участвовать.
- Повторите цель фокус-группы и объясните, как будут использоваться полученные данные.

После завершения фокус-группы

Сразу же после фокус-группы модератор и сотрудник, ведущий записи, садятся вместе, чтобы проанализировать и дополнить записи, сделанные в ходе дискуссии (дискуссий).

3.1.3. Руководство. Анализ данных фокус-группы

Анализ данных фокус-групп — это поиск смысла и понимания в море информации, которую вы собрали на основе заметок, стенограмм и аудиозаписей. Проанализируйте данные каждой фокус-

группы, а затем обобщите результаты анализа всех проведенных вами фокус-групп, задав вопросы:

- Что говорят респонденты?
- Что вы узнали?
- Что нового? Что удивило?
- Что подтвердилось?
- Каков главный вывод?

Отредактируйте свой текст: оставьте только то, что имеет для вас значение, т. е. цель ФГ. Постарайтесь соотнести собранную информацию с интересующими вас показателями, но при этом допускайте возможность неожиданных выводов. Систематизируйте и организуйте данные по темам:

- Ищите повторяющиеся идеи или похожие слова/фразы, которые использовали разные участники.
- На основе повторяющихся идей упорядочьте данные по общим темам (не забывая о показателях, которые вы хотите измерить).
- Представьте свои выводы в виде связной истории на основе опыта людей и с использованием слов участников беседы в соответствии со своими темами.

Ниже приведены два примерных варианта вопросов ФГ, которые можно адаптировать к потребностям вашей программы и контекста.

3.1.4. Образец. Вопросы для фокус-группы — жизненные навыки и благополучие

Эти вопросы о жизненных навыках и благополучии взяты из руководств по мерам поддержки жизнестойкости детей и молодежи (CYRM) Унгара и Либенберга из Центра исследований жизнестойкости. Эти вопросы могут быть использованы в фокус-группах для оценки жизненных навыков и благополучия среди взрослых (а также детей и молодежи с помощью альтернативных вопросов).

Образцы вопросов для фокус-группы — жизненные навыки и благополучие

1. Что мне нужно знать, чтобы жить здесь комфортно и безопасно? (Вопрос для детей и молодежи: что мне нужно, чтобы нормально расти?)
2. Как вы охарактеризуете людей, которым удается преодолевать здесь множество невзгод, несмотря на проблемы, с которыми они сталкиваются? (Вопрос для детей и молодежи: как вы

можете охарактеризовать людей, которые прекрасно здесь живут, несмотря на проблемы, с которыми они сталкиваются?)

3. Когда происходит что-то плохое, что это значит для вас, вашей семьи и вашего сообщества?

4. Что для вас здесь является наиболее сложным? (Вопрос для детей и молодежи: что вам здесь наиболее сложно?)

5. Как вы поступаете, когда сталкиваетесь в жизни с трудностями?

6. Как вы и члены вашей семьи и сообщества понимаете «быть здоровым»?

7. Что делаете вы и что делают ваши знакомые для поддержания здоровья (психического, физического, эмоционального, душевного)?

3.1.5. Образец. Вопросы для фокус-группы в рамках программы «Детская стрессоустойчивость»

Эти вопросы для обсуждения с детьми в фокус-группах взяты из программы «Детская стрессоустойчивость». Их можно использовать для мониторинга и оценки программы ПСП.

Вопросы для фокус-группы в рамках программы «Детская стрессоустойчивость»

Вопросы для ФГ

1. Какие мероприятия вам запомнились?

2. Какие мероприятия вам понравились / не понравились?

3. Что было для вас наиболее приятным/неприятным в этой программе?

4. Почувствовали ли вы какую-либо разницу/изменения в себе, в своем отношении к другим людям после прохождения семинаров?

a. Как вы теперь относитесь к посещению школы? Например, что думаете о своих учителях, домашних заданиях, об уроках?

b. Как вы относитесь к своим друзьям и одноклассникам?

c. Как вы относитесь к своим родителям и к тому, как обстоят дела дома?

d. Обращались ли вы за помощью к друзьям, учителям и/или родителям, когда это было необходимо, и как?

5. Считаете ли вы, что другие дети должны пройти через такую программу? И почему?
6. Есть ли у вас какой-нибудь хороший совет по поводу программы?
7. Что еще вы хотите добавить?

Заключительные вопросы

8. Резюме: достаточно ли это хорошее подведение итогов?
9. Все вопросы рассмотрены: обдумайте итоги обсуждения и предложите новые позиции.
10. Заключение: не упустили ли мы что-то?

3.2. Интервью с ключевыми респондентами

Интервью с ключевыми респондентами — это глубинные интервью с людьми, обладающими особой информацией о конкретной теме. Цель глубинных интервью с ключевыми респондентами — получить информацию от людей, включая лидеров сообщества, профессионалов или жителей, которые хорошо знакомы с сообществом. Эти эксперты, обладающие особыми знаниями и пониманием, могут представить суть проблем и дать рекомендации по их решению.

Интервью с ключевыми респондентами полезны для понимания мотивации и убеждений в обществе по определенному вопросу. Они также дают возможность получить углубленную информации от людей разного происхождения и с разными мнениями. В рамках фокус-группы сложно обсуждать деликатные темы. Однако интервью с ключевыми респондентами (индивидуальные или в небольших группах по два-три человека) создают комфортную обстановку для откровенных и открытых дискуссий.

3.2.1. Руководство. Планирование интервью с ключевыми респондентами

Существует несколько основных этапов планирования и проведения интервью с ключевыми респондентами для сбора данных.

Этапы планирования интервью с ключевыми респондентами

- 1. Соберите и проанализируйте существующие данные** по данной теме в различных источниках.
- 2. Определите, какая информация необходима.** Подготовьте и сформулируйте основные вопросы, на которые вы хотели бы получить ответы, и определите, какой тип данных необходим

(например, данные о практической деятельности сообщества, мнениях, существующих услугах и использовании услуг).

3. Определите целевую группу населения и узнайте все о возможных ключевых респондентах — выберите главных респондентов, которые хорошо осведомлены об интересующей вас целевой группе населения.

4. Выберите ключевых респондентов, которые хорошо знают сообщество и ориентируются в вопросах или проблемах, представляющих для вас интерес. Важно многообразие — постарайтесь привлечь широкий круг ключевых респондентов различного происхождения и из различных групп или секторов, чтобы получить разнообразные точки зрения.

5. Выберите тип интервью — оно может быть очным или по телефону, в зависимости от доступности ключевого респондента и его предпочтений, а также от вашего свободного времени, ресурсов и логистических возможностей.

6. Разработайте инструмент для проведения интервью — это сценарий и список открытых вопросов, относящихся к вашей теме. Начните с фактических вопросов, на которые легко ответить, затем спрашивайте о мнениях и убеждениях. Используйте уточняющие вопросы, чтобы прояснить комментарии респондента и получить подробную информацию. Заканчивайте вопросами об общих рекомендациях.

7. Определите, как вы будете записывать данные интервью. Записывайте интервью, чтобы обеспечить эффективность, качество и последовательность сбора данных в разных интервью. Делайте заметки во время интервью, но так, чтобы это не мешало течению беседы. Также делайте записи непосредственно после интервью, просматривайте и дополняйте деталями. Можно сделать аудиозапись интервью с информированного согласия респондента.

8. Выберите назначенного интервьюера (интервьюеров). Выбирайте интервьюеров, которые умеют хорошо слушать, обладают развитыми коммуникативными навыками, умеют делать подробные записи, внимательны к деталям и любят встречаться и разговаривать с новыми людьми.

9. Проведите интервью с ключевыми респондентами. Поприветствуйте и поблагодарите респондента. Обязательно разъясните, как будет использоваться информация, и обсудите вопросы конфиденциальности. Получите информированное согласие. Затем проведите интервью, используя инструмент для проведения интервью. Внимательно слушайте повторяющиеся и новые мнения или убеждения. Для того, чтобы сравнить собранные данные, обязательно получите ответы на определенные ключевые вопросы от каждого опрошенного. В конце интервью спросите

респондента, есть ли у него какие-либо вопросы или заключительные комментарии. Сообщите, как будет использоваться полученная информация. В заключение поблагодарите респондента за уделенное время.

10. Соберите и систематизируйте данные интервью с ключевыми респондентами: подумайте, как управлять собранными данными, включая записи, комментарии и впечатления интервьюера. Заметки должны быть оперативно записаны сразу после интервью (дополнены информацией с аудиозаписи, если она используется). Может быть полезно организовать данные из различных интервью с ключевыми респондентами по категориям, основанным, например, на вопросах интервью. Обеспечьте конфиденциальность и анонимность респондентов при составлении информированного согласия. Идентифицирующую информацию следует хранить в закрытом месте во время анализа данных и сразу после этого удалить.

3.3. Изучение конкретных случаев

Изучение конкретных случаев²⁴ — это подробное описание историй, связанных с людьми, сообществами, организациями, событиями, программами, временными периодами (например, истории успеха или обучения, как это описано далее в тексте). Такие исследования особенно полезны при оценке сложных ситуаций и изучении их качественного воздействия. Исследование конкретных случаев помогает проиллюстрировать ситуацию или сделать выводы, а также позволяет получить неожиданные результаты. Однако это исследование демонстрирует только одну точку зрения. И лишь в сочетании с другими конкретными примерами или методами по МиО можно сделать главные выводы.

3.3.1. Примеры конкретных историй

История успеха — история, в которой подробно описывается положительный опыт человека, полученный в результате участия в программе. История записана со слов участника.

История обучения — история, посвященная урокам, извлеченным из положительного и/или отрицательного опыта, полученного человеком в процессе участия в программе.

Исследование конкретных историй предоставляет важную и интересную подробную информацию о результатах программы. Когда вы приступаете к разработке конкретного примера, начните с составления короткого списка из четырех-пяти пунктов, чтобы связать историю с соответствующей информацией. Используйте примеры из практики, чтобы отразить уникальные мнения, идеи и данные, которые помогут оживить вашу историю.

3.4. Методология наиболее значимых изменений

Рассказывание историй — это древний межкультурный процесс осмысления мира, в котором мы живем. Все народы проходят через это. Истории бенефициаров, волонтеров и сотрудников ПСП помогают лучше понять представления, мысли, неожиданные или важные изменения личности в ходе МиО. Одной из моделей по собиранию историй для МиО является подход «Наиболее значимые изменения» (НЗИ).

НЗИ — это подход, в котором участвуют все заинтересованные стороны. Он предполагает регулярный сбор историй о произошедших изменениях. Представители на разных уровнях принимают решения о том, какие виды изменений следует регистрировать, а также они участвуют в анализе собранных данных. Это помогает проводить мониторинг на протяжении всего цикла программы или при оценке воздействия программы в целом. Истории — это идеальный способ осмыслить все результаты программы. Они также помогают понять ценности основных заинтересованных сторон — тех, которые участвуют в программах ПСП или получают от них помощь²⁵.

Процесс НЗИ включает сбор историй от бенефициаров на местном уровне о «значительных изменениях», произошедших в результате реализации программы. Группы назначенных заинтересованных сторон или сотрудников систематически отбирают истории, которые, по их мнению, являются наиболее важными. Они зачитывают истории вслух и обсуждают ценность изменений. В крупных программах истории можно объединять и отбирать на нескольких уровнях, охватывая как местный уровень (бенефициары), так и уровень персонала, заинтересованных сторон, руководителей и доноров. Это позволяет различным участникам программы осмыслить и проанализировать важные результаты программы. Обсуждение ценности этих изменений также помогает определить достоинства и/или недостатки программы, чтобы ее улучшить²⁶.

Польза от наиболее значительных изменений

- Бенефициары / заинтересованные стороны могут поделиться своими личными историями изменений и осмыслить их.
- НЗИ отражают ценности заинтересованных сторон по отношению к программе. Ценности становятся очевидными при описании и обсуждении различных историй. В процессе обсуждения становится ясно, почему данная история важна и какую ценность она представляет.
- НЗИ выявляют неожиданные изменения (положительные или отрицательные).
- НЗИ побуждают участников анализировать данные, поскольку они должны объяснить, почему одно изменение является более значительным, чем другое.
- НЗИ развивают потенциал персонала и бенефициаров к анализу данных и концептуализации результатов.

- НЗИ позволяют показать то, что происходит в программе.
- Участники программы могут творчески подходить к документированию и распространению данных.

Метод НЗИ можно использовать каждые 3–6 месяцев как при работе со взрослыми, так и с детьми. Процесс обдумывания и создания своих историй о наиболее значимых изменениях займет, скорее всего, 1-2 часа. Сначала идет работа над индивидуальными историями, затем проводится коллективное (групповое) обсуждение и анализ. Истории можно записывать от руки или использовать специальные креативные средства — например, рисунки или стихи. Истории о наиболее значимых изменениях можно творчески задокументировать и после того, как заинтересованные стороны/рассказчики закончили свое повествование. Например, выпустить истории в виде книги (возможно, с иллюстрациями), устроить выставку рисунков с историями или рассказать о них по радио.

3.4.1 Руководство: наиболее значимые изменения — основные этапы

Основные этапы включают:

- Отбор и вовлечение в процесс заинтересованных сторон.
- Выбор временных рамок для сбора историй и составления по ним отчетов.
- Каждый участник получает бумагу, карандаши, мелки или краски/кисти. Нужно подумать об историях/примерах, которые иллюстрируют наиболее значимые изменения (положительные/успешные или отрицательные/проблемные), которые произошли в результате участия в программе. *«Как вы считаете, за последний месяц, какое было самое значимое изменение для участников программы?»*.
- Каждый участник выбирает историю о наиболее значимых изменениях, которой он хотел бы поделиться, и творчески записывает эту историю в письменном виде или в виде рисунка.
- В малых группах каждый участник представляет и объясняет свою историю/картину значимых изменений. Он объясняет, почему выбрал именно эту историю, почему она наиболее значима для него.
- Фасилитаторы или сами участники группы записывают заметки, сделанные в ходе обмена историями (на отдельной бумаге или доске). Также записывается основная информация об участниках, но без указания их имен для сохранения конфиденциальности.

- После того, как каждый участник рассказал свою историю, фасилитатор помогает группе обсудить похожий и/или отличающийся опыт, а также проанализировать изменения и ценности, выраженные в этих историях.
- Анализ можно провести следующим образом: пусть участники обсудят различные истории и сгруппируют их по темам. Например, группа может определить 3-5 общих тем или типов изменений, по которым можно сгруппировать истории. Например, «изменения в жизни людей» или изменения в «участии людей» или более конкретные темы, такие как «изменения в сотрудничестве», «изменения в уверенности» или «изменения в социальных сетях». Использование тем изменений имеет практическую ценность. Это позволяет организациям сгруппировать большое количество историй о значимых изменениях (ЗИ) в более управляемые блоки, которые можно анализировать по очереди. Эти блоки применяют для описания природы наиболее значимых изменений в отчетности.
- Анализ с использованием заранее определенных тем: можно придумать темы заранее. Преимущество данного метода в том, что он может послужить руководством для людей, собирающих нужные им истории, не давая при этом излишних указаний. Однако при использовании данного метода важно включить раздел «другие виды изменений», что позволяет участникам сообщать о других важных изменениях, которые выходят за рамки обозначенных тем.
- Анализ без уточнения темы: на местном уровне, особенно там, где участники программы занимаются поиском и отбором историй НЗИ, полезно начать не оговаривая тематику. Сначала определите какими именно историями больше делятся бенефициары, а затем разбейте их по темам или попросите об этом бенефициаров. Выбор зависит от того, в какой степени организация, использующая метод НЗИ, хочет, чтобы эту работу делали участники, либо представители самой организации.
- Анализ без использования темы: темы не являются обязательными. Истории о НЗИ можно собирать и анализировать как группу без предварительной классификации по темам. Можно попросить участников найти значимые изменения, не предлагая им подсказки в виде конкретных проблемных тем. В небольших организациях, где, вероятно, будет меньше историй о НЗИ, использовать подход НЗИ будет проще без конкретных тем.
- Группа может выбрать 1-3 истории, которые лучше всего иллюстрируют наиболее значимые изменения, которые были достигнуты благодаря данной программе, и которыми они хотели бы поделиться с другими.

- При документировании историй, которые лучше всего иллюстрируют наиболее значимые изменения, включите в них следующую информацию: 1. Кто записал историю и когда произошли события (не забывайте сохранять должную конфиденциальность) 2. Описание самой истории — что произошло 3. Важность / ценность (для рассказчика) событий, описанных в истории.

- Если истории передаются по нескольким уровням среди сотрудников или заинтересованных сторон, то процесс чтения и отбора историй продолжается. При этом выбранные истории распространяются дальше по организации или в программе по стандартной схеме. Участники на каждом уровне рассматривают серию историй, присланных им с нижестоящего уровня, и выбирают одну о наиболее значимых изменениях (в рамках каждой темы/категории, если темы используются). Процесс отбора включает чтение, обсуждение, принятие решения и письменное изложение причин выбора. Критерии выбора должны быть четкими, чтобы можно было доступно их изложить всем заинтересованным сторонам.

4. Инструменты стандартов качества

Чтобы оценить стандарты качества для программ по предотвращению насилия и обеспечению защиты от него в рамках ПЗПСП, руководители и сотрудники программ могут использовать следующие инструменты. Они разработаны на основе существующих международных стандартов и руководств по оценке, реализации, мониторингу.

4.1 Международные программные стандарты для ПЗПСП

Главным международным документом для ПЗПСП являются Руководящие принципы Межучрежденческого постоянного комитета по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях (Руководящие принципы МПК ПЗПСП).²⁷ Там описаны шесть основных принципов оказания ПЗПСП в условиях чрезвычайных ситуаций (но они также применимы в различных ситуациях, связанных с программами ПСП):

- Права человека и равенство: защищать права всех пострадавших, отдельных лиц и групп, которым угрожает нарушение прав человека, содействовать равенству и недискриминации.

- Участие: максимально увеличить участие местного пострадавшего населения в мероприятиях по реагированию, укрепляя жизнестойкость людей. Дать им возможность контролировать решения, влияющие на их жизнь, и содействовать ответственности на местном уровне для обеспечения качества, справедливости и устойчивости программы.

- Не навреди: нужно помнить, что мероприятия по ПЗПСП могут как помочь, так и навредить, особенно когда они касаются деликатных вопросов. Координируйте действия с другими

секторами; планируйте мероприятия, располагая достаточной информацией; проводите открытую оценку и внешний мониторинг; при проведении мероприятий уважайте культуру других людей и будьте компетентны, а также придерживайтесь научно обоснованной практики; всегда помните о правах человека, отношениях с властью и подходах, основанных на широком участии населения.

- Используйте имеющиеся ресурсы и потенциал: помните, что все пострадавшие обладают ресурсами и возможностями, чтобы быть благополучными в ПС сфере. Опирайтесь на потенциал людей, семей, сообществ и общества и укрепляйте их ресурсы, чтобы люди могли оказывать себе помощь.

- Интегрированные системы поддержки: откажитесь от отдельных услуг (например, отдельных услуг для жертв сексуального насилия или людей с посттравматическим стрессовым расстройством) в пользу мероприятий, интегрированных в общие системы (например, в службы здравоохранения, существующие системы поддержки в сообществе), чтобы помочь большему количеству людей, обеспечить стабильность и снизить стигматизацию.

- Многоуровневая поддержка: развивайте многоуровневую систему дополнительной помощи для удовлетворения потребностей различных групп. Все уровни пирамиды мероприятий по ПЗПСП важны и должны применяться одновременно (в координации с другими структурами, предоставляющими специализированные услуги).

4.1.1 Образец: Обзор программных стандартов для программ ПЗПСП

Приведенный ниже опрос связан с программными стандартами для ПЗПСП. Вы можете попросить респондентов оценить уровень исполнения по каждому утверждению, а также обсудить каждую тему более подробно и добавить дополнительные комментарии о качестве программы, которые не отражены в исследовании. Под каждой темой и в конце опроса есть место, чтобы записать мнения респондентов для сбора данных в рамках качественного исследования.

Некоторые утверждения касаются отбора персонала и волонтеров, их роли, обучения и контроля. Эти стандарты разработаны на основе публикации Информационного центра по ПСП МФОККиКП «Забота о волонтерах: инструменты для психосоциальной поддержки». (См. также раздел 10 для получения дополнительной информации об инструментах оценки персонала и волонтеров).

Утверждения о качестве программы	Оценка

Отбор персонала/волонтеров и их роль	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
1. Сотрудники и волонтеры проходят проверку и отбираются в соответствии с установленными критериями.				
2. Сотрудники и волонтеры проходят обучение в соответствии с кодексом поведения и политикой по предотвращению насилия и обеспечению защиты от него.				
3. Сотрудники и волонтеры подписали кодекс поведения.				
4. У сотрудников и волонтеров есть письменные должностные инструкции с четким распределением полномочий.				
5. Персонал и волонтеры проходят инструктаж и обучение по политике и процедурам оказания помощи. ²⁸				
Обсуждение и комментарии по вопросам выбора персонала/волонтеров и их роли:				
Обучение персонала/волонтеров и надзор за ними	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
6. Сотрудники и волонтеры регулярно получают возможность для обучения и постоянного повышения квалификации.				
7. За сотрудниками и волонтерами осуществляется регулярный надзор, им оказывают наставническую помощь и проводят инструктаж на рабочем месте.				
Обсуждение и комментарии по вопросам обучения персонала/волонтеров и надзора за ними:				
Разработка и планирование программы	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
8. Программа ПСП основана на оценке потребностей целевой группы населения.				
9. Приняты меры для того, чтобы программа ПСП учитывала интересы всех людей, независимо от пола, возраста, этнической				

принадлежности, наличия или отсутствия физических недостатков и других факторов уязвимости (в зависимости от ситуации). <i>(Укажите в комментариях, какие именно меры были приняты).</i>				
10. Программа ПСП основана на сильных личных, семейных и общественных сторонах и способствует их развитию (жизнестойкости).				
11. Программа ПСП стремится избегать патологических типичных реакций на сильный стресс.				
12. Программа ПСП оказывает защиту от насилия и предотвращает его.				
Обсуждение и комментарии по вопросам разработки и планирования программы:				
Направление к специалистам и координация	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
13. Там, где это необходимо, для программы ПСП работает система перенаправления к специалистам.				
14. Сотрудники/волонтеры программы ПСП осведомлены о ресурсах и процедурах системы перенаправления к специалистам.				
15. Программа ПСП координируется с другими участниками данной программы, правительственными министерствами и отраслевыми организациями.				
Обсуждение и комментарии по вопросам направления к специалистам и координации				
Создание безопасной среды <i>Если мероприятия ПСП проводятся на определенной территории или объекте, например в муниципальном центре, безопасном месте или школе, убедитесь, что программная среда соответствует приведенным ниже критериям (в соответствии со структурой программы и ее задачами).</i>	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
16. Участники программы находятся в безопасности, находясь на территории/в помещении.				

17. Проход на территорию / в помещение, где проводится программа ограничен.				
18. В туалетах установлены замки и есть хорошее освещение, а также туалеты предназначены отдельно для женщин/девушек и мужчин/мальчиков.				
19. Для всех участников достаточно места.				
20. Оборудование доступно и соответствующего качества.				
21. Имеются аптечки первой помощи, и фасилитаторы знают, как ими пользоваться.				
Обсуждение и комментарии по вопросам создания безопасной среды				
Может быть, вы хотели бы добавить что-то, что мы не затронули, касающееся качества программы?				

4.1.2 Образец: Анкета оценки потенциала для психосоциальной поддержки в Национальных Обществах

Эта анкета поможет прояснить существующие возможности и пробелы в работе Национальных Обществ при реализации качественных мероприятий по ПСП.

Данную анкету нужно раздать ряду сотрудников в организации, например, координаторам ПСП, руководителям отделений, руководителю отдела, отвечающего за психосоциальную поддержку, сотрудникам отдела кадров, отдела по работе с волонтерами и т.д. Анкета заполняется для каждого респондента в отдельности (респондент может сделать это самостоятельно) или использовать ее в качестве основы для обсуждения во время качественного исследования на семинарах с нужными респондентами. Затем можно обсудить некоторые темы анкеты, но в основе обсуждения должно быть в руководство по качественному исследованию, как при проведении фокус-групп (см. раздел 3).

Анкета по оценке потенциала				
Психологическая первая помощь	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
Все ли волонтеры знают, как оказывать психологическую первую помощь?				
Входит ли ППП в курс обучения по оказанию первой помощи?				

Какие группы волонтеров прошли обучение по программе ППП?				
Сколько у вас инструкторов или преподавателей по ППП? (напишите количество):				
Технические возможности	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
Все ли сотрудники понимают, что такое психосоциальная поддержка?				
Есть ли у них доступ к волонтерам?				
Какие группы волонтеров прошли обучение по программе ПСП?				
Обучены ли волонтеры надлежащим образом и осуществляется ли за ними соответствующий надзор?				
Нужно ли увеличить количество волонтеров, прошедших обучение по психосоциальной поддержке?				
Если вы ответили на вопрос «полностью» или «частично», укажите, пожалуйста, в каких областях волонтеры нуждаются в обучении?				
Сколько у вас инструкторов по ПСП?				
Нужно ли увеличить количество инструкторов по ПСП?				
Программа и организационная деятельность	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
Разработаны ли программы/мероприятия в соответствии с оценкой потребностей?				
Разработаны ли программы в соответствии с международными принципами и руководствами?				
Нужно ли использовать больше хорошего оборудования и инструментов для проведения мероприятий по психосоциальной поддержке?				
Если вы ответили на вопрос «полностью» или «частично», укажите, пожалуйста, какие инструменты и какое оборудование необходимо?				
Участвуют ли бенефициары в планировании, реализации и оценке				

мероприятий по оказанию психосоциальной поддержки?				
Интегрированы ли профилактика и защита от насилия в программы по психосоциальной поддержке?				
Оказывается ли психосоциальная поддержка в других секторах?				
Существуют ли определенные пути перенаправления к специалистам?				
Действует ли в вашем Национальном Обществе политика по психосоциальной поддержке?				
Действует ли в вашем Национальном Обществе политика в отношении заботы о волонтерах?				
Работают ли волонтеры в благоприятной и комфортной рабочей среде?				
Существует ли система мониторинга и оценки для программ по психосоциальной поддержке?				
Сотрудничает ли ваше Национальное Общество с другими ключевыми организациями в сфере ПСП?				
Какие у вас существуют самостоятельные программы по психосоциальной поддержке?				
В какие программы интегрирована психосоциальная поддержка? Пожалуйста, назовите их.				
Потребности и пробелы	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
Заинтересованы ли вы в том, чтобы включить больше психосоциальной поддержки?				
Если вы ответили на вопрос «полностью» или «частично», то скажите, пожалуйста, в каких областях необходимо уделять больше внимания психосоциальной поддержке:				
Если вы ответили «нет», скажите, что мешает включить в программу психосоциальную поддержку:				

Есть ли доступ к волонтерам?	Полностью	Частично	Нет	Не знаю
Подготовлены ли волонтеры надлежащим образом и обеспечивается ли за ними контроль?				
Нужно ли увеличить количество волонтеров, прошедших обучение по психосоциальной поддержке?				
Если вы ответили на вопрос «полностью» или «частично», укажите, пожалуйста, в каких областях волонтеры нуждаются в обучении?				
Важность психосоциальной поддержки: насколько важными вы считаете следующие аспекты психосоциальной поддержки?	Очень важно	Важно	Не очень важно	Совсем не важно
Укрепление жизнестойкости и повышение психосоциального благополучия населения в целом.				
Включение психосоциальной поддержки в систему помощи при чрезвычайных ситуациях.				
Интеграция психологической первой помощи и коммуникативных навыков во все виды деятельности и программы.				
Реализация систем и мероприятий по заботе о волонтерах.				

4.2 Стандарты качества по предотвращению насилия и обеспечению защиты

Ниже представлены три варианта инструментов для оценки деятельности и программ по предотвращении насилия и защиты от него в соответствии со стандартами качества:

- Минимальные стандарты оценки и реагирования для защиты детей;
- Стандарты качества для безопасных пространств;
- Мониторинг качества зон комфорта для детей.

4.2.1 Образец: Минимальные стандарты по защите детей при оказании гуманитарной помощи

Приведенные здесь минимальные стандарты взяты из документа «Защита детей: информационный бюллетень для МФОККиКП» (отчет о землетрясении в Непале в 2015 году). Основываясь на этом документе, можно оценить, соответствует ли оказанная помощь со стороны НО минимальным стандартам по защите детей. Представленные в таблице категории являются кратким изложением Межучрежденческих минимальных стандартов по защите детей при оказании гуманитарной помощи. МФОККиКП является одним из основных членов этой группы.

КРАТКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ МИНИМАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ	СТАТУС
1. Проинструктировать весь персонал о требованиях по защите детей (обязанности, отчетность, основная деятельность).	<p>Примеры:</p> <p>Действующая и широко распространенная политика по защите детей, сообщения о любых проблемах, системы перенаправления детей и семей к местным врачам, психологам, социальным работникам, а также к юристам; обучение волонтеров и персонала по вопросам защиты детей и т.д.</p>
2. Охватить наиболее уязвимых детей	<p>Примеры:</p> <p>Конкретные мероприятия по работе с несопровождаемыми или разлученными с семьями детьми, сиротами, детьми, живущими на улицах, детьми с ограниченными возможностями, детьми из семей ЛГБТ, детьми из неблагополучных семей, специальные программы для девочек или мальчиков и т.д.</p>
3. Включать детей в разные виды деятельности	<p>Примеры:</p> <p>Обсуждения в фокус-группах с детьми; оценки, учитывающие, в первую очередь, мнения девочек и мальчиков; механизмы обратной связи, которые дружелюбны по отношению к детям; опросы детей о степени их удовлетворенности; вовлечение детей в планирование и мониторинг проектов, разработанных для их блага; помощь детей в реализации проектов «равный равному» (где это уместно) и т.д.</p>
4. Интегрировать действия по защите детей в различную деятельность	<p>Примеры:</p> <p>Интеграция в системы: здравоохранения, психосоциальную сферу, снижение риска бедствий, миграции, средств к существованию, вовлечения сообщества и</p>

	<p>подотчетности, молодежи, наращивания потенциала Национальных Обществ и т.д.</p> <p>Подходы такие, как безопасные пространства (например, зоны комфорта для детей или транзитные центры), психосоциальная поддержка, восстановление семейных связей, гуманитарное образование, мониторинг содержания под стражей, поддержка доступа к услугам здравоохранения и услугам ВСГ (водоснабжение, санитария, гигиена), проекты по обеспечению средств к существованию (для молодежи), денежные переводы,</p> <p>Популяризация улучшения систем защиты и т.д.</p>
<p>5. Добавить действия по защите детей в обращения и планирование</p>	<p>Примеры:</p> <p>Мероприятия по защите детей включен в призывы и планы, и являются частью деятельности по мониторингу и оценке.</p>
<p>6. Сотрудничать с партнерскими организациями, при необходимости, по вопросам защиты ребенка.</p>	<p>Примеры:</p> <p>Местные органы власти (Министерство здравоохранения, Министерство образования, социальные службы, Министерство по делам детей и женщин и т.д.), местные НПО (например, группы по защите прав ребенка, молодежные агентства, женские организации по предоставлению прав и возможностей женщинам, приюты и т.д.), международные НПО (например, Спаси детей (Save the Children), PLAN International и т.д.), организации ООН, например, ЮНИСЕФ, УВКБ ООН, ЮНФПА (фонд ООН в области народонаселения), ЮНВОМЕН (ООН-Женщины) и т.д.).</p>
<p>7. Включать действия по защите детей в коммуникационные процессы и гуманитарную дипломатию.</p>	<p>Примеры:</p> <p>информационно-разъяснительная работа с местным населением, пропагандистская работа с правительством,</p> <p>взаимодействие с общественностью и донорами, и т.д.</p>

Дополнительную информацию также см:

Минимальные стандарты по защите детей при оказании гуманитарной помощи:

<http://cpwg.net/minimum-standards/>

Информационный бюллетень МФОККиКП по защите детей в чрезвычайных ситуациях:

http://www.ifrc.org/Global/Publications/principles/IFRC-CPiE-Briefing_EN.pdf

Онлайновый инструктаж МФОККиКП по защите детей:

http://www.ifrc.org/Global/Publications/principles/IFRC-CPiE-Briefing_EN.pdf

4.2.2 Образец: Список стандартов качества для безопасных пространств

Приведенные здесь информация и образцы инструментов были адаптированы на основе документа «Минимальные стандарты по защите детей при оказании гуманитарной помощи, Стандарт 17».²⁹

Безопасные пространства — это зоны, где в безопасных условиях для детей и взрослых проводят мероприятия по психосоциальной поддержке. Их цель — восстановить ощущение нормальной жизни у взрослых и детей, пострадавших от кризисов. В создании безопасных пространств активно принимает участие местное население. Часто используются существующие в сообществе помещения.

Одним из таких примеров являются зоны комфорта для детей (ЗКД), в которых создается благоприятная для детей среда. Там дети могут спокойно играть, отдыхать, проводить досуг и учиться. Они предназначены для детей определенной возрастной группы или различных возрастных групп. Кроме того, там зачастую проводят обучение и оказывают психосоциальную поддержку лицам, ухаживающим за детьми.

Представленный ниже перечень стандартов может быть полезен при разработке и организации безопасных пространств в соответствии со стандартами качества защиты (включая стандарты защиты детей).

Список стандартов качества для безопасных пространств

Место	Комментарии
- При участии местного населения проводится оценка потребностей, чтобы решить, нужны ли безопасные места. - Создается план существующих объектов и инфраструктуры (школ, общественных	

<p>центров, палаток, домиков). Далее принимается решение, нужно ли создавать новое безопасное пространство.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Выбирается место, которое отвечает критериям безопасности и доступности (в стране). - Элементы безопасности (ограждения, первая помощь, туалеты и т.д.) оцениваются и приводятся в соответствие со стандартами. - Объекты ВСГ (водоснабжение, санитария, гигиена), включая питьевую воду, поддерживаются в надлежащем состоянии и отвечают санитарно-гигиеническим требованиям. 	
<p>Планирование и координация</p>	<p>Комментарии</p>
<ul style="list-style-type: none"> - В планировании, развитии и поддержке безопасных пространств участвуют женщины, девочки, мальчики, мужчины и представители уязвимых групп населения. - Проводится диалог с сообществом: безопасные пространства должны быть безопасными и доступными для всех бенефициаров, включая детей и взрослых с ограниченными возможностями. - Деятельность программы соответствует контексту и отвечает потребностям детей, взрослых и местного населения. - Ведется разговор о том, как создавать в сообществах безопасные места, связанные с более крупными системами защиты. - Деятельность программы координируется с другими учреждениями и секторами (например, здравоохранение, гигиена, грудное вскармливание, информация о гуманитарной помощи). - На ранних этапах в ходе консультации с сообществом и другими заинтересованными сторонами разрабатывается поэтапный или переходный план для передачи деятельности другим структурам и увязки ее с более широким процессом по восстановлению. 	

Сотрудники и волонтеры	Комментарии
<ul style="list-style-type: none"> - Определяются ресурсы (материальные и человеческие) для организации безопасного пространства. - Сотрудники и волонтеры, работающие в безопасных пространствах, проходят начальное и постоянное обучение, а также им оказывают последующую поддержку, включая наставничество. - Количество сотрудников и волонтеров достаточно для проведения безопасных и качественных программ для взрослых и детей (например, 2 взрослых аниматора на пятнадцать детей 2-4 лет). - Работники служб защиты и других соответствующих секторов (включая партнеров на правительственном уровне и местных волонтеров) проходят обучение в соответствии со стандартами защиты и безопасных пространств. - Волонтеры набираются в сообществе и сотрудничают в рамках других инициатив на местном уровне. 	
Мероприятия по психосоциальной помощи и мониторинг	Комментарии
<ul style="list-style-type: none"> - В безопасном пространстве проводятся соответствующие возрасту мероприятия (включая занятия для детей) на основе потребностей, выявленных среди женщин, девочек, мужчин и мальчиков. - Были разработаны четкие рекомендации, программы и графики мероприятий для взрослых и детей (соответствующие задачам программы). - Проводится постоянный мониторинг с использованием механизмов обратной связи (например, ежемесячные обсуждения с целевыми бенефициарами), и в деятельность вовлекаются семьи, взрослые и дети (в соответствии с задачами программы). 	

4.2.3 Образец: Мониторинг качества зон комфорта для детей (ЗКД)

Данный инструмента мониторинга предназначен для использования в отношении ЗКД. Информацию для мониторинга получают с помощью наблюдений, интервью или бесед (формальных и неформальных) с персоналом и волонтерами, а также бенефициарами. Существует десять тем, и в каждой из них есть моменты, которые необходимо учитывать при создании и реализации ЗКД. Их можно обсуждать с респондентами для сбора качественных данных о том, соответствует ли ЗКД стандартам качества. Для сбора количественных данных предусмотрена шкала оценки, а также есть место для записи комментариев и размышлений респондентов.

Мониторинг качества зон комфорта для детей (ЗКД)

1. ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ

Что следует учитывать

В некоторых обстоятельствах ЗКД могут быть не нужны или не уместны, например:

- Когда у детей есть другие источники для удовлетворения потребностей: по ПСП, защите и формальному и неформальному образованию.
- В местах, где на детей могут напасть или где их могут завербовать военные.
- В районах, где девочки или мальчики могут подвергаться сексуальным домогательствам по дороге в ЗКД и обратно.

Если ЗКД необходимы, нужно провести оценку и определить, как лучше эти зоны организовать, чтобы они были эффективными, защищенными и безопасными. Включите в оценку проблемы безопасности, причиной которых могут быть сами дети, например, запугивания или угрозы друг другу.

	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
ЗКД соответствуют потребностям, ресурсам и ситуации в области безопасности.				
Комментарии и мысли респондента				
2.Защита	сентябрь			
Что следует учитывать:				
Все сотрудники и волонтеры, работающие в ЗКД, должны знать основные стандарты и рекомендации по защите детей, а также пройти обучение по программе защиты детей. Нужно				

тщательно проверять персонал и волонтеров, чтобы не допустить насилия и эксплуатацию. Взрослые и дети должны получать информацию о том, как обеспечить защиту детей, в том числе, как и куда их перенаправлять для консультаций.

	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
ЗКД – безопасное место, где дети защищены.				
Комментарии и мысли респондента				

3. Специальные группы

Что следует учитывать:

ЗКД дают возможность поддерживать всех детей и содействовать равенству и инклюзии. Необходимо выявить детей, находящихся в группе наибольшего риска, но так, чтобы не подвергнуть их стигматизации или не выделять из общей массы. ЗКД и предоставляемые ими услуги также должны быть разработаны с учетом потребностей девочек и мальчиков разных возрастных групп, этнического происхождения, уровня жизни, ограниченных возможностей, и т.д.

	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
ЗКД поддерживают всех детей и содействуют равенству и инклюзии				

Комментарии и мысли респондента:

4. Учет возрастных и гендерных особенностей

Что следует учитывать:

Мальчики и девочки разных возрастных групп должны иметь равные возможности для участия в разработке, управлении и анализе программ, таких как создание ЗКД. Мероприятия должны быть комфортными и увлекательными для них: например, девочки-подростки могут предпочесть общаться со сверстниками, а не принимать участие в играх.

Для сверстников одного пола дискуссионные группы могут стать форумом для обмена мнениями по деликатным вопросам (например, любовь, сексуальное здоровье, стратегии защиты от сверстников), особенно при наличии гендерно подобранного группового аниматора. В некоторых чрезвычайных ситуациях некоторым группам может потребоваться повышенное внимание (например, младенцам и маленьким детям, нуждающимся в ПСП).

	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
Были ли мальчикам и девочкам разного возраста предоставлены равные				

возможности для участия в разработке, управлении и контроле за ЗКД?				
Комментарии и мысли респондента:				
5. Информированность об инвалидности				
Что следует учитывать:				
Из-за боязни социальной стигматизации родители могут с неохотой посылать своих детей в ЗКД. Кто-то может не знать, что ЗКД предназначены и для детей с ограниченными возможностями, поэтому при разработке и реализации ЗКД это необходимо разъяснять. Нужно проводить обучение волонтеров и персонала, чтобы они умели адаптировать занятия для всех детей, особенно для детей с различными видами нарушений. Количество волонтеров и персонала в ЗКД должно соответствовать количеству детей.				
	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
Дети с ограниченными возможностями имеют свободный доступ к ЗКД: нет физических, экологических и социальных барьеров.				
Комментарии и мысли респондента:				
6. Игра				
Что следует учитывать:				
Для того, чтобы мероприятия ЗКД были эффективными и улучшали жизнь детей, они должны быть хорошо продуманы, и у них должна быть образовательная или психосоциальная цель. Возможно, будет полезно сначала сосредоточиться на базовых играх и развлекательных занятиях в рамках ЗКД. Позже можно добавить более сложные мероприятия (например, создать механизмы для перенаправления к специалистам, организовать мероприятий для отдельных детей или групп детей, нуждающихся в дополнительной поддержке).				
Дети должны иметь право выбирать игровые занятия в ЗКД. Также в программу должны быть включены и традиционные игры. Привлекайте к участию местных жителей. Приглашайте бабушек и пожилых: пусть они разучивают песни с детьми и рассказывают сказки маленьким детям. Используйте игры, песни и рисунки, которые подходят для детей всех возрастов и для детей с ограниченными возможностями, чтобы повысить их личные и социальные навыки.				
	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
В ЗКД весело и можно поиграть.				
Комментарии и мысли респондента:				
7. Школы				

Что следует учитывать:

Когда школы возобновят работу, позаботьтесь о том, чтобы выделить время для детей разных возрастных групп. Например, проводите мероприятия для детей младшего возраста в течение дня и организуйте программы после уроков. Обязательно нужно иметь четкое и хорошо продуманное расписание мероприятий.

	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
ЗКД координируют свою деятельность с официальными школами, дополняют их и не конкурируют с ними.				

Комментарии и мысли респондента:

8. Родители**Что следует учитывать:**

Чтобы родители могли заботиться о детях и защищать их, важно, чтобы их психосоциальное состояние было в порядке. Необходимо планировать занятия групп поддержки для родителей в ЗКД, например, информационные семинары по уходу за детьми с местными службами, которые предоставляют эти услуги. Также важно, чтобы эти занятия были доступны для всех, включая родителей с ограниченными возможностями.

	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
Чтобы родители могли заботиться о детях и защищать их, важно, чтобы их психосоциальное состояние было в порядке				

Комментарии и мысли респондента

9. Укрепление потенциала**Что следует учитывать:**

Нужно нанимать такое количество мужчин и женщин на работу в ЗКД, чтобы их численность соответствовала предполагаемому составу целевых групп. Все, кто работает в ЗКД, должны пройти базовое обучение и инструктаж, а в дальнейшем постоянно повышать свой уровень. Важно научить волонтеров и персонал ЗКД организовывать игры, а также защищать детей. Новые навыки сотрудников идут на пользу ЗКД.

	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен

	согласен			
Волонтеры и персонал ЗКД очень мотивированы и обладают хорошими навыками.				
Комментарии и мысли респондента				
10. Мониторинг				
Что следует учитывать:				
ЗКД могут служить отправной точкой для мониторинга благополучия детей на регулярной основе. Оценивать ЗКД должны люди, обладающие опытом по МиО, чтобы увидеть, приводят ли мероприятия к значимым улучшениям в жизни мальчиков и девочек, обеспечивают ли они широкий охват и достигают ли поставленных целей.				
	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
Мониторинг ЗКД осуществляется на постоянной основе, чтобы отслеживать развитие ЗКД и выявлять пробелы в уровнях осведомленности сообщества, качества мероприятий, безопасности, материально-технической поддержки и т.д.				
Комментарии и мысли респондента:				

5. Инструменты, помогающие готовить отчетность по надзору

Этот раздел содержит инструменты и руководство по надзору за персоналом и волонтерами, работающими в программах ПСП. Надзор включает постоянную поддержку сотрудников и волонтеров, задействованных в программах ПСП. Надзорные органы помогают им развивать навыки и знания, укрепляют их уверенность в себе и помогают составлять отчеты по оценке работы. Данный раздел включает:

- Образец отчета о проделанной работе сотрудника/волонтера.
- Два типовых списка для практического контроля на местах.
- Руководство по составлению отчета о собрании команды ПСП.

Другие инструменты предоставляют полезную информацию для отчетности по надзору. Записи о деятельности сотрудников и волонтеров (см. раздел 1, Инструменты для управления программой) — это ценные материалы о деятельности сотрудников и волонтеров в рамках программы. Они также включают записи об их достижениях и проблемах, которые, следует рассмотреть в рамках надзора и/или постоянного обучения или повышения квалификации. Ведомости учета рабочего времени (их можно получить в отделе кадров вашего НО) тоже могут быть полезны для мониторинга деятельности и результатов работы сотрудников и волонтеров.

Надзор обычно осуществляют руководители программ ПСП или их делегаты; он проводится различными способами, например, в формате:

- наставничества на рабочем месте и обратной связи;
- наставничества в мероприятиях по ПСП и предотвращению насилия (ПН)/защите от него;
- комментариев к отчету или рекомендаций по использованию инструментов управления данными;
- регулярных собраний команды и встреч по изучению конкретных случаев;
- индивидуальной поддержки.

Надзор также тесно связан с заботой о сотрудниках и волонтерах. Эффективные программы ПСП зависят от благополучия сотрудников и волонтеров. Неформальные и формальные надзорные сессии дают возможность определить их потребности, обеспечить им благоприятную рабочую среду, разрешить любые конфликты в коллективе или обсудить необходимость смены ролей или рабочих задач, чтобы наилучшим образом поддержать сотрудников и волонтеров и обеспечить безопасное и эффективное выполнение программы. (Конкретные инструменты для оказания помощи сотрудникам и волонтерам можно найти в разделе 10 данного пособия).

5.1 Шаблон для составления отчетности по общему надзору

Оценка результатов работы сотрудников и волонтеров и общий надзор проводятся регулярно для мониторинга работы, достижений, проблем и состояния персонала. В зависимости от потребностей вашей программы и членов команды, вы можете проводить это раз в год или чаще.

Данный образец отчета можно использовать для документирования прогресса в работе сотрудников или волонтеров. Разделы отчета подскажут, как вести дискуссию о прогрессе в выполнении работы по программе, отмечать основные достижения и определять области для улучшения. Здесь также есть подсказки о необходимости поддержки в плане личного

благополучия или в отношении дальнейшего обучения или надзора для достижения рабочих целей. Менеджер ПСП может проработать этот отчет вместе с сотрудником или волонтером.

5.1.1 Образец: Отчет о ходе работы сотрудника/волонтера

Отчет о ходе работы сотрудника/волонтера				
Имя сотрудника/волонтера		Дата:		
Программа:		Менеджер программы:		
Место проведения программы:		Роль или должность сотрудника/волонтера:		
Записи из предыдущего отчета о ходе работы				
Обновление информации о ходе работы сотрудника/волонтера				
Рабочие задачи сотрудника/волонтера	Обновление информации о ходе работы (указать даты)	Основные результаты/вопросы	Следующие шаги	Срок исполнения
Вопросы по оценке эффективности работы персонала/волонтеров:		Требуются улучшения	По плану	Превосходит ожидания
1. Способен ли сотрудник/волонтер выполнять задачи, предусмотренные его ролью в программе?				
Комментарии:				
2. Выполняет ли сотрудник/волонтер задачи программы в срок?				
Комментарии:				
3. Демонстрирует ли сотрудник/волонтер уверенность и компетентность своих навыков и знаний по вопросам ПСП и ПН/защиты от насилия?				
Комментарии:				

4. Хорошие ли рабочие отношения у сотрудника/волонтера с членами команды?			
Комментарии:			
Итог и следующие шаги			
Основные достижения:			
Области для совершенствования и цели:			
Дальнейшие шаги по улучшению и реализации целей (например, профессиональное развитие или тренинги по обучению для повышения навыков и знаний; планы по реализации программы ПСП):			
Поддержка и потребность в консультации специалиста:			

5.2 Памятки по надзору на местах

Приведенные ниже две памятки предназначены для менеджеров или супервайзеров ПСП для регистрации посещений на местах.

Они включают:

- Памятку по надзору за деятельностью/посещением на местах (адаптирована на основе инструментов по МиО программы здоровья и оказания первой помощи на базе сообществ (CBNFA M&E))
- Памятка для координаторов на местах по проведению детских программ по повышению их стрессоустойчивости.

5.2.1 Образец: Памятка по надзору за посещением на местах

Этот перечень можно адаптировать к вашей конкретной программе и типу визита по надзору (посещение на местах, общий надзор за деятельностью ПСП и т.д.).

Памятка по надзору за деятельностью/посещением на местах

ФИО сотрудника/волонтера	ФИО менеджера ПСП
Дата визита	Время: с...до...
Визит в сообщество или по программе	

Мероприятие/событие, за которым наблюдали:				
Цель мероприятия/события:				
	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
Основные выводы и комментарии				
1. Мероприятие организовано в соответствии с планом Комментарий:				
2. Участники (бенефициары) посещают мероприятие в соответствии с ожидаемым уровнем Комментарий:				
3. Донесение основных мыслей в соответствии с контекстом Комментарий:				
4. Уровень участия бенефициаров Комментарий:				
5. Способность волонтеров и сотрудников поддерживать энтузиазм и мотивировать участников Комментарий:				
6. Способность волонтеров/ персонала ладить с участниками (например, обладание хорошими навыками общения, теплоты, сочувствия) Комментарий:				
7. Волонтеры/сотрудники продемонстрировали способность выполнять задачи в соответствии со своей ролью (например, непосредственная ПС поддержка бенефициаров, ППП, психологическое просвещение, работа в группе или проведение собраний) Комментарий:				

8. Способность волонтеров/сотрудников эффективно работать с другими членами команды				
Комментарий:				
Сильные стороны волонтеров/сотрудников				
Области для улучшения работы волонтеров/сотрудников:				
Осуществление надзора/оказание поддержки:				
Рекомендации и последующие шаги (например, дальнейшее обучение, надзор):				

5.2.2 Образец: Памятка для координаторов на местах по проведению детских программ по повышению их стрессоустойчивости³⁰

Эту памятку можно адаптировать к другим видам деятельности, ориентированных на ребенка.

Памятка для координаторов на местах по проведению детских программ по повышению их стрессоустойчивости

Дата:	Место:
Местный координатор:	Фасилитатор/фасилитаторы
Пожалуйста, обратите внимание на следующие аспекты во время проведения семинара:	
1. Хорошо ли подготовлен ведущий? Пожалуйста, опишите, как это проявляется в его работе (например, он дает четкие инструкции, которые дети понимают, способен ли он/она мотивировать детей?).	Да/Нет
Комментарий	
2. Хорошо ли ведущий распределяет время при проведении мероприятий?	Да/Нет
Комментарий:	
3. Есть ли у него/нее все необходимые материалы?	Да/Нет
Если что-то не хватает, как это решить?	
4. Насколько дети активны на занятии?	

(Например, им весело, скучно, они полны энтузиазма, занимаются с неохотой?)	
Комментарий:	
5. Есть ли дети, которые не принимают участие в мероприятиях?	Да/Нет
Если это так, то что делает ведущий?	
Комментарий:	
6. Проводится ли семинар в благоприятной для детей обстановке?	Да/Нет
Комментарий:	
7. Произошли ли какие-либо изменения с момента вашего последнего визита сюда?	
Если да, пожалуйста, опишите их.	
Комментарий:	

5.3 Руководство по проведению встреч команды ПСП

Групповые собрания помогают обеспечить надзор за сотрудниками и волонтерами, участвующими в программе, и оказать им поддержку. Это дополняет информацию о ходе реализации программы, устранении существующих проблем и планировании. Регулярные собрания команды структурируют работу персонала и волонтеров и позволяют обсудить проблемы и достижения в их работе в рамках программы. Они предоставляют руководителям возможность выявлять пробелы в навыках и знаниях сотрудников и волонтеров, занимающихся ПСП, давать рекомендации по преодолению существующих сложностей, оценивать индивидуальные и командные достижения, а также хорошие стратегии самоподдержки и заботы о команде.

Встречи команды наиболее эффективны, когда проводятся в определенный день/время, придерживаются четкой повестки дня и временных рамок. Как часто, где и когда вы проводите собрания команды, зависит от потребностей вашей конкретной программы. В чрезвычайных ситуациях встречи можно проводить ежедневно. Ситуация быстро меняется, а персоналу и волонтерам может потребоваться дополнительная поддержка и внимание. В других ситуациях встречи команды могут проводиться еженедельно или раз в две недели. Продолжительность встреч также зависит от потребностей программы, но чаще всего они длятся от 30 минут до 1 часа.

Отчеты о встречах команды должны быть краткими и давать обзор реализации программы, достижений и проблем сотрудников и волонтеров, а также других вопросов (включая динамику развития команды, роли и обязанности) и последующих шагов.

Вот предлагаемая повестка дня собрания команды и формат отчета:

- **Общая информация:** Запишите дату, название программы, имя менеджера или другого лица, составляющего отчет, присутствующих членов команды (количество, имена).
- **«Старые дела»:** нужно проанализировать проблемы, изложенные в отчете о предыдущем заседании, чтобы понять, были ли они решены или по-прежнему актуальны, а также решить, какие шаги необходимо предпринять в дальнейшем.
- **«Новые дела»:** перечислите все темы, которые необходимо рассмотреть на встрече.

Перед началом собрания руководитель представляет основную повестку. Затем члены команды могут добавить другие вопросы, которые они хотели бы обсудить. Темы должны касаться реализации программы, включая достижения целей, проблемы и пути их решения.

- **Обзор:** обсудите по очереди каждую тему и запишите результаты обсуждения, вопросы или проблемы, с которыми столкнулись члены команды, какая поддержка была оказана и осуществлялся ли надзор, какие решения приняты и какие действия запланированы.
- **Следующие шаги:** набросайте список следующих шагов для дальнейших действий, включая ответственных за каждую задачу и сроки ее выполнения.
- **Поддержка и поощрение:** во время собрания команды руководитель должен поддерживать, поощрять и благодарить членов команды за предпринятые усилия.

6. Инструменты для подготовки отчетов по тренингам

Успех программ ПСП зависит от потенциала тех, кто прямо или косвенно участвует в повседневных мероприятиях по ПСП (например, сотрудников программы, координаторов на местах, фасилитаторов, волонтеров и членов сообщества). Поэтому ключевым элементом в наращивании потенциала персонала, волонтеров и членов сообщества при разработке и реализации программы ПСП является обучение. Для сотрудников и волонтеров, непосредственно осуществляющих ПС поддержку, важно, чтобы обучение укрепляло их межличностные и социальные навыки, а также повышало их умение передавать энтузиазм и позитивный опыт взрослым и детям, участвующим в программе. Обучение проводится на начальном этапе программы, а также через определенные промежутки времени в ходе ее реализации, чтобы

сотрудники, волонтеры и члены сообщества могли освежить свои знания и навыки, а также научиться чему-то новому.

Отчеты о тренингах предоставляют ценную информацию для их мониторинга и оценки, включая данные о том, кто присутствовал на тренингах и сколько было участников; как тренинг повлиял на повышение уровня знаний и приобретение уверенности в предметной области; какие темы были рассмотрены и какие методы использовались; а также впечатления тренеров от полученных навыков участников и понимания ими сути дела. Далее представлены инструменты, которые можно адаптировать к специфике вашего тренинга:

- ведомости посещаемости тренингов
- оценка тренинга участниками
- форма отчета по тренингу (сбор информации на основе вышеперечисленных инструментов в повествовательном формате)

6.1.1 Шаблон: Ведомости посещаемости тренингов

Ведомости посещаемости тренингов содержат запись о лицах, участвовавших тренинге. Информация в них должна быть представлена по гендерной принадлежности и на основе других важных критериев. Например, возраст участников может представлять интерес, если тренинг предназначен для молодежи и посвящен приобретению жизненных навыков. В зависимости от тренинга и типа участников, вы можете записать их роль (например, менеджер, сотрудник, волонтер), их принадлежность (например, отдел в НО, организация, в которой они работают, или сообщество, в котором они живут) и контактную информацию для дальнейших действий.

Можно в самом начале попросить участников зарегистрироваться на тренинге, заполнив свои данные в ведомости посещаемости. Если тренинг длится более одного дня, давайте им ведомость посещаемости на каждый день с указанием даты в верхней части листа или создайте колонки в ведомости, где участники смогут отмечать галочкой те дни, когда они присутствуют на тренинге.

Тренинг Дата (даты)	Название тренинга:				Если тренинг длится больше одного дня, отметьте галочкой посещение каждого дня	
Название	Принадлежность (например,	Пол и/или возраст или другое	Email	Телефон	День 1	День 2

	отдел, организ ация, сотрудн ик или волонте р, и т.д.)					
1.						
2.						
3.						
4.						

6.1.2 Образец: Оценка обучения участников

Это образец анкеты для оценки тренинга. Ее можно раздать участникам по окончании тренинга. Эту анкету можно использовать вместе с устной оценкой, попросив участников прокомментировать следующее, например:

- Какой-то один момент (или что-то самое важное), что они запомнили из тренинга.
- Что в тренинге было хорошо; что можно было бы сделать лучше.
- Что можно улучшить в тренинге в будущем.
- Другие темы, которые были бы полезны для будущих тренингов.

Данный образец содержит темы занятий или мероприятий для тренинга по психосоциальной поддержке в сообществе. Разумеется, содержание должно быть адаптировано к вашим конкретным темам и методам обучения. Обратите внимание, что вопрос 1 («В целом, как бы вы оцениваете содержание тренинга?») может быть проанализирован по 5-балльной шкале следующим образом: ответы «очень плохо» — 1 балл; «плохо» — 2 балла; «средне» оцениваются в 3 балла; ответы «хорошо» — 4 балла и «отлично» — 5 баллов. Сумма полученных баллов, разделенная на количество ответов, дает оценку (более 5 баллов) всему тренингу, что затем можно сравнить с результатами других тренингов, где используются те же вопросы для оценки.

Оценка тренинга					
	Отлично	Хорошо	Средне	Плохо	Очень плохо
1. В целом, как бы вы оцениваете					

содержание тренинга?					
Комментарии					
2. Пожалуйста, укажите, насколько вы согласны со следующими утверждениями.	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен	
2.1 Содержание было интересным и увлекательным					
2.2 Тренинг соответствовал поставленным задачам					
3. Я уверен, что смогу использовать приобретенные навыки и знания для проведения следующих мероприятий:	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен	
3.1 Выявлять общие признаки стресса					
3.2 Оказывать психологическую первую помощь людям, находящемуся в стрессе					
3.3 Использовать дополнительные методы преодоления трудностей при оказании помощи людям, попавшим в беду					
3.4 Оценивать психосоциальные потребности и					

планировать мероприятия по их удовлетворению				
3.5 Ответственно отреагировать, если узнаю, что ребенок подвергается жестокому обращению				
3.6 Использовать стратегии самопомощи				
3.7 Поддерживать своих сверстников, если они проявляют признаки стресса				
4. Эти материалы и мероприятия помогли мне понять:	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
4.1 Пленарные дискуссии				
4.2 Презентации в Power Point				
4.3 Групповые упражнения				
5. Фасилитатор	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
5.1 Фасилитатор хорошо разобрался в теме				
5.2 Фасилитатор излагал содержание четко и логично				
5.3 3 Фасилитатор обладал хорошими навыками				

проведения мероприятий				
6. Размышления о тренинге в целом	Категорически не согласен	Не согласен	Согласен	Полностью согласен
6.1 Я стал лучше понимать суть психосоциальной поддержки в сообществе.				
6.2 Учебная среда была безопасной и инклюзивной				
6.3 Общая продолжительность курса была адекватной				
7. Что в тренинге было хорошо?				
8. Что не удалось осуществить в ходе тренинга?				

6.1.3 Образец: Отчет о тренинге

Этот образец³¹ можно использовать в качестве основы для составления описательного отчета о пройденном обучении. Текст, выделенный курсивом, демонстрирует примеры, которые можно включить в отчет.

Отчет о тренинге	
Автор отчета о тренинге: Дата:	
Название тренинга	
Тип тренинга и материалы	<i>Базовый/подготовка наставников</i>
Дата	
Город и страна	
Фасилитатор/ фасилитаторы	<i>Включите координаторов НО</i>
Справочная информация	<i>Обоснование:</i>

	<p><i>Происхождение запроса;</i></p> <p><i>Контекст, связанный с ПСП в стране/регионе;</i></p> <p><i>Соответствующая информация, связанная с подготовкой тренинга (конкретное соглашение с НО, проблемы, связанные с подготовкой, и т.д.).</i></p>
Партнеры	<i>НО, региональные отделения МФОККиКП, доноры и др.</i>
Проект	<i>Название проекта или программы, в рамках которой проходил тренинг.</i>
Демографические показатели	<p><i>Количество участников: XXX;</i></p> <p><i>Женщины: XXX</i></p> <p><i>Мужчины: XXX</i></p> <p><i>Принадлежность к НО: XX участников из Красного Креста и Красного Полумесяца;</i></p> <p><i>Волонтеры: XXX Сотрудники НО: XXX</i></p> <p><i>Другие участники из:</i></p>
Задачи и связанные с ними показатели	<i>Задачи обучения согласно анонсу тренинга или его концепции.</i>
Содержание	<i>Основные пройденные модули (см. программу анонса тренинга или концептуальную записку)</i>
Методы	<i>Типы использованных методов и техник обучения, включая то, каким образом были адаптированы материалы к целевой аудитории.</i>
Результаты	<i>Результаты, связанные с поставленными задачами обучения</i>
Оценка обучения	<p><i>Результаты предварительного и последующего тестирования (если таковые имеются);</i></p> <p><i>Краткое изложение оценки участниками тренинга (например, были ли достигнуты цели обучения, навыки фасилитаторов; соответствовал ли тренинг ожиданиям участников; был ли тренинг безопасным, инклюзивным и основанным на активном участии слушателей и т.д.).</i></p>

Последующие действия	<i>Любая информация о согласованных последующих действиях: когда, как и кем.</i>
Основные усвоенные уроки	<i>Любая информация о содержании тренинга, навыках фасилитаторов, управлении временем, месте проведения, питании и других аспектах с точки зрения фасилитатора и участников. В этот раздел включите ответы и комментарии из оценки тренинга и добавьте соответствующие цитаты участников.</i>
Другие справочные документы, материалы и место их хранения	<i>Укажите места хранения отсканированных или печатных копий документов по оценке и добавьте комментарий по новым элементам, добавленным в данный тренинг (например, должностные инструкции, планы действий или шаблоны по МиО).</i>
Другие комментарии	

7. Инструменты для направления к специалистам

Важнейшим компонентом реализации программ ПСП является действующая система направления к специалистам. При аккуратном документировании направлений бенефициар получает поддержку специалистов, необходимую для его хорошего психосоциального состояния. Перенаправить можно как в специализированные психиатрические, так и в другие виды служб, оказывающие общие медицинские услуги, юридическую и экономическую поддержку и т.д.

Здесь представлены два инструмента:

1. Список справочных ресурсов специалистов (включая контактную информацию и процедуры);
2. Формы документации по направлению.

Может быть полезно включить бланки документации по направлению к специалистам в отчеты о деятельности персонала и волонтеров (см. раздел 1. Отчеты об управлении программой).

При составлении списка ресурсов для направления к специалистам важно убедиться, что службы и поставщики услуг, к которым вы обращаетесь, работают в соответствии со стандартами надлежащей практики при мероприятиях по ПСП. Оценивайте потенциальных поставщиков услуг

в соответствии с принципами «не навреди», такими как надежность, наличие солидного послужного списка, официальный статус (например, правительственные или признанные и известные НПО), соответствующий культурный уровень и т.д.

Также очень важно знать, какие официальные системы и правила действуют в вашем регионе и стране, касающиеся отчетности и перенаправления к специалистам. Например, важно разбираться в правилах и методах, регулирующих официальное реагирование на проблемы, связанные с психическим здоровьем и насилием со стороны полиции, судов, здравоохранения и других учреждений, под юрисдикцию которых попадает ваше целевое сообщество. Обратите внимание на следующие вопросы при составлении списка ресурсов и разработке бланка документов для направления к специалистам:³²

1. Процедура представления информации

- Какова процедура подачи заявления о случае насилия?
- Каков механизм направления к специалисту для оказания психиатрической помощи?

2. Правовая защита

- Когда наступает совершеннолетие или в каком возрасте дети по закону считаются взрослыми? Одинаков ли этот возраст для мужчин и женщин?
- Кто должен давать разрешение на уход за детьми, и как быть, если человек не имеет на это право?

3. Законы об обязательном информировании о случаях насилия

- Обязательно ли сообщать о конкретных формах насилия? (например, о сексуальном, физическом, эмоциональном, любых проявлениях насилия в отношении детей и т.д.).
- Существует ли закон о согласии? Что в нем говорится?
- Существуют ли особые обстоятельства, при которых информирование не является обязательным?
- Кто, если таковой имеется, обязан по закону сообщать о случаях насилия в полицию или другие органы?
- Какие наказания предусмотрены, если о насилии не сообщается?

7.1 Список ресурсов для направления к специалистам (контактные данные и процедуры)

Список ресурсов для направления к специалистам должен включать имена потенциальных поставщиков услуг и их контакты, предпочтительно имя конкретного лица и его контактные данные. Там также должна быть подробная информация о процедуре обращения к каждому поставщику услуг: например, нужно ли заполнять специальную форму, как записаться на прием и т.д.

7.1.1 Шаблон: Список ресурсов для направления к специалистам

Список ресурсов для направления к специалистам			
Поставщик услуг или организация	Предоставленные услуги (например, консультирование, вопросы здоровья, правовая помощь, размещение и т.д.)	ФИО и контакты (email, телефон и адрес проживания)	Примечания к процедурам (например, бланки и т.д.).
1.			
2.			
3.			
4.			

7.2 Руководство по межведомственному направлению к специалистам для ПЗПСП³³

Что такое межведомственное перенаправление к специалистам?

Перенаправление — это процесс направления клиента к другому поставщику услуг, поскольку ему требуется помощь, которая выходит за рамки опыта или объема предоставляемых услуг вашим поставщиком. Направлять можно в различные структуры, например, в службу здравоохранения, психосоциальной поддержки, защиты, обеспечения продовольствием, образования, предоставления жилья, материальной или финансовой помощи, физической реабилитации, в местный центр и/или в службу социальной помощи.

Для процедуры успешного перенаправления необходимо сформулировать минимальные требования, которые должны быть понятны клиенту или его опекуну, а также сотрудникам и волонтерам на всех уровнях. Нужно четко определить роль направляющего и принимающего агентства; обеспечить конфиденциальность информации; получить информированное согласие от клиента или лица, осуществляющего уход; установить временные рамки; и предоставлять только

ту информацию, которая необходима и имеет отношение к процедуре перенаправления к специалисту.

Кто может использовать этот бланк для перенаправления?

Этот бланк могут использовать гуманитарные организации, работающие с лицами с психическими заболеваниями и психосоциальными проблемами. Бланк и руководство являются инструментами для упрощения процесса межведомственного перенаправления, определения его путей, проведения тренингов и семинаров, а также средством для документирования данных в соответствии с минимальными стандартами. Бланк для перенаправления и руководство могут быть использованы любым поставщиком услуг, например, врачом, работающим в центре первичной медико-санитарной помощи, который направляет ребенка в Зону комфорта для детей или на программу питания; или кейс-менеджером, направляющим клиента на физическую реабилитацию. Эти документы могут быть использованы и лицами, оказывающими ППП людям, которые пережили стресс.

Бланк для перенаправления к специалистам облегчает процесс деятельности между всеми четырьмя уровнями пирамиды МПК по ПЗПС³⁴. Это не средство для выявления лиц с психическими, неврологическими нарушениями и/или людей, употребляющих психоактивные вещества (ППВ). Хотя его можно использовать, чтобы направлять людей в службы психиатрической помощи для их оценки и дальнейшего ведения. Данный инструмент может быть особенно полезен менеджерам и общественным служащим в работе с людьми и их семьями.

Как я могу направить человека к специалисту?

Чтобы процедура направления человека к специалисту была успешной, необходимо сделать следующее:

- 1. Определите проблему — что нужно клиенту?** Определите и оцените проблемы, потребности и сильные стороны клиента вместе с ним и/или с его опекуном (например, если клиент несовершеннолетний или с серьезными нарушениями и нуждается в помощи опекуна).
- 2. Определите, какая организация или агентство может удовлетворить эту потребность.** Составьте список других поставщиков услуг, которые могут помочь клиенту и/или его опекуну. Информацию о других службах в вашем географическом регионе можно получить из справочников услуг, Руководства МПК «Четыре вопроса» или координационных совещаний.³⁵

3. Свяжитесь с поставщиком услуг, чтобы подтвердить его право на участие. Свяжитесь с другими поставщиками услуг заранее, чтобы узнать об их услугах и правах на участие, а также о том, что включает в себя их протокол по перенаправлению, и смогут ли они помочь клиенту.

4. Объясните клиенту суть перенаправления. Предоставьте ему информацию о доступных услугах и объясните клиенту и/или лицам, осуществляющим уход, что такое перенаправление к специалисту (Например, какие услуги предоставляются? Где находится поставщик услуг? Как клиент может туда добраться и получить услуги? Почему вы рекомендуете обратиться к специалисту?). Имейте в виду, что клиент может отказаться от направления к специалисту.

5. Оформите согласие документально. Если клиент готов обратиться к специалисту, получите его согласие до того, как информация о нем будет передана другим лицам. Если клиент несовершеннолетний, необходимо получить согласие его родителей или опекунов.

6. Оформите направление. Заполните форму межведомственного направления в трех экземплярах (1 экземпляр для направляющего агентства, 1 экземпляр для клиента/попечителя, 1 экземпляр для принимающего агентства). Предоставьте контактную информацию направляющего агентства клиенту и при необходимости сопроводите его туда. Направление может быть осуществлено по телефону (в экстренных случаях), по электронной почте, через приложение или базу данных.

7. Проследите, чтобы направление к специалисту было успешным и (если возможно) получите обратную связь. Выясните, получил ли клиент необходимые услуги? Каков был результат?

1. Определите потребность/потребности
2. Определите и составьте список других поставщиков услуг
3. Свяжитесь с другими поставщиками услуг
4. Объясните клиенту/опекуну суть перенаправления
5. Подпишите согласие с клиентом/опекуном
6. Оформите направление к специалисту

Как я могу сотрудничать с различными агентствами, чтобы координировать направления?

Успешное внедрение межведомственной системы перенаправления предполагает, что участвующие (1) принимают единую документацию по перенаправлению, (2) согласовывают конкретные пути, процедуры и стандарты для перенаправления (например, какая организация

лучше всего подходит для тех или иных клиентов, (3) обучают сотрудников, как использовать документацию, стандарты и процедуры, а также 4) участвуют в координационных мероприятиях, таких как составление схемы услуг МПК 4 вопроса по ПЗПСП (кто, что, где и когда), координационных совещаниях и семинарах по вопросам направления к специалистам.

Координация этих шагов должна осуществляться через существующие механизмы, такие как межведомственные координационные группы по ПЗПСП или через соответствующие кластеры/рабочие группы. Рекомендуется, чтобы эти усилия носили межсекторальный характер, включая представителей таких секторов, как питание, координация и управление лагерями, образование, защита, ПЗПСП и здравоохранение.

Мониторинг и оценка перенаправления и функционирующих систем по направлению к специалистам

Успех межведомственной системы по перенаправлению можно отследить с помощью различных показателей, в зависимости от потребностей учреждений в информации и отчетности. Например, на базовом уровне учреждения могут сообщать о повышении уровня межведомственного сотрудничества, указывая количество агентств, которые согласились использовать форму для перенаправления и обязались обучить своих сотрудников ее использованию. На более высоком уровне агентства могут отследить способности персонала успешно осуществлять перенаправления с помощью тестов перед направлением, сразу после него и после направления через какое-то время, а также на основе количества успешных направлений, задокументированных с помощью межведомственных инструментов отслеживания и измерения качества. При необходимости все показатели должны быть разделены по гендерным и возрастным категориям.

Ключ к заполнению бланка для перенаправления к специалисту

Пункт в бланке перенаправления	Объяснения и примеры ³⁶
Место	Примеры: имя конкретного перемещенного лица (ВПЛ) или название лагеря беженцев, или фактический адрес. Клиент/попечитель должен быть в состоянии физически определить местонахождение принимающего агентства на основе этой информации.

<p>Клиент был проинформирован о перенаправлении к специалисту (Да/Нет)</p>	<p>Пожалуйста, объясните, почему клиент или опекун не были проинформированы о перенаправлении. Подпись согласия ставится в конце бланка.</p>
<p>Был ли клиент направлен в какие-либо другие организации (Да/Нет)</p>	<p>Агентствам полезно знать о предыдущих направлениях, чтобы предотвратить неоднократное перенаправление одного человека или семьи несколькими агентствами для получения одной и той же услуги. Это также помогает ориентироваться при направлении к специалистам в будущем.</p>
<p>Услуги по физическому здоровью</p>	<p>Физические медицинские услуги, оказываемые врачами, медсестрами, акушерками, местными медицинскими работниками и т.д.</p> <p>Пожалуйста, укажите в поле для описания, какие услуги запрашиваются: стационарные или амбулаторные.</p>
<p>Услуги по психическому здоровью</p>	<p>Категория относится к: психологическим вмешательствам; клиническому ведению пациентов с психическими, неврологическими расстройствами и расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ (ПНП), осуществляемое как специалистами, так и неспециалистами в области здравоохранения; поддержке лиц, осуществляющих уход за людьми с расстройствами ПНП. Пожалуйста, укажите в поле для описания, какие услуги</p>

	запрашиваются: стационарные или амбулаторные.
Психосоциальные мероприятия	К ним относится поддержка на местном уровне, в группах и семьях; организация зон комфорта для детей, женщин и молодежи; помощь уязвимым лицам и семьям; и психологическое образование для отдельных лиц и семей.
Питание	Группы «мать-ребенок», популяризация практики грудного вскармливания, терапевтическое кормление при тяжелом и/или критическом недоедании.
Защита: поддержка и услуги	Сюда входит проведение мероприятий по вопросам минной безопасности и обучению в этой области; защита детей и борьба с сексуальным и гендерным насилием (СГН). Поддержка/услуги по защите включают мониторинг защиты, специальные услуги для людей с ограниченными возможностями, для жертв сексуального и гендерного насилия, жертв пыток, целевые программы для защиты детей, связанных с вооруженными группами/силами, программы против детского труда и услуги по ведению дел для детей и лиц, переживших СГН.
Услуги по розыску семей	Восстановление семейных связей; услуги по воссоединению; оценка наилучших интересов (ВИА) и альтернативный уход за несопровождаемыми и разлученными с родителями детьми.

<p>Любые контакты или другие ограничения (ДА/НЕТ)</p>	<p>Этот вопрос связан с защитой клиента, которого направили к специалисту, и принципа «Не навреди». В некоторых случаях, (например, если речь идет о людях с психическими расстройствами, переживших сексуальное и гендерное насилие, или когда речь идет о защите детей), могут существовать определенные ограничения, как контактировать с клиентом и как предоставлять услуги/поддержку, чтобы не причинить ему дополнительный вред. Это важно в случаях, связанных с защитой, когда виновник — член семьи или сообщества, а также при работе с людьми, у которых проблемы с психическим здоровьем, чтобы свести к минимуму стигматизацию и обеспечить конфиденциальность. В таких ситуациях клиент может попросить, чтобы с ним связывались через близкого друга, другого родственника или доверенное лицо — члена сообщества, или через другое средство связи, например по электронной почте, а не по телефону. Пожалуйста, напишите все существующие проблемы или ограничения в специально отведенном месте на бланке.</p>
<p>Информационные агентства согласны обмениваться информацией в дальнейшем</p>	<p>В функционирующих системах перенаправления часто возникает необходимость в обмене информацией между направившим и принимающим агентством. В большинстве ситуаций это просто подтверждение о направлении, но в других может потребоваться обмен</p>

	<p>дополнительной информацией, при этом нужно уважать пожелания клиента о конфиденциальности (например, если одно из учреждений</p> <p>предоставляет услуги по ведению дел и отвечает за координацию перенаправлений клиента).</p>
--	--

7.2.1 КОПИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В плановом порядке Срочно Дата направления (ДД/ММ/ГГ):

Направляющая организация		Принимающая организация	
Агентство/организация:		Агентство/организация	
Контакт:		Контакт (если известен):	
Телефон:		Телефон:	
Электронная почта:		Электронная почта:	
Местонахождение:		Местонахождение:	
Информация о клиенте			
ФИО:			
Адрес:			
Телефон:			
ДАТА РОЖДЕНИЯ:			
Пол:			
Гражданство:			
Язык:			
Номер документа:			

<p><i>Если клиент несовершеннолетний (до 18 лет)</i></p> <p>ФИО основного опекуна:</p> <p>Родство с ребенком:</p> <p>Контакты опекуна:</p> <p>Информирован ли опекун о направлении к специалисту?</p> <p>Да</p> <p>Нет (если нет, объясните почему)</p>	
<p>Справочная информация/причина обращения:(описание проблемы, продолжительность, частота и т.д.) и уже оказанные услуги</p>	
<p>Информирован ли клиент о направлении к специалисту?</p> <p>Да.....</p> <p>Нет (если нет, объясните почему)</p>	<p>Направлялся ли клиент в другие организации?</p> <p>Да...(если да, объясните почему)</p> <p>Нет...</p>
<p>Запрашиваемые услуги:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Услуги по физическому здоровью - Услуги по психическому здоровью - Психосоциальная поддержка - Физическая реабилитация - Образование - Убежище - Материальная помощь - Питание 	

- Финансовая помощь

- Защита

- Социальные услуги

- Услуги по розыску семьи

- Правовая помощь

Пожалуйста, объясните, почему вы хотите получить эти услуги:

Согласие на предоставление информации (Прочитайте с клиентом/опекуном и ответьте на любые их вопросы до того, как он/она поставит свою подпись)

Я, _____ (имя клиента), понимаю, что целью направления и раскрытия этой информации

_____ (принимающее агентство) является обеспечение безопасности и непрерывности обслуживания со стороны поставщиков услуг, стремящихся удовлетворить потребности клиента.

Поставщик услуг, _____ (направляющее агентство), четко объяснил мне процедуру направления к специалисту

и указал точную информацию, которая должна быть раскрыта. Подписывая данный документ, я соглашаюсь на такой обмен информацией.

Подпись ответственного лица: _____ (Клиент или его опекун, если он несовершеннолетний) Дата (ДД/ММ/ГГ): ____

Информация о направлении к специалисту

Какие-либо контакты или другие ограничения? Да (если да, поясните)

Нет

Направление выдано по: Телефону (только в экстренных случаях), Электронной почте, Электронным способом (например, через приложение или базу данных)

Лично

<p>Ожидается последующее наблюдение: Телефон... Электронная почта... Лично... К определенному сроку... (ДД/ММ/ГГ): _____</p> <p>Информационные агентства согласны обмениваться информацией в ходе последующих действий:</p>	
Имя и подпись получателя:	Дата получения (ДД/ММ/ГГ):

7.2.2 КОПИЯ ДЛЯ КЛИЕНТА / ПОПЕЧИТЕЛЯ

В плановом порядке Срочно Дата направления (ДД/ММ/ГГ):	
<p>Направляющая организация</p> <p>Агентство/организация:</p> <p>Контакт:</p> <p>Телефон:</p> <p>Электронная почта:</p> <p>Местонахождение:</p>	<p>Принимающая организация</p> <p>Агентство/организация</p> <p>Контакт (если известен):</p> <p>Телефон:</p> <p>Электронная почта:</p> <p>Местонахождение:</p>
Информация о клиенте	
<p>ФИО:</p> <p>Адрес:</p> <p>Телефон:</p> <p>ДАТА РОЖДЕНИЯ:</p> <p>Пол:</p> <p>Гражданство:</p> <p>Язык:</p> <p>Номер документа:</p> <p>Если клиент несовершеннолетний (до 18 лет)</p>	

<p>ФИО основного опекуна:</p> <p>Родство с ребенком:</p> <p>Контакты опекуна:</p> <p>Информирован ли опекун о направлении к специалисту?</p> <p>Да</p> <p>Нет (если нет, объясните почему)</p>	
<p>Справочная информация/причина обращения:(описание проблемы, продолжительность, частота и т.д.) и уже оказанные услуги</p>	
<p>Информирован ли клиент о направлении к специалисту?</p> <p>Да.....</p> <p>Нет (если нет, объясните почему)</p>	<p>Направлялся ли клиент в другие организации?</p> <p>Да...(если да, объясните почему)</p> <p>Нет...</p>
<p>Запрашиваемые услуги:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Услуги по физическому здоровью - Услуги по психическому здоровью - Психосоциальная поддержка - Физическая реабилитация - Образование - Убежище - Материальная помощь - Питание - Финансовая помощь - Защита 	

<ul style="list-style-type: none"> - Социальные услуги - Услуги по розыску семьи - Правовая помощь 	
<p>Пожалуйста, объясните, почему вы хотите получить эти услуги</p>	
<p>Согласие на предоставление информации (Прочитайте с клиентом/опекуном и ответьте на любые их вопросы до того, как он/она поставит свою подпись)</p>	
<p>Я, _____ (имя клиента), понимаю, что целью направления и раскрытия этой информации _____ (принимающее агентство) является обеспечение безопасности и непрерывности обслуживания со стороны поставщиков услуг, стремящихся удовлетворить потребности клиента.</p> <p>Поставщик услуг, _____ (направляющее агентство), четко объяснил мне процедуру направления к специалисту и указал точную информацию, которая должна быть раскрыта. Подписывая данный документ, я соглашаюсь на такой обмен информацией.</p> <p>Подпись ответственного лица: _____ (Клиент или его опекун, если он несовершеннолетний) Дата (ДД/ММ/ГГ): _____</p>	
<p>Информация о направлении к специалисту</p> <p>Какие-либо контакты или другие ограничения? Да (если да, поясните)</p> <p>Нет</p> <p>Направление выдано по: Телефону (только в экстренных случаях) Электронной почте Электронным способом (например, через приложение или базу данных) Лично</p> <p>Ожидается последующее наблюдение: Телефон... Электронная почта... Лично... К определенному сроку (ДД/ММ/ГГ): _____</p> <p>Информационные агентства согласны обмениваться информацией в ходе последующих действий:</p>	

Имя и подпись получателя:	Дата получения (ДД/ММ/ГГ):
---------------------------	----------------------------

7.2.3 КОПИЯ ДЛЯ ПРИНИМАЮЩЕГО АГЕНТСТВА

В плановом порядке Срочно	Дата направления (ДД/ММ/ГГ):
Направляющая организация	Принимающая организация
Агентство/организация:	Агентство/организация
Контакт:	Контакт (если известен):
Телефон:	Телефон:
Электронная почта:	Электронная почта:
Местонахождение:	Местонахождение:
Информация о клиенте	
ФИО:	
Адрес:	
Телефон:	
ДАТА РОЖДЕНИЯ:	
Пол:	
Гражданство:	
Язык:	
Номер документа:	
Если клиент несовершеннолетний (до 18 лет)	
ФИО основного опекуна:	
Родство с ребенком:	
Контакты опекуна:	

<p>Информирован ли опекун о направлении к специалисту?</p> <p>Да</p> <p>Нет (если нет, объясните почему)</p>	
<p>Справочная информация/причина обращения:(описание проблемы, продолжительность, частота и т.д.) и уже оказанные услуги</p>	
<p>Информирован ли клиент о направлении к специалисту?</p> <p>Да.....</p> <p>Нет (если нет, объясните почему)</p>	<p>Направлялся ли клиент в другие организации?</p> <p>Да...(если да, объясните почему)</p> <p>Нет...</p>
<p>Запрашиваемые услуги:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Услуги по физическому здоровью - Услуги по психическому здоровью - Психосоциальная поддержка - Физическая реабилитация - Образование - Убежище - Материальная помощь - Питание - Финансовая помощь - Защита - Социальные услуги - Услуги по розыску семьи - Правовая помощь 	

Пожалуйста, объясните, почему вы хотите получить эти услуги	
Согласие на предоставление информации (Прочитайте с клиентом/опекуном и ответьте на любые их вопросы до того, как он/она поставит свою подпись)	
<p>Я, _____ (имя клиента), понимаю, что целью направления и раскрытия этой информации</p> <p>_____ (принимающее агентство) является обеспечение безопасности и непрерывности обслуживания со стороны поставщиков услуг, стремящихся удовлетворить потребности клиента.</p> <p>Поставщик услуг, _____ (направляющее агентство), четко объяснил мне процедуру направления к специалисту</p> <p>и указал точную информацию, которая должна быть раскрыта. Подписывая данный документ, я соглашаюсь на такой обмен информацией.</p> <p>Подпись ответственного лица: _____ (Клиент или его опекун, если он несовершеннолетний) Дата (ДД/ММ/ГГ): _____</p>	
Информация о направлении к специалисту	
<p>Какие-либо контакты или другие ограничения? Да (если да, поясните)</p> <p>Нет</p> <p>Направление выдано по: Телефону (только в экстренных случаях), Электронной почте, Электронным способом (например, через приложение или базу данных), Лично...</p> <p>Ожидается последующее наблюдение: Телефон... Электронная почта... Лично... К определенному сроку... (ДД/ММ/ГГ): _____</p> <p>Информационные агентства согласны обмениваться информацией в ходе последующих действий:</p> <p>Имя и подпись получателя: _____ Дата получения (ДД/ММ/ГГ): _____</p>	

8. Инструменты по защите волонтеров

Чтобы программы ПСП были эффективными и качественными, необходимо оказывать помощь волонтерам и персоналу. В этом разделе собраны инструменты из документа «Защита волонтеров: инструменты по психосоциальной поддержке», опубликованного Справочным центром по психосоциальной поддержке МФОККиКП. Более подробную информацию об этом пособии можно найти на сайте <http://pscentre.org/library/training-materials/caring/>. Документ доступен на нескольких языках и имеет дополнительные учебные материалы.

НО могут создавать условия, способствующие повышению жизнестойкости волонтеров и сотрудников:³⁷

- создавая разумные условия труда с помощью политики и стратегий;
- обеспечивая доступное руководство и поддержку со стороны руководителей и коллег;
- формируя организационную культуру, в которой люди могут открыто говорить, делиться проблемами, где соблюдается принцип конфиденциальности;
- организовывая регулярные встречи, которые объединяют волонтеров и сотрудников и способствуют развитию чувства общности;
- создавая рабочую культуру, когда можно собраться вместе после работы в рамках системы взаимной поддержки;
- демонстрируя признательность за работу волонтерам и сотрудникам.

Инструменты, представленные в этом разделе, относятся к разделу Промежуточные результаты 1.2 (Ю 1.2) («Защита волонтеров»). Они подходят для системы поддержки как отдельных сотрудников, так и волонтеров, а также для групп по оказанию помощи. Данные инструменты включают:

- образец опроса о психосоциальной поддержке волонтеров (см. инструмент 26 «Защита волонтеров»)
- установочные вопросы для МиО (см. инструмент 25 «Защита волонтеров»)
- рабочие таблицы (см. рабочие таблицы А-К «Забота о волонтерах»).

8.1.1 Образец: Опрос о психосоциальной поддержке волонтеров

Опрос о психосоциальной поддержке волонтеров

Волонтеры являются важной частью работы нашего Национального Общества при чрезвычайных ситуациях. Для того, чтобы более эффективно помогать нашим волонтерам, мы просим вас принять участие в этом опросе. Это поможет нам лучше понять, как мы могли бы повысить ваше благополучие. Это анонимный опрос — ПРОСЬБА: НЕ ПИСАТЬ СВОЕ ИМЯ В ЭТОЙ АНКЕТЕ.

Пожалуйста, обведите кружком цифру, которая соответствует вашему отношению к заданному вопросу:

1= категорически не согласен, 2=не согласен, 3=согласен, 4=совершенно согласен.

1.	Я хорошо понимаю, с каким стрессом могу столкнуться, работая волонтером в условиях чрезвычайных ситуаций.	1	2	3	4
2.	Я знаю, как распознать в себе признаки серьезного стресса.	1	2	3	4
3.	Я владею эффективными стратегиями для борьбы со стрессом.	1	2	3	4
4.	Я знаю, как распознать признаки серьезного стресса у моих товарищей по команде.	1p	2	3	4
5.	Я знаю, как поддержать членов своей команды в стрессовых ситуациях.	1	2	3	4
6.	Мой менеджер/руководитель заботится о моем благополучии.	1	2	3	4
7.	Мой менеджер/руководитель всегда рядом, когда мне нужно с ним поговорить.	1	2	3	4
8.	Мой менеджер/руководитель свяжется со мной, если мне будет плохо.	1	2	3	4
9.	Я знаю, как получить дополнительную помощь при стрессе от нашей организации, если она мне понадобится.	1	2	3	4

10.	Национальное Общество предоставило мне информацию о том, как преодолевать стресс.	1	2	3	4
11.	Это Национальное Общество оказывает полезную поддержку волонтерам, помогая им справиться с работой в чрезвычайных ситуациях.	1	2	3	4
12.	Мой менеджер/руководитель и местное отделение высоко оценили мою работу.	1	2	3	4
<i>Пожалуйста, расскажите...</i>					
Как сейчас Национальное Общество помогает вам справиться со стрессом?					
Что в настоящее время Национальное Общество делает не так? Что мешает вам справляться со стрессом?					
Какие у вас есть предложения, чтобы лучше поддерживать наших волонтеров?					
Спасибо, что приняли участие в нашем опросе!					

8.2 Установочные вопросы для МиО (мониторинга и оценки)

Приведенные ниже вопросы можно использовать при создании или оценке системы помощи вашим сотрудникам и волонтерам, а также для мониторинга этой системы на протяжении времени. Вопросы касаются того, «что уже имеется», «как это используется» и «насколько хорошо это работает» в конкретных областях, где предоставляется помощь сотрудникам и волонтерам.

8.2.1 Образец: Установочные вопросы для МиО (Защита волонтеров)

Область	Потребность и ресурсы
Знания и навыки	- Что уже делают волонтеры, чтобы заботиться о себе и членах своей команды?

	<ul style="list-style-type: none"> - Что сотрудники и волонтеры знают о стрессе — личном и коллективном — и о том, как с ним справляться? - Сколько волонтеров и сотрудников уже обучены методике взаимопомощи, оказания психологической первой помощи или управлению стрессом? - Как менеджеры могут понять, что волонтеры испытывают стресс?
<p>Что такое благополучие?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - В какой степени волонтеры чувствуют поддержку со стороны своей организации? - Какие виды существующей поддержки волонтеры считают полезными? - В каких еще видах поддержки, по мнению волонтеров, они нуждаются? - Каковы основные факторы стресса, с которыми, по мнению волонтеров, они сталкиваются, например, слишком много работают, не понимают своей роли, сталкиваются с травмированными людьми на практике? - Насколько слаженно, по мнению сотрудников и волонтеров, работают их команды? - Как менеджеры и руководители понимают свою роль в поддержке волонтеров и ответственности за них?
<p>Материалы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Есть ли пособия по стрессу и управлению им?

	<ul style="list-style-type: none"> - Есть ли учебные материалы по оказанию помощи сверстникам (равный равному) и психологической первой помощи? - Существуют ли письменные протоколы для надзора за волонтерами и направления к специалистам сотрудников или волонтеров, нуждающихся в дополнительной поддержке? - Используются ли имеющиеся материалы и распространяются ли они, например, знают ли менеджеры и руководители о протоколах и существующих ресурсах?
Человеческие ресурсы	<ul style="list-style-type: none"> - Сколько сотрудников и волонтеров помогают своим коллегам? - Кто обладает возможностями по оказанию психосоциальной поддержки в рамках организации или вне ее, например, штатный консультант, местные эксперты для направления к специалистам? - Есть ли опытные сотрудники или волонтеры, готовые поделиться своим опытом во время обучения волонтеров, или выступить в роли приятеля? - Сколько менеджеров прошли обучение по программе поддерживающей супервизии и ППП?
Финансовые ресурсы	<ul style="list-style-type: none"> - Какие мероприятия не требуют затрат, например, беседы с волонтерами о хорошем самочувствии во время их знакомства с организацией?

	<p>- Какие еще стратегии можно разработать и сколько они могут стоить?</p> <p>- Какие средства доступны для разработки других необходимых стратегий?</p>
--	--

8.3 Рабочие таблицы по заботе о волонтерах

Рабочие таблицы А-К в «Инструментах по защите волонтеров» (см. ниже) можно использовать, чтобы узнать, какими основными и дополнительными стратегиями по оказанию поддержки волонтерам располагает ваше Национальное Общество на данный момент. Для каждой фазы цикла помощи разработаны рабочие таблицы (до, во время и после). С их помощью можно также определить, какие аспекты нуждаются в дальнейшем развитии.

8.3.1 Образец: Рабочие таблицы по защите волонтеров

Рабочие таблицы по защите волонтеров

ДО: информировать и подготовить

Необходимо продумать стратегии подготовки волонтеров к рискам, с которыми они могут столкнуться, до наступления кризиса или до того, как волонтер будет командирован для оказания помощи. Организация и линейные менеджеры должны понимать, в каком психосоциальном состоянии находятся волонтеры и уметь оказывать им поддержку.

Рабочая таблица А	<p>Набор и отбор</p> <p>Эта рабочая таблица предназначена для привлечения и отбора волонтеров для работы в НО. Многие волонтеры являются членами сообществ, которым будут помогать, а в чрезвычайных ситуациях могут и сами пострадать. При отборе волонтеров важно оценить, как они справлялись со своим предыдущим опытом, могут ли они эмоционально дистанцироваться от своих переживаний, а также нужно выявить</p>
-------------------	--

	волонтеров, которые, работая при ЧС, склонны к эмоциональной перегрузке.
Рабочая таблица В	<p>Введение в курс дела</p> <p>Эта рабочая таблица связана с тем, как следует включать информацию о заботе о себе и команде при знакомстве волонтеров с организацией и их работой/ролью.</p>
Рабочая таблица С	<p>Инструктаж и подготовка</p> <p>Эта рабочая таблица касается проведения инструктажа и обучения волонтеров навыкам заботы о себе и команде, а также обучения линейных менеджеров методам контроля и поддержки сотрудников и волонтеров.</p>
Рабочая таблица D	<p>Планирование на случай непредвиденных обстоятельств</p> <p>Эта рабочая таблица связана с заблаговременной разработкой планов действий в чрезвычайных ситуациях в НО для того, чтобы быть готовым к оказанию помощи волонтерам и персоналу, если и когда произойдет чрезвычайная ситуация.</p>
ВО ВРЕМЯ: контролировать и оказывать поддержку	
<p>Во время активного реагирования на отдельное событие или затяжной кризис продумайте стратегии по созданию благоприятной и открытой атмосферы для волонтеров и персонала, поощряйте развитие эффективных стратегий по оказанию помощи себе и команде, уделяйте особое внимание волонтерам и сотрудникам, которые оказались в зоне риска и убедитесь, что системы коллегиальной поддержки «равный-равному», а также перенаправления к специалисту работают.</p>	

Рабочая таблица Е	<p>Собрания команды</p> <p>В данной рабочей таблице речь идет о том, как решаются вопросы индивидуального и коллективного благополучия на регулярных собраниях команды.</p>
Рабочая таблица F	<p>Мониторинг стресса у отдельных сотрудников и коллектива</p> <p>Этот раздел о том, как линейные менеджеры могут контролировать стресс отдельного человека и команды в целом, а также какие существуют стратегии поддержки людей и команд, работающих в условиях стресса.</p>
Рабочая таблица G	<p>Надзор и дополнительное обучение</p> <p>Этот документ — о надзоре за волонтерами и сотрудниками, особенно за их благополучием (не только за их работой). Также здесь речь идет о надзоре за работой линейных менеджеров, отвечающих за волонтеров и сотрудников, и о дополнительном обучении, которое повышает благополучие персонала и волонтеров.</p>
Рабочая таблица H	<p>«Равный-равному» и направление к специалисту</p> <p>Эта рабочая таблица касается стратегий поддержки коллег (например, системы «дружеской поддержки») в командах, а также разработки и внедрения функциональной системы направления к специалистам для волонтеров и</p>

	сотрудников, нуждающихся в более высоком уровне поддержки.
ПОСЛЕ: обдумывайте и обращайтесь к специалистам	
<p>После работы в кризисной ситуации продумайте стратегии, чтобы волонтеры и персонал могли отдохнуть, пообщаться с близкими, осмыслить пережитое и прийти в себя, а также при необходимости получить дополнительную поддержку, включая помощь коллег, супервизию и профессиональную или полупрофессиональную помощь.</p>	
Рабочая таблица I	<p>«Равный-равному» и направление к специалисту после кризисной ситуации</p> <p>В данной рабочей таблице рассматривается, как помочь отдельным людям и группе осмыслить их опыт, полученный в ходе ЧС, напомнить им о необходимости заботиться о себе и команде, а также как оказать психосоциальную поддержку и/или направить волонтеров и сотрудников к специалистам.</p>
Рабочая таблица J	<p>Признание заслуг волонтеров</p> <p>В этой рабочей таблице говорится о выражении признательности за работу волонтеров и персонала в чрезвычайных ситуациях с помощью неформальных средств и официальных процедур или мероприятий.</p>
Рабочая таблица K	<p>Стратегии для придания официального статуса поддержке коллег («Равный равному»)</p> <p>Эта рабочая таблица содержит информацию о том, как придать официальный статус</p>

	стратегиям поддержки коллег с помощью обучения и надзора.
--	---

9. Ресурсы

9.1 Справочный центр МФОККиКП по ресурсам психосоциальной поддержки

Caring for Volunteers: A psychosocial support toolkit. (2012) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support: Copenhagen. (Защита волонтеров: инструменты для психосоциальной поддержки. (2012) Информационный центр по ПСП МФОККиКП: Копенгаген.)

Strengthening Resilience: A global selection of psychosocial interventions. (2014) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support: Copenhagen (Укрепление жизнестойкости: глобальная подборка психосоциальных мероприятий. (2014) Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке: Копенгаген)

9.2 Ресурсы МФОККиКП по МиО

IFRC Project/Programme Monitoring and Evaluation Guide. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Geneva (2011) (Руководство по мониторингу и оценке проектов/программ МФОККиКП. Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Женева (2011))

Monitoring and evaluation guidelines for The Children's Resilience Programme. (2012) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Save the Children: Copenhagen. (Руководство по МиО программы «Детская стрессоустойчивость». (2012) Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и организация «Спасите детей»: Копенгаген).

Planning Monitoring Evaluation and Reporting (PMER) Toolkit for Community-based health and first aid. (2013) IFRC, CBHFA. (Инструменты планирования, мониторинга, оценки и отчетности

(PMER) для программы здоровья и оказания первой помощи на базе сообществ. (2013) МФОККиКП, СВНФА).

The Rapid Assessment Guide for Psychosocial Support and Violence Prevention in Emergencies and Recovery (2015) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Canadian Red Cross (Руководство по быстрой оценке для психосоциальной поддержки и предотвращения насилия в чрезвычайных ситуациях и при восстановлении (2015) Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и Канадский Красный Крест).

<http://pscentre.org/wp-content/uploads/PSS-and-VP-Rapid-Assessment-Tool-Emergencies-and-Recovery-2015.p>

9.3 Статьи, отчеты и книги

Bragin, M., Onta, K., Janepher, T., Naeyimana, G. and Eibs, T. To be well at heart: women's perceptions of psychosocial well-being in three conflict-affected countries. Intervention, July 2014, Vol. 12, Issue 2: 187-209. (Чтобы на сердце было хорошо: восприятие женщинами психосоциального благополучия в трех странах, пострадавших от конфликтов. Мероприятия, июль 2014, том 12, выпуск 2: 187-209).

Dart J. and Davies R. (2003) A Dialogical, Story-Based Evaluation Tool: The Most Significant Change Technique. American Journal of Evaluation, 24(2): 137-155. (Диалоговый инструмент оценки, основанный на рассказах: техника наиболее значимых изменений. Американский журнал по оценке, 24(2): 137-155).

Minimum standards for child protection in humanitarian action. Child Protection Working Group (CPWG) (2012), pages 149-154 (Минимальные стандарты по защите детей при оказании гуманитарной помощи. Рабочая группа по защите детей. (РГЗД) (2012) стр.149-154)

Sen, A. (1999) Development as freedom. New York, NY: Anchor Books (Развитие как свобода. Нью-Йорк, Anchor Books).

Snider L. and Dawes A. (2006) *Psychosocial Vulnerability and Resilience Measures for National-Level Monitoring of Orphans and Vulnerable Children: Recommendations for the UNICEF Psychological Indicator*. UNICEF: New York. (Показатели психосоциальной уязвимости и меры по повышению жизнестойкости для мониторинга сирот и уязвимых детей на национальном уровне: рекомендации в отношении психологического показателя ЮНИСЕФ. ЮНИСЕФ: Нью-Йорк).

Tennant, R., Hiller, L., Fishwick, R., Platt, P., Joseph, S., Weich, S., Parkinson, J., Secker, J., Stewart-Brown, S. (2007) *The Warwick-Edinburgh Mental Well-being Scale (WEMWBS): development and UK validation, Health and Quality of Life Outcome; 5:63 doi:101186/1477-7252-5-63* (Уорик-Эдинбургская шкала психического благополучия (WEMWBS): разработка и проверка в Великобритании, Здоровье и качество жизни).

9.4 Руководства, пособия и интернет-ресурсы

Advocacy communications and social mobilization for TB control: a guide to developing knowledge, attitude and practice surveys. WHO/HTM/STB/2008.46 (Пропаганда, информирование и социальная мобилизация для борьбы с ТБ: руководство по разработке исследований в области знаний, отношения и практики. WHO/HTM/STB/2008.46)

http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789241596176_eng.pdf

A Kit of Tools for participatory research and evaluation with children, young people and adults. Save the Children Norway (2008) (Инструменты для проведения исследований и оценки с участием детей, молодежи и взрослых. Спаси детей, Норвегия (2008))

<http://www.hapinternational.org/pool/files/kit-of-tools.pdf>

Davies R. and Dart J. (2005) *The 'Most Significant Change' (MSC) Technique: A guide to its use*. CARE International (Дэвис Р. и Дарт Дж. (2005) Техника «Наиболее значимых изменений» (НЗИ): Руководство по ее использованию. CARE International)

Hubbard J. *Manual on Brief Ethnographic Interviewing: Understanding an issue, problem or idea from a local perspective*. Center for Victims of Torture. ((Руководство по проведению краткого этнографического интервью: понимание вопроса, проблемы или идеи с позиций местного населения. Центр для жертв пыток).

<http://www.cvt.org/sites/cvt.org/files/attachments/u8/downloads/Brief%20Ethnographic%20Interviewing%20Manual.pdf>

IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings (2012). *IASC Reference Group Mental Health and Psychosocial Support Assessment Guide* (Справочная группа МПК по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях (2012). Руководство по оценке справочной группы МПК по психическому здоровью и психосоциальной поддержке).

http://www.who.int/mental_health/publications/IASC_reference_group_psychosocial_support_assessment_guide.pdf

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Geneva: IASC. (Межучрежденческий постоянный комитет (МПК) (2007). Руководящие принципы МПК по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях. Женева: МПК).

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2017) *Reference Group for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, Inter-Agency Referral Form and Guidance Note*, Geneva: IASC. (Межучрежденческий постоянный комитет (МПК)(2017) Справочная группа Межучрежденческого постоянного комитета (МПК) по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях, Бланк направления и руководство, Женева: МПК).

INTRAC, Handout: Most Significant Change Approach. (INTRAC, Раздаточный материал: подход к наиболее значимым изменениям.

<http://managementhelp.org/businessresearch/focus-groups.htm>

Monitoring and Evaluation News (Новости мониторинга и оценки).

<http://mande.co.uk/special-issues/most-significant-change-msc/>

Minimum Standards For Child Protection In Humanitarian Action (CPWG) (Минимальные стандарты по защите детей при проведении гуманитарных мероприятий (РГЗД)) <http://cpwg.net/minimum-standards/>

Psychological First Aid: Guide for Field Workers. (2011) World Health Organisation, War Trauma Foundation and World Vision International. WHO: Geneva. (Психологическая первая помощь: Руководство для местных сотрудников. (2011) Всемирная организация здравоохранения, Фонд военной травмы и World Vision International. ВОЗ: Женева).

Survey Methodologies: KAP Surveys. Unite for Sight. (Методологии опросов: ЗОП исследования. Объединение ради будущего).

<http://www.uniteforsight.org/global-health-university/survey-methodologies>

WHO and UNHCR (2012) Assessing Mental Health and Psychosocial Needs and Resources: Toolkit for humanitarian settings (ВОЗ и УВКБ ООН (2012) Оценка потребностей и ресурсов в области психического здоровья и психосоциальной помощи: инструменты для гуманитарных ситуаций).

http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/76796/1/9789241548533_eng.pdf

Ссылки:

¹ **The Rapid Assessment Guide for Psychosocial Support and Violence Prevention in Emergencies and Recovery (2015) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Canadian Red Cross.** (Руководство по быстрой оценке для психосоциальной поддержки и предотвращения насилия при ЧС и восстановлению (2015), Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и Канадский Красный Крест)

² **The Rapid Assessment Guide for Psychosocial Support and Violence Prevention in Emergencies and Recovery (2015) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Canadian Red Cross.** (Руководство по быстрой оценке для психосоциальной поддержки и предотвращения насилия при ЧС и восстановлению (2015), Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и Канадский Красный Крест)

³ **The Rapid Assessment Guide for Psychosocial Support and Violence Prevention in Emergencies and Recovery (2015) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Canadian Red Cross.** Руководство по быстрой оценке для психосоциальной поддержки и предотвращения насилия при ЧС и в период восстановления (2015), Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и Канадский Красный Крест).

⁴ **IFRC Project/Programme Monitoring and Evaluation Guide. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Geneva (2011)** (Руководство по мониторингу и оценке проектов/программ МФОККиКП. Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Женева (2011))

⁵ **Адаптировано из: Advocacy communications and social mobilization for TB control: a guide to developing knowledge, attitude and practice surveys. WHO/HTM/STB/2008.46**

http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789241596176_eng.pdf

⁶ **Survey Methodologies: KAP Surveys. Unite for Sight.** (Методологии опросов: ЗОП исследования. Объединение ради будущего).

⁷ См. **Planning Monitoring Evaluation and Reporting (PMER) Toolkit for Community-based health and first aid. (2013) IFRC, CBHFA and The Rapid Assessment Guide for Psychosocial Support and Violence Prevention in Emergencies and Recovery (2015) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Canadian Red Cross, p. 32.** (Инструменты планирования, мониторинга, оценки и отчетности (PMER) для программы здоровья и оказания первой помощи на базе сообществ. (2013) МФОККиКП, СВНФА и Руководство по быстрой оценке для психосоциальной поддержки и предотвращения насилия в чрезвычайных ситуациях и при восстановлении (2015) Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и Канадский Красный Крест).

⁸ **IFRC CBHFA module on violence prevention and response (2013 version)** (Модуль МФОККиКП СВНФА по предотвращению насилия и оказанию помощи)

⁹ **Appropriate as aligned with international standards such as the Child Rights Convention, International Declaration of Human Rights as well as IFRC policies and guidelines for violence prevention and protection.** (Соответствует международным стандартам: Конвенции о правах ребенка, Международной декларации прав человека, а также Политике и руководствам МФОККиКП по предотвращению насилия и защите).

¹⁰ **IFRC Project/Programme Monitoring and Evaluation Guide. (2011) International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Geneva, p. 14.** (Руководство по мониторингу и оценке проектов/программ МФОККиКП. (2011) Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Женева, стр. 14).

¹¹ **The Children's Resilience Programme: Programme Manager's Handbook, (2012) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Save the Children: Copenhagen, p. 31.** (Программа «Детская стрессоустойчивость: справочник для руководителя программы, (2012) Справочный

центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и Организация «Спасти детей»: Копенгаген, стр.31)

¹² **Strengthening Resilience: A global selection of psychosocial interventions. (2014) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support: Copenhagen, p. 12** (Укрепление жизнестойкости: глобальная подборка психосоциальных мероприятий. (2014) Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке: Копенгаген, стр. 12)

¹³ **Bragin, M., Onta, K., Janepher, T., Naeyimana, G. and Eibs, T. To be well at heart: women's perceptions of psychosocial well-being in three conflict-affected countries. Intervention, July 2014, Vol. 12, Issue 2: 187-209.** (Чтобы на сердце было хорошо: восприятие женщинами психосоциального благополучия в трех странах, пострадавших от конфликтов. Мероприятия, июль 2014, том 12, выпуск 2: 187-209).

¹⁴ **Sen, A. (1999) Development as freedom. New York, NY: Anchor Books** (Развитие как свобода. Нью-Йорк, Anchor Books).

¹⁵ **Hubbard J. Manual on Brief Ethnographic Interviewing: Understanding an issue, problem or idea from a local perspective. Center for Victims of Torture.**

<http://www.cvt.org/sites/cvt.org/files/attachments/u8/downloads/Brief%20Ethnographic%20Interviewing%20Manual.pdf> (Руководство по проведению краткого этнографического интервью: понимание вопроса, проблемы или идеи с позиций местного населения. Центр для жертв пыток).

¹⁶ **Tennant, R., Hiller, L., Fishwick, R., Platt, P., Joseph, S., Weich, S., Parkinson, J., Secker, J., Stewart-Brown, S. (2007) The Warwick-Edinburgh Mental Well-being Scale (WEMWBS): development and UK validation, Health and Quality of Life Outcome; 5:63 doi:101186/1477-7252-5-63** (Уорик-Эдинбургская шкала психического благополучия (WEMWBS): разработка и проверка в Великобритании, Здоровье и качество жизни).

¹⁷ **Adapted from: Tool C Example of general guidelines for focus group discussions. M&E package for Health Emergency Response Unit, psychosocial component. IFRC (pending publication)** (Адаптировано из: Инструмент С, Пример общего руководства по проведению обсуждений в фокус-группах. Пакет МиО для Группы реагирования на чрезвычайные ситуации в области здравоохранения, психосоциальный компонент. МФОККиКП (ожидает публикации))

¹⁸ **Monitoring and evaluation guidelines for The Children's Resilience Programme. (2012) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Save the Children: Copenhagen.** (Руководство по МиО программы «Детская стрессоустойчивость». (2012) Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и организация «Спасите детей»: Копенгаген).

¹⁹ **IFRC Project/Programme Monitoring and Evaluation Guide. (2011) International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Geneva.** (Руководство по мониторингу и оценке проектов/программ МФОККиКП. (2011) Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Женева).

²⁰ **See Annex 10 of M&E Guidelines for The Children's Resilience Programme (2012) for a more comprehensive guide to conducting focus group discussions with children.** (См. Приложение 10 Руководства по МиО программы «Детская стрессоустойчивость» (2012) для получения подробной информации по проведению фокус-групп с детьми).

²¹ **Snider L. and Dawes A. (2006) Psychosocial Vulnerability and Resilience Measures for National-Level Monitoring of Orphans and Vulnerable Children: Recommendations for the UNICEF Psychological Indicator. UNICEF: New York.**

(Показатели психосоциальной уязвимости и меры по повышению жизнестойкости для мониторинга сирот и уязвимых детей на национальном уровне: рекомендации в отношении психологического показателя ЮНИСЕФ. ЮНИСЕФ: Нью-Йорк).

²² **Adapted from: M&E package for Health Emergency Response Unit, Tool C. IFRC (pending publication)** (Адаптировано из: материалов по МиО для Группы реагирования на чрезвычайные ситуации в области здравоохранения, Инструмент С. МФОККиКП (ожидает публикации))

²³ <http://managementhelp.org/businessresearch/focus-groups.htm>

²⁴ **IFRC Project/Programme Monitoring and Evaluation Guide. (2011) International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Geneva.** (Руководство по мониторингу и оценке проектов/программ МФОККиКП. (2011) Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Женева).

²⁵ **Dart J. and Davies R. (2003) A Dialogical, Story-Based Evaluation Tool: The Most Significant Change Technique. American Journal of Evaluation, 24(2): 137-155.** (Диалоговый инструмент оценки, основанный на рассказах: техника наиболее значимых изменений. Американский журнал по оценке, 24(2): 137-155).

²⁶ **Monitoring and Evaluation News, <http://mande.co.uk/special-issues/most-significant-change-msc/>** (Новости мониторинга и оценки)

²⁷ **Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC.** (Межучрежденческий постоянный комитет (МПК) (2007). Руководящие принципы МПК по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях. Женева: МПК).

²⁸ **Caring for Volunteers: A psychosocial support toolkit. (2012) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support: Copenhagen.** (Забота о волонтерах: инструменты для психосоциальной поддержки. (2012) Информационный центр по ПСП МФОККиКП: Копенгаген.)

²⁹ **Minimum standards for child protection in humanitarian action. Child Protection Working Group (CPWG) (2012), pages 149-154** (Минимальные стандарты по защите детей при оказании гуманитарной помощи. Рабочая группа по защите детей. (РГЗД) (2012) стр.149-154)

³⁰ **The Children's Resilience Programme (2012) IFRC PS Centre and Save the Children Denmark** (Программа детская стрессоустойчивость (2012) Психосоциальный центр МФОККиКП и организация «Спасти детей» Дания)

³¹ **M&E package for Health Emergency Response Unit, psychosocial component. IFRC (pending publication), tool F** (Пакет по МиО для Группы экстренного реагирования в области здравоохранения, психосоциальный компонент. МФОККиКП (ожидает публикации), инструмент F).

³² **The Rapid Assessment Guide for Psychosocial Support and Violence Prevention in Emergencies and Recovery (2015) IFRC Reference Centre for Psychosocial Support and Canadian Red Cross, p. 31.** (Руководство по быстрой оценке для психосоциальной поддержки и предотвращения насилия при ЧС и в период восстановления (2015), Справочный центр МФОККиКП по психосоциальной поддержке и Канадский Красный Крест, стр.31)

³³ **Inter-Agency Standing Committee (IASC) Reference Group for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, Inter-Agency Referral Form and Guidance Note, IASC, Geneva, 2017.** (Справочная группа Межучрежденческого постоянного комитета (МПК) по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях, Бланк направления и руководство, МПК, Женева, 2017 г.)

³⁴ **Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC, p. 11-13.** (Межучрежденческий постоянный комитет (МПК) (2007). Руководящие принципы МПК по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях. Женева: МПК, стр.11-13).

³⁵ **The IASC 4Ws: Who is Doing What, Where and When in Mental Health and Psychosocial Support Emergency Settings maybe a useful guide when sourcing service providers.** (МПК 4 вопроса: Кто, что, где и когда делает при чрезвычайной ситуации в области психического здоровья и психосоциальной поддержки. Это может быть полезным руководством при поиске поставщиков услуг).

³⁶ **IASC Reference Group for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. (2012). Who is Where, When, and doing What (4Ws) in Mental Health and Psychosocial Support: Manual with Activity Codes (field test-version). Geneva.** (Справочная группа МПК по психическому здоровью и психосоциальной поддержке в чрезвычайных ситуациях. (2012). Кто, где, когда и что делает (4 вопроса) в области психического здоровья и психосоциальной поддержки: руководство с кодами деятельности (пробная версия для работы на местах). Женева)

³⁷ **As described in Tool 1: Fostering Resilience in the Caring for Volunteers Toolkit** (Как описано в Инструменте 1: Повышение жизнестойкости — «Инструменты по защите волонтеров».)