

Передовая практика и коммуникативные навыки для оценки необходимой помощи в чрезвычайных ситуациях

Общие сведения

- Осознайте динамику и энергетику вашей роли представителя организации, которая помогает людям в чрезвычайных ситуациях.
- Однако не пренебрегайте фактом своей уязвимости при оценке необходимой помощи, находясь в не привычной для себя обстановке. По определению «Тиерфанд», все сотрудники и партнёры, вынужденные полагаться на других людей в разных ситуациях, считаются уязвимыми. Необходимо продумать, что это может для вас означать, и как снизить потенциальные риски.
- Берегите опрашиваемых и самих себя во время работы.
- Будьте ответственны перед теми, для кого работаете, называйте свою организацию и своё имя.
- Будьте чуткими и уважительными.
- По возможности, задавайте несложные житейские вопросы. Например, отвечая на вопрос "Как прошёл день?", собеседник может затронуть свои самые насущные проблемы.

1. ПРИСТУПАЯ к оценке необходимой помощи:

- Ознакомьтесь с культурными обычаями и настроениями в общине, например, принято ли людям противоположного пола разговаривать друг с другом.
- Ваш отчёт о безопасности в стране должен содержать характеристику местных норм культуры.
- Учитывайте глубокую уязвимость собеседника и пережитую им травму.
- Знайте существующие проблемы защиты людей, например, в лагерях для внутренне перемещенных лиц, у детей без родителей.
- При выборе опрашиваемых обеспечивайте представленность уязвимых групп людей, т.е. женщин, престарелых, инвалидов.
- До проведения оценки необходимой помощи обязательно обращайтесь к руководителю общины или лагеря или уведомляйте его об этом.

2. ВО ВРЕМЯ оценки необходимой помощи:

- Всегда будьте вместе с другим сотрудником. Действие в паре снижает уязвимость, повышает прозрачность работы и ответственность.
- Не забывайте рассказать о "Тиерфанд и назвать свое имя, а также спросить, как зовут собеседника, прежде чем переходить к вопросам.
- Принимайте одинаковую позу с собеседником, например, сядьте, если сидит он.
- Будьте чуткими.
- Приготовьтесь столкнуться с травмами и чувством скорби.
- Контролируйте ожидания людей и не создавайте зависимостей.
- Будьте внимательны, наблюдайте больше, чем спрашиваете. Следите за окружающей обстановкой, а не просто выполняйте свои задачи.

3. ОЦЕНИВ необходимую помощь:

- Благодарите собеседника и демонстрируйте ответственность, сообщая результаты оценки.
- Полезными могут быть следующие фразы: *«Спасибо за уделённое время. Мы вернёмся с результатами оценки и предложим, что делать дальше. Хотели бы вы сообщить нам что-то ещё, прежде чем мы поговорим с другими людьми из вашей общины?»*
- Жалобы и проблемы, выявляемые во время оценки, заносятся в журнал обратной связи и подлежат реагированию в кратчайшие сроки соответствующим сотрудником.

Распространённые ситуации

Распространённые ситуации	Рекомендуемая реакция
Собеседник предлагает пищу и напитки:	Если это общепринятая местная культурная традиция, примите в умеренном количестве.
Если собеседник просит пищу и деньги отвечайте:	<i>«После всех оценок будет известно, что можно сделать, но, к сожалению, я не могу ничего обещать».</i>
Если собеседник спрашивает: «Какая в этом польза для меня?»:	<i>«После оценки мы будем лучше понимать, что делать дальше. Ваше предложение может помочь в этом процессе».</i>
Если вы становитесь свидетелем рисков безопасности (например, родители бьют своих детей):	Не следует сразу же вмешиваться, если нет угрозы жизни. Обратитесь за советом к местным сотрудникам и, при необходимости, расскажите им об этом случае.

Ресурсы

Disaster Ready («Готов к бедствию») – [Онлайн игра по оценке необходимой помощи в чрезвычайной ситуации](#) (требуется авторизация)

По определённому сценарию, у вас будет возможность попрактиковаться в планировании и оценке необходимой помощи сразу после катастрофы. Выбирайте свою команду, проводите собеседования и применяйте стандарты проекта «Сфера» в процессе интерактивного обучения.