

Disaster Management

Emotional and psychological support for personnel working with communities affected by disaster

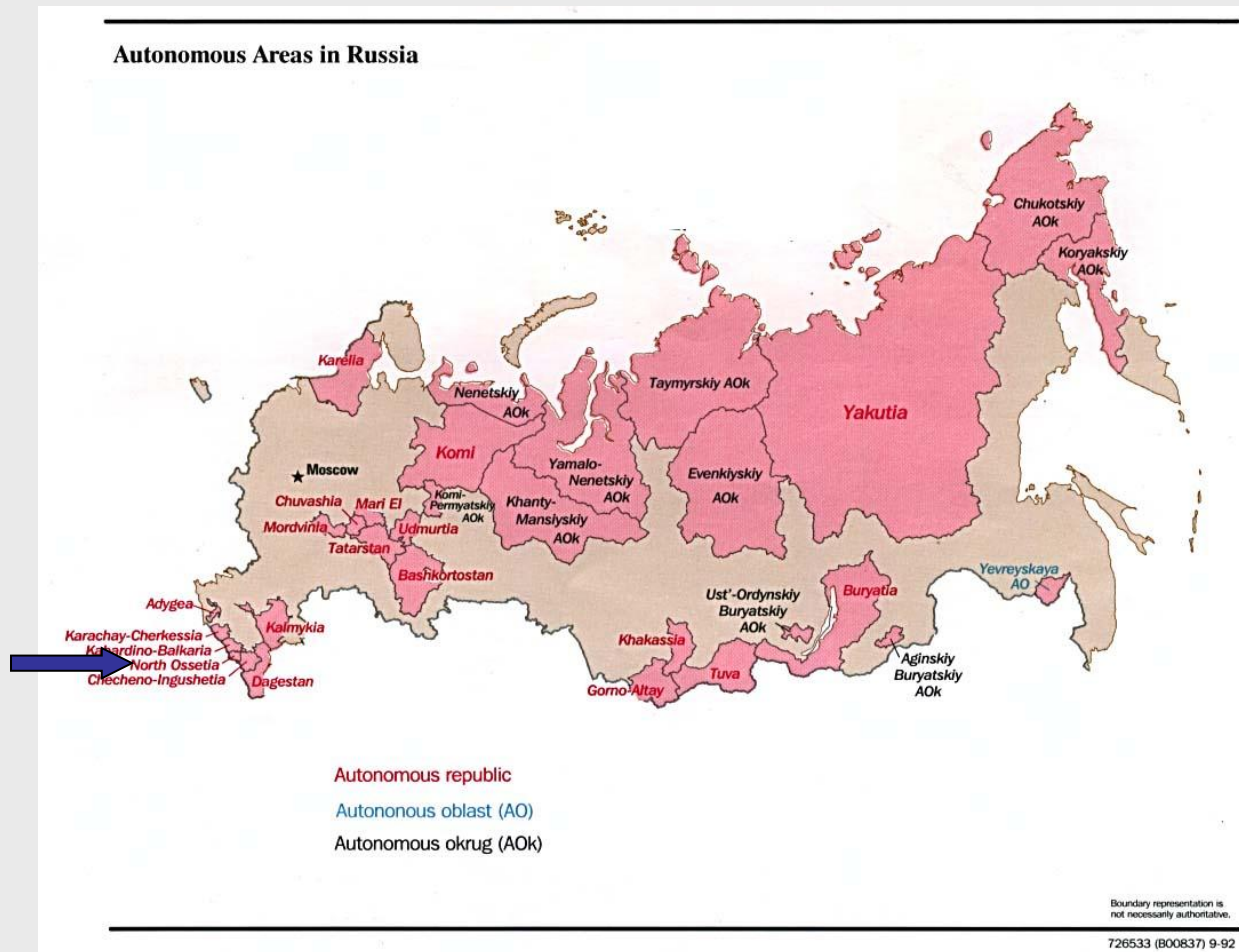
Tập huấn và hỗ trợ về tâm lý cho những cá nhân làm việc với người dân chịu ảnh hưởng của thảm họa

- One of the main features of the crisis in modern society is the increase in the number of extreme situations. The extreme literally permeates the life of present-day Russia: man-made and natural catastrophes, international conflicts, local war conflicts, terrorist acts and other extreme situations have become more frequent. According to the data of the RF Ministry of Extreme Situations, in our country every year there occur 1000 to 1500 large-scale calamities and catastrophes. Between 2005-10 their number increased by 33.26%.

- Một trong những đặc điểm của khủng hoảng trong xã hội hiện đại là sự gia tăng số lượng các tình huống khẩn cấp. Sự khẩn cấp thực sự đang thấm vào đời sống của nước Nga hiện nay: thảm họa từ tự nhiên và do con người, xung đột giữa các quốc gia, xung đột nội chiến, hoạt động khủng bố và các các tình huống khẩn cấp khác diễn ra ngày càng thường xuyên hơn. Theo số liệu của Bộ về các tình huống khẩn cấp LB Nga, hàng năm có từ 1000-1500 thiên tai, thảm họa lớn xảy ra. Năm 2005-10, số lượng các thiên tai, thảm họa lớn tăng 33,26%

Russian Autonomous areas

Lãnh thổ Liên bang Nga



North Ossetia-Alania

Cộng hòa Bắc Ossetia-Alania

North Ossetia-Alania is bounded by Chechnya, Ingushetia and Georgia.

Cộng hòa Bắc Ossetia-Alania giáp với Chechnya, Ingushetia và Georgia.



The Siege

Cuộc bao vây

- The three day siege of a local school in Beslan in September 2004 left 331 people dead including 186 children.
- Cuộc bao vây trong 3 ngày tại một trường trung học của Beslan vào tháng 9/2004 đã khiến 331 người thiệt mạng trong đó có 186 trẻ em.



The First Anniversary

Lễ tưởng niệm lần thứ 1

The School
Trường học



The First Anniversary

The Children
Trẻ em



The First Anniversary

Lễ tưởng niệm lần thứ 1



The Aftermath Hậu quả

- The major part of the work on the social rehabilitation and restoration of well being of children and adults, who experienced this horrendous trauma, was placed on the shoulders of the social workers of the town of Beslan, North Ossetia (population of 35,000 people).
- Performing their professional duty, the social services specialists of Beslan have stayed and keep on staying in stressful conditions related to the consequences of the emergency
- Những công việc chính trong nhiệm vụ cải tạo xã hội và mang lại sự bình yên cho người lớn và trẻ em, những người đã trải qua chấn động khủng khiếp này, được đặt lên vai của các nhân viên CTXH của thị trấn Beslan, Bắc Ossetia (dân số 35,000 người)
- Để minh họa cho nhiệm vụ của mình, các chuyên gia dịch vụ xã hội đã và đang sống trong những điều kiện áp lực liên quan đến hậu quả của các tình huống khẩn cấp.

Problems of remaining in stressful situation:

Những vấn đề khi duy trì các tình huống áp lực

- Great physical and emotional loads without any conditions for restoration;
 - Threats to their own life while working in insecure situations;
 - Feeling of deep psychological involvement in problems of people who have suffered during the terrorist act;
 - Continuous contact with the grief and the suffering of others;
 - Strong feeling of guilt connected with the impossibility of providing help to victims during and after the terrorist incident, especially, when these are children;
- Gánh nặng về tâm lý và thể chất mà không có điều kiện phục hồi;
 - Bị đe dọa đến cuộc sống riêng khi họ phải làm việc trong môi trường không an toàn;
 - Cảm thấy mình có liên quan sâu về tâm lý đối với những vấn đề của người dân từng chịu ảnh hưởng của những hoạt động khủng bố;
 - Liên tục gợi nhớ đến nỗi đau và mất mát của người khác;
 - Cảm giác day dứt, hối hận khi đã không thể trợ giúp những nạn nhân khi khủng bố diễn ra cũng như sau khi khủng bố kết thúc, đặc biệt khi nạn nhân là trẻ em;

Problems of remaining in stressful situation:

Những vấn đề khi duy trì các tình huống áp lực

- Overload due to lots of various problems and negative attitudes on the part of the effected population;
- A lack of understanding from the public about the emotional stress and suffering of the social workers themselves;
- The aggravation of personal and family problems exacerbated by accumulated stress further worsened by poor economic status and lack of social support from the state:
- A huge increase in the number of people who suffered acute grief, and growing expectations of the content and quality of the services provided.
- Bị quá tải bởi rất nhiều vấn đề và thái độ tiêu cực của một bộ phận người dân bị ảnh hưởng;
- Sự thiếu hiểu biết từ người dân về những căng thẳng tâm lý và những khó khăn mà nhân viên CTXH phải trải qua;
- Sự thiếu quan tâm của Chính phủ và tình hình kinh tế nghèo nàn đã khiến những căng thẳng chất chồng ngày một xấu hơn, khiến những vấn đề cá nhân và gia đình thêm trầm trọng;
- Sự gia tăng mạnh mẽ số lượng người dân phải trải qua những nỗi đau buồn sâu sắc và kỳ vọng của người dân ngày càng cao về nội dung và chất lượng của các dịch vụ xã hội.

Main Project Aims

Các mục tiêu dự án chính

- To identify the main problems of social workers caused by the trauma.
- To develop a support system for social workers in coping with extreme situations by providing training in post trauma management, counselling and methods of relaxation to avoid professional burnout
- To have social, medical and psychological rehabilitation in a specialised setting.
- To set up a social workers club/centre for training, recreation and psychological support

Nhận biết được những vấn đề chính của nhân viên CTXH do chấn động gây ra;
Xây dựng hệ thống hỗ trợ cho nhân viên CTXH khi đối mặt với những tình huống khẩn cấp bằng cách cung cấp các khóa tập huấn về quản lý sau chấn động, về tham vấn và về các phương pháp thư giãn nhằm tránh hội chứng “cháy sạch”;
Được phục hồi về tâm lý, sức khỏe, xã hội trong những bối cảnh chuyên biệt;
Thành lập các Trung tâm/Câu lạc bộ nhân viên CTXH là nơi họ được đào tạo, được giải trí và được hỗ trợ về tâm lý.

The Project – Dự án

Meeting with the
social workers of
Beslan

Gặp gỡ các
nhân viên CTXH
của Beslan



Medical & Psychological Problems among social workers in Beslan

- Tiredness, constant feeling of being physically run down;
- Frequent headaches;
- Inner panic;
- Loss of memory and concentration;
- Gastrointestinal disturbances;
- Hormonal imbalance and menstrual disorders;
- Sleeplessness;
- Shortage of breath;
- Pains in the chest;
- Nightmares;
- Depression

Những vấn đề về tâm lý và sức khỏe của NV CTXH tại Beslan

- Mệt mỏi, thường xuyên cảm thấy cơ thể trì trệ;
- Đau đầu thường xuyên;
- Tinh thần hoảng hốt;
- Giảm trí nhớ và mất tập trung;
- Đau dạ dày;
- Mất cân bằng hóc môn và rối loạn kinh nguyệt;
- Mất ngủ;
- Khó thở;
- Đau tức ngực;
- Gặp ác mộng;
- Trầm cảm.

The New Social Workers Centre

Trung tâm nhân viên CTXH mới

- As part of the project a new centre/club for social workers has been established
- Trong khuôn khổ của Dự án, một Trung tâm nhân viên CTXH mới đã được thành lập.



Visit to Moscow

Chuyến thăm Matx-cơ-va

- 14 Social workers visited Moscow to raise the issue of the problems faced by social workers with high authorities in parliament and the Ministry .
- 14 nhân viên CTXH đã đến Matx-cơ-va để trình bày về những vấn đề họ phải đối mặt với chính quyền cấp cao trong Quốc hội và trong cơ quan Bộ.



A reception given by the British Ambassador Đại sứ tiếp đón đoàn nhân viên CTXH



Stress Management

Quản lý stress

- All 124 social workers from Beslan received specialist training in managing stress.
- Tất cả 124 nhân viên CTXH của Beslan đã được chuyên gia đào tạo về quản lý stress.



Rehabilitation - Phục hồi

- All Beslan social workers participated in rehabilitation programmes at the centre.
- Tất cả nhân viên CTXH Beslan đã tham gia vào những chương trình phục hồi tại trung tâm.



New Skills

Kỹ năng mới

- Understanding and acknowledging their own personal stresses;
- Having responsibility for their own physical conditions and psychological health;
- Identifying signs and symptoms of emotional burn-out;
- Having knowledge of simple self-help techniques;

Hiểu và nhận biết được những áp lực của chính mỗi cá nhân;
Có trách nhiệm đối với thể chất và sức khỏe tâm lý của chính họ;
Nhận biết các tín hiệu và hội chứng “cháy sạch”;
Có kiến thức về những kỹ thuật tự lực đơn giản;

Main Problems

Những vấn đề chính

- The experience of the psychologists who provided support to the victims and their families, the psychologists and social workers of Beslan, has highlighted three basic problems:
- 1. The need to improve the crisis management process;
- 2. The need to create and train field teams of specialists;
- 3. The need for further rehabilitation programmes to be developed for social services staff involved in work with the victims of extreme situations.

Theo kinh nghiệm của các nhà tâm lý đã giúp đỡ các nạn nhân và thân nhân, các nhà tâm lý và nhân viên CTXH của Beslan được đề cập với 03 vấn đề nổi bật sau:

1. Nhu cầu được cải thiện tiến trình quản lý khủng hoảng;
2. Nhu cầu thành lập và đào tạo các nhóm chuyên gia thực địa;
3. Nhu cầu được tham gia nhiều hơn nữa các chương trình phục hồi dành cho những nhân viên dịch vụ làm việc với nạn nhân của các tình huống khẩn cấp.

Beslan Today

Beslan ngày nay

- The Centre Today
- Trung tâm hiện nay



IBPP Project - Dự án IBPP

As a result of the success of Beslan a new project was developed:

“Emotional and psychological support and training for personnel working with communities affected by disaster”

Từ thành công của Beslan, một dự án mới đã được thực hiện:

“Tập huấn và hỗ trợ về tâm lý cho những cá nhân làm việc với cộng đồng chịu ảnh hưởng của thiên tai”

IBPP Project - Dự án IBPP

- The wider objective of the project was to enable the regional and local agencies to take an active part in the response to a crisis situation caused by a terrorist attack or a major accident, especially concerning the socio-psychological crisis interventions needed to support the directly harmed families and the local community as a whole.

• Mục tiêu lớn hơn của dự án là khiến cho chính quyền địa phương cũng như khu vực tích cực hơn nữa trong giải quyết khủng hoảng do khủng bố hoặc tai nạn nghiêm trọng, đặc biệt quan tâm về can thiệp khủng hoảng tâm lý xã hội nhằm hỗ trợ gia đình bị hại trực tiếp nói riêng và dân cư địa phương nói chung.

Specific objectives - Mục tiêu cụ thể

1. To develop 3 pilot model socio-psychological and stress management centres (in Vladikafkaz, Kemerovo, Moscow) to establish efficient and effective “best practice” of implementing local/regional socio-psychological assistance via local social workers and psychologists by:
 - Assisting in the development of regional and local contingency planning on an inter-agency platform
 - Creating 3 inter-regional resource centres, based on existing resources, for stress management and burn-out prevention of social workers and psychologists

1. Xây dựng 3 trung tâm Tâm lý xã hội và quản lý căng thẳng theo mô hình thí điểm (tại Vladikafkaz, Kemerovo, Matx-cơ-va) nhằm tạo ra “nơi thực hành” hiệu quả và tích cực trong việc thực hiện công tác hỗ trợ khu vực/địa phương thông qua các nhà tâm lý và nhân viên CTXH địa phương bằng cách:
 - Hỗ trợ xây dựng các văn bản liên quan khi xảy ra các tình huống bất ngờ của địa phương/khu vực;
 - Thành lập 3 trung tâm nguồn nhân lực trong khu vực dựa trên nguồn lực sẵn có, để quản lý căng thẳng và đề phòng nguy cơ mệt mỏi của các nhà tâm lý và nhân viên CTXH;

Specific objectives - Mục tiêu cụ thể

- Developing measures for community relief work in the medium and long term to prevent the negative social consequences in the local community, through uneven support
- Developing comprehensive training and programmes for socio-psychological assistance by social workers and psychologist, stress management and the prevention of burn-out syndrome, and inter-disciplinary cooperation in post-crisis situations.
- Integrating disaster management into the social work/education curriculum to ensure that future workers would have grounding in the theory relating to this subject area.
- Phát triển các biện pháp trong công tác trợ giúp người dân trung và dài hạn nhằm tránh những hậu quả xã hội tiêu cực xuất phát từ sự trợ giúp không đồng đều đối với dân cư địa phương; Tăng cường các chương trình và khóa tập huấn chuyên sâu về hỗ trợ tâm lý – xã hội từ các nhà tâm lý, các nhân viên CTXH, quản lý stress và phòng tránh hội chứng “cháy sạch”, và hợp tác liên ngành trong các tình huống sau khủng hoảng;
- Lồng ghép quản lý thảm họa vào chương trình đào tạo/công tác xã hội nhằm đảm bảo các nhân viên CTXH tương lai được trang bị kiến thức xung quanh lĩnh vực này.

Main problems addressed by the project

Những vấn đề chính mà dự án hướng đến

1. The regional/local authorities were often left out of the emergency preparedness and response phase of any major incident, with some nominal involvement in policing and hospital services. There were no contingency plans in how to include the local services especially regarding immediate or medium/long term socio-psychological assistance to survivors and to the local community.

1. Chính quyền địa phương thường lơ là công tác chuẩn bị cho trường hợp khẩn cấp và phản ứng về những vụ việc nghiêm trọng, bên cạnh một vài can thiệp không đáng kể từ cảnh sát và y tế. Không có bất cứ kế hoạch dự phòng nào tính đến các dịch vụ địa phương, đặc biệt là sự trợ giúp tâm lý – xã hội kịp thời hoặc trung/dài hạn đối với người sống sót và dân cư địa phương.

Main problems addressed by the project

Những vấn đề chính mà dự án hướng đến

2. There was a lack of regional/local plans for inter-agency cooperation in case of an emergency with particular regard to the management of external assistance in different areas (crisis intervention, housing, infra-structure, etc.)

2. Thiếu sự hợp tác liên ngành trong trường hợp khẩn cấp đặc biệt liên quan đến quản lý sự hỗ trợ từ bên ngoài trong những lĩnh vực khác nhau (can thiệp khủng hoảng, nhà ở, cơ sở hạ tầng, vv..)

Main problems addressed by the project

Những vấn đề chính mà dự án hướng đến

3 The local resource personnel, social workers and psychologists were not prepared (nor included) in the crisis intervention, although they are the ones in closest contact with the communities they had practical knowledge of local families, and in particular the most vulnerable groups as the workers themselves formed a part of the local community within which they worked.

3 Nguồn lực địa phương, nhân viên CTXH và các nhà tâm lý không được chuẩn bị (cũng như không được tính đến) trong việc can thiệp khủng hoảng, mặc dù họ là những người gần gũi nhất với người dân, có hiểu biết thực tế về các gia đình trong địa phương; và đặc biệt những nhân viên CTXH khi thuộc nhóm yếm thế sẽ tự tạo nên một cộng đồng trong phạm vi họ làm việc.

Main problems addressed by the project

Những vấn đề chính mà dự án hướng đến

- | | |
|---|---|
| 4. The social workers and psychologists in their daily work often faced very stressful situations with little knowledge of stress management and crisis intervention. | 4. Nhân viên CTXH và các nhà tâm lý thường phải đối mặt hàng ngày với các tình huống áp lực với kiến thức ít ỏi về quản lý stress và can thiệp khủng hoảng. |
|---|---|

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

1. The group of Project trainers (4) and experts and specialists from 3 regions of Russia – Moscow , Kemerovo and Vladikavkaz, worked out a complex of training and seminars that could be used to train social workers and psychologists to diagnose professional burnout and be prepared to work with it, to support colleagues who suffer from it; teach them to act in a crisis situation which involves risk for clients of social services and risks for the well-being of the social workers themselves. *continued*

1. Một nhóm các chuyên gia Dự án đến từ 3 khu vực của Nga – Matx-cơ-va, Kemerovo và Vladikavkaz, đã tiến hành một chuỗi khóa đào tạo, hội thảo để tập huấn cho nhân viên CTXH và nhà tâm lý cách chẩn đoán hội chứng “cháy sạch” và chuẩn bị để đối mặt với nó, để hỗ trợ đồng nghiệp mắc phải hội chứng; dạy họ cách xử lý khi khủng hoảng xảy ra mang đến rủi ro cho thân chủ của các dịch vụ xã hội và rủi ro cho quyền lợi của chính nhân viên CTXH (*tiếp tục*)

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

1. The programmes were tested and presented to 100 psychologists in 3 regions with instructions on how to use it. As a result, work on diagnostics and burnout prevention and rehabilitation started in 90 centres in these regions, carried out by trained psychologists. It was monitored by 3 Project Local coordinators for over a year, and information was gathered on main difficulties and statistics of the situation with development of the burnout syndrome with social workers.

1. Các chương trình đã được thử nghiệm và thực hiện với 100 nhà tâm lý tại 3 khu vực cùng với hướng dẫn cụ thể. Kết quả, các chuyên gia đào tạo đã tiến hành công tác chẩn đoán, phòng tránh hội chứng “cháy sạch” và phục hồi tại 90 trung tâm trong 3 khu vực. Dự án được giám sát bởi 3 điều phối viên trong hơn 1 năm, cùng với những thông tin được thu thập về những khó khăn chính và số liệu về tình hình gia tăng hội chứng “cháy sạch” đối với nhân viên CTXH.

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

2. Over 400 social services workers were trained in various aspects of recognition of the burnout syndrome, self-support, self-rehabilitation, effective methods of work in disaster situations.

2. Hơn 400 nhân viên CTXH được tập huấn nhiều cách thức khác nhau để nhận biết hội chứng “cháy sạch”, khả năng tự lực, tự phục hồi, và các phương pháp hiệu quả để làm việc trong bối cảnh thảm họa diễn ra.

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

3. Three pilot models of inter-regional socio-psychological and stress management centres (in Vladikavkaz, Kemerovo, Moscow) were developed in the framework of the project.

Vladikavkaz and Kemerovo organized district centres with different types of work; Moscow organized a network of pastime centres on the base of existing social facilities.

In all three regions the innovational system of work received acknowledgement and support of local authorities.

In Vladikavkaz a clause on the necessity to provide support and rehabilitation to social workers was included into legislation of the Republic.

3. 3 mô hình thí điểm về Trung tâm quản lý stress và tâm lý – xã hội liên khu (tại Vladikavkaz, Kemerovo, Matxcơ-va) đã được nhân rộng trong khuôn khổ dự án.

Vladikavkaz và Kemerovo tổ chức Trung tâm quận với nhiều loại hình công việc khác nhau; Matxcơ-va tổ chức một mạng lưới các trung tâm giải trí dựa trên cơ sở vật chất sẵn có.

Tại cả 3 khu vực, hệ thống đổi mới về công việc đã nhận được sự hưởng ứng và hỗ trợ từ chính quyền địa phương.

Tại Vladikavkaz, một điều khoản về sự cần thiết phải hỗ trợ và phục hồi cho nhân viên CTXH đã được bổ sung vào Hiến pháp.

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

4. In all 3 regions of the project multi-aspect contingency plans were introduced in local social centres:

Information on action of all services involved in response and recovery in conditions of disaster. Provision for forming special emergency response teams in each social centre and on the district and municipal level. Effective methods of work with people affected by disaster – providing psychological support and caring for them.

4. Tại 3 khu vực của Dự án, các kế hoạch dự phòng cho nhiều lĩnh vực khác nhau đã được đưa ra tại các trung tâm xã hội:

- Thông tin hành động của tất cả các dịch vụ liên quan đến đáp ứng và phục hồi trong điều kiện thảm họa.
- Cung cấp các đội phản ứng khẩn cấp đặc biệt tại mỗi trung tâm xã hội và tại quận, huyện.
- Phương pháp làm việc hiệu quả với người chịu thiệt hại bởi thảm họa – hỗ trợ về tâm lý và quan tâm đến họ.

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

5. In all three regions networks of psychologists working in centres to prevent burnout syndrome of social workers were created.

In Kemerovo region, this practice was legitimized as a methodological union of psychologists and special rules for their regular meetings were set up;

In Moscow and in Vladikavkaz this initiative was presented and brought to the attention of high-level local authorities..

5. Tại 3 khu vực, mạng lưới các nhà tâm lý làm việc trong các trung tâm nhằm ngăn chặn hội chứng “cháy sạch” của nhân viên CTXH được tạo ra.

Tại Kemerovo, công tác này được các nhà tâm lý hợp pháp hóa về thống nhất phương pháp và họ cũng đưa ra nguyên tắc chung cho mọi cuộc họp thường kỳ.

Matx-cơ-va và Vladikavkaz đã khởi xướng hoạt động này và thu hút được sự chú ý của chính quyền cấp cao.

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

6. Two guidelines: “Social work in disaster: methodological recommendations” and “Professional burnout of social workers: diagnosis, prevention, rehabilitation” were published. These contained full detailed materials on all aspects of activities of social sphere workers in crisis and disaster situations and on prevention of the syndrome of professional burnout. The results of the project were disseminated throughout Russia.

6. Hai cuốn cẩm nang: “CTXH trong thảm họa: Kiến nghị phương pháp” và “Hội chứng cháy sạch của nhân viên CTXH: dấu hiệu, cách phòng tránh và phục hồi” đã được xuất bản. Những cuốn cẩm nang này đem đến những tài liệu đầy đủ, chi tiết về mọi mặt hoạt động của nhân viên CTXH trong khủng hoảng và thảm họa, cách phòng tránh hội chứng “cháy sạch”. Kết quả của dự án đã được phổ biến toàn nước Nga..

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

7. A network between all services involved in response, recovery after disaster and social services was created in each of the three project regions and agreement was reached on interaction of social services with other services involved and on actions that all levels of social services should take in such situations.

7. Mạng lưới các dịch vụ liên quan đến công tác phục hồi sau thảm họa và dịch vụ xã hội đã được thiết lập tại mỗi khu vực dự án (3 khu vực) và đạt được thỏa thuận về sự tác động lẫn nhau giữa các dịch vụ cũng như những hoạt động mà các dịch vụ xã hội cần làm trong các tình huống khẩn cấp.

Project Outcomes

Kết quả đạt được của Dự án

8. All project achievements and results were on the level of the Russian Public Chamber and the final results the project were forwarded to the Administration of the President of Russian Federation, and to the Russian State Duma.

9 Ministry of Defence highly assessed the achievements of the project and requested for the Russian Union of Social Workers to present a Master Class on burnout for its psychologists.

10. Social workers who had been involved in project training workshops have since responded to disasters including the Moscow metro bombings and a Kemerovo mining disaster.

8. Các thành tựu và kết quả đạt được của Dự án được Hạ viện Nga nghiệm thu và kết quả cuối cùng đã được chuyển đến Văn phòng Thủ tướng Nga và Học viện Liên bang Nga

9. Bộ Quốc phòng đánh giá cao kết quả đạt được của Dự án và đề nghị Hiệp hội Nhân viên CTXH Liên bang Nga thuyết trình trước một lớp Thạc sỹ của các nhà tâm lý về Hội chứng “cháy sạch”.

10. Các nhân viên CTXH từ sau khi tham gia vào các hội thảo, tập huấn của Dự án đã ứng phó với các thảm họa như: đánh bom tàu điện ngầm Matx-cơ-va và tai nạn hầm mỏ ở Kemerovo.