

ПР2 – Обучителни материали за професионалисти, които работят с бежанци

Наръчник

Дейност 2

Разработено от



Обучителни материали за професионалисти: Подкрепа за психично благополучие на бежанци в професионално-обучителна среда

Съдържание:

I. Представяне на проект "New Future – По-добро психично здраве на бежанците в новото им бъдеще"	5
Цели на проекта	5
Обучителни материали за професионалисти: цели и раздели	5
Как да използвате обучителните материали?	6
II. Предизвикателства пред психичното здраве и благосъстоянието на бежанците	7
1. Контекст на убежището в страните партньори	7
2. Данни за бежанците и пазара на труда	7
3. Основните предизвикателства пред психичното благосъстояние и/или психичното здраве, пред които са изправени бежанците по отношение на навлизането на пазара на труда в техните области на експертиза или в съответствие с техния образователен статус	8
4. Основни принципи за насърчаване на психичното здраве/психичното благополучие сред бежанците	10
III. Обучителни модули	11
Модул 1 - Разбиране за травма и устойчивост	11
Какво е бежанска травма? – разбиране на концепцията	11
Как обучителите могат да идентифицират психологическите последици от травмата на бежанците?	13
Подкрепа за устойчивост и механизмите за справяне сред бежанците	14
Ключови практики за укрепване на устойчивостта сред бежанците	17
Ресурси/материали	19
Модул 2 - Културна чувствителност и културна компетентност	20
Културни норми и ценности на бежанците	20
Изграждане на межкултурни комуникационни умения	21
Зачитане на многообразието в подкрепата за психично здраве	23
Извод	26
Препоръки за обучители	26
Ресурси/материали	27
Модул 3 - Разбиране за преживяванията на бежанците	28
Предизвикателства, пред които са изправени бежанците	28
Въздействие на миграцията върху психичното благосъстояние и здравето (разселване, акултурационен стрес)	30
Травма, специфична за преживяванията на бежанците	31

Извод	35
Ресурси/материали	35
Модул 4 - Психологическа първа помощ	36
Как да осигурим незабавна психологическа подкрепа	36
Практически стратегии за психологическа първа помощ и стабилизация, информирана за травмата	39
Препоръка за обучители	46
Ресурси/материали	46
Модул 5 - Грижа, информирана за травмата и техники на преподаване	46
Защо грижа, информирана за травмата?	48
Подкрепяща обучителна среда среда.....	49
Чувствителен към травма, дизайн на зала за обучения	53
Ресурси/материали	55
Модул 6 - Интеграция и социално включване на бежанци в обучителни сесии.....	56
Бежанец – какво всъщност означава това?	56
Как да популяризираме стратегии за интеграция и социално включване в обучителните сесии?	60
Как да се справим с културните различия и многообразието в усилията за интеграция	68
Изграждане на връзки в общността чрез работа в мрежа и сътрудничество	69
Ресурси/материали	70
Модул 7 – Интервенции, базирани на общността	70
Интервенции в общността и тяхното значение за бежанците – разбиране на концепцията ...	73
Ключови компоненти на успешните интервенции в общността	74
Как специалистите могат ефективно да проектират и прилагат интервенции в общността? – план за интервенция в общността	78
Ресурси/материали	80
Модул 8 - Грижа за себе си за професионалисти	81
Предизвикателствата на нашата професия и нейната свързаност с грижата за себе си.....	81
Съпричастност на обучителите и важноста на здравословната дистанция	83
Ресурси/материали	93
Модул 9 - Правни и етични съображения	93
Законни права на бежанците	95
Международна правна рамка.....	95
Право на Европейския съюз	96
Национални закони.....	97
Етични насоки за подкрепа на психичното здраве	97

Препоръка за обучители	100
Ресурси/материали	101
Модул 10 - Насочване към здравни специалисти	102
Процесът на насочване към здравни специалисти, гарантирайки, че бежанците получават подходящите грижи и подкрепа, от които се нуждаят.	102
Културно чувствителни препоръки за насочване.....	103
Сътрудничество със здравни специалисти	105
Насоки за незабавни действия при остри психични проблеми на участниците	106
Специфични за всяка държава мрежи за насочване	108
Австрия	109
България	111
Германия	114
Португалия	118
Препоръки за обучители.....	120
Ресурси/материали	121
Приложение към Модул 2 - Културна чувствителност и културна компетентност	122
Ресурси/материали	129
Приложение към Модул 3 - Разбиране на опита на бежанците	130
Ресурси/материали	137

I. Представяне на проект "New Future – По-добро психично здраве за бежанците в новото им бъдеще"

Цели на проекта

Проектът "Ново бъдеще" е предназначен специално за професионалисти в професионалното образование и обучение (ПОО), които работят с бежанци, имащи право на убежище, и има за цел да предостави на тези професионалисти умения за правилно тълкуване на определени извънредни ситуации, предоставяне на подходяща подкрепа, подобряване на културните компетенции и по-добро разбиране и зачитане на специфични бежански култури.

В допълнение към подкрепата на професионалистите в областта на ПОО, проектът "Ново бъдеще" е посветен на повишаване на осведомеността сред бежанците за тяхното психично здраве, насърчаване на себеизразяването и саморефлексията и овластяване на потенциални доброволци и лидери на общността. По този начин New Future се стреми да създаде по-приобщаваща и подкрепяща среда както за професионалистите в областта на ПОО, така и за бежанците, с които работят.

Тези цели се постигат основно чрез разработването на цялостен "Комплект за обучение на обучители", провеждането на сесии "Обучение на обучители", национални семинари, пилотни проекти и създаването на рамка за ръководство, насочено към доброволци и лидери на общността.

Обучителни материали за професионалисти: цели и раздели

Цялостният комплект за обучение е еднакво за доставчици на ПОО и специалисти в областта на ПОО, бежанци, търсещи убежище и доброволци и лидери в общността. Той предлага обучителни материали за преподаватели, насочени към насърчаване на подкрепяща учебна среда.

- Наръчник, състоящ се от 10 изчерпателни модула, предназначен да предостави на обучителите теоретична подготовка, знания и умения за интегриране на професионалното образование и обучение (ПОО) с подкрепа за психичното здраве, за да се насърчи подкрепяща среда, която насърчава личностното и професионалното израстване,
- Комплект с инструменти, предлагащ обучителни материали и техники за прилагане в групово обучение, включително упражнения, свързани с 10-те модула за обучение на обучители или обучение на бежанци и лица, търсещи убежище,
- Методологическо ръководство с подробно описание на обучителните сесии
- Презентации за визуализация на модулите на наръчника
- Ангажиращи анимирани видеоклипове за насърчаване на психичното благополучие и осведомеността за психичното здраве

Как да използвате обучителните материали?

Въз основа на Методологическото ръководство и очертаните обучителни програми, професионалистите в ПОО могат да подберат подходящи теми от наръчника за работа с крайните бенефициенти и да ги приложат в груповото обучение, като използват съответните упражнения от Инструментариума, презентациите за визуализация на съдържанието и анимираните видеоклипове в обучението на бежанци.

II. Предизвикателства пред психичното здраве и благосъстоянието на бежанците

1. Контекст на убежището в страните партньори

(психо-социално-културни съображения)

Бежанците, идващи в ЕС, се сблъскват с множество пречки, които могат да застрашат тяхната интеграция и благосъстояние. Тези проблеми обикновено се разделят на три категории: социално-икономическа интеграция, езикови бариери и психично здраве. Миграцията сама по себе си не се счита за рисков фактор за здравето, но обстоятелствата на миграцията често са свързани с физически, психически и социални здравословни разстройства.

В страните партньори се полагат значителни усилия за подкрепа на психо-социалните и културните нужди на бежанците. Въпреки че степента и качеството на тези услуги варират, всяка страна подчертава важността на подкрепата за психичното здраве, културната чувствителност и социалната интеграция. Съвместните усилия между правителствените агенции и организациите с нестопанска цел са от съществено значение за справяне със сложните нужди на бежанците и улесняване на успешната им интеграция в обществото.

2. Данни за бежанците и пазара на труда

(въз основа на доклада на SoA)

Заетостта на бежанците в ЕС е сложна и варира в отделните държави членки. Въпреки усилията бежанците са изправени пред по-ниски равнища на заетост в сравнение с гражданите на ЕС. Тези проценти постепенно се подобряват, тъй като бежанците се интегрират в приемащите ги държави (Съвместен изследователски център на ЕК, 2023 г.).

Нива и модели на заетост:

- Първоначално по-ниски, но нивата на заетост на бежанците се подобряват с течение на времето. Първите години са от решаващо значение, тъй като бежанците се справят с правни, езикови и културни бариери (Евростат, 2023 г.).
- Приобщаващите политики на пазара на труда и стабилните програми за интеграция, като тези в Германия, допринасят за по-високи равнища на заетост сред бежанците (Европейски уебсайт за интеграция, 2023 г.).

Демографски и географски вариации:

- По-младите и мъжете бежанци имат по-високи равнища на заетост от по-възрастните бежанци и жени, което е повлияно от фактори като гъвкавост и семейство (Евростат, 2023 г.).

- Северна/Западна Европа, включително Швеция и Нидерландия, показва по-високи равнища на заетост на бежанците благодарение на всеобхватните политики за интеграция (ЕК, 2023 г.).

Видове заетост и секторно разпределение:

- Бежанците често са в селското стопанство, производството и нискоквалифицираните работни места в сферата на услугите поради незабавната наличност на работни места и по-малкото езикови изисквания (Евростат, 2023 г.).
- Много бежанци, особено тези с професионална квалификация, се сблъскват с несъответствие между уменията и наличните работни места, често поради предизвикателства при признаването на квалификацията.

Интеграция на заетостта във времето:

- Перспективите за заетост на бежанците се подобряват с програми за интеграция, които включват езиково обучение и признаване на умения. Страните, които инвестират в такива програми, виждат по-бързи подобрения.
- Дългосрочните проучвания показват, че колкото по-дълго бежанците остават в дадена държава от ЕС, толкова по-вероятно е те да намерят стабилна и подходяща за уменията работа, което подчертава значението на дългосрочните стратегии за интеграция (Европейска комисия, 2023 г.).

3. Основните предизвикателства пред психичното благосъстояние и/или психичното здраве, пред които са изправени бежанците по отношение на навлизането на пазара на труда в техните области на експертиза или в съответствие с техния образователен статус

(въз основа на доклада на SoA)

Какви са настоящите предизвикателства, пред които са изправени бежанците в ЕС?

- Психическото и емоционалното благополучие на бежанците в държавите от ЕС се влияе значително от редица фактори, включително преживяванията преди миграцията, миграционния път, факторите след миграцията и специфичните обстоятелства.
- Бежанците, идващи в ЕС, се сблъскват с множество пречки, които могат да застрашат тяхната интеграция и благосъстояние. Тези проблеми обикновено се разделят на три категории: социално-икономическа интеграция, езикови бариери и психично здраве. Миграцията сама по себе си не се счита за рисков фактор за здравето, но обстоятелствата на миграцията често са свързани с физически, психически и социални здравословни проблеми.

- Един от най-значимите проблеми, с които се сблъскват бежанците, е намирането на работа и постигането на икономическа осигуряване на финансова независимост. Това може да се дължи на няколко фактора, включително 1) акредитация на квалификациите (бежанците може да се затруднят да получат признание на чуждестранните им квалификации в ЕС, което ограничава възможностите им за работа); 2) езикови бариери (владенето на езика често е предпоставка за осигуряване на работа в ЕС, което означава, че бежанците могат да срещнат трудности при изучаването на местния език, особено ако нямат предварителен контакт); 3) липса на трудов опит (бежанците, които внезапно са напуснали родните си страни, може да нямат професионалния опит, изискван от работодателите в ЕС). Към тях се добавят и други ограничения за по-уязвимите хора, като жени, възрастни бежанци и бежанци с увреждания. Съответствието между нивата на умения и работните места остава проблематично, заплашвайки от намаляване на квалификацията и депресия на бежанците.
- Освен това, тъй като владенето на език е от съществено значение за ефективната комуникация, социалната интеграция и възможностите за заетост, бежанците често се сблъскват с предизвикателства при изучаването на местния език поради: 1) ограничен или никакъв достъп до езикови курсове (бежанските лагери и приемните центрове може да не разполагат с подходящи съоръжения за езиково обучение); 2) културни различия (непознаването на местните културни норми и идиоми може допълнително да усложни усвояването на езика); и 3) психологически бариери (травмата от разселването и презаселването може да попречи на мотивацията на бежанците и да се съсредоточи върху изучаването на езици).

Как миграцията, войната или други травматични събития са повлияли на психическото и емоционалното благополучие на бежанците в тези страни?

- Преживяванията преди миграцията като преследване, насилие, загуба на близки и травматични събития могат да причинят тежък психологически стрес, водещ до посттравматично стресово разстройство, депресия, тревожни разстройства и други проблеми с психичното здраве. Тези събития обикновено са свързани с мигранти, които пресичат външните граници на ЕС по нередовен начин с надеждата да създадат по-добро бъдеще за себе си и семействата си. Разследване на Агенцията на Европейския съюз за основните права (FRA) от 2022 г. установи, че две от всеки три жени бежанки и един от всеки двама мъже съобщават за депресия, тревожност или пристъпи на паника, затруднения със съня и концентрацията или загуба на самочувствие или чувство за уязвимост.
- Освен това специфичните обстоятелства оказват влияние и върху психическото и емоционалното благосъстояние на бежанците, като например културните и етническите различия, като бежанците срещат трудности при адаптирането към нова култура и интегрирането им в различна социална среда, което води до чувство на изолация, отчуждение и културен шок и езикови бариери, тъй като

невъзможността за ефективна комуникация на приемащия език може да възпрепятства социалните взаимодействия, достъп до услуги и възможности за заетост, допринасящи за чувството на изолация, разочарование и маргинализация.

4. Основни принципи за насърчаване на психичното здраве/психичното благополучие сред бежанците

Справянето с психичното благополучие на бежанците в професионално-образователните обучения в Европейския съюз е от решаващо значение поради няколко причини:

- Първо, бежанците често са изправени пред значителни предизвикателства за психичното здраве поради травмата, която са преживели в родните си страни и по време на пътуването си до ЕС. Тези предизвикателства могат значително да повлияят на способността им да участват успешно в професионално-образователни обучения и в крайна сметка да се интегрират в приемащото общество.
- Второ, психичното благополучие е не само липсата на психично заболяване, но и наличието на положителни качества, които допринасят за устойчивостта и цялостното благополучие. Като се занимават с психичното благополучие, професионално-образователните обучения могат да осигурят подкрепяща и приобщаваща учебна среда, която насърчава ангажираността, мотивацията и чувството за цел на участниците.
- Освен това грижата за психичното благополучие на бежанците може също така да повиши цялостната ефективност на професионално-образователните обучения чрез подобряване на способността на участниците да се справят със стреса и да се адаптират към новата среда. В крайна сметка приоритизирането на психичното благополучие в професионално-образователните обучения за бежанци може да допринесе за тяхната успешна интеграция, подобряване на психичното благосъстояние и резултатите за психичното здраве и цялостното благосъстояние в Европейския съюз.

III. Обучителни модули

Модул 1 - Разбиране за травма и устойчивост

Цели на обучението:

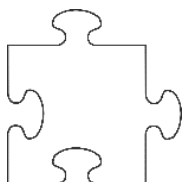
- Определяне какво е бежанска травма и идентифициране на различните причини и отключващи фактори
- Идентифициране на психологическите последици от травмата при бежанците
- Разбиране на концепцията за устойчивост и как бежанците се справят с травмата
- Придобиване на практически стратегии и техники за укрепване на устойчивостта на бежанците

Теми/съдържание:

- Разбиране за травмата при бежанците, нейните причини и отключващи фактори
- Как бежанците се справят с трудните си преживявания? – Въвеждане на понятието устойчивост
- Ключови стратегии и техники за укрепване на устойчивостта на бежанците

Какво е бежанска травма/травма при бежанци? – разбиране на концепцията

Бежанската травма се отнася до психологическия и емоционален стрес, изпитван от хора, които са били принудени да напуснат родните си страни поради конфликт, преследване или насилие. Тази травма обхваща редица неблагоприятни преживявания, включително излагане на животозастрашаващи ситуации, загуба на близки, раздяла със семейството, разселване и предизвикателствата на адаптирането към нова среда.



Разбирането на травмата на бежанците е от решаващо значение за специалистите в областта на ПОО, тъй като им позволява да предоставят съпричастна и ефективна подкрепа, съобразена с уникалните нужди на бежанците, улеснявайки процеса на тяхната интеграция и обучение. Тази осведоменост също така помага на специалистите да създадат безопасна и приобщаваща среда, която признава и адресира психологическите предизвикателства, пред които бежанците могат да се изправят.

Определянето на травмата на бежанците е от съществено значение, тъй като осигурява основно разбиране, което помага на специалистите, които работят с тях, да разпознаят сложните психологически и емоционални предизвикателства, пред които са изправени бежанците, като дава възможност за по-целенасочени и ефективни интервенции. Бежанците обикновено изпитват травми като посттравматично стресово разстройство, депресия и тревожност, често предизвикани от излагане на насилие, загуба на близки и разселване. Специалистите по ПОО могат да използват образователни инструменти като слайдове, материали за раздаване, експертни разговори и препоръки от реалния живот, за да предадат тази информация, предлагайки изчерпателно и ангажиращо обучително изживяване, което подобрява способността им да подкрепят ефективно бежанците.

Специфични причини и причини за травмата при бежанците

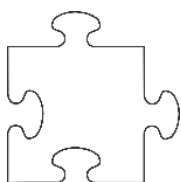
Разбирането на общите причини и отключващи фактори за травмата на бежанците е жизненоважно за специалистите в областта на ПОО, тъй като им предоставя знанията, необходими за предоставяне на съпричастна и ефективна подкрепа, адресирайки специфичните психологически предизвикателства, пред които са изправени бежанците по пътя си към възстановяване и интеграция.

По-долу са най-често срещаните видове причини и отключващи фактори за травма на бежанците:

- **Травма, свързана с конфликта:** тя включва психологически и емоционален стрес, причинен от излагане на война, въоръжен конфликт или граждански вълнения. Бежанците често стават свидетели или преживяват пряко насилие, включително бомбени атентати, стрелба и други животозастрашаващи събития. Този тип травма може да доведе до силна тревожност, свръхбдителност и посттравматично стресово разстройство, тъй като хората се борят да се справят със спомените и страха, предизвикани от такива ужасяващи преживявания. Например сирийски бежанец, който избяга, след като стана свидетел на унищожаването на квартала си от бомбардировки, което доведе до продължаващи кошмари и безпокойство от силни шумове.
- **Разселване и загуба:** включва травма, произтичаща от насилственото изселване от дома и общността. Бежанците често напускат домовете си, вещите, работата и социалните мрежи, което води до дълбоко чувство на загуба и нестабилност. Несигурността за бъдещето и борбата за възстановяване на живота на непознато място могат да причинят значителен стрес, депресия и усещане за липса на корени. Например, семейство от Южен Судан, принудено да напусне селото си поради гражданска война, изпитвайки дълбока скръб от загубата на дома, общността и начина си на живот.
- **Раздяла със семейството:** това се случва, когато бежанците са разделени от близките си по време на пътуването си към безопасност. Тази раздяла може да бъде временна или постоянна, а несигурността около благополучието на членовете на семейството може да причини силна емоционална болка, самота и безпокойство. Липсата на позната подкрепа изостря чувството на изолация и може да попречи на лечебния процес. Например афганистански тийнейджър, който пътува сам, за да потърси убежище, претърпява емоционален стрес и самота поради раздяла с родителите си.
- **Насилие и преследване:** тази травма се преживява от бежанци, които са избягали от системно насилие и целенасочено преследване въз основа на тяхната етническа принадлежност, религия, политически убеждения или други лични характеристики. Страхът и реалността да бъдеш набелязан и наранен може да доведе до дълбоко вкоренено недоверие, хроничен страх и широко разпространено чувство на несигурност, дори след достигане на безопасно място. Например бежанец от общността рохингия, който бяга от целенасочено насилие в Мианмар, борейки се с дълбоко недоверие и страх, въпреки че стигна до бежански лагер в Бангладеш.
- **Акултурационен стрес:** отнася се до психологическото въздействие на адаптирането към нова култура и среда. Бежанците са изправени пред предизвикателства като езикови бариери, културни различия и социална изолация, които могат да доведат до чувство на разочарование, объркване и безпомощност. Процесът на акултурация може

да бъде стресиращ, тъй като бежанците се стремят да се интегрират в ново общество, като същевременно запазят културната си идентичност. Например, конгоански бежанец в Съединените американски щати, изправен пред предизвикателства при изучаването на английски език и адаптирането към културните норми, което води до чувство на изолация и разочарование.

- **Вина на оцелелия:** това е чувството за вина, изпитвано от бежанците, които са преживели животозастрашаващи ситуации, когато други, включително близки, не са. Този тип травма се характеризира с чувство за недостойнство и самообвинение, тъй като оцелелите се борят с въпроса защо са били пощадени. Вината на оцелелия може да попречи на лечебния процес и да допринесе за депресия, тревожност и други проблеми с психичното здраве. Например босненски бежанец, който е оцелял след етническо прочистване, борейки се с вината за това, че е оцелял, когато много приятели и членове на семейството не са оцелели, което се отразява на психичното му здраве и чувството за собствена стойност.



Разбирането на специфичните причини и отключващи фактори за травмата на бежанците е от решаващо значение за специалистите в областта на ПОО, за да адаптират ефективно подкрепата си, а използването на казуси може да предостави практическа информация за реални ситуации, предлагайки разнообразни сценарии, които подчертават конкретни причини и отключващи фактори за травма, като по този начин подобряват способността им да отговарят на уникалните нужди на бежанците.

Как обучителите могат да идентифицират психологическите последици от травмата на бежанците?

Психологическите последици от травмата на бежанците обхващат редица сериозни предизвикателства за психичното здраве, които значително влияят върху ежедневието и благосъстоянието на хората, които са преживели разселване и несгоди. От решаващо значение е специалистите в областта на ПОО да идентифицират и да се справят с всеки вид травма, за да гарантират, че бежанците получават подходящата подкрепа и интервенции, необходими за тяхното възстановяване на психичното здраве и успешната им интеграция в нова среда.

Травмата на бежанците може да доведе до сериозни проблеми с психичното здраве като:

- **Посттравматично стресово разстройство (ПТСР):** характеризира се със силна тревожност, ретроспекции, кошмари и натрапчиви мисли, свързани с травматични събития. Бежанците с посттравматично стресово разстройство могат да изпитат свръхбдителност, емоционално изтръпване и затруднена концентрация, което значително влошава ежедневно им функциониране. Специалистите по ПОО трябва да търсят признаци на свръхбдителност и емоционално изтръпване и да осигурят спокойна и структурирана среда, която насърчава откритата комуникация и предлага достъп до ресурси за психично здраве.
- **Депресия:** тя включва постоянни чувства на тъга, безнадеждност и липса на интерес или удоволствие от дейностите. Бежанците, страдащи от депресия, могат да се борят с ниска енергия, промени в апетита и моделите на сън и мисли за самонараняване или самоубийство, което възпрепятства способността им да участват в ежедневието. Бъдете

внимателни към постоянната тъга и отдръпване и създайте подкрепящи пространства, където бежанците се чувстват комфортно да споделят чувствата си, като същевременно ги свързват с консултантски услуги.

- **Тревожност:** обхваща прекомерно безпокойство, страх и нервност. Бежанците с тревожност могат да изпитат пристъпи на паника, постоянна тревога за безопасността и бъдещето и физически симптоми като сърцебиене и затруднено дишане, което засяга цялостното им качество на живот. Специалистите по ПОО трябва да разпознават симптоми като прекомерно безпокойство и пристъпи на паника и да използват техники за релаксация и дейности за намаляване на стреса, за да помогнат на бежанците да се справят с тревожността си.
- **Разстройство на адаптацията:** възниква от затруднено приспособяване към значителни промени в живота или стресови фактори, като например заселване в нова страна. Симптомите включват емоционален стрес, раздразнителност и поведенчески проблеми, което затруднява бежанците да се адаптират към новата среда и рутина. Забелязвайте признаци на раздразнителност и промени в поведението и улеснявайте ориентационните сесии и групите за подкрепа на връстници, за да помогнете на бежанците да се адаптират към новата си среда.
- **Разстройство на соматичните симптоми:** включва изпитване на физически симптоми, като болка или умора, които не могат да бъдат напълно обяснени с медицински състояния. Бежанците с това разстройство често се фокусират прекомерно върху симптомите си, което води до значителен стрес и увреждане на ежедневните им дейности. Обърнете внимание на необясними физически оплаквания и насърчете холистичен подход, който включва както медицински оценки, така и психологическа подкрепа за справяне с основните емоционални проблеми.

Подкрепа за устойчивостта и механизмите за справяне сред бежанците

Устойчивостта е способността да устоявате, адаптирате и възстановявате от несгоди, предизвикателства и значителни източници на стрес. Той обхваща психологическите, емоционалните и социалните силни страни, които хората използват, за да се ориентират в трудни ситуации и да се възстановят от трудностите. Устойчивостта включва динамичен процес на положителна адаптация в лицето на травма, несгоди или значителни стресови фактори, което позволява на хората да поддържат или възвръщат психическото си благополучие и функционалност.

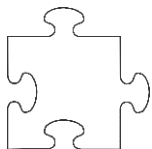
Тази способност за устойчивост се влияе от различни фактори, които колективно допринасят за способността на индивида да се справя и да преодолява житейските предизвикателства. За бежанците следните фактори могат да бъдат представени като решаващи примери за механизми за справяне с травмата, които могат да бъдат подкрепени от професионалисти в областта на ПОО:

- **Социална подкрепа:** изграждането на взаимоотношения със семейството, приятелите и членовете на общността осигурява принадлежност и сигурност. Групите и мрежите за подкрепа предлагат емоционална подкрепа, практическа помощ и споделен опит. Подкрепящата социална мрежа намалява изолацията, насърчава благосъстоянието и повишава устойчивостта, като предлага безопасно пространство за изразяване на

емоции и получаване на съпричастност. Професионалистите в областта на ПОО могат да създадат приобщаваща учебна среда, която насърчава взаимодействието и сътрудничеството между връстници, улеснявайки формирането на подкрепящи взаимоотношения между бежанците. Те могат също така да организират групови дейности и семинари, които насърчават изграждането на общност и взаимната подкрепа.

- **Услуги за психично здраве:** достъпът до консултации, психотерапия и психиатрични грижи помага на хората да преодолеят травмата и да разработят стратегии за справяне. Специализирани терапии като когнитивно-поведенческа терапия се справят с посттравматично стресово разстройство, тревожност и депресия. Специалистите по психично здраве образоват за травмата и устойчивостта, като дават възможност на бежанците да управляват психичното си здраве, насърчават възстановяването и им дават възможност да изградят отново живота си. Специалистите по ПОО могат да си партнират с доставчици на психично здраве, за да предложат консултации и терапевтични сесии на място или да предоставят направления към специализирани услуги. Те могат също така да интегрират обучение за информираност за психичното здраве и устойчивост в своите програми, за да помогнат на бежанците да разберат и управляват психичното си здраве.
- **Културни и духовни практики:** ангажирането с културни традиции и религиозни практики осигурява приемственост, идентичност и комфорт. Тези дейности помагат да се преработи скръбта, да се намери смисъл и да се насърчи надеждата. Обществените служби, молитвата, медитацията и традиционните церемонии помагат на бежанците да се свържат отново със своите културни корени и духовни вярвания, предлагайки утеха и контрол сред несигурността и загубата. Професионалистите в областта на ПОО могат да признаят и уважават културните и духовните практики, като оставят място за тези дейности в рамките на графика на обучението. Те могат да включат културната осведоменост в учебната програма и да поканят лидери на общността да споделят прозрения, помагайки на бежанците да запазят своята културна идентичност.
- **Физическа активност:** редовните упражнения, като ходене, йога или отборни спортове, намаляват стреса, тревожността и депресията чрез освобождаване на ендорфини и подобряване на съня и физическото здраве. Той насърчава социалните връзки, осигурява рутина и предлага конструктивен отдушник на емоциите, допринасяйки за цялостното психическо и физическо благополучие. Специалистите по ПОО могат да включат физически дейности в своите програми, като организиране на спортни събития, йога сесии или групи за ходене. Тези дейности могат да бъдат част от учебната програма или да се предлагат като отделни възможности за насърчаване на физическото здраве и социалното взаимодействие.

Като професионалист в областта на ПОО, разбирането на устойчивостта и механизмите за справяне с травмата е жизненоважно, тъй като ги подготвя да подкрепят бежанците в изграждането на психологическа и емоционална устойчивост, която е от съществено значение за успешната интеграция и учене. В контекста на ПОО специалистите могат да подкрепят бежанците чрез улесняване на мрежите за социална подкрепа, осигуряване на достъп до ресурси за психично здраве, включване на културни и духовни практики в програмите за обучение и насърчаване на физическата активност за насърчаване на цялостното благосъстояние.



Включването на творчески дейности като изкуство, музика и писане в програмите за ПОО е от решаващо значение за професионалистите, тъй като предоставя на бежанците невербални възможности за изразяване на емоции, преработване на травми и изграждане на устойчивост, като по този начин подобрява цялостните им механизми за справяне и лично овластяване.

Активно слушане и съпричастна реакция – ключови техники за укрепване на устойчивостта сред бежанците в ПОО

Активното слушане е комуникационна техника, при която слушателят напълно се концентрира, разбира, отговаря и запомня казаното. За разлика от пасивното слушане, то включва ангажиране с говорещия чрез вербални и невербални знаци, гарантирайки, че говорещият се чувства чул и ценен. Той набляга на разбирането пред отговора и включва перифразиране, за да потвърди разбирането и да покаже съпричастност.

Ето пет съвета, които могат да помогнат на специалистите в областта на ПОО при работа с бежанци:

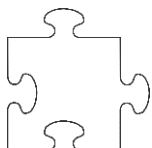
- **Съсредоточете се изцяло върху говорещия:** елиминирайте разсейването и му отделете цялото си внимание, показвайки, че наистина се интересувате от това, което той/тя има да каже.
- **Използвайте невербални знаци:** кимате от време на време, поддържайте зрителен контакт и използвайте изразения на лицето, за да покажете ангажираност и да насърчите бежанеца да продължи.
- **Избягвайте да съдите или да правите прибързани заключения:** слушайте, без да формирате мнение или да прекъсвате със собствените си мисли, позволявайки на бежанеца да изрази себе си пълноценно.
- **Задавайте уточняващи въпроси:** ако нещо не е ясно, задавайте отворени въпроси, за да придобиете по-дълбоко разбиране и да покажете, че сте активно ангажирани.
- **Помислете и обобщете:** перифразирайте или обобщете казаното от бежанеца, за да потвърдите разбирането си и да покажете, че сте слушали внимателно.

Емпатичният отговор е актът на разпознаване и утвърждаване на емоциите на друг човек чрез изразяване на разбиране и състрадание към неговите преживявания. Това включва поставяне на мястото на другия човек и истински опит да почувствате това, което чувства той, като по този начин създавате връзка, основана на споделени човешки преживявания. Емпатичният отговор надхвърля простото съчувствие; Изисква активна ангажираност и комуникация, която признава чувствата на другия човек без осъждане. Това може да се изрази чрез вербални утвърждения, като "Разбирам как се чувстваш" или невербални жестове, като успокояващо докосване или успокояваща усмивка.

Ето пет съвета, които могат да помогнат на специалистите в областта на ПОО при работа с бежанци:

- **Признаване на емоциите:** разпознаване и утвърждаване на емоциите на бежанеца, като изрично ги признава, като например казване: "Звучи така, сякаш чувстваш..."
- **Изразете разбиране:** съобщете, че разбирате чувствата им, като се свържете с техния опит, като използвате фрази като: "Мога да си представя колко трудно трябва да е това".

- **Избягвайте да предлагате незабавни решения:** съсредоточете се върху разбирането и съпричастността, вместо да се опитвате да решите проблема веднага, което понякога може да се почувства пренебрежително.
- **Използвайте подходящи невербални жестове:** предложете успокояващи жестове като нежно кимване или успокояваща усмивка, за да предадете съпричастност и подкрепа.
- **Бъдете искрени и автентични:** уверете се, че отговорите ви са искрени и сърдечни, тъй като истинската съпричастност може да насърчи по-дълбока връзка и доверие.



За специалистите в областта на ПОО активното слушане и съпричастната реакция са жизненоважни за подпомагане на травмата на бежанците. Тези техники изграждат доверие и създават подкрепяща среда, карайки бежанците да се чувстват чути и разбрани. Сценариите за ролеви игри могат да осигурят интересно упражнение за практикуване на емпатия и активно слушане.

Ключови практики за укрепване на устойчивостта сред бежанците в ПОО

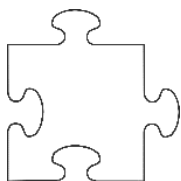
Има различни стратегии за устойчивост, които специалистите в ПОО могат да приемат, за да насърчат устойчивостта и психичното благополучие сред бежанците.

Най-често използваните стратегии за устойчивост в ПОО са както следва:

- **Насърчаване на социалните връзки:** насърчаване на социалните мрежи сред бежанците чрез групови дейности, наставничество от връстници и групи за подкрепа. Социалната подкрепа повишава устойчивостта, като осигурява емоционална подкрепа, практическа помощ и принадлежност. Общността в рамките на ПОО намалява изолацията и подпомага интеграцията. Чрез изграждането на силна общност бежанците придобиват чувство за принадлежност и подкрепа, което е от решаващо значение за тяхната емоционална стабилност и интеграция в новата среда.
- **Осигуряване на гъвкави графици за обучение:** прилагане на гъвкави графици за обучение, за да се приспособят към различните нужди и лични обстоятелства на бежанците, като семейни отговорности, правни проблеми или здравословни проблеми. Този подход намалява стреса и им помага да балансират обучението с други житейски аспекти, като насърчават подкрепяща и адаптивна учебна среда. Тази адаптивност не само намалява стреса, но и дава възможност на бежанците да управляват личните си отговорности заедно с образователните си занимания.
- **Предлагане на услуги за психологическа подкрепа:** предоставяне на услуги за психологическа подкрепа, като консултиране и терапия, за да се помогне на бежанците да преодолеят травмата и да развият механизми за справяне. Осигуряването на лесен достъп до тези услуги в ПОО може значително да повиши психичното благосъстояние и устойчивост на бежанците, като даде възможност за по-добра ангажираност в тяхното образование и личностно развитие. Достъпът до тези услуги гарантира, че бежанците разполагат с необходимите инструменти за обработка на минали травми и по-ефективно участие в обучението си.
- **Включване на обучение за културна чувствителност:** провеждане на обучение за културна чувствителност за персонала и студентите, за да се създаде приобщаваща и

уважителна среда. Разбирането на културния произход на бежанците помага за предотвратяване на недоразумения и дискриминация, насърчава по-безопасно и подкрепящо учебно пространство и повишава доверието и сигурността на бежанците в ПОО. Такова обучение помага да се създаде среда, в която бежанците се чувстват уважавани и разбрани, повишавайки тяхната увереност и участие в ПОО.

- **Насърчаване на физическите дейности:** включете физически дейности и спорт в учебната програма за ПОО, за да намалите стреса, да подобрите настроението и да подобрите психичното здраве. Тези дейности могат значително да изградят устойчивост и да подобрят психичното благосъстояние на бежанците. Редовните физически упражнения не само подобряват физическото здраве, но също така играят жизненоважна роля за подобряване на настроението и намаляване на тревожността, допринасяйки за цялостната устойчивост.
- **Улесняване на езиковите и комуникационните умения:** осигуряване на обучение за езикови и комуникационни умения, за да се помогне на бежанците да преодолеят езиковите бариери и да се ангажират по-добре с учебната програма за ПОО и връстниците. Ефективната комуникация е от решаващо значение за изграждането на взаимоотношения, достъпа до ресурси и успеха в образованието. Подобрените езикови умения повишават увереността и способността на бежанците да се ориентират в новата среда. Овластяването на езиковите умения е от съществено значение, за да могат бежанците да участват пълноценно в образователни дейности и да се свързват с връстници и инструктори.
- **Насърчаване на практиките за грижа за себе си и осъзнатост:** интегрирайте практики за грижа за себе си и осъзнатост като медитация, йога и водене на дневник в ежедневието на ПОО. Тези дейности помагат на бежанците да се справят със стреса, да останат здраво стъпили на земята и да развият положително мислене, подкрепяйки тяхното психично здраве и устойчивост. Те могат да бъдат част от учебната програма или факултативни сесии. Тези практики предоставят на бежанците техники за управление на стреса и поддържане на положителна перспектива, които са от съществено значение за тяхното психично здраве и устойчивост.
- **Осигуряване на достъп до образователни ресурси:** гарантиране, че бежанците имат достъп до широк спектър от образователни ресурси, включително учебници, онлайн материали и уроци. Достъпът до тези ресурси може да помогне за преодоляване на образователните пропуски и да осигури подкрепата, необходима за успех в академичния план. Овластяването на бежанците с инструментите, от които се нуждаят, може да подобри чувството им за контрол и компетентност, допринасяйки за цялостната им устойчивост.



Разказването на истории – изкуството да се предават събития и послания чрез думи, изображения и звуци – може да бъде мощен инструмент за професионалистите в областта на ПОО да придобият представа за личния опит и културния контекст на бежанците, като им помагат да идентифицират и приложат ключови практики, които ефективно укрепват устойчивостта сред бежанците в образователна среда.

Ресурси/материали

[Theoretical Understanding of Refugee Trauma | University of Virginia](#)

[Understanding Refugee Trauma: Causes, Impact, and Recovery | Organization "Bonyan"](#)

[Traumatic Experiences of Refugees | Centre for Technical Assistance for Refugee Health](#)

[Psychosocial problems in refugee families: recommendations for support services | Child and adolescent psychiatry and mental health](#)

[Coping and Sustainability Strategies | National Library of Medicine](#)

[Active Listening as a Key to the Reintegration and Reintegration of Refugees | University of Osijek](#)

[The Resilience Guide – Trauma Response Strategies for Refugee Children | SMAS](#)

[VET Inclusion for Refugee Students | CEDEFOP](#)

Модул 2 - Културна чувствителност и културна компетентност

Модул 2 се фокусира върху повишаване на културната чувствителност и компетентност в образователни среди, които включват бежанско население. Тя предоставя на специалистите в областта на ПОО (професионални учители, обучители или инструктори, разработчици на учебни програми, мениджъри на обучение, кариерни консултанти или съветници, социални педагози, социални работници, фасилитатори, специалисти по оценяване и сертифициране, персонал за техническа помощ, консултанти в индустрията, технолози, административен персонал) с основни умения за ефективна подкрепа и разбиране на разнообразния културен произход на обучаващите се бежанци.

Цели:

- Повишаване на културната осведоменост и чувствителност при работата с бежанското население.
- Разберете влиянието на културата върху психичното благополучие и здравето.

Културни норми и ценности на бежанците

Тази тема представя богатото разнообразие от културни норми и ценности, които бежанците внасят в новата си среда, подчертавайки значителната роля, която те играят в оформянето на техните преживявания и взаимодействия.

В обучителна среда професионалистите често взаимодействат с обучаващи се от различен културен произход, включително бежанци, които носят уникални традиции и системи от вярвания, оформени от техния произход. Тези културни идентичности значително влияят върху тяхното поведение и взаимодействия, особено в образователна и работна среда. Дълбокото разбиране на широкия спектър от културни среди, от които идват бежанците, е от решаващо значение за специалистите в областта на ПОО, за да оценят сложността на тяхната интеграция, потенциалното въздействие върху техните социални взаимодействия и оптимизирането на техния опит в ученето и професионалното обучение.

Разбиране на културните норми и ценности на бежанците

Културните норми са неписаните правила, които управляват поведението в различните общества. Тези норми могат значително да се различават в различните култури, като влияят на всичко - от стиловете на комуникация до методите за разрешаване на конфликти и дори отношението към йерархията и авторитета. Например, в много източни култури се отдава голямо значение на уважението към авторитета, което може да се прояви в нежелание да се поставят под въпрос или да се предизвикват открито учителите или ръководителите. За разлика от тях, западните култури могат да насърчат поставящ под въпрос и индивидуалистичен подход към ученето. Разбирането на тези разлики е от съществено значение за професионалистите в областта на ПОО, за да се насърчи уважителна и ефективна учебна среда, да се адаптират методите на преподаване и да се избегнат културни погрешни тълкувания.

Основните ценности и вярвания, които движат поведението и влияят на решенията, са от основно значение за разбирането на това как бежанците могат да взаимодействат в образователните системи и по-широките общностни структури. Например, някои култури могат да поставят силен акцент върху обществения успех и колективното вземане на решения, което може да повлияе на участието им в екипни дейности или съвместни проекти в рамките на ПОО. Други култури могат да дадат приоритет на личните постижения и независимостта, оформяйки различен подход към ученето и професионалното обучение. Признаването и интегрирането на

тези ценности в образователния дизайн може да помогне за адаптиране на програми, които зачитат културния произход, като същевременно насърчават ефективни резултати от обучението.

Въздействие на културната идентичност и предизвикателства на културната адаптация

Културната идентичност е критичен фактор за психологическото благополучие и интеграцията на бежанците в нова среда. Запазването на културната идентичност осигурява приемственост и чувство за сигурност сред значителни промени в живота, но натискът за асимилация в нова културна среда също може да създаде конфликти и стрес. Институциите за ПОО, които активно признават и празнуват културното многообразие чрез приобщаващи учебни програми, услуги за подкрепа и мултикултурни събития, могат да помогнат за смекчаване на този стрес, насърчавайки чувството за принадлежност и общност сред разнообразните студентски популации.

Бежанците често са изправени пред значителни предизвикателства при адаптирането към новите културни и социални норми, които често се усложняват от езикови бариери, икономически трудности и социална изолация. Недоразуменията, произтичащи от културните различия, могат да изострят тези предизвикателства, водейки до социално изключване или маргинализация. Например, бежанците от общества, които ценят непряката комуникация, може да се окажат за предизвикателство да се адаптират към среда, в която пряката и асертивна комуникация е норма.

Стратегически подходи за засилване на културната интеграция

За да улеснят по-гладката културна интеграция, образователните институции могат да прилагат няколко стратегически подхода:

- Редовните, задълбочени обучителни сесии за професионалисти в областта на ПОО могат да подобрят разбирането им за културните различия и да подобрят комуникационните им стратегии с обучаващи се от различен произход.
- Програмите за активно ангажиране, които улесняват взаимодействието между семействата на бежанците и местните общности, могат да помогнат за преодоляване на културните различия и да насърчат взаимното разбирателство.
- Разработването на стабилни мрежи за подкрепа чрез менторски програми и групи за подкрепа може да помогне на бежанците да се ориентират в сложността на новата си среда, осигурявайки както емоционална, така и академична подкрепа.

Признаването и зачитането на културните норми и ценности на бежанците е от първостепенно значение за създаването на приобщаваща среда за ПОО, която отговаря на нуждите на всички обучаващи се. Чрез възприемане и интегриране на тези разнообразни културни елементи, професионалистите в областта на ПОО могат значително да подобрят образователния опит и готовността на работното място на обучаващите се бежанци, насърчавайки учебна общност, която цени многообразието и насърчава взаимното уважение, разбирателство и сътрудничество.

Изграждане на межкултурни комуникационни умения

В ПОО ефективната межкултурна комуникация е от решаващо значение, особено когато се работи с бежанци. Овладеването на межкултурната комуникация не само насърчава приобщаваща и продуктивна учебна среда, но също така предоставя на обучаващите се основни умения за интегриране в глобализирания пазар на труда. Разбирането и зачитането на

културните различия е от основно значение за създаването на подкрепящо образователно преживяване за всички.

Разбиране и преодоляване на комуникационните предизвикателства в мултикултурна среда на ПОО

Стиловете на комуникация могат да варират значително в различните култури, влияейки върху начина, по който съобщенията се предават и приемат в рамките на ПОО. Северноевропейските култури, като Германия и Скандинавия, често ценят прямотата и лаконичността, гледайки на тях като на средство за насърчаване на прозрачността и ефективността. За разлика от тях, много култури от трети страни, като тези в Африка, Близкия изток и Азия, може да предпочитат по-непряка и нюансирана комуникация, за да поддържат социална хармония и да показват уважение. Например, ученик от култура с висок контекст като Япония може да използва индиректен език и невербални знаци, за да предаде мислите си, докато ученик от култура с нисък контекст като Германия може да оцени директната и експлицитна комуникация. Недоразумения могат да възникнат, когато ученик от източноафриканска култура възприеме пряката критика от немски преподавател като сурова, където комуникацията обикновено е по-нюансирана и косвена. Разпознаването и адаптирането към тези културни нюанси е от решаващо значение за насърчаване на уважителна и ефективна учебна среда. Професионалистите в ПОО трябва да имат предвид тези различия, за да предотвратят погрешни тълкувания и да изградят култура в обучителната среда, която зачита всички стилове на комуникация.

Езиковите бариери представляват значителни предизвикателства в мултикултурната среда на ПОО. Използването на инструменти за превод и разработването на визуални учебни помагала може значително да подобри разбирането. Например, техническата лексика може да се преподава с помощта на двуезични речници и диаграми, които илюстрират сложни концепции, улеснявайки разбирането през езиковите разделения. Насърчаването на езиковата подкрепа между партньори е друга ефективна стратегия. Този подход използва разнообразните езикови способности на обучаваните, насърчавайки приобщаващото учене и подобрявайки езиковите умения. Например, вдвояването на обучавани, които говорят един и същ роден език, може да помогне на новите обучаеми да разберат трудни концепции по-бързо и да осигурят емоционална подкрепа, което прави образователното изживяване по-достъпно и по-малко плашещо. Освен това интегрирането на софтуер и приложения за изучаване на езици в учебната програма може да предостави интерактивни и ангажиращи начини за обучаваните да подобрят езиковите си умения заедно с професионалното си обучение.

Активното слушане и съпричастността са в основата на ефективната межкултурна комуникация. Активното слушане включва обръщане на пълно внимание на говорещия, разбиране на неговото послание, внимателен отговор и запазване на обсъжданата информация. Емпатията изисква емоционална връзка, която признава и цени чувствата и гледните точки на другите. Развиването на тези умения включва рефлексивни упражнения и ролеви сценарии, които подобряват способността на специалистите в областта на ПОО да се свързват със студенти от различни културни среди. Например, по време на групови проекти, инструкторът може да забележи, че ученик от култура с висок контекст се бори да формулира идеите си. Чрез активно слушане инструкторът може да различи желаното послание на ученика и да предостави необходимата подкрепа или разяснение. Този подход не само помага на ученика да се чувства чуто и уважаван, но също така изгражда доверие и разбирателство, които са от съществено значение за положителното образователно изживяване.

Управление на културни несъответствия и култивиране на културна компетентност

Културните недоразумения могат да ескалират в конфликти, ако не се управляват по подходящ начин. Тези недоразумения често възникват от различни културни норми и очаквания. Например, различното значение, придавано на точността, може да доведе до напрежение в груповата среда. Северните европейци може да гледат на закъснението като на неуважение, докато в някои африкански или близоизточни култури по-спокоен подход към времето може да е по-приемлив.

Улесняването на сесиите за културна осведоменост, които изследват тези различия открито, може да помогне на обучаваните и персонала да развият взаимно разбирателство и да определят договорени норми за поведение в образователна среда. Стратегиите за разрешаване на конфликти като медиация, ролеви игри и разработване на споразумения в групата насърчават среда на сътрудничество, в която се признават и уважават различните културни ценности. Тези стратегии не само се справят с конфликтите, когато възникнат, но и предотвратяват недоразуменията, като насърчават постоянната културна осведоменост и чувствителност.

Развиването на културна компетентност е непрекъснат процес, който включва повече от случайно обучение. Това изисква устойчиво ангажиране с културите. Участието във възможности за професионално развитие, като например семинари по межкултурна комуникация, посещение на културни събития и участие в обмен с други европейски институции за ПОО, обогатява културните познания на специалистите и подобрява способността им да се ориентират ефективно в мултикултурната среда на преподаване. Културната компетентност включва и саморефлексия върху личните предразсъдъци и предположения. Професионалистите в областта на ПОО трябва критично да изследват собствените си културни перспективи и как те могат да повлияят на взаимодействието им с обучаваните. Чрез насърчаване на среда на непрекъснато учене и самосъзнание, професионалистите в областта на ПОО могат по-добре да подкрепят разнообразните нужди на обучаваните и да насърчават приобщаваща образователна среда. Техническият колеж може да разработи менторска програма, свързваща студенти бежанци от трети страни с ментори, които споделят сходен културен произход. Тези ментори могат да ги напътстват по време на тяхното професионално обучение, предлагайки не само академична подкрепа, но и културни прозрения и емоционално насърчаване. Друг пример може да включва институция за ПОО, която въвежда многоезични учебни материали и сесии за езикова подкрепа. Като предоставя ресурси на множество езици, институцията помага на хората, които не говорят езика, да разберат по-ефективно сложни технически концепции. Освен това интегрирането на обучението по културна компетентност в учебната програма може да насърчи по-приобщаваща и разбираща образователна среда, подготвяйки обучаващите се да работят в различни екипи и международна среда.

Подобряването на уменията за межкултурна комуникация е от решаващо значение за специалистите в областта на ПОО, работещи с бежанци от трети държави. Чрез разбиране и интегриране на различни стилове на общуване, преодоляване на езиковите бариери, насърчаване на съпричастност и активно слушане и управление на културните недоразумения, специалистите в областта на ПОО могат да създадат по-приобщаваща и ефективна учебна среда. Тези умения не само подобряват динамиката в обучителната среда, но и подготвят обучаваните за успешна интеграция в мултикултурната работна сила в Европа, като допринасят за по-приобщаваща и динамична професионална среда.

Зачитане на многообразието в подкрепата за психично здраве

Бежанците носят със себе си разнообразен набор от културни вярвания, практики и ценности, които дълбоко влияят върху техните възприятия и нагласи към психичното благополучие и здраве. Ефективната подкрепа за психично благополучие и здраве включва разпознаване на тези

културни нюанси и интегрирането им в персонализирани стратегии, които уважават и утвърждават произхода на всеки ученик.

Културни перспективи за психичното благополучие и стигмата

Културните вярвания значително оформят начина, по който се възприемат и адресират проблемите с психичното благополучие и здравето. В много незападни култури психичното здраве може да се разглежда през духовна или холистична призма, като психологическият стрес се приписва на духовен дисбаланс или социална дисхармония, а не на медицински състояния. Например, в някои африкански култури проблемите с психичното здраве често се решават чрез подкрепа на общността и традиционни лечебни практики, вместо да се търси професионална помощ. Разбирането на тези културни перспективи е от решаващо значение за професионалистите в областта на ПОО да се ангажират ефективно със студентите бежанци и да предложат подходяща подкрепа. Например, студент от Близкия изток може да разглежда проблемите с психичното здраве като дълбоко свързани със семейната чест и социалната репутация, което го прави по-малко вероятно да потърси помощ открито. За разлика от това, студент от култура от Югоизточна Азия може да интерпретира симптомите на психичното здраве през религиозна призма, вярвайки, че духовните интервенции са необходими за изцелението. Специалистите в областта на ПОО трябва да са наясно с тези различни гледни точки, за да предложат подкрепа, която е уважителна и ефективна. Признаването на важността на общността и семейството в лечебния процес може също да насочи професионалистите в разработването на интервенции, които е по-вероятно да бъдат приети и ефективни.

Стигмата около психичното здраве е широко разпространена в много култури, което представлява значителна бариера за търсене на помощ. В някои общности проблемите с психичното здраве се разглеждат като източник на срам или слабост, обезкуражавайки хората да признаят своите борби или да получат достъп до услуги за психично здраве. Например, в много азиатски култури признаването на проблеми с психичното здраве може да се разглежда като опозоряване на семейството. По същия начин в някои африкански и близоизточни култури проблемите с психичното здраве могат да бъдат скрити, за да се избегне социалната стигма.

Специалистите по ПОО могат да се справят с тези предизвикателства, като създадат среда, която нормализира дискусиите за психично благополучие и намалява стигмата. Това може да включва образователни програми, които използват културно подходящ език и рамки за обсъждане на психичното благополучие. Ангажирането на лидери на общността и уважавани фигури също може да играе решаваща роля за промяна на възприятията и насърчаване на приемането. Например, семинар за психично благополучие може да бъде по-ефективен, ако участва уважаван старейшина или религиозен лидер, оформяйки грижата за психичното благополучие като грижа за психичното благополучие като грижа на общността, а не като индивидуален провал. Тези лидери могат да помогнат за преодоляване на пропастта между традиционните вярвания и съвременните практики за психично здраве, улеснявайки по-гладкото приемане и интегриране на услугите за психично здраве.

Прилагане на културно чувствителни практики за психично благополучие и здраве

Културно чувствителните практики за психично благополучие и здраве са от съществено значение в ПОО, за да отговорят на специфичните нужди на обучаващи се бежанци. Това включва адаптиране на услугите за психично здраве в съответствие с културните вярвания и ценности. Наемането на двуезични и двукултурни консултанти може да преодолее езиковите пропуски и да осигури културно значима подкрепа. Например, интегрирането на културно приети форми на изразяване, като разказване на истории или общи дейности, в терапевтични сесии може да направи услугите за психично здраве по-достъпни и ефективни. Признаването и

включването на религиозните и духовните им вярвания в техните планове за грижи също може да повиши доверието и ангажираността.

Пример за това може да бъде програма за психично благополучие, която включва традиционна музика и танци като терапевтични дейности за бежанци от африкански произход, където тези практики имат културно значение. По същия начин, предлагането на частни и групови молитвени сесии може да се погрижи за нуждите на мюсюлманските студенти, като им помогне да се чувстват подкрепени във вярата си, като същевременно се справят с проблемите си с психичното здраве. Осигуряването на пространства в образователните институции за тези дейности също може да демонстрира уважение и разбиране на културните практики, като допълнително подкрепя психичното здраве и благополучие на обучаващите се.

Изграждане на ефективни системи за подкрепа

Създаването на стабилни системи за подкрепа включва интегриране на услуги в образователната рамка и по-широката общност. Сътрудничеството с местни организации за психично здраве, културни асоциации и социални услуги може да осигури цялостна мрежа за подкрепа. Например, партньорството с местни културни центрове за предлагане на семинари и групи за подкрепа в позната обстановка може да направи услугите за психично здраве по-достъпни. Тези партньорства могат да улеснят културно компетентните грижи и да осигурят цялостна подкрепа, която засяга различни аспекти от живота на обучаващите се.

Например, институцията за ПОО може да си сътрудничи с местна джамия, за да предложи семинари за психично здраве, които са в съответствие с ислямските учения, помагайки за намаляване на стигмата и насърчаване на участието сред мюсюлманите. Друг пример може да бъде техническо училище, което прилага програма за подкрепа на връстници, където по-големите наставляват новодошлите от сходен културен произход, като им предлагат насоки и емоционална подкрепа, като същевременно им помагат да се ориентират в образователната система. Тези инициативи не само осигуряват подкрепа за психичното здраве, но и насърчават чувството за общност и принадлежност, което е от решаващо значение за цялостното благосъстояние на обучаващите се бежанци.

Непрекъснатото обучение по културна компетентност е жизненоважно за професионалистите в областта на ПОО, за да обслужват ефективно бежанците, от разнообразен произход, с които работят. Това обучение трябва да включва разбиране на културното въздействие върху психичното благополучие, разпознаване на културните прояви на дистрес и изучаване на ефективни комуникационни стратегии в различните култури. Семинарите могат да включват ролеви упражнения и обучение, базирано на сценарии, за да се практикува навигиране в културни недоразумения и развиване на съпричастност към преживяванията на бежанците от различен културен произход. Професионалното развитие трябва също така да насърчава саморефлексията върху личните предразсъдъци и предположения, за да се подобри взаимодействието с бежанци от различни култури. Например, семинар може да симулира често срещани сценарии, с които специалистите по ПОО могат да се сблъскат, като например отказ на студент да участва в групова терапия поради културни вярвания за неприкосновеността на личния живот и честта. Чрез практикуване на отговори и стратегии в контролирана среда, преподавателите могат да се подготвят по-добре за ситуации от реалния свят. Освен това, ангажирането с културни експерти и лидери на общността по време на тези обучителни сесии може да предостави ценна информация и да повиши уместността и ефективността на обучението. Подробни казуси за успешно културно информирано насърчаване на психичното благополучие и интервенции могат да предоставят ценни прозрения. Например, институцията за ПОО може да си сътрудничи с местна джамия, за да предложи семинари за психично благополучие, които са в съответствие с ислямските учения, помагайки за намаляване на стигмата и насърчаване на участието сред мюсюлманските бежанци.

Друг пример може да бъде техническо училище, което прилага програма за подкрепа на връстници, където по-големите наставяват новодошлите от сходен културен произход, като им предлагат насоки и емоционална подкрепа, като същевременно им помагат да се ориентират в образователната система. В друг случай програмата за ПОО може да включва традиционни събирания на африканската общност, известни като кръгове "Ubuntu", където те могат да споделят своя опит и да се подкрепят взаимно в културно позната и комфортна среда. Такива практики не само отговарят на нуждите на психичното благополучие и здравето, но и укрепват културната идентичност и връзките в общността. Тези примери илюстрират как културно информирани практики могат да бъдат ефективно интегрирани в ПОО, за да подкрепят психичното здраве и благополучие на студентите бежанци.

Зачитането на културното многообразие в подкрепата за психичното здраве е от съществено значение за благосъстоянието и академичния успех на студентите бежанци в ПОО. Чрез разбиране и интегриране на културните перспективи за психичното благополучие, справяне със стигмата, прилагане на културно чувствителни практики и изграждане на ефективни системи за подкрепа, специалистите в областта на ПОО могат да създадат подкрепяща и приобщаваща среда. Тези усилия не само подобряват резултатите от психичното благополучие, но и допринасят за по-сплотена и разбираща образователна общност.

Извод

Включването на културна чувствителност и компетентност в европейските ПОО е от съществено значение за ефективната подкрепа и интеграция на студенти бежанци от различен произход. Този модул подчертава значението на разбирането на културните норми и ценности, подобряването на межкултурните комуникационни умения и предоставянето на културно информирана подкрепа за психичното здраве.

- Разбирането и зачитането на разнообразния културен произход на студентите бежанци е от решаващо значение за насърчаване на приобщаваща и подкрепяща образователна среда.
- Ефективната комуникация между културите е жизненоважна за създаването на продуктивна учебна атмосфера и подготовката за глобалната работна сила.
- Културно чувствителните практики за психично благополучие са от съществено значение за посрещане на уникалните нужди на студентите бежанци и насърчаване на цялостното им благополучие.

Препоръки за обучители

- Специалистите в областта на ПОО трябва да се ангажират с непрекъснато професионално развитие, за да подобрят разбирането си за културното многообразие и да подобрят комуникационните си стратегии.
- Образователните институции трябва да интегрират приобщаващи учебни програми и услуги за подкрепа, които признават и празнуват културното многообразие, насърчавайки чувството за принадлежност сред студентите бежанци.
- Установяването на сътрудничество с местни организации за културно и психично здраве може да осигури цялостни мрежи за подкрепа на студентите бежанци, правейки услугите по-достъпни и ефективни.
- Насърчаването на активната ангажираност между семействата на бежанците, местните общности и образователните институции може да преодолее културните различия и да насърчи взаимното разбирателство.

Ресурси/материали

Intercultural communication. Lewis' model and differences between cultures. – GRIN Verlag, 1. Edition, 2020

Diane Dagenay, Daniel Moore, Cécile Sabatier, Patricia Lamarr and Françoise Armand. Language landscape and language awareness. Routledge, January 2009, Edition: 1st. In book: Linguistic Landscape: Expanding the Landscape, pp.253–269.

Earley P., Christopher. Ang, soon. Cultural intelligence. Individual interactions between cultures. Stanford University Press, 2003, 400 pp.

Hofstede, G. The Consequences of Culture: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Between Nations, 2nd Edition Sage, Thousand Oaks, CA, 2001.

Jahoda, G. The Oxford Handbook of Culture and Psychology. Culture and Psychology: Words and Ideas in History, 2012. Pp. 25-42.

Lustig, Myron W. and Koester, Jolene. Intercultural competence. Intercultural Communication in Culture (7th edition). Boston, Pearson, 2013. 400 p.

Модул 3 - Разбиране за преживяванията на бежанците

Предизвикателства, пред които са изправени бежанците

Бежанците по целия свят са изправени пред безброй сложни и взаимосвързани предизвикателства, докато бягат от конфликти, преследване и нестабилност, търсейки безопасност и ново начало в приемащите страни. Тези предизвикателства варират от непосредствени практически трудности до дългосрочни проблеми с емоционалната и социалната интеграция. Разбирането на тези предизвикателства е от решаващо значение за разработването на ефективни системи и политики за подкрепа, които улесняват успешната интеграция и гарантират, че бежанците могат да живеят с достойнство и надежда в новата си среда.

1. Комуникационни и езикови бариери

Ефективната комуникация е от основно значение за бежанците да се ориентират в новата си среда, да имат достъп до услуги и да се интегрират в общностите. Езиковите бариери значително възпрепятстват способността им да изпълняват основни задачи, да получават работа и да взаимодействат с местните жители, което може да доведе до социална изолация и икономически трудности. Документът подчертава критичната роля на програмите за усвояване на езици за намаляване на тези предизвикателства, насърчаване на по-доброто разбиране и улесняване на интеграцията. Той също така подчертава значението на многоезичните ресурси в здравеопазването, правните и обществените услуги, за да се гарантира, че бежанците имат достъп до необходимата информация и подкрепа.

2. Акултурационен стрес

Адаптирането към нова културна среда при запазване на културната идентичност е източник на значителен стрес за бежанците. Този балансиращ акт между асимилация и културно съхраняване може да доведе до объркване на идентичността, социална изолация и емоционален стрес. Документът се позовава на "теорията за културното сливане", която предполага, че смесването на аспекти на различни култури може да помогне за облекчаване на стреса от акултурацията и да насърчи по-приобщаваща среда в общността. Програмите, които насърчават културния обмен и взаимното обучение, могат да помогнат на бежанците да се справят по-ефективно с тези предизвикателства.

3. Психологически и емоционални нужди

Бежанците често носят тежкото бреме на травматични преживявания, включително насилие, загуби и сериозни смущения в ежедневието им. Справянето с техните психологически и емоционални нужди е от решаващо значение за тяхното възстановяване и интеграция. Документът подчертава необходимостта от достъпни услуги за психично здраве, които са чувствителни към травмите, специфични за преживяванията на бежанците, като се застъпва за специализирани консултации и групи за подкрепа, които могат да осигурят пространство за възстановяване и приспособяване.

4. Здравни проблеми и достъп до грижи

Навигирането в здравната система в нова страна може да бъде обезсърчително за бежанците, особено когато има езикови и културни бариери. Ограниченият достъп до здравни услуги може да изостри съществуващите здравни проблеми и да създаде нови предизвикателства. Документът призовава за здравни услуги, които са не само достъпни, но и културно и езиково

подходящи, за да отговорят на специфичните здравни нужди на бежанците. Той набляга на интегрирането на здравните услуги в програмите за подкрепа на бежанците, за да се гарантира холистичен подход към благосъстоянието на бежанците.

5. Социална интеграция и дискриминация

Социалната интеграция е изпълнена с предизвикателства, включително културни сблъсъци и дискриминация от страна на приемащата общност, които могат да попречат на бежанците да се чувстват приети и в безопасност. Тези проблеми могат да изострят чувството на отчуждение и да повлияят на психическото и цялостното им благополучие. Документът подчертава значението на общностните програми, които насърчават приобщаването и разбирателството между бежанците и приемащото население, включително обучение за културна компетентност за доставчици на обществени услуги и кампании за повишаване на осведомеността на общността.

6. Икономически предизвикателства и заетост

Икономическата интеграция е от решаващо значение за бежанците, за да станат самостоятелни и да допринесат за новите си общности. Бежанците обаче често се сблъскват със значителни пречки при намирането на работа, като непризнати квалификации и ограничено разбиране на местния пазар на труда. Документът подчертава значението на услугите за подкрепа на заетостта, които помагат за преодоляване на тези пропуски, включително програми за сертифициране и обучение, съобразени с бежанците, кариерно консултиране и услуги за намиране на работа, които признават уникалните таланти и опит на бежанското население.

7. Правна и бюрократична навигация

Разбирането и навигирането в правните и бюрократичните системи на приемащата страна може да бъде особено предизвикателство за бежанците, които може да не са запознати с необходимите процедури за осигуряване на своите права и достъп до услуги. Документът предлага необходимостта от програми за правна помощ, които помагат на бежанците да разберат своите права и задължения в рамките на правната рамка на приемащата страна, предлагайки насоки за всичко - от молби за убежище до процеси на събиране на семейството.

8. Културна грамотност и комуникация

Културната грамотност е от съществено значение за ефективната комуникация и интеграция. Недоразуменията, произтичащи от културните различия, могат да възпрепятстват ефективните взаимодействия и интеграционните процеси. Документът обсъжда необходимостта от програми, които образоват както бежанците, така и приемащите общности за културите на другите, насърчавайки взаимното разбирателство и уважение. Тези програми могат да включват културна ориентация за бежанци и обучение за културна чувствителност за приемащата общност, улеснявайки по-плавния процес на интеграция.

Тези предизвикателства подчертават сложния и многостранен характер на преживяванията на бежанците и решаващото значение на целенасочените системи за подкрепа за ефективното справяне с тези проблеми. Всеобхватните стратегии, които отчитат тези разнообразни предизвикателства, са от съществено значение, за да се гарантира, че бежанците могат успешно да възстановят живота си и да допринесат за новите си общности.

Въздействие на миграцията върху психичното благосъстояние и здравето (разселване, акултурационен стрес)

Миграцията, особено при тежките обстоятелства, които принуждават бежанците да напускат домовете си, има дълбоко въздействие върху психичното благополучие и здравето. Тази глава изследва как разселването и акултурационният стрес допринасят за психологическите предизвикателства, пред които са изправени бежанците. Разбирането на тези въздействия е жизненоважно за разработването на поддържащи интервенции, които подобряват психичното благополучие на хората, които се ориентират в тези огромни промени.

1. Психологическо въздействие на разселването

Преместването включва дълбоко скъсване с обичайната среда, прекъсване на връзките с дома, общността и чувството за сигурност. Това откъсване често предизвиква интензивни емоционални сътресения, характеризиращи се със скръб, загуба и широко дълбоко чувство на нестабилност. Бежанците могат да преживеят поредица от емоционални етапи, подобни на траур, докато се примиряват със загубата на родината си и съпътстващото я чувство за идентичност. Внезапността и насилието на изселването може да изостри чувството на тревожност и безсилие, което често води до дългосрочни последици за психичното здраве като хронична депресия, тревожни разстройства и сложно посттравматично стресово разстройство. Системна подкрепа, която да създава чувството за общност и да осигурява непрекъснато психично благополучие и здравни грижи, е от решаващо значение за смекчаване на тези въздействия. Инициативи като продължаваща психотерапия, групи за подкрепа и дейности за изграждане на общност могат да помогнат за намаляване на чувството за загуба и да насърчат ново чувство за принадлежност.

2. Акултурационен стрес и неговата сложност

Акултурацията включва приспособяване към нова културна среда, като същевременно се запазва първоначалната културна идентичност, процес, изпълнен със стрес и потенциален конфликт. Стресът възниква от натиска да се асимилира в културата на приемане, като същевременно се запазят собствените културни норми и практики. Това двойно очакване може да доведе до конфликти на идентичността и усещане, че сте хванати между две култури, нито една от които не се чувства напълно като у дома си. Документът обсъжда как "теорията за културното сливане" може да осигури рамка за разбиране и намаляване на стреса от акултурацията. Чрез насърчаване на смесица от културно съхраняване и адаптация, общностите могат да помогнат на бежанците да се чувстват по-приети и по-малко разкъсвани между различни идентичности. Ефективните стратегии могат да включват програми за културна ориентация, които образоват за културата на приемащата страна, съчетани със събития, които празнуват различни култури, като по този начин насърчават взаимен обмен и разбирателство, което улеснява процеса на интеграция.

3. Травмата и последиците от нея

Бежанците често са избягали от условия на силна травма, включително война, преследване и насилие. Белезите от тези преживявания са дълбоки и трайни, влияещи върху психическото благополучие дълго след като физическата безопасност е осигурена. Новата среда, която им напомня за минали травми, може да предизвика симптоми като ретроспекции, силна тревожност и недоверие. Значението на предоставянето на грижи, информирани за травмата, което включва разпознаване на симптомите на травма и реагиране с разбиране и подкрепа, не може да бъде надценено. Услугите за психично здраве, адаптирани за травма, включително когнитивно-поведенческата терапия, фокусирана върху травмата, и други специализирани разновидности, могат да бъдат от съществено значение. Такива услуги не само се справят с

минали травми, но и помагат на бежанците да се справят с предизвикателствата на презаселването, намалявайки вероятността от повторна травматизация.

4. Социална изолация и психическо благополучие

Загубата на социалната мрежа и сблъсъкът с бариери за формиране на нови взаимоотношения може да доведе до значителна изолация за бежанците. Тази изолация може да изостри съществуващите проблеми с психичното благополучие и да допринесе за развитието на нови, като депресия и тревожност. Изграждането на нови взаимоотношения в чужд културен контекст е предизвикателство, но от съществено значение за психическото благополучие. Програмите, които улесняват социалните взаимодействия чрез споделени дейности, езикови курсове и обществени събития, могат да играят решаваща роля в изграждането на тези нови мрежи. Тези програми не само помагат за намаляване на самотата, но и интегрират бежанците в по-широката общност, подобрявайки техните системи за социална подкрепа и цялостното удовлетворение от живота.

5. Бариери пред достъпа до услуги за психично здраве

Многобройни практически и системни бариери пречат на бежанците да получат достъп до услуги за психично здраве. Те включват езикови различия, липса на осведоменост за наличните услуги, културна стигма около психичното благополучие и общ недостиг на културно компетентни доставчици на здравни услуги. Преодоляването на тези бариери изисква многостранен подход, който включва увеличаване на наличността на преводачи, доставчици на обучение по културна компетентност и програми за популяризиране, които образоват бежанците за психичното благополучие и здравето и услугите, достъпни за тях. Тези усилия са от решаващо значение, за да се гарантира, че бежанците получават грижите за психичното здраве, от които се нуждаят, съобразени с техните културни и езикови нужди.

6. Устойчивост и стратегии за справяне

Въпреки непреодолимите предизвикателства, много бежанци проявяват забележителна издръжливост, адаптирайки се към новите обстоятелства със сила и изобретателност. Разбирането и подкрепата на тези естествени фактори на устойчивост и механизми за справяне са от решаващо значение за подобряване на резултатите от психичното благополучие. Програмите, които се фокусират върху овластяването на бежанците, като тези, предлагащи обучение за умения, възможности за лидерство и платформи за културно изразяване, могат значително да засилят устойчивостта. Освен това, разпознаването и укрепването на стратегиите за справяне с благополучието, като ангажираност на общността и артистично изразяване, може да насърчи психологическото благополучие и по-плавната адаптация към новия живот.

Чрез разбирането на тази динамика, специалистите по психично здраве и програмите за подкрепа на общността могат по-добре да приспособят своите интервенции, насърчавайки среда, която не само смекчава вредите, но активно подкрепя психическото и емоционалното възстановяване на бежанците.

Травма, специфична за преживяванията на бежанците

Тук ще изследваме отчетливите и дълбоки психологически травми, които бежанците преживяват в резултат на преживяванията си преди, по време и след разселването. За разлика от травмата, която обикновено се среща при по-стабилното население, травмата на бежанците се усложнява от постоянни стресови фактори като културно изместване, продължаваща несигурност относно правния статут и предизвикателства за адаптация в новите страни.

Естество и обхват на травмата на бежанците

Травмата на бежанците е дълбоко сложна и многопластова, обхващаща широк спектър от преживявания, които се простират далеч отвъд непосредствените заплахи за живота и безопасността, които ускоряват бягството им. Тази травма често започва в контекста на екстремни социални катаклизми – война, етническо прочистване, целенасочено насилие срещу политически или социални групи или жестоки репресии. Първоначалната травма често се усложнява от обстоятелствата на бягството, което може да включва опасни пътувания, изпълнени с физическа опасност, експлоатация и злоупотреба, оставяйки незаличими следи в психиката на засегнатите.

След като пристигнат в предполагаемо безопасно убежище, бежанците често се сблъскват с множество нови травматични стресови фактори. Те включват предизвикателството да се ориентирате в често непрозрачни и неприятелски бюрократични процеси за предоставяне на убежище, които могат да продължат с години. През този период бежанците обикновено изпитват повсеместна несигурност за бъдещето си, живеейки в постоянен страх от депортиране, често в центрове за задържане или под строго наблюдение. Невъзможността да се затворят минали травми или да осигури стабилна и безопасна среда в настоящето пречи на психологическите рани да заздравеят, като по този начин удължават и утежняват психическия стрес. В допълнение към тази сложност, много бежанци са изправени пред загуба на своята социална идентичност и общност. У дома те може да са имали работа, да са имали домове и да са имали мрежа от приятели и семейство – всичко това дава усещане за място и цел. Изселването лишава много от тези хора от техните роли и статус, тласкайки ги в среда, в която често се разглеждат като аутсайдери или в най-лошия случай като бремене. Тази ерозия на идентичността и връзките в общността значително влияе върху психическото благополучие, което води до чувство на безполезност и изолация.

Травмата на бежанците се характеризира и със своя хроничен характер. За разлика от много други групи, които биха могли да изпитат травмата като събитие или поредица от събития в миналото, за бежанците травмата е постоянна реалност. Непрекъснатото излагане на нови стресови фактори без достатъчно време или ресурси за възстановяване означава, че травмата може да се вкорени, което води до сложни и хронични психични състояния, които са трудни за лечение. Този продължаващ аспект на травмата на бежанците изисква интервенции, които са не само реактивни, но и проактивни, адресиращи трайния характер на техните травматични преживявания.

Освен това колективното измерение на травмата на бежанците добавя още един пласт сложност. Бежанците често бягат като част от по-големи групи и общности, което означава, че споделят не само колективната памет за събитията, довели до бягството им, но и общностния опит на разселване и презаселване. Тази колективна травма може да повлияе на начина, по който индивидуалните травми се преживяват и обработват. Тя може да засили личната травма, но също така да осигури рамка за обща подкрепа и възстановяване.

Като се има предвид обширният и постоянен характер на травмата на бежанците, разбирането на нейния обхват и последици е от решаващо значение за разработването на ефективни интервенции, които трябва да имат за цел не само да облекчат симптомите, но и да възстановят чувството за безопасност, идентичност и общност сред бежанците.

Прояви на травма при бежанец

Травмата на бежанците се проявява в широк спектър, който включва класически психологически симптоми и по-малко разпознаваеми признаци.

- Бежанците често проявяват редица психологически симптоми, характерни за остра и сложна травма. Те включват, но не се ограничават до повишена тревожност, постоянна тъга и посттравматично стресово разстройство (ПТСР), което се проявява чрез ретроспекции, кошмари и силна тревожност. Тези симптоми често се усложняват от емоционално притъпяване и дисоциативни състояния, при които хората могат да се чувстват откъснати от реалността или от себе си, представлявайки механизъм за справяне за предпазване от непреодолима травма.
- Депресията е често срещана проява сред бежанците, характеризираща се с дълбока, продължителна тъга, загуба на интерес към житейските дейности и чувство на безнадеждност. Несигурността и продължителният характер на процеса на предоставяне на убежище, съчетани със загубата на родината и раздялата със семейството, могат да изострят тези чувства, водейки до тежки и хронични депресивни състояния.
- Значителен брой бежанци съобщават за соматични симптоми, при които психологическият стрес се проявява като физическа болка или дискомфорт. Честите оплаквания включват главоболие, стомашно-чревни проблеми и генерализирана болка без видима медицинска причина. Тези симптоми не само отразяват психологическата тежест на техните преживявания, но също така често служат като културно приемливи изрази на психически стрес, особено в общности, където обсъждането на психичното благополучие и здравето може да бъде стигматизирано.
- Травмата може да доведе до забележими промени в поведението. Бежанците могат да проявят повишена раздразнителност, агресия или оттегляне от социалните взаимодействия. Това поведение често произтича от основния стрес, страх и разочарование, свързани с техния опит и предизвикателствата при адаптирането към нова среда. Промените в поведението могат значително да повлияят на способността на бежанеца да се интегрира в нови общности и да формира смислени взаимоотношения.
- Симптомите на травмата, изпитвани от бежанците, могат да попречат на способността им да се интегрират ефективно в новите общества. Симптоми като недоверие, социално отдръпване и агресия могат да ги изолират от потенциални мрежи за подкрепа и връзки в общността, които са от решаващо значение за успешната интеграция. Освен това културното неразбиране на техните симптоми може допълнително да ги отчужди от получаването на подходяща подкрепа и съпричастност от приемащата общност.
- Травмата може да усложни процеса на акултурация, затруднявайки бежанците да се приспособят към новите културни норми и ценности. Стресът от навигирането в нов културен пейзаж, докато се справяте с минали травми, може да доведе до стрес от акултурацията, белязан от чувството, че сте притиснати между поддържането на културната идентичност и адаптирането към нова. Този стрес може да изостри други симптоми на травма, създавайки сложно взаимодействие между психичното благополучие и културната адаптация.
- Травмата може да повлияе и на когнитивните функции. Бежанците могат да изпитат затруднения с паметта, концентрацията и вземането на решения. Тези увреждания могат да произтичат както от преките ефекти на травмата върху мозъка, така и от хроничния стрес, свързан с изместването и презаселването. Когнитивните затруднения могат допълнително да усложнят ежедневното функциониране и адаптиране към нова среда, засягайки всичко - от изучаването на нови езици до участието в образователни и професионални дейности.

Културен контекст и изразяване на травмата

Изразяването на травма сред бежанците варира значително в зависимост от културния произход, влияейки както върху това как се представят симптомите, така и върху начина, по който те се възприемат от другите, включително доставчиците на здравни услуги.

Различните култури имат различни разбирания за психологическата травма, което може значително да повлияе на начина, по който симптомите се разпознават, изразяват и лекуват. В много култури проблемите на психичното благополучие може да не са концептуализирани по същия начин, по който са в западната медицина; вместо това те могат да бъдат интерпретирани през призмата на духовни, семейни или обществени рамки. Например, някои култури могат да възприемат симптомите на депресия или тревожност като духовни заболявания или като колективни проблеми, а не на индивидуална загриженост, което може да повлияе както на желанието на страдащия, така и на общността да търси и приема психологическа подкрепа и лечение.

- В много култури с бежански произход има значителна **стигма**, свързана с психичните разстройства. Такива стигми могат да накарат хората да потиснат емоционалния си стрес или да го изразят по социално приемливи начини, които често не съответстват на западните диагностични категории. Например, не е необичайно емоционалният или психологическият стрес да се изразява чрез физически симптоми - феномен, известен като соматизация. Бежанците от такъв произход могат да съобщават за хронична болка, умора или други физически заболявания вместо чувство на тревожност или депресия, усложнявайки точната диагноза и лечение.
- **Езиковите бариери** допълнително усложняват изразяването и тълкуването на симптомите на травмата. Дори когато се използват преводачи, нюансите в описанието на симптомите могат да бъдат загубени, което води до недоразумения между доставчика на здравни услуги и пациента. Тази бариера е не само езикова, но и културна, тъй като някои емоционални понятия или състояния може да нямат директен превод или да бъдат разбрани по различен начин в различни културни контексти.
- Културните норми **около пола** също могат да повлияят на начина, по който травмата се изразява и адресира. В много култури половите роли силно диктуват приемливо поведение и емоционално изразяване, което може да повлияе на това дали хората се чувстват способни да изразят уязвимостта си или да потърсят помощ. Например, в някои култури може да се счита за неуместно мъжете да проявяват страх или тъга, което ги подтиква или да интернализират травмата си, или да я изразят по друг начин като гняв или злоупотреба с вещества.
- За много бежанци **общността и семейството** играят централна роля в преживяването и изразяването на травмата. Колективната травма, споделена от цели общности, разселени от война или бедствие, може да има общ компонент на изцеление и справяне. Лечебните практики, вградени в общностните и семейните структури, могат да бъдат мощни, но те също така могат да наложат норми, които възпрепятстват изразяването на травмата по начини, които са в съответствие със западните практики.

Ефективното лечение на травмата при бежанското население изисква **културно чувствителен подход**, който зачита и интегрира културния произход на индивидите.

Извод

Прозренията, обсъдени в този модул, подчертават значението на персонализираните подходи, които отчитат психологическите, социалните и културните измерения на преживяванията на бежанците. Чрез интегриране на стратегии, които се справят с езиковите бариери, стреса от акултурацията и психологическите нужди, преподавателите могат значително да подобрят образователните резултати и благосъстоянието на обучаващите се бежанци. Освен това емпатията е от ключово значение за насърчаване на подкрепяща общност в образователната среда, насърчавайки атмосфера, в която всички, независимо от техния произход, се чувстват ценени и разбрани.

Докато професионалистите в областта на ПОО се движат напред, те се насърчават да прилагат знанията и стратегиите от този модул, за да помогнат не само в процеса на възстановяване и интеграция на бежанци, но и да обогатят средата за всички обучаващи се. Ангажиментът за непрекъснато учене и адаптация е от решаващо значение, тъй като динамиката на глобалната миграция и нуждите на бежанци се разрастват. Като поддържат фокус върху приобщаването и подкрепата, професионалистите, които работят с бежанци могат да окажат трайно въздействие върху живота им, като им помогнат да изградят отново живота си с достойнство и надежда в новите си общности.

Ресурси/материали

Barry J. Acculturative stress. A Handbook for Multicultural Perspectives on Stress and Coping. Langley, British Columbia, Canada: Trinity Western University, 2006, p. 1.

Croucher, S. M., & Kramer, E. Cultural fusion theory: An alternative to acculturation. Journal of International and Intercultural Communication, 10 (2), 2017, p. 10.

Decety J., Jackson P. The Functional Architecture of Human Empathy. Behaviour. Reviews of Neurology, 3 (2), 2004, p. 71-100.

Hopper, Elizabeth. Maslow's Hierarchy of Needs Explained. ThoughtCo, 2024:
<https://www.thoughtco.com/maslows-hierarchy-of-needs-4582571>.

Jeans Terry. Motivating a multicultural workforce. HRD Press, 2015, 168 pp.

Beyond Food and Shelter: 5 Essential Emotional Needs. Super Mental. School, 2023:
<https://medium.com/superwell/beyond-food-and-shelter-5-core-emotional-needs-you-didn't-know-you-have-44295701df1>.

Serhat Kurt. McClelland's Theory of the Three Needs: Power, Achievement, and Belonging. Education Library, 2021: <https://educationlibrary.org/mcclellands-three-needs-theory-power-achievement-and-affiliation>.

Модул 4 - Психологическа първа помощ

Този модул за психологическа първа помощ (ППП) е предназначен за професионалисти, работещи с бежанци. Той има за цел да предостави на обучителите основните умения и знания, за да предоставят психологическа подкрепа на първа линия на бежанци, които може да изпитват стрес или травма.

Цели

- Разбиране на принципите за предоставяне на незабавна психологическа подкрепа при кризи
- Насърчаване на психичното здраве по време на извънредни ситуации
- Изграждане на стратегии, които да помогнат на участниците да управляват стреса по време на извънредни ситуации

Как да осигурим незабавна психологическа подкрепа

ППП е съчувствен и подкрепящ отговор на хората, страдащи непосредствено след травматично събитие или криза. Тя има за цел да намали стреса и да насърчи краткосрочното и дългосрочно адаптивно функциониране и справяне. PPP предоставя съпричастна, практическа подкрепа на хората в беда, характеризираща се със своята философия "не вреди". За разлика от психологическата терапия, PPP се фокусира върху предлагането на незабавен комфорт, подкрепа и практическа помощ, за да помогне на хората да управляват непосредствените си нужди и притеснения, като по този начин насърчават условия, благоприятни за устойчивост и възстановяване след травма (WHO, 2011). Ключовите елементи включват:

1. Слушане с емпатия

Емпатичното слушане е основен компонент на PPP, който позволява на професионалистите да се свързват с бежанците на по-дълбоко и по-емоционално ниво. Става въпрос за създаване на връзка, която кара индивида да се чувства видян, чул и ценен на по-дълбоко ниво. Основни практики:

- **Активно слушане** , което изисква пълно внимание към говорещия, използване на вербални и невербални потвърждения като кимване, навеждане, звуци "мм-хм" и поддържане на зрителен контакт.
- **Рефлексивна обратна връзка** , която включва перифразиране или обобщаване на казаното от говорещия, за да демонстрира разбиране. Например, след като бежанец сподели трудно преживяване, професионалистът може да каже: "Звучи така, сякаш това е било наистина предизвикателен момент за вас".
- **Отворени въпроси** , насърчаващи по-задълбочено изследване на чувствата и преживяванията. Например: "Можеш ли да ми кажеш повече за това как те накара да се почувстваш?"
- **Ефективното използване на тишината** може да бъде мощен инструмент за емпатично слушане, давайки на говорещия пространство да обработва своите мисли и емоции (Patel, s. G., et al., 2022).
- **Потвърждаването на чувствата** без осъждане, например твърдение като "разбираемо е да се чувствате по този начин, като се има предвид това, през което сте преминали" или "звучи така, сякаш се чувствате наистина претоварени от това", може да насърчи по-дълбока връзка (Clark, a. J., 2020).

- **Избягването на преждевременни решения** и твърде бързото предлагане на съвети може да спре комуникацията. Вместо това емпатичното слушане се фокусира върху разбирането на гледната точка и емоциите на човека (Warner, L. S., & Shields, T. G., 2023).

2. Гарантиране на безопасността

Осигуряването на безопасност, както физическа, така и емоционална, е от първостепенно значение в ППП. Това включва уверяване на засегнатите лица, че вече не са в непосредствена опасност, подпомагане на намаляването на текущите възприятия за заплаха и предоставяне на информация за достъп до основни услуги. (СЗО, 2011). За бежанците, които се борят с езикови бариери, осигуряването на чувство за безопасност надхвърля думите. Това включва **невербални методи за комуникация, т.е. език на тялото, изражения на лицето и физически жестове – и творческо използване на визуални средства и символи** за предаване на безопасност и стабилност (IASC, 2007). Помагаме на хората да се справят с непреодолимите емоции, като им предоставяме увереност и подкрепа, помагамейки им да разберат, че чувствата им са валидни и че има път да се чувстват по-добре.

3. Стабилизация

ППП има за цел да намали стреса, като използва техники и стратегии, за да помогне на хората да възвърнат емоционалното равновесие. Практикуващите предлагат спокойно, внимателно присъствие, с активно слушане и невербални знаци за предаване на съпричастност и разбиране, като по този начин облекчават чувството на паника и възбуждане (Brymer et al., 2006). Справянето с емоционалния стрес в езиково разнообразен контекст изисква чувствителност към невербални знаци на травма и тревожност. **Техники като контролирано дишане**, методи за заземяване или кратко внимание, заедно с осигуряването на спокойно, уважително пространство, могат да помогнат за преодоляване на пропастта, наложена от езиковите различия и да гарантират, че хората не са изложени на допълнителни травматични стимули.

4. Информация за справяне

Един от инвалидизиращите ефекти от преживяването на травма е чувството за безпомощност. ППП се стреми да противодейства на това, като **овластява хората**, като им помага да разпознаят **собствените си сили и способности** да се ориентират във възстановяването си.

- Това може да включва улесняване на достъпа до информация, насочване при вземането на практически решения или просто валидиране на техните чувства и преживявания, като по този начин се засилва чувството им за свобода на действие (Brymer et al., 2006).
- Повишаването на чувството за ефективност и контрол на бежанците върху тяхното положение включва умело използване на визуални помагала, като **илюстрирани брошури, приложения и интерактивни дигитални платформи, които надхвърлят езиковите ограничения**.
- Предлагане на практически стратегии за справяне, съобразени със ситуацията, като поддържане на рутина, поддържане на връзка с близките и участие във физическа активност, която може да помогне за възстановяването.
- Предоставяне на информация за често срещани реакции на травма и стрес, помагамейки на хората да разберат, че техните реакции са нормални и очаквани при обстоятелствата.
- Внушаването на обнадеждаваща и оптимистична перспектива за бъдещето е основна цел на ППП. Действията подчертават потенциала за растеж и възстановяване, дори в условията на сериозни трудности (Brymer et al., 2006).
- Празнуването на малки постижения, предоставянето на възможности на бежанците да допринасят и да споделят своите умения **и видимото моделиране на устойчивост и**

оптимизъм могат да вдъхнат надежда и да насърчат усещането за възможност и ориентация в бъдещето.

5. Свързаност

Изоляцията изостря психологическото въздействие на травмата. Следователно PFA, следователно, подчертава необходимостта от засилване на социалната подкрепа, насърчаване на свързаността с близките, ресурсите на общността и мрежите за подкрепа (Brymer et al., 2006). **Улесняването на връзките чрез събирания на общността**, които празнуват културното многообразие, използването на технологии за свързване на бежанците с езиково съвместими мрежи за подкрепа и използването на графични ръководства за общността и ресурсите може значително да подобри чувството за принадлежност и подкрепа.

Разпознаване на признаци на дистрес и реакция на травма

Разпознаването на признаците на дистрес и травматични реакции при индивидите е от основно значение за осигуряването на ефективна ППП. Ранното идентифициране дава възможност за навременна намеса, която може да смекчи дългосрочното психологическо въздействие и да помогне за по-бързото възстановяване. Ключови знаци в различни измерения:

1. Емоционални признаци като различни емоционални реакции или емоционална дисрегулация:

- Потърсете емоционални реакции като прекомерен страх, гняв, тъга или дори вина. Хората могат да реагират различно в зависимост от емоционалната си устойчивост и личните си преживявания.
- Трудности в управлението на емоциите, които могат да се проявят като внезапни сълзи, гневни изблици или истеричен смях в неподходящи моменти.

2. Физически признаци като соматични симптоми или реакции на нервната система:

- Повишени оплаквания от физически заболявания без ясна медицинска причина като главоболие, болки в стомаха или други телесни болки.
- Признаци на свръхвъзбуда, включително сърцебиене, треперене или прекомерно изпотяване, които са реакции на тялото към възприемани заплахи и стрес.

3. Когнитивни признаци като проблеми с паметта или натрапчиви мисли:

- Проблеми със запомнянето на аспекти от травмата или затруднено запазване на нова информация. Това може да се наблюдава чрез забравя или повтарящи се въпроси.
- Повтарящи се, неволни и тревожни спомени от събитието. Те могат да се проявят като ретроспекции или кошмари, нарушаващи ежедневните когнитивни процеси.

4. Поведенчески признаци като избягващо поведение или регресия в поведението:

- Усилия за избягване на хора, места или дейности, които напомнят за травмата, което може значително да ограничи социалното взаимодействие и активност на индивида.
- Особено при децата, връщането към поведение, което е надраснало по-рано, като нощно напикаване.

5. Психосоциални признаци като обтегнати взаимоотношения или спад в производителността:

- Повишен конфликт с приятели и семейство, оттегляне от връзки или забележим спад в социалните взаимодействия.
 - Забележим спад в представянето на работното място или в училище, което може да е резултат от когнитивни увреждания или емоционален стрес.
6. **Промени в мирогледа** като песимизъм и безнадеждност или променено чувство за сигурност:
- Забележима промяна в мирогледа към по-негативен възглед, чувство на безнадеждност за бъдещето или постоянно негативно настроение.
 - Чувство на уязвимост или повишено състояние на страх за личната безопасност или безопасността на близките (Brymer, M., et al., 2006)).

Културни изрази на дистрес

Културният произход значително влияе върху начина, по който се изразява и разпознава страданието. Някои култури могат да поставят силен акцент върху соматичните симптоми, когато обсъждат емоционалната болка, докато други могат да разглеждат директните изрази на дистрес като табу. Разбирането на тези културни нюанси е от съществено значение за точното идентифициране на признаците на дистрес и предоставянето на подходяща подкрепа. Например, в някои култури проблемите с психичното здраве могат да бъдат описани във физически термини, като умора или телесна болка, а не тъга или безпокойство (Kirmayer, L. J., 2001).

Езикови бариери и дистрес

Езиковите бариери могат да усложнят идентифицирането и изразяването на дистрес. Бежанците може да се затруднят да изразят чувствата и симптомите си на чужд език, което води до потенциално подценяване на психологическите проблеми. Специалистите в областта на ПОО трябва да са наясно с тези предизвикателства и да възприемат гъвкави, културно информирани подходи към комуникацията. Използването на невербални знаци, визуални помощни средства и, когато е възможно, преводачески услуги може да помогне за преодоляване на тези пропуски (Chang, W., & Chen, B. X., 2021).

Практически стратегии за психологическа първа помощ и стабилизация, информирана за травмата

ППП и стабилизирането, информирано за травмата, изискват нюансиран подход, особено когато се работи с бежанци, които могат да се сблъскат с езикови бариери и се намират в контекста на обучителна среда:

1. Създаване на спокойна среда:

- Използвайте успокояващ тон на гласа и говорете с умерено темпо. Това е от решаващо значение за преодоляване на езиковите бариери, тъй като позволява по-ясно разбиране и дава време на хората да обработят споделяната информация.
- Осигурете структурирана среда, като установите предвидима рутина в рамките на тренировъчните сесии, за да осигурите усещане за нормалност и стабилност. Ясният и последователен график може да помогне за облекчаване на безпокойството от неизвестното.

2. Овластяване на индивида:

- Разпознаване и валидиране на уменията и опита, които бежанците носят със себе си. Това не само дава възможност на хората чрез признаване на техните способности, но и интегрира техния опит.
- Включване на бежанците в решенията относно техните процеси на обучение и възстановяване. Тази практика помага да се възстанови чувството за контрол над живота им, което често е намалено. Patel, S. G., et al., 2022).

3. Използване на невербална комуникация:

Способността на професионалистите да комуникират топлина, откритост и съпричастност невербално може да бъде успокояваща. **Основни области на фокус на невербалната комуникация:**

- **Изражението на лицето** може да предаде основни емоции като щастие, тъга, гняв, изненада, страх и отвращение. Например, усмивката може да пресече езиковите бариери, за да предаде приятелство и откритост, докато намръщаното лице може да изрази загриженост или объркване.
- **Езикът на тялото, т.е. начинът, по който седим, стоим и се движим, може да предаде изобилие от информация. Отвореният език на тялото, като некръстосани ръце и спокойна стойка, може да сигнализира, че сме достъпни и съпричастни. За разлика от тях, кръстосаните ръце могат да се възприемат като отбранителни.**
- **Жестовите** могат да подпомогнат комуникацията, особено когато съществуват езикови бариери. Посочването на обект може да помогне за насочване на вниманието.
- **Контактът с очите** може да потвърди присъствието на индивида и да предаде внимание и уважение. Въпреки това, количеството зрителен контакт, което се счита за подходящо, може да варира в различните култури.
- **Използването на предпочитанията за лично пространство** също може да варира, като някои култури се чувстват комфортно с непосредствена близост по време на разговор, докато други може да предпочетат по-голямо разстояние.
- **Мълчанието и паузите** могат да бъдат мощни в разговора, позволявайки на хората време да обработят своите мисли и чувства (Mehrabian, A., 2021).

4. Интегриране на технологии и комуникационни инструменти

Интегрирането на технологии и комуникационни инструменти подобрява комуникацията с бежанците, особено когато се сблъскват с бариери като езикови различия и културни несъответствия:

- **Инструментите за дигитален превод** като Google Translate могат да премахнат езиковите бариери в реално време.
- **Средствата за визуална комуникация** като инфографики, пиктограми и визуално разказване на истории могат да надхвърлят езиковите ограничения чрез прости, универсално разбираеми изображения.
- **Социални медии и платформи за съобщения** като WhatsApp или Facebook messenger, често познати на бежанците, могат да се използват за постоянна подкрепа и споделяне на информация.
- **Интерактивните платформи за обучение**, като приложения за изучаване на езици (Duolingo) или модули за ПОО, могат не само да помогнат в образованието, но и да изградят увереност и чувство за постижение.

- **Приложения за дигитално изкуство** и музикален софтуер, които предлагат на бежанците възможности за себеизразяване:

5. Свързване на ресурси:

- Установете връзки с **местни читалища, здравни служби и други организации**, които предлагат подкрепа на бежанците. Наличието на изготвен списък с ресурси, включително тези, които предлагат услуги на родния език на бежанците, може да бъде изключително полезно.
- Разработване на система в рамките на ПОО за предоставяне на непрекъсната подкрепа на бежанците. Това може да включва групи за подкрепа или програми за наставничество с други бежанци, които са преминали през подобен опит.

7. Образователна и психологическа подкрепа:

- Предлагање на **езикови курсове** като част от професионалното обучение, което не само подпомага развитието на уменията, но и облекчава комуникационните бариери в ежедневните взаимодействия.
- Адаптирайте методите на **преподаване, за да бъдете чувствителни** към нуждите на преживелите травма. Това включва гъвкавост в подходите на преподаване и интегриране на почивки за психично здраве по време на сесии.

8. Изграждане на доверие и безопасност:

- Установяване на доверие и безопасност, което включва осигуряване на конфиденциалност, демонстриране на неосъдително разбиране и използване на отворен език на тялото. Обяснете значението на физическата и емоционалната безопасност за бежанците, които са преживели травма и може да се страхуват от авторитети.
- Определете зони в учебната среда, където бежанците могат да се оттеглят, ако се чувстват претоварени. Това трябва да са тихи пространства, които предлагат уединение и комфорт (Clark, A. J., 2020).

9. Обучение за обучители:

- Уверете се, че всички обучители и персонал са обучени в ППП и разбират основите на грижите, информирани за травмата. Тази подготовка е от решаващо значение за тях за ефективната подкрепа на бежанците.
- Подчертайте важността на практиките за грижа за себе си и достъпа до професионална подкрепа за себе си, за да поддържат своето благополучие.
- **Културната чувствителност** в отговорите, дължаща се на признаването и зачитането на културните различия, е от решаващо значение при формулирането на отговорите. Предложете насоки за културна чувствителност, като например изследване на културни норми, избягване на предположения, основани на стереотипи, и отвореност за учене от бежанците за тяхната култура (Zhou, X., & Chi, V. L. Q., 2020).

Как да преподаваме техники за управление на стреса

Преподаването на техники за управление на стреса е съществен компонент от подкрепата на хората, особено бежанците, които са преживели травма и се адаптират към нова среда. Управлението на стреса не само помага за незабавно облекчаване на стреса, но и изгражда дългосрочна устойчивост:

1. Дихателни упражнения:

- Обучете участниците в диафрагмално дишане, което включва дълбоко, равномерно вдишване от диафрагмата, а не плитко вдишвания от гърдите. Това помага за намаляване на реакцията "бий се или бягай" и насърчава спокойствието.
- Научете техники като метода на дишане "4-7-8", при който участниците вдишват за четири секунди, задържат дъха за седем секунди и издишват бавно за осем секунди. Този метод може да помогне за регулиране на сърдечната честота и да предизвика релаксация.
- Насърчавайте редовната практика, като отделяте няколко минути в началото или в края на всяка тренировка за дихателни упражнения. Това помага за интегрирането на практиката в ежедневието (Benson, H. (2000)).

2. Прогресивна мускулна релаксация :

- **Научете за прогресивната мускулна реакция, обяснете процеса на напрежение на всяка мускулна група, задържане на напрежението и след това освобождаването му.** Преведете участниците през процеса на напрежение на всяка мускулна група за пет до десет секунди и след това я отпуснете за 30 секунди. Започнете от пръстите на краката и се придвижете до челото. Тази техника помага на участниците да осъзнаят по-добре физическите усещания и помага за намаляване на мускулното напрежение.
- Насърчавайте редовното практикуване на прогресивна мускулна релаксация, в идеалния случай в тиха и удобна обстановка. Редовността помага за интегрирането на този метод в ежедневието, което го прави по-ефективен при управление на стреса

3. Осъзнатост и медитация:

- Използвайте водени сесии за медитация, които се фокусират върху дишането и осъзнаването на тялото. Тези сесии могат да бъдат улеснени чрез аудиозаписи или насоки на живо.
- Преподавайте прости упражнения за осъзнатост, които могат да бъдат интегрирани в ежедневните дейности, като осъзнато хранене, осъзнато ходене или внимателно слушане. Тези практики насърчават живота в настоящия момент и могат значително да намалят тревожността и стреса (Kabat-Zinn, J. (2013)).

4. Когнитивно-поведенчески техники:

- Научете участниците да разпознават и да се справят със стресови мисли. Техники като записване на мисли могат да помогнат на участниците да идентифицират и променят негативните мисловни модели.
- Насърчавайте практиката на преформулиране на негативни или стресиращи мисли в положителни, управляеми перспективи. Това помага за намаляване на емоционалното въздействие на причинителите на стрес.

5. Физическа активност:

- Интегрирайте физически дейности, които насърчават релаксацията, като йога или тай чи. Тези упражнения комбинират физическо движение с контрол на дишането и могат да бъдат особено ефективни за намаляване на стреса.
- Редовната физическа активност, дори обикновеното ходене, може да бъде мощно средство за облекчаване на стреса. Персонализирайте препоръките за упражнения, за да отговарят на индивидуалните предпочитания и възможности

6. Изкуство, музика и други творчески подходи

- Предоставят възможности за художествено изразяване, което може да бъде терапевтично и е невербален начин за обработка на емоциите. Дейностите могат да включват рисуване или скулптуриране.
- Използвайте музиката като инструмент за релаксация и управление на емоциите. Научете участниците как да избират успокояваща музика и ги насърчете да я слушат по време на стресови моменти или докато практикуват други техники за управление на стреса.
- Напътствайте участниците чрез упражнения за визуализация, където те си представят спокойно място или визуализират как успешно се справят със стресова ситуация. Визуализацията може да подобри емоционалната регулация и да осигури психическо убежище от стреса.
- Насърчавайте воденето на дневник за управление на стреса, където участниците могат да пишат за своите стресови фактори и техники, които намират за най-ефективни. Това може да помогне при идентифицирането на модели и решения, които работят най-добре за тях.

7. Образователни и практически семинари:

- Провеждане на семинари, които предлагат практическо обучение по различни техники за управление на стреса. Тези семинари могат да бъдат интерактивни и да включват ролеви сценарии за практикуване на реакции на стрес.
- Осигурете на участниците писмени материали или дигитални ресурси, на които могат да се позовават извън обучителните сесии. Това може да включва материали за дихателни техники, връзки към видеоклипове за водена медитация или списъци с приложения за осъзнатост.

Чрез включването на тези подробни и разнообразни техники във вашето обучение, участниците са по-добре подготвени да се справят със стреса в ежедневието си и по време на криза. Тези методи не само помагат за незабавно намаляване на стреса, но и допринасят за изграждането на основа за дългосрочно психично здраве и благополучие.

Как да преподаваме основни техники за интервенция, за да могат участниците да си помагат взаимно в стресова ситуация

Преподаването на основни техники за интервенция на участниците, за да си помагат взаимно в стресови ситуации, е ценно умение за насърчаване на подкрепяща общност, особено сред бежанците, които могат да се сблъскат с уникални и сложни предизвикателства

Разбиране на стреса и неговото въздействие

- Започнете със сесии, които помагат на участниците да разберат какво е стрес, как се проявява по различен начин при хората и потенциалното му въздействие върху психическото и физическото здраве. Това основно знание ги подготвя да разпознаят стреса в себе си и другите.
- Научете как да идентифицирате признаци на стрес и дистрес, включително психологически и физиологични симптоми. Използвайте сценарии за ролеви игри, за да практикувате разпознаването на тези знаци в симулирана, но безопасна среда.

Основни техники за интервенция

1. Умения за активно слушане:

- Активното слушане включва повече от просто чуване на думи; става въпрос за разбиране на емоциите и намеренията на говорещия. Обучението трябва да се съсредоточи върху това да научите участниците да слушат, без да планират отговора си, докато другият човек говори, да проявяват истински интерес и да насърчават говорещия с малки словесни коментари като "да" и "виждам".
- Използвайте ролеви сценарии, за да практикувате активно слушане. Тези упражнения могат да помогнат на участниците да изпитат както ролята на говорещия, така и на слушателя, като дават представа за това как се чувства всяка позиция по време на комуникационния процес.

2. Ефективно задаване на въпроси:

- Обучете участниците да използват отворени въпроси, които подсказват повече от отговори с да или не, за да насърчат по-дълбоки дискусии за чувствата и мислите.
- Научете как да задавате въпроси, които изясняват и потвърждават разбирането на слушателя, без да водите разговора.

3. Разпознаване на невербални знаци:

- Обучете участниците как да четат езика на тялото, който може да показва стрес или травма, като избягване на контакт с очите, затворен език на тялото или нервиране.
- Чрез обучение за чувствителност повишете осведомеността за културните различия в невербалната комуникация, което е от решаващо значение в мултикултурна среда.

4. Техники за емоционална подкрепа:

- Обучете участниците да изразяват ефективно съпричастност. Това може да стане чрез вербални утвърждения като "Звучи така, сякаш си наистина претоварен" и съвпадащи невербални изрази, които показват загриженост и внимание.

- Научете колко е важно да се утвърждават чувствата на другите, без непременно да се съгласявате с тях, което може да помогне на индивида да се чувства разбран и по-малко изолиран.

5. Методи за намаляване на стреса:

- Простите дихателни техники могат да бъдат бърз начин да помогнете на някой, който се чувства претоварен. Научете участниците на основите на контролираното дишане, за да помогнете за стабилизирането на емоциите на човека.
- Въведете основни упражнения за осъзнатост или заземяване, които могат да се правят навсякъде и по всяко време. Те могат да включват фокусиране върху сетивните преживявания, като например назоваване на пет неща, които могат да видят, четири неща, които могат да докоснат и т.н.

6. Умения за управление на кризи:

- Обучете как да разпознаете кога някой преживява криза, която може да изисква професионална намеса.
- Научете участниците как да подхождат към темата за търсене на професионална помощ и как да насочват връстниците си в достъпа до необходимите ресурси **Основи на кризисното консултиране и интервенция**" от Ленис Ехтерлинг, Джак Пресбъри и Едит Д. Хендерсън (2022).

Внедряване в обучителни сесии

- Организирайте семинари, които позволяват интерактивно обучение, включително групови дискусии, сесии с въпроси и отговори и обратна връзка от връстници.
- Осигурете материали за раздаване или дигитални ресурси, обобщаващи ключови точки от обучителните сесии. Те могат да служат като бързи справочни материали в стресови ситуации.
- Подчертайте важността на непрекъснатата практика и учене.
- Насърчаване на създаването на мрежи за партньорска подкрепа, където участниците могат да прилагат знанията си в реална среда, първоначално под наблюдение, ако е възможно, за изграждане на доверие и ефективност.

Културни съображения

- Тъй като участниците са от различен произход, включете съдържание за културна компетентност. Разбирането и зачитането на културните различия в справянето със стреса и емоционалната подкрепа са от решаващо значение за ефективността на интервенциите.
- Уверете се, че езикът на обучителните материали и сесии е достъпен за преодоляване на езиковите бариери. **(Културна чувствителност в психичното здраве: Разбиране на ролята на културата в психологическата практика**" от Майкъл О'Съливан (2022)

Чрез овластяване на участниците с тези основни техники за интервенция, те не само си помагат на себе си, но и създават общност на подкрепа, която може значително да подобри устойчивостта и психическото благополучие на групата като цяло.

Препоръка за обучители

Като се имат предвид предизвикателствата по отношение на ППП, някои препоръки за специалистите, работещи с бежанци:

- Създайте безопасно и подкрепящо пространство, където бежанците се чувстват комфортно да изразяват своите емоции и преживявания.
- Практикувайте емпатично слушане във всички взаимодействия, за да установите доверие и връзка.
- Участвайте в непрекъснато изучаване на културите и езиците на бежанското население, на което служите, например основни езикови умения на родния език на бежанците или културни норми и ценности.
- Бъдете наясно с езика на тялото си, изражението на лицето и други невербални знаци, за да предадете топлина, откритост и съпричастност.
- Обучете се да четете и интерпретирате точно невербалните сигнали на бежанците, за да разберете по-добре техните емоционални състояния и нужди.
- Използвайте приложения за превод и дигитални инструменти, за да преодолеете езиковите бариери.
- Разгледайте визуални помагала, като инфографики и пиктограми, за да предоставите информация и инструкции по достъпен начин.
- Проектирайте дейности, които насърчават размисъла върху учебния процес, като базирани на изкуството размисли, изграждане на сценарии и дигитално разказване на истории.
- Осигурете обучение за специфични техники за управление на стреса и справяне с кризисни ситуации, като дихателни упражнения, внимателност и техники за заземяване.
- Съсредоточете се върху овластяването на бежанците чрез признаване и използване на техните съществуващи умения и предоставяне на възможности за развитие на умения и образование.
- Разработете интерактивни викторини и сценарии за ролеви игри, позволяващи на участниците да приложат знанията си и да получат незабавна обратна връзка.
- Включете се в практики за грижа за себе си и потърсете професионална подкрепа, когато е необходимо.
- Бъдете информирани за най-новите изследвания и най-добри практики в областта на ППП и подкрепата за бежанци.

Ресурси/материали

1. Benson, H. (2000). The relaxation reaction. Updated and expanded edition. HarperTorch
2. Brymer, M., et al. (2006). Understanding the Impact of Trauma – Trauma-informed care in behavioral health services. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207191/>
3. Chang, W. & Chen, B. H. (2021). Overcoming Language Barriers in Healthcare: A Protocol to Investigate Safe and Effective Communication When Patients or Clinicians Use a Second Language. BMC Health Services Survey, 21, 987.
4. Clark, A.J. (2020). Empathy and active listening: Essential skills for successful management. Journal of Business Strategy, 41(6), 30-37.
5. Interministerial Standing Committee (IASC). (2007). IASC Guidelines for Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies. <https://www.who.int>

6. Kabat-Zinn, J. (2013). Living in total disaster: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness. Revised edition. Bantam Books.
7. Kiermaier, L. J. (2001). Cultural variation in the clinical presentation of depression and anxiety: Implications for diagnosis and treatment. Journal of Clinical Psychiatry, 62 (Appendix 13), 22-28. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11434415/>
8. Mehrabian, A. (2021). Non-verbal communication. Rutledge.
9. Patel, S. G. et al. (2022). The power of listening helps people change. Harvard Business Review, 100(2), 34-40.
10. The World Health Organization. (2011). Psychological First Aid: A Guide for Field Workers. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241548205>
11. Zhou, X., & Chi, V. L. Q. (2020). Culturally Informed Resilience in the Face of Adversity: A Review of the Literature on Cultural Resilience Among Refugees. European Journal of Psychotraumatology, 11(1), 1700619.

Модул 5 - Грижа, информирана за травмата и техники на преподаване

Този модул за **грижи и преподаване на информация** за травмата е предназначен за професионалисти, работещи с бежанци. Тя има за цел да предостави на обучителите основните умения и знания, за да предоставят информирани интервенции на бежанци, които може да изпитват стрес или травма.

Цели

- Прилагане на учебни практики, информирани за травмата
- Създаване на чувствителна към травмата учебна среда
- Разбиране и научаване на основни техники на когнитивно-поведенчески подходи
- Подкрепете бежанците чрез обучение според техните цели

Защо грижа, информирана за травмата?

Грижите, информирани за травмата, променят гледната точка, за да се разберат преживяванията и контекста на бежанците, вместо фокусът да е единствено върху техните симптоми. Те признават необходимостта обучителите да разбират житейския контекст на бежанците, за да предложат ефективни услуги. Този подход подобрява ангажираността на бежанците, спазването на терапевтичния план и учебните резултати, като същевременно подпомага благополучието на обучителите и намалява ненужните разходи. Това включва разпознаване на въздействието на травмата, идентифициране на нейните признаци, интегриране на знанието за травмата в практиките и избягване на повторна травматизация.

Принципите на грижата, информирана за травмата, са от съществено значение за ефективно справяне с леки до умерени психични проблеми сред бежанците. Основните принципи включват:

- **Разбиране на травмата:** Разпознаване широкото въздействие на травмата и разбиране пътищата за възстановяване, което позволява по-съпричастна и ефективна подкрепа.
- **Осигуряване на безопасност:** Създаване на физическа и емоционална среда, в която бежанците се чувстват сигурни и защитени, намалявайки риска от повторна травматизация.
- **Изграждане на доверие:** Насърчаване на надеждни и прозрачни взаимоотношения, като се помага на бежанците да се чувстват ценени и разбрани.
- **Зачитане на личния избор:** Овластяване на бежанците, като се зачита тяхната автономия и ги включва в процесите на вземане на решения.
- **Отчитане на културния контекст:** Признаване и уважение на разнообразния културен произход, адаптиране на подходите, за да бъдат културно чувствителни и приобщаващи.

Придържайки се към тези принципи, професионалистите, които работят с бежанци могат да създадат подкрепяща и възстановяваща среда, която насърчава положителни обучителни преживявания за бежанците.

Използване на знания за травмата в преподаването

Терминът "травма" произхожда от древногръцката дума τραῦμα, означаваща "рана" или "нараняване", и докато физическите рани са осезаеми, травмата може да повлияе и на ума и емоциите. За бежанците травматичните събития могат да включват преживявания като бягство

от война, загуба на членове на семейството по време на разселване или продължителни периоди в бежански лагери. Тези събития могат да доведат както до физически, така и **до емоционални симптоми**, като депресия, страх, раздразнителност и нарушения в съня и храненето. Травмата може да повлияе на тялото, ума, емоциите и социалния живот, проявявайки се в различни форми. Дефинициите на **травмата подчертават нейната природа като дълбоко стресиращо преживяване, което надделява над способността на човек да се справя**. Реакциите на травмата са силно индивидуални; Едно и също събитие може да повлияе на хората по различен начин, като някои се възстановяват по-лесно от други.

Неврологично травмата надделява над нормалните механизми за справяне, които обикновено осигуряват усещане за контрол, връзка, смисъл и безопасност. Реакциите на организма към травмата са естествени защитни мерки. Травмата нарушава лимбичната система, която съхранява емоционалните реакции на преживяванията. **Амигдалата, "центърът на страха" на мозъка, е в центъра на реакцията на травмата и съхранението на паметта, обяснявайки защо припомнянето на травматични събития често предизвиква силни емоции.**

По време на травматично преживяване активираната амигдала пречи на хипокампуса, отговорен за дългосрочното припомняне на паметта. Тази намеса може да доведе до фрагментирани спомени, при които детайлите на събитието се припомнят нелинейно или непълно. **Фрагментираната памет е естествен начин за обработка на травмата.** Разбирането на тези невробиологични ефекти е от решаващо значение за предоставянето на съчувствена подкрепа на оцелелите от травма, включително бежанците.

За оцелелите след травма може да бъде предизвикателство да се адаптират и да използват напълно когнитивните си способности поради силното емоционално въздействие на техните преживявания. Травмата може значително да влоши концентрацията, паметта и уменията за вземане на решения, което затруднява хората да се ангажират ефективно с учене и други когнитивни задачи. От съществено значение е специалистите, работещи с бежанци, да са запознати с всички аспекти на травмата, за да осигурят ефективна подкрепа. Това включва разбиране на невробиологичните ефекти, разпознаване на симптомите и осъзнаване на потенциалните провокатори - ситуации, хора или среда, които напомнят на хората за травматичното събитие - които могат да провокират интензивни емоционални и физически реакции.

Специалистите трябва да насърчават среда на доверие и безопасност, в която обучаващите се чувстват комфортно да изразяват своите нужди и емоции. Чрез разбиране на дълбокото въздействие на травмата върху когнитивното и емоционалното функциониране, специалистите могат да адаптират своите техники и интервенции на преподаване, като гарантират, че отговарят на уникалните нужди на всеки обучаем бежанец. Тази цялостна осведоменост позволява създаването на подкрепяща и възстановяваща учебна среда, която улеснява положителните резултати от обучението и личностното израстване на оцелелите след травма.

Подкрепяща учебна среда

Създаването на подкрепяща учебна среда включва създаване на чувство за безопасност, гарантиране, че физическото пространство е сигурно и удобно и насърчаване на приветлива и незастрашаваща емоционална атмосфера. **Ясните правила и последователните процедури** допринасят за това чувство за сигурност, като предоставят на участниците предвидими **очаквания**. Тази среда подкрепя промяната на парадигмата в образованието към подходи, ориентирани към учащите. В този модел учителят преминава от експерт към фасилитатор, давайки възможност на участниците да бъдат експерти в собственото си обучение и живот. Тази

промяна е в съответствие с подходите, информирани за травмата, където ролята на учителя е да осигури **среда, която позволява на бежанците да увеличат максимално своя потенциал.**

Изграждането на доверие е от решаващо значение в такава среда. Доверието се развива чрез последователни, уважителни взаимодействия, като преподавателите се стремят да бъдат **надеждни, достъпни и съпричастни**. Демонстрирането на истински интерес към благосъстоянието и напредъка на бежанците, активното слушане, валидирането на техния опит и отзивчивостта към техните нужди помагат за укрепването на тези взаимоотношения. Като се има предвид, че почти всяко обучение включва бежанци с повишен риск от повторна травматизация или заместваща травматизация поради лични травми или настоящи предизвикателства, учителите трябва да са запознати с последиците от травмата за ученето. Разпознаването на признаците и симптомите на травма и повторна травматизация е от съществено значение за осигуряване на подходяща подкрепа.

Уважението към личния избор и насърчаването на автономността играят важна роля в този процес. Когато учащите имат думата в учебния си процес, те се чувстват по-овластени и ангажирани. Това може да включва предлагане на избор в задачи, подкрепа на самостоятелни проекти и насърчаване на атмосфера на сътрудничество. Разпознаването и приспособяването към различни нужди и стилове на учене също е важно за създаването на приобщаваща среда. За много учащи, особено тези, които са преживели травма, адаптирането към техните индивидуални нужди може значително да повлияе на способността им да учат и да участват.

Отчитането на културния контекст и културната чувствителност са от съществено значение за приобщаването. Осведомеността и уважението към разнообразния произход на обучаемите, заедно с включването на материали и практики, съобразени с културния контекст, помагат на учащите да се чувстват забелязани и ценени. Тази културна чувствителност подкрепя способността им да се свързват с материала и помежду си, подобрявайки цялостното учебно изживяване.

Учителите и учителите играят решаваща роля за смекчаване на негативните ефекти от травмата чрез формиране на доверие, грижовност и отзивчиви взаимоотношения с обучаемите. Изследванията подчертават, че безопасен, грижовен и последователен възрастен може да буферира преживяването на стреса и да предаде съпричастност и оптимизъм, които са от ключово значение за възстановяването и устойчивостта. Създаването на безопасна и предвидима среда включва установяване на последователни графици и рутини, минимизиране на промените и предварително информиране на обучаемите за всякакви промени.

Разбирането на моделите на поведение и потенциалните провокатори в учебната среда е жизненоважно. Преподавателите трябва да бъдат нащрек за поведение, което показва, че системата за реакция на стрес на обучаемия е активирана, и да работят за намаляване на провокиращите го преживявания. Ясното съобщаване, че ролята на учителя включва осигуряване на безопасността на обучаваните, засилва това чувство за сигурност.

Освен това прилагането на подкрепа за положително поведение и стратегии за социално-емоционално учене помага на обучаемите да развият саморегулация, социална компетентност и самочувствие. Преподавателите трябва да бъдат добре информирани за процедурите за насочване и наличните ресурси, за да осигурят допълнителна подкрепа, ако е необходимо.

Арт терапията като полезен метод за преподаване и взаимодействие с бежанци

Техниките на арт терапията осигуряват решаваща подкрепа за участниците бежанци, като им помагат да изразят себе си по-ефективно. Терапиите за творчески изкуства, включително музика, танци и визуални изкуства, предлагат **безопасно и богато на сетива пространство за емоционално изразяване и интеграция**. Тези терапии позволяват на бежанците да запазят своята културна идентичност, като същевременно постепенно се адаптират към новата си среда. Като насърчават чувството за временен дом и улесняват себеизразяването, техниките за арт терапия играят решаваща роля в подпомагането на бежанците по време на техния преход.

За професионалистите, работещи с бежанци, включването на техники за арт терапия може да **подобри учебната среда и да се справи с уникалните предизвикателства**, пред които са изправени тези учаци. Разбирането на емоционалните и психологическите нужди на бежанците е от съществено значение за създаването на подкрепящо и приобщаващо образователно преживяване. Чрез интегриране на арт терапии в своите преподавателски практики, професионалистите в областта на ПОО могат да предоставят на бежанците инструменти за по-добро изразяване на себе си, обработка на преживяванията си и по-пълноценно участие в учебното си пътуване. Този подход е в съответствие с принципите за грижа, информирана за травмата, като гарантира, че образователната среда е не само безопасна и подкрепяща, но и отговаря на разнообразните нужди на бежанците.

Включването на арт терапия може да бъде особено полезно за бежанците, докато се ориентират в новата си среда. Арт терапията използва творческия процес, за да насърчи себеизразяването, да насърчи личното прозрение и да разработи стратегии за справяне. Като се занимават с артистични дейности, хората могат да изследват и комуникират емоциите си, да подобрят самосъзнанието и да подобрят способността си да управляват стреса.

Изследване на емоциите чрез изкуство: Арт терапията предоставя уникална среда за бежанците да изразят своите емоции и преживявания, които може да са трудни за изразяване вербално. Създаването или оценяването на изкуството може да помогне на хората да преработят сложни чувства, да изградят самосъзнание и да развият устойчивост. Техники като рисуване, рисуване и скулптура предлагат осезаеми начини за участниците да предадат своите вътрешни преживявания, правейки абстрактната природа на травмата по-управляема.

Изграждане на самосъзнание и умения за справяне: Участието в артистични дейности може да улесни себеоткриването и да подобри механизмите за справяне. Чрез изследване на различни форми на изкуство като колаж, оцветяване или рисуване с пръсти, бежанците могат да получат представа за емоционалното си състояние и личните си силни страни. Тези дейности също така осигуряват конструктивен изход за управление на стреса и повишаване на самочувствието, помагайки на участниците да се ориентират по-ефективно в травмата си.

Насърчаване на социални умения и самочувствие: Арт терапията също може да подпомогне развитието на социални умения и самочувствие. Груповите арт проекти или съвместните дейности насърчават взаимодействието и комуникацията между участниците, насърчавайки чувството за общност и взаимна подкрепа. Чрез творческо изразяване хората често изпитват повишено самочувствие и засилено чувство за идентичност, които са от решаващо значение за тяхното приспособяване и интеграция.

Прилагане на техники за арт терапия: За ефективно интегриране на арт терапията в чувствителна към травма среда на обучение, професионалистите могат да включат различни артистични техники. Прости дейности като рисуване, скициране или използване на глина могат да бъдат достъпни и ангажиращи за участниците. По-структурирани подходи като рисуване или

фотография също могат да се използват за изследване и изразяване на сложни емоции. Предлагайки набор от артистични възможности, обучителите могат да се погрижат за различни предпочитания и нужди, като гарантират, че всеки участник има възможност да се възползва от терапевтичния процес.

Създаване на подкрепящо пространство за арт терапия: Включването на арт терапия изисква обмислен подход към тренировъчната среда. Уверете се, че пространството е благоприятно за творчество, с лесно достъпни материали и обстановка, която насърчава изследването и изразяването. Осигуряването на безопасна и приветлива атмосфера ще позволи на бежанците да се включат пълноценно в процеса на създаване на изкуство, улеснявайки тяхното емоционално заздравяване и личностно израстване.

Чрез интегриране на техники за арт терапия в обучителната среда, специалистите могат да помогнат на бежанците да се изразяват по-ефективно и да развият ценни умения за справяне. Творческият процес не само помага за емоционалното изразяване, но също така помага за изграждането на подкрепяща общност, в която хората могат да се чувстват ценени и разбрани.

ПРИМЕРИ ЗА ТЕХНИКИ:

Рисуване: Участниците могат да рисуват символи или изображения, които представят техните лични преживявания и емоции. Това може да им помогне да визуализират и предадат чувствата си по невербален начин или да насърчи бежанците да създадат серия от рисунки, които разказват история.

Рисуването може да улесни емоционалното изразяване и себеоткриването. Осигурете бои и помолете участниците да създадат абстрактни картини, които отразяват техните емоции или да използват живопис, за да изобразят елементи от родната си култура, което може да помогне на бежанците да поддържат връзка с наследството си и да почувстват чувство за идентичност.

Колаж: създайте табла за визуализация, като използвате списания, документи и други материали, за да визуализирате целите и надеждите за бъдещето. Това може да вдъхне надежда и положително мислене.

Скулптурата като глинени модели, фигури, изразяващи символи или друга практическа дейност може да бъде успокояваща и да осигури осезаем начин за изразяване на абстрактни концепции. Работете с глина, за да създадете малки скулптури, които представят лични преживявания или стремежи, или извайвайте фигури или символи, които представляват важни аспекти от живота или емоционалните им състояния, помагайки им да екстернализират и изследват чувствата си.

Оцветяването на мандала може да бъде медитативно и да помогне за фокусиране на ума, осигурявайки успокояваща дейност, която насърчава релаксацията.

Фотографията може да се използва за фотосписания или тематични проекти. Помолете участниците да направят снимки на ежедневната си среда или предмети, които имат лично значение. Това може да им помогне да документират и разсъждават върху текущия си опит. Осигурете теми или покани за фотографски проекти, като например "Какво ви кара да се чувствате в безопасност?" или "Моменти на радост", за да насочите тяхното изследване и себеизразяване.

Всяка от тези техники предлага уникален начин за бежанците да изследват и изразят своите вътрешни преживявания, допринасяйки за процеса на емоционално оздравяване и интеграция. Като включите тези дейности във вашите обучителни сесии, можете да създадете подкрепяща среда, която насърчава себеизразяването и личностното израстване.

Чувствителен към травма, дизайн на залата за обучения

Създаването на чувствителна към травмата стая за обучение е от решаващо значение за специалистите, работещи с възрастни бежанци, тъй като може значително да повлияе на способността им да се ангажират и да учат ефективно. Бежанците може да са преживели травма, която ги прави свръхбдителни и лесно се влияят от заобикалящата ги среда. Проектирането на пространство за обучение, което отговаря на тези нужди, може да помогне за създаването на безопасна и подкрепяща учебна среда.

Разбиране на свръхбдителността: Много бежанци, които са преживели травма, остават в състояние на свръхбдителност, постоянно сканирайки заобикалящата ги среда за заплахи. Това повишено състояние на бдителност е както физически, така и емоционално изтощително, което прави от съществено значение залите за обучение да сведат до минимум провокаторите и да осигурят усещане за безопасност. Специалистите трябва да са наясно, че на пръв поглед безобидни елементи, като ярки цветове или неочаквани шумове, могат да причинят значителен стрес.

Създаване на безопасно пространствено оформление: Пространственото оформление на залата за обучение трябва да отчита необходимостта от видимост и безопасност. Травмираните хора често се чувстват по-сигурни, когато могат да виждат изходи и да наблюдават вратите. Подредете местата така, че участниците да не са с гръб към вратата, което им позволява да видят кой влиза и излиза от стаята. Осигуряването на ясни линии на видимост може да намали тревожността и да помогне на участниците да се чувстват по-спокойни.

Внимателно използване на цветовете: Цветовете в тренировъчната среда могат значително да повлияят на настроението и нивата на тревожност. Избягвайте институционални цветове като бяло, сиво и бежово, както и дълбоко наситени цветове като червено, жълто или оранжево, които могат да увеличат тревожността. Вместо това използвайте успокояващи цветове като светло синьо, зелено или лилаво, които създават усещане за простор и спокойствие. Тези цветове могат да помогнат за насърчаване на по-спокойна и благоприятна учебна среда.

Мебели и гъвкавост: Гъвкавите подредби на мебелите могат да подобрят усещането за безопасност и контрол за обучаващите се бежанци. Масите и столовете с колелца позволяват лесно придвижване, което позволява на участниците да подредят пространството според техния комфорт. Тази гъвкавост също така подкрепя съвместното обучение, което може да бъде от полза за изграждането на доверие и ангажираност сред бежанците. Докато подбирате мебелите, помислете за опции, които подобряват както движението, така и видимостта.

Управление на нивата на шум: Както внезапните, така и постоянните шумове могат да бъдат стресиращи за оцелелите след травма. Килимите могат значително да намалят нивата на шум, правейки околната среда по-комфортна. Ако килимите не са опция, използването на постелки може да помогне за абсорбиране на звука и подобряване на акустиката. Освен това, да сме

осъзнати за предметите, произвеждащи шум, и минимизирането на използването им може да предотврати ненужен стрес.

Съображения за осветление: Осветлението е друг критичен елемент в създаването на чувствителна към травма среда. Флуоресцентните лампи, особено ако мигат, могат да бъдат обезпокоителни. Замяната им с LED светлини, които осигуряват по-топло и стабилно осветление, може да направи голяма разлика. Въпреки това, LED светлините могат да бъдат много ярки, така че използвайте панели с няколко превключвателя, за да регулирате осветлението според нуждите, като се уверите, че не идва прекалено силно за участниците.

Включване на елементи на арт терапия: Интегрирането на елементи на арт терапията също може да подпомогне чувствителния към травма дизайн. Предоставянето на пространство за творческо изразяване чрез музика, рисуване или движение може да помогне на бежанците да преработят своите емоции и преживявания. Арт терапията може да предложи временно усещане за дом и да помогне за постепенната адаптация към новата среда, подобрявайки цялостното благосъстояние и ангажираност в ученето.

Изпълнението на всички тези препоръки понякога може да бъде предизвикателство. В такива ситуации специалистите могат да се съсредоточат върху спазването на основните принципи, които са най-достъпни. Например, гарантирането, че тренировъчната зала е тиха и без силни или мигащи светлини, може значително да намали стреса. Избягването на обезпокоителни изображения и декорации, които могат да влязат в конфликт със социално-културните реалности на участниците, също е от решаващо значение.

Основни съвети за чувствителна към травма среда:

- А. **Поддържайте тиха среда:** Минимизирайте нивата на шум, за да избегнете предизвикване на безпокойство.
- Б. **Показване на ясен дневен ред:** Поддържайте дневния график видим и се придържайте към него, за да осигурите предвидимост.
- В. **Осигурете ясни табели:** Уверете се, че има ясни знаци, насочващи участниците към основни съоръжения като тоалетни.
- Г. **Подреждане на местата:** Подредете местата така, че участниците да гледат към входа, което им помага да се чувстват по-сигурни.
- Д. **Осигурете сигурност на местоположението:** Изберете местоположение, което е безопасно и се чувства сигурно за всички участници.
- Е. **Помислете за културна чувствителност:** Украсете и обзаведете стаята с осъзнаване на социокултурния произход на участниците.

Като се фокусират върху тези достъпни принципи, специалистите могат да създадат подкрепяща и безопасна учебна среда, дори когато цялостните промени не са осъществими. Целта е да се гарантира, че пространството за обучение е възможно най-приветливо и чувствително към травми, помагайки на бежанците да се включат пълноценно в своето обучение.

Ресурси/материали

- A. <http://stacarecenter.org/wp-content/uploads/2015/09/The-Care-Center-Neurobiology-of-Trauma-Nov-2016.pdf>
- Б. <https://www.youtube.com/watch?v=8ZTZrJzbLbw>
- В. <https://www.traumainformedcare.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/>
- Г. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=99491>
- Д. <https://www.phoenix-society.org/resources/calming-trauma>
- Е. <https://www.wested.org/wp-content/uploads/2019/03/TIP-K-3-TIP-SHEET.pdf>
- Ж. <https://www.medicalnewstoday.com/articles/fight-flight-or-freeze-response#freeze>
- З. <https://ascd.org/el/articles/trauma-informed-design-in-the-classroom>
- И. <https://www.unhcr.org/innovation/7-art-initiatives-that-are-transforming-the-lives-of-refugees/>
- К. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0197455621000502>

Модул 6 - Интеграция и социално включване на бежанци в обучителни сесии

Цели на обучението:

- Насърчаване на социалната интеграция и приобщаването на бежанците
- Подкрепа на бежанците в изграждането на връзки в общността

Теми/съдържание:

- Значение на това да бъдеш бежанец в контекста на обучение и съображенията за учителите
- Стратегии за насърчаване на социалната интеграция и включването на бежанците в обученията
- Създаване на подкрепяща и приветлива среда за бежанците в обучителни сесии
- Преодоляване на културните различия и многообразието в усилията за интеграция
- Изграждане на връзки в общността чрез работа в мрежа и сътрудничество

Бежанец – какво всъщност означава това?

Съгласно член 1 от Конвенцията на ООН от 1951 г., изменена с Протокола от 1967 г., бежанец се определя като лице, което *"поради основателни опасения да не бъде преследвано поради раса, религия, националност, принадлежност към определена социална група или политически убеждения, се намира извън държавата, чийто гражданин е и не е в състояние или, поради такъв страх не желае да се възползва от закрилата на тази страна"* - но какво всъщност означава това?

Какъв образ се появява пред очите ни, когато мислим за бежанци? Мислим ли за маси от изтощени хора или за отделни хора в чужда страна? Или семейства с гладни малки деца? За хора с подобна квалификация, като нас, които са загубили всичко, освен живота си? Напълно различни хора, които искат да продължат живота си с много малко промени? Хора в палаткови лагери или пътуващи с огромни чували, може би хора зад огради? Когато търсим изображения в браузъра си, това са първите резултати от търсенето. Всички те са парчета реалност - но все пак стереотипи.



Фотоколаж, генериран
"Колаж от най-използваните снимки на бежанци"



Начинът, по който определяме хората, влияе върху отношението, с което ние като учители работим с групата или с отделните хора. Важно е да имаме ясна представа за нашата роля и вътрешна мотивация като учител.

Ето някои причини, поради които това е от решаващо значение:

- **Изграждане на доверие и разбирателство:** яснотата относно ролята ни като обучители създава професионална атмосфера, улеснявайки комуникацията и установяването на връзка.
- **Ефективна групова динамика:** можем да управляваме групата по-добре, да мотивираме участниците, да насърчаваме взаимодействието и да улесняваме ефективното сътрудничество.
- **Фокусирайте се върху целите:** познаването на нашите нагласи ни позволява да определим ролята си и да се съсредоточим върху целите на обучението. Можем да проектираме сесии, които не само предоставят знания ефективно, но и отговарят на нуждите на участниците.
- **Професионална почтеност:** ясното разбиране на нашата роля дава възможност за професионално поведение. Можем да се придържаме към етичните стандарти и да провеждаме ефективни обучения.

В следващия WordCloud, разработен с обучители в образованието за възрастни, има множество смислени примери за първите асоциации на израза "бежанец".



Практически съображения в контекста на емпатията на обучителите

Емпатията и способността да се възприема гледната точка на другите са две умения, които са сред най-важните социални компетенции в професията на учителя. Въпреки че емпатията е естествена човешка реакция и способността да се приеме гледната точка на другия човек е сред най-важните социални умения в преподаването, тя може да има както положителни, така и отрицателни последици в контекста на обучението.

Положителни аспекти:

- **Съпричастност и съчувствие:** Чувството на съжаление, скръб и състрадание може да произтича от истинска съпричастност и съчувствие. Обучител, който съчувства на

предизвикателствата, пред които са изправени бежанците, може да бъде по-разбиращ и подкрепящ.

- **Персонализирана подкрепа:** тези чувства могат да накарат учителите да предоставят персонализирана помощ. Те могат да адаптират методите си на преподаване, да предложат допълнителни ресурси или да създадат безопасно пространство за учащите.
- **Застъпничество:** тези чувства могат да мотивират учителите да се застъпят за по-добри условия, равни възможности и приобщаване. Те могат активно да се справят с бариери на системата.
- **Овластяване:** като признава постиженията на бежанец, учителят го овластява. Той засилва идеята, че бежанците не са просто жертви, а способни личности, които могат да окажат положително въздействие.

"Подкрепата на първия ми учител беше незаменима: тя ми помогна да разбера, че мога да се ориентирам в процесите на новата си среда. Мога, защото успях да реша най-голямото си предизвикателство в живота си."

"Когато моят учител каза, че не трябва да изграждам плана за бъдещето си само на едно ниво, защото е нормално да намирам ориентацията си на етапи, това ме накара да почувствам, че съм >забелязан< и освен това оценен и уважаван".

Участници в курса в BEST Institute, Виена

Отрицателни аспекти:

- **Патернализъм (покровителствено отношение):** Прекомерното съжаление, скръб, съчувствие, съжаление и т.н. могат да доведат до патерналистично отношение. Учителите могат неволно да третират обучаемите като безпомощни жертви, а не като способни индивиди
- **Ниски очаквания:** чувства като описаните по-горе могат да намалят очакванията. Учителите могат да подценяват способностите на обучаемите, възпрепятствайки растежа им.
- **Стигматизация:** неволно стигматизиране на маргинализирани групи като бежанци може да бъде причинено от тези чувства. Това подсилва идеята, че те са "по-малко от" или се нуждаят от специално отношение
- **Третирането като герой** може да опрости преживяванията им. Бежанците са изправени пред сложни предизвикателства, травми и разнообразен произход. Свеждането на идентичността им до героичен разказ пренебрегва нюансите на живота им. Това отношение може да създаде нереалистични очаквания към тях или да доведе до чувство на натиск за поддържане на образа на героя, дори когато се справят с лични трудности. Това също може да попречи на способността им да търсят помощ или да изразяват уязвимост.

"Той каза, че много съжалява, че сме страдали толкова много и че трябва да оставим всичко зад гърба си... Усетих съжалението му и това всъщност ме разстрои Не го разбрах. Мислех за това много дълго време, докато намерих начин да ги изразя: силите ми, които възстановявах стъпка по стъпка след тоталното замръзване, бяха отнети. Не съжалявам себе си и не искам никой да го прави. Това ме кара да чувствам, че нещо не е наред с мен. Съжалението ме накара да се чувствам по-малко от другите и никога няма да бъде "нормален".

Участник в курса в BEST Institute, Виена

Балансиране на емпатия и професионализъм

Когато работят с бежанци, обучителите се оказват в пресечната точка на състрадание и структура. Деликатният баланс между съпричастност и професионализъм е от първостепенно значение, оформяйки ефективността на дейностите в обучението.

- Обучителите трябва да признават емоциите, но да поддържат професионализъм.
- Вместо съжаление, съсредоточете се върху **уважението, достойнството и справедливостта**.
- Разберете предизвикателствата на обучаемите, без да намалявате тяхната свобода на избор.
- Изпълнение на дейности в обучителни курсове, чрез които всички участници могат да разпознаят, че техните житейски събития могат да им предадат подобни преживявания и емоции. (напр. загуба, скръб, скръб, безнадеждност, но също и успокоение, радост, облекчение, надежда).

Курсовете за обучение могат да се превърнат в мостове, свързващи участниците. Чрез нашите нагласи и реакции можем да подкрепим социалната интеграция и приобщаването на бежанците.



След личностните особености на работата на учителя с уязвими групи, трябва да се обърнем и към стратегиите, приложими в група.

Как да популяризираме стратегии за интеграция и социално включване в обучителните сесии?

Тази тема има за цел да предостави на обучителите прозрения, необходими за насърчаване на чувството за принадлежност, разбиране и сътрудничество в различни общности. Ще проучим както директни, така и индиректни стратегии, които могат да допринесат за процъфтяването на бежанците в новата им среда. Тези подходи имат за цел да създадат среда, в която бежанците се чувстват добре дошли, ценени и овластени.

1. Директни стратегии:

Групови правила, норми и споразумения:

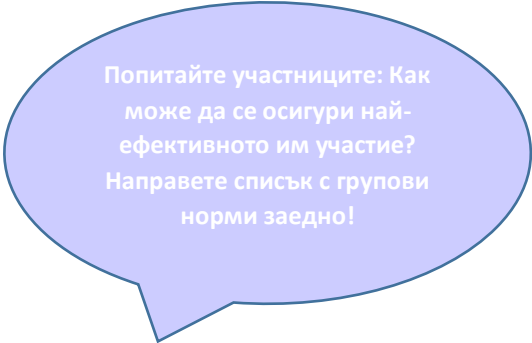
В началото на тренировъчната сесия е важно да се установят ясни групови правила и норми. Тези споразумения създават основа за приобщаваща и уважителна учебна среда.

- **Равни права:** гарантирайте, че всички участници, независимо от техния произход, имат равни права да участват, да изразяват мнение и да допринасят.
- **Уважително поведение:** насърчавайте взаимодействията, които демонстрират уважение към различни гледни точки, опит и културни различия. Обърнете внимание на всеки намек за дискриминационно поведение.
- **Активно слушане:** подчертайте важността на внимателното слушане на гледните точки на другите.
- **Насоки за разрешаване на конфликти:** установете ясни процедури за разрешаване на конфликти в рамките на групата. Обучете участниците в техники за разрешаване на конфликти и създайте безопасно пространство за изразяване на несъгласие.

Установете ясни насоки в рамките на обучителните сесии.

Тези правила насърчават уважителните взаимодействия,

Създайте безопасно пространство и гарантирайте, че гласът на всеки ще бъде чул.



Попитайте участниците: Как може да се осигури най-ефективното им участие? Направете списък с групови норми заедно!

Езиково приобщаване

Използвайте ясен и прост език по време на обучителните сесии. Избягвайте жаргон или сложна терминология – това може да е предизвикателство за тези, на които този език не е роден.

- Използвайте **прост език** в материали, презентации и дискусии.

- Насърчавайте използването на онлайн преводачи, ако това ще е ефективно. (напр. разбирането на инструкция, разработването на нещо на собствен език е по-лесно – по-късно може да се преведе)

Активно участие

От голямо значение е да се гарантира, че всички участници участват активно в дискусии, дейности и упражнения.

- **Равно ефирно време:** насърчавайте балансираното участие, като давате възможност на всеки да говори. Ако някой има езикови предизвикателства, обърнете се към него с много техники за подкрепа (напр. диференцирано поставяне на задачи, повече помощ при подготовката, помощ между въпросите и предлагане на специално внимание, което служи като модел за подражание за членовете на групата).
- **Отворен въпрос:** задайте отворен въпрос, за да насърчите диалога.

"Даниел се е завърнал от война, когато е бил на 17, живее тук от 8 години, но е работил със "своите хора" и затова не е научил много немски, защото е трябвало да работи. Той участва в курс за самопрезентация с мен, в който всички участници трябваше да изнесат презентация до края на седмицата. Даниел не искаше да го прави в началото, защото не можеше да говори добре. Отделих цяла седмица, за да го подкрепя, за да се изрази правилно. Забелязах, че той говори с голям ентузиазъм за родната си страна. Това се превърна в негова тема и той изнесе прекрасна презентация, докато всички го слушаха с голям интерес. Той каза, че никога не е мислил, че ще може да говори на немски повече от 10 минути. Очите му блесяха и той изглеждаше като възрастен мъж, а не тийнейджър, както беше в началото. Непрекъснатото насърчаване, отделянето на време и подходящата тема бяха ключови. "

Обучител в BEST Institute, Виена

Съвместни учебни дейности

Чрез разработването на обучителни дейности, които насърчават сътрудничеството и работата в екип между участниците, работим непрекъснато за социалната интеграция на бежанците.

- **Работа по двойки и групи:** представете методологичните си инструменти, обяснете в началото, че работите с методи на сътрудничество, което изисква участниците да работят по двойки или в малки групи, за да споделят идеи и да решават задачи колективно.
- **Взаимно обучение:** насърчавайте участниците да се учат взаимно въз основа на своя опит или културни познания.

Разнообразни модели за подражание и гост-лектори

Когато насърчават социалната интеграция и включването на бежанците в обучителни сесии, обучителите могат стратегически да включат различни модели за подражание и гост-лектори. Тези хора служат като мощни примери, вдъхновявайки участниците и предоставяйки практически прозрения. Чрез вплитане на тези лични истории в тъканта на груповата динамика, изучаването на езици, активното участие и съвместните дейности, обучителите създават холистичен подход, който дава овластява бежанците по пътя на тяхната интеграция. Моделите за подражание са хора, които успешно са се интегрирали в приемащото общество, след като самите те са били бежанци. Те служат като живи примери за устойчивост, адаптивност и постижения и могат да бъдат видяни в различни контексти:

- **Лични истории:** поканете бежанците, които са преодолели трудности, да споделят своя опит. Техните разкази резонират с участниците и дават надежда.
- **Видеоклипове и филми:** покажете кратки документални филми или интервюта с успешни бежанци. Визуалното разказване на истории е въздействащо.
- **Подкасти и интервюта:** аудио платформите позволяват задълбочени дискусии за интеграционните пътувания.
- **Местни събития:** идентифицирайте модели за подражание, участващи в обществени събития, семинари или културни събития.

"Като част от проект проведохме кратки интервюта с колеги с бежански произход за предизвикателствата при преместването и изграждането на кариера в Австрия. Участниците споделиха толкова лични и дълбоки мисли и чувства за собствените си пътища, че всички присъстващи все още се чувстват трогнати и днес, когато гледат видеото. Тъй като някои от членовете на групата познават обучителите, те просто са впечатлени, че са истински хора, които са успели, тогава и те имат добър шанс..."

Обучител в BEST Institute, Виена

Гост-лекторите могат да бъдат професионалисти, лидери на общности или експерти в области, свързани с бежанците (напр. законни права, заетост, психично здраве). Те предлагат практически съвети и отговарят на въпроси, свързани с интеграцията.

- **Търсене на работа:** съвети за намиране на работа, адаптиране на автобиографии и работа в мрежа.
- **Изучаване на езици:** стратегии за усвояване на езика и културна адаптация.
- **Навигация в системите:** разбиране на местните услуги, образование и здравеопазване.
- **Интерактивни сесии: насърчаване** на диалога между участниците и гост-лекторите. Сесиите с въпроси и отговори позволяват персонализирани насоки.

Ролята на обучителя: от решаващо значение е да подготвите работата с модели за подражание и гост-лектори и да ги информирате за аудиторията, контекста и чувствителните теми и да се уверите, че те съответстват на целите на обучението.

- **Фасилитация:** представяне на лекторите, поставяне на очаквания и модериране на дискусии. Поддържайте сесиите ангажиращи и уважителни.
- **Подходът,** информиран за травмата, е чувствителен към потенциални фактори, които активират травматични преживявания. Подговорите говорителите в съответствие с това.

- Последващи действия: помислете върху въздействието на гост-лекторите. След това обсъдете ключовите изводи с участниците.

2. Индиректни (непреки) стратегии

Непреките стратегии за насърчаване на социалната интеграция и приобщаване на бежанците включват специфични и целенасочени методи, които учителите могат да използват по време на обучителните сесии, без да претоварват участниците.

Съвместно обучение

Съвместното обучение включва структурирани дейности, при които участниците работят заедно в малки групи за постигане на общи цели. Той насърчава взаимодействието, взаимната подкрепа и споделяния учебен опит.

При прилагането на стратегии за съвместно обучение, учителите се ръководят от следните основни принципи:

- **Смесени групи:** учителите формират разнообразни групи както с бежанци, така и с местни жители. Те възлагат задачи, които изискват сътрудничество (напр. решаване на проблеми, работа по проекти).
- **Положителна взаимозависимост:** учителите подчертават, че успехът на всеки допринася за цялостното постижение на групата. Участниците работят заедно, за да увеличат максимално собственото си и взаимното си обучение.
- **Индивидуална отчетност:** всеки участник има специфична роля или отговорност.
- **Размисъл:** след дейностите учителите обсъждат с групата какво е работило добре и как сътрудничеството е повлияло на резултата.

Възлагането на **специфични роли в група:** лидер/фасилитатор, записващ/репортер, питащ/изяснявач, мотиватор, хронометрист, материални ресурси, обобщител - по време на прилагането на съвместното обучение, е от решаващо значение за подобряване на учебния опит и насърчаване на социалната интеграция. Освен равното участие и отчетност, това е така и по следните причини:

- Развитие на умения: ролите предоставят възможности за практикуване на различни роли – отчасти непознати – в подкрепяща среда.
- Ефективност: ясни роли, които правят дискусиите по-фокусирани и продуктивни.

Допълнителен принос на съвместното обучение към социалната интеграция в обучителни сесии за бежанци:

- Разширяване на социалната мрежа: чрез групова работа участниците изграждат връзки, учат се един от друг и насърчават чувството за принадлежност.
- Културен обмен: сътрудничеството с връстници от различен произход насърчава разбирането.
- Изучаване на езици: груповите взаимодействия подобряват езиковите умения.

Методи и техники за съвместно обучение и техните ползи:

- **Мисли-Партнирай-Сподели:** участниците мислят индивидуално по въпрос или тема, намират партньор, за да обсъдят мнението си и след това споделят идеите си с цялата група. Той насърчава активното участие, сътрудничеството и разнообразните гледни точки.

- **В кръг:** В малки групи участниците се редуват да отговарят на въпрос или да допринасят с идеи. Определен човек записва отговорите на всички. Този метод насърчава равното участие и гарантира, че гласът на всеки се чува.
- **Техника на пъзела:** обучителите разделят участниците на различни експертни групи, където всеки член става експерт по конкретна тема. След това съберете смесени групи с по един експерт по всяка тема, за да споделят знания.
- **Екип-Двойка-Соло:** участниците работят заедно в група, за да решат проблем. След това те работят с партньор, за да решат проблем, и накрая работят сами, за да решат проблем. Тази техника използва теорията, че обучаемите напредват до такава степен, че могат да решат проблема сами само след като бъдат подкрепени първо в екип, а след това от партньор.

Социално-емоционално обучение

Социално-емоционалното обучение (CEO) е критичен аспект на образованието/обучението, който подкрепя емоционалното благополучие, междуличностните умения и цялостния успех на участниците. В контекста на нашия проект разбирането на CEO е от съществено значение.

CEO включва придобиване и прилагане на знания, умения и нагласи за развиване на здравословна идентичност, управление на емоциите, постигане на лични и колективни цели, показване на съпричастност, установяване на подкрепящи взаимоотношения и вземане на отговорни решения. CEO допринася за грижовна, справедлива, приобщаваща и здравословна среда, давайки възможност на всички хора да процъфтяват в лично отношение и в етапите на обучението.

В контекста на психичното благополучие на бежанците CEO може да предостави основни инструменти за справяне, устойчивост и изграждане на подкрепящи взаимоотношения и да допринесе за успешна социална интеграция на бежанците:

- **Изграждане на доверие и здрави взаимоотношения:** CEO помага за изграждането на положителни връзки с връстници и обучители чрез развиване на емпатия, активно слушане и комуникационни умения. Чрез насърчаване на положителни взаимоотношения бежанците се чувстват по-свързани и приети в общността.
- **Психично здраве:** CEO предоставя на бежанците инструменти за управление на емоциите, намаляване на тревожността, изграждане на устойчивост и ефективно справяне. Когато се чувстват емоционално стабилни, те могат да се включат по-активно в обучителни дейности.
- **Разрешаване на конфликти:** CEO предоставя стратегии за разрешаване на конфликти. Бежанците се научават да се справят с разногласията по мирен начин, което допринася за хармонична и подкрепяща учебна среда.
- **Културна компетентност:** CEO насърчава разбирането и оценяването на различни среди. Бежанците придобиват културна компетентност, което им позволява да се ориентират по-ефективно в социалните норми и обичаи.
- **Ефективност на обучението:** влияе положително върху академичните резултати чрез подобряване на фокуса, мотивацията и способностите за решаване на проблеми.
- **Самозастъпничество:** дава възможност на бежанците да изразят нуждите си и да се застъпят за себе си.

Регулирането на емоциите се отнася до способността за ефективно управление и модулиране на емоционалните реакции. То включва разпознаване, разбиране и контролиране на емоциите в различни ситуации.

Защо е важно за бежанците? Бежанците се сблъскват със значителни стресови фактори по време на презаселването (акултурационен стрес), включително езикови бариери, непознати норми и дискриминация. Ефективното регулиране на емоциите им помага да се справят с тези предизвикателства. Регулирането на емоциите намалява тревожността и насърчава чувството за контрол и независимост. В допълнение, добре регулираните емоции подобряват положителните взаимодействия с другите, насърчавайки социалните връзки. Емоционално регулираните бежанци са по-добре подготвени да се ориентират в новата си среда и да се ангажират по смислен начин.

Техники за обучение и ползи от CEO:

- **Измерватели на настроението:** използвайте визуални инструменти (напр. диаграми на настроението, карти с настроение, емоджита, барометър на настроението, снимки и снимки и т.н.), за да помогнете на участниците да идентифицират и изразят емоциите си. Обсъдете чувствата и стратегиите за управление им, това подобрява емоционалното осъзнаване и комуникацията.
- **Време за кръг:** събирайте редовно участниците в кръг, за да обсъждат чувства, преживявания и лични истории. Може да е отличен начин да започнете и приключите сесия. Можете да приложите творчески версии (напр. за изразяване на действителни чувства като метеорологични условия/животно/цвят или като статуя/движение/знак). Това насърчава активното слушане, съпричастността, дава възможност за представяне на вътрешни състояния без сложни езикови изрази, като същевременно насърчава чувството за общност и емоционална връзка.
- **Съвместно разказване на истории:** накарайте членовете на групата да работят заедно, за да създадат различни истории с няколко учебни цели, включващи различни герои, обстановка и сюжетни елементи. Можете да работите например с история на тяхното име, история за кариера, писане на ролевата история, специфични за индустрията кръгове с истории, сториборд на профили на служители, колаж за бъдеща визия и др.
- **Водете дневник за положителни неща:** насърчавайте участниците да записват неща, за които намират за положителни всеки ден. Той може да бъде приложен например под формата на въпрос в кръг, на който да се отговори на работен лист или обикновена хартия за флипчарт, или кратка обратна връзка на листчета хартия. Търсещите убежище често имат негативен фокус (какво липсва, какво са загубили, какво не са постигнали, което все още е трудно) и отлагат чувството, да са относително добре, в далечното бъдеще. Размишляването върху малките положителни преживявания и разпознаването на малките ежедневни стъпки напред насърчава емоционалното благополучие и култивира положително мислене и устойчивост.

Изграждане на емпатия

Емпатията включва разбиране и споделяне на емоциите, перспективите и преживяванията на друг човек. Той насърчава състраданието, връзката и взаимното разбиране.



Емпатията помага в борбата със стереотипите и предразсъдъците, като насърчава разбирането на уникалния произход и предизвикателствата на бежанците. Изграждането на емпатия преодолява пропастта между бежанците и местните народи, насърчавайки социалното включване. Емпатията насърчава любопитството към различни култури и насърчава межкултурното обучение. Емпатичните връзки с другите осигуряват емоционална подкрепа и чувство за принадлежност.

- **Упражнения за възприемане на перспектива:** възложете на участниците конкретна роля и ги помолете да си представят предизвикателствата, емоциите и преживяванията, свързани с тази роля. Можете да комбинирате тази техника с разказване на истории, сценарии за ролеви игри, профилиране на работа и др. Това подобрява разбирането на различните гледни точки и насърчава емпатията.
- **Кръгове за разказване на истории:** създайте безопасно пространство за участниците да споделят лични истории, свързани с културни различия, предизвикателства, учене или пътуване на участниците или моменти на връзка. Разказването на истории насърчава съпричастността, изгражда връзки и разрушава бариерите.
- **Картографиране на емпатия:** осигурете шаблон с разделения за мисли, чувства, действия и нужди. Участниците попълват всеки раздел въз основа на гледната точка на някой друг. Не забравяйте кръга за размисъл, за да обобщите преживяванията и да дадете възможност да изразите трудни чувства, прозрения, признания, ефекти, упражнени върху хората. Това помага на участниците да влязат в обувките на другите и да идентифицират общите черти.
- **Сценарии за ролеви игри:** създайте сценарии, свързани с културни недоразумения, езикови бариери или други предизвикателства за презаселване, кариера или емоционални предизвикателства. Участниците играят ролеви игри и практикуват изразяване на нуждите, очакванията по подходящ начин и дават съпричастни отговори. Това изгражда практически умения за съпричастност и подготвя участниците за взаимодействия в реалния живот.
- **Активното** слушане може да бъде включително поддържане на зрителен контакт, перифразиране и задаване на отворени въпроси. Участниците се научават наистина да разбират чувствата и преживяванията на другите, което може да помогне за преодоляване на смущаващи ситуации. (допълнителна информация в модул 4)

Създаване на подкрепяща и приветлива среда за бежанците в обучителни сесии

Като обучители и преподаватели, нашата роля се простира отвъд предаването на знания; Тя включва създаването на приобщаващо пространство, където всеки участник, включително бежанците, се чувства ценен, уважаван и в безопасност. Преходът към нова държава може да бъде обезсърчителен за бежанците, особено когато се ориентират в непознати системи, културни норми и езикови бариери. Ето защо умишленото проектиране на приветлива среда е от съществено значение за тяхното благополучие и успешна интеграция.

Приветливата среда гарантира, че възрастните бежанци се чувстват приети, ценени и подкрепени. Той обхваща физически пространства, културна чувствителност и езикова подкрепа, както и междуличностни взаимодействия.

Стратегии за създаване на приветлива среда:

- **Физическо пространство**
 - **Декорирайте:** използвайте приветствени табели, плакати и културно приобщаващи декорации.
 - **Комфорт:** осигурете удобно седане, добро осветление и чиста среда.

- **Тиха зона:** определете тихо място, където участниците могат да се оттеглят, ако е необходимо.
- **Поведение и отношение**
 - **Положително поведение:** моделирайте уважително поведение и насърчавайте участниците да правят същото.
 - **Справете се с тормоза или дискриминацията:** бъдете бдителни и реагирайте незабавно на всички инциденти. Използвайте групови правила и норми.
- **Език и комуникация:**
 - **Ясна комуникация:** използвайте прост език и избягвайте жаргона.
 - **Преводачески услуги:** осигурете устни преводачи, ако е необходимо.
 - **Езикови бариери:** преодоляване на езиковите пропуски чрез предоставяне на съдържание и упражнения на различно езиково ниво и, ако е възможно, частично с преведени материали за подпомагане на бързото разбиране.
 - **Функционална грамотност:** имайте предвид, че някои възрастни бежанци може да имат ограничени умения за грамотност. Използвайте визуални помагала, практически демонстрации и практическо обучение.
 - **Активно слушане:** показване на истински интерес към преживяванията на участниците.
- **Културна компетентност:**
 - **Разбиране на участниците:** разбиране, че възрастните бежанци носят разнообразен житейски опит, умения и знания. Признайте тяхната устойчивост и експертния опит, който предлагат.
 - **Културна осведоменост:** настройте себе си, вашите колеги и участници към културните норми, стилове на общуване и невербални знаци. Избягвайте предположения и стереотипи.
 - **Подход, информиран за травмата:** разберете, че някои бежанци може да са преживели травма. Създайте безопасно пространство, което избягва задействането на спомени и насърчава възстановяването, научете ги на приемане на реакциите на травма и емоционална регулация, за да се справят с нея.
- **Изграждане на общност: (виж по-долу)**
 - **Партньорски мрежи:** насърчаване на възрастните бежанци да се свързват помежду си. Подкрепата от връстници помага в борбата с изолацията и осигурява чувство за принадлежност.
 - **Ангажиране на местната общност:** улесняване на взаимодействието с местните жители чрез съвместни дейности, културен обмен и обществени събития.
- **Практики, информирани за травмата:**
 - Разберете, че някои бежанци може да са преживели травма. Създайте безопасно пространство, което избягва задействането на спомени и насърчава оздравяването, научете ги на приемане на реакциите на травма и емоционална регулация, за да се справят с нея.
 - **Създаване на безопасни пространства:** уверете се, че обученията са емоционално безопасни. Обърнете внимание на преживяванията на участниците и осигурете ресурси за подкрепа на психичното здраве.



- **Грижа за себе си:** преподавайте стратегии за справяне и техники за управление на стреса. Насърчавайте съчувствието към себе си и устойчивостта.

Как да се справим с културните различия и многообразието в усилията за интеграция

В обучителните сесии културната компетентност гарантира, че обучителите и участниците се справят с културните различия с чувствителност, насърчават разбирането и създават приобщаваща учебна среда, която в контекста на нашия проект е една от приоритетните теми.

- **Приобщаващ дизайн на учебната програма:** Приобщаването означава активно включване на всички, независимо от техния културен произход. Адаптирайте обучителните материали, за да отразяват различни гледни точки.

Методи, упражнения, практически примери:

- **Казуси:** включват случаи от различни култури.
- **Модули за културна компетентност: интегриране** на теми за културна компетентност в учебната програма.
- **Сценарии за ролеви игри: практикувайте** межкултурни взаимодействия.
- **Дискусии за сценарии: представяне** на сценарии, свързани с културни недоразумения и обсъждане на потенциални решения.
- **Разпознаване на преживяванията: насърчаване** на участниците и предоставяне на възможност под различни форми да споделят своя опит от чувството за включване или изключване по време на интеграционните процеси.
- **Сесии за културна осведоменост**
Провеждайте обучителни сесии, които изследват културните норми, стиловете на общуване и етикета. Започнете, като признаете, че културното разнообразие съществува и е ценно. Насърчавайте отвореното мислене и любопитството към различни обичаи, традиции и гледни точки.

Методи, упражнения, практически примери:

- **Казуси:** обсъждане на реални сценарии, свързани с културни недоразумения.
- **Гост-лектори:** поканете успешни интегрирани членове на общността с бежански произход с/и културни експерти, за да споделят своя опит.
- **Културни викторини:** ангажирайте участниците във викторини за различни култури.
- **Културни ледоразбивачи:** използвайте дейности като "Две истини и един културен мит" или "Културно бинго", за да помогнете на участниците да споделят своя произход.
- **Културно картографиране:** помолете участниците да създадат визуално представяне на своите културни влияния (напр. семейство, език, религия).
- **Културни въздействия:** в сесия обсъдете как различните културни норми влияят върху стиловете на комуникация, работата в екип и решаването на проблеми. Разгледайте темата как хората с различен произход могат да живеят и работят заедно. Обсъдете как бежанците и местните хора могат да си влияят взаимно по ползотворен начин.

Ефективна комуникация: преподавайте активно слушане, съпричастност и невербални знаци.

Методи, упражнения, практически примери:

- **Межкултурна ролева игра:** участниците разиграват сценарии, включващи неправилна комуникация поради културни различия. Включете техники като изразяване на вътрешния глас на конкретни фигури и човек в сянка, за да дадете възможност на участниците да се подкрепят взаимно, ако търсят решения.
- **Тест за стилове на общуване:** изследвайте различни предпочитания за комуникация (напр. пряка срещу непряка).
- **Ролеви сценарии:** редовно се играят ситуации, в които бежанец взаимодейства с местните власти, организации, заинтересовани страни, за да реши проблем или да уреди важен проблем.

Изграждане на връзки в общността чрез работа в мрежа и сътрудничество

Изграждането на връзки в общността за психическото благополучие на възрастните бежанци в обучителни сесии включва насърчаване на чувството за принадлежност, подкрепа и сътрудничество, целта е да се създаде подкрепяща мрежа, която подобрява психичното благополучие на възрастните бежанци.

Постигаме това, като улесняваме взаимодействието между участниците, насърчаваме споделянето на опит и насърчаваме взаимното разбиране. Често в контекста на нашето обучение няма възможност да организираме външни събития и да придружаваме членовете на групата до тях, но можем да подкрепим подобни процеси "отвътре", като повишим осведомеността за важноста на този въпрос и предоставим възможности и пространство за тези, които правят връзки с местните общности, да говорят за това, заобиколени от нашата признателна и положителна обратна връзка.

Ключови концепции за изграждане на общност

- **Социалният капитал** се отнася до стойността, получена от социалните взаимоотношения и мрежи. Той обхваща доверие, реципрочност и достъп до ресурси. Чрез изграждането на социален капитал ние укрепваме връзките в общността и създаваме безопасна мрежа за хората.
- **Реципрочност:** подчертава идеята за даване и получаване на подкрепа. Участниците допринасят за общността, като споделят своите умения, знания и опит. В замяна те се възползват от колективната мъдрост и подкрепа на другите.

Методи и техники:

- **Събития за работа в мрежа:** срещи, сесии за културен обмен или семинари по различни теми като готвене и рецепти, музика, танци, народно изкуство, народни приказки и разказване на истории, литература, честване на обичаи и др.
- **Езикови клубове:** бежанците и местните жители учат езиките си; бежанците учат език от местни хора, подкрепяни от бежанци, интегрирани успешно
- **Съвместни проекти и действия:** съвместни инициативи с конкретна цел, например обществени градини, арт проекти, кампании за опазване на околната среда и др.
- **Организация на бежанците:** свързване на бежанците с организации, работещи за бежанци от определен район или с конкретна цел

- **Групи за партньорска подкрепа:** създайте безопасни пространства за споделяне на опит и стратегии за справяне.
- **Менторски програми:** свързване на бежанци с местни ментори/успешно интегрирани ментори за развитие на умения.

Ресурси/материали

1. **Key Attributes of Effective Trainers: Key Qualities Revealed | Learnexus:**
Learnexus. (n.d.). *Key qualities of effective coaches: The main qualities are revealed.*
<https://learnexus.com/blog/key-attributes-of-effective-trainers-core-qualities-revealed/>
2. **Resettlement of refugees: An international handbook to guide reception and integration: contents | UNHCR:**
UNHCR. (n.d.). *Resettlement of Refugees: An International Guide to Guiding Reception and Integration: Content.*
<https://www.unhcr.org/publications/refugee-resettlement-international-handbook-guide-reception-and-integration-contents>
3. **Handbook I Effective Inclusion of Refugees:**
UNHCR. (n.d.). *Handbook I Effective Inclusion of Refugees.*
<https://unhcrhandbook.s3.us-east-2.amazonaws.com/Handbook+I+Effective+inclusion+of+refugees+-+Storyline+output/story.html>
4. **Effective Inclusion of Refugees: Approaches to Participation of Practitioners at Local Level | UNHCR:**
UNHCR. (n.d.). *Effective Refugee Inclusion: Participatory Approaches for Practitioners at the Local Level.*
<https://www.unhcr.org/what-we-do/reports-and-publications/handbooks-and-toolkits/effective-inclusion-refugees>
5. **Facilitation Training Guide techniques.pdf:**
LSTM. (n.d.). *Training Guide for Facilitation Techniques.*
<https://countdown.lstmed.ac.uk/sites/default/files/centre/Training%20guide%20for%20facilitation%20techniques.pdf>
6. **What are facilitation skills and how to improve them? | SessionLab:**
SessionLab. (n.d.). *What are facilitation skills and how to improve them?*
<https://www.sessionlab.com/blog/facilitation-skills/>
7. **"Learning and Learning Each Other": Interactive Training for Intercultural Trauma Care in the Refugee Community | Community Mental Health Journal:**
Im, H., & Swan, L. E. T. (2022). "Learning and Learning": an interactive training for intercultural trauma care in the refugee community. *Journal of Community Mental Health*, 58(1), 917–929.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10597-021-00899-2>

8. **Refugee-Training-and-Orientation-Getting-Started-Guide.pdf:**
Exchange of main sources. (n.d.). *Refugee Training and Orientation: A Guide to Getting Started*.
<https://coresourceexchange.org/wp-content/uploads/2019/09/Refugee-Training-and-Orientation-Getting-Started-Guide.pdf>

9. **Guest Speakers: An Opportunity to Create Shared Value? | SpringerLink:**
SpringerLink. (n.d.). *Guest Speakers: An Opportunity to Create Shared Value?*
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-22856-8_11

10. **Language Models: The Role of Guest Lecturers | Advanced German: Professional Communication | Global Studies and Languages | MIT OpenCourseWare:**
MIT OpenCourseWare. (n.d.). *Language Models: The Role of Guest Speakers*.
<https://ocw.mit.edu/courses/21g-410-advanced-german-professional-communication-spring-2017/pages/instructor-insights/language-models-the-role-of-guest-speakers/>

11. **Fostering Welcoming and Inclusive Societies | UNHCR Integration Handbook:**
UNHCR. (n.d.). *Fostering welcoming and inclusive societies*.
<https://www.unhcr.org/handbooks/ih/welcoming-inclusive-societies/promoting-welcoming-and-inclusive-societies>

12. **Strategies-for-Teaching-Adult-Refugees-in-the-ELL-Classroom-6517.pdf:**
Bow Valley College. (n.d.). *Strategies for Educating Adult Refugees in the ELL Classroom*.
<https://globalaccess.bowvalleycollege.ca/sites/default/files/Strategies-for-Teaching-Adult-Refugees-in-the-ELL-Classroom-6517.pdf>

13. **Collaborative Approaches for Community Development: Building Partnerships and Alliances | Tyler Sadek | Community Development:**
Sadek, T. (n.d.). *Collaborative approaches to community development: Building partnerships and alliances*.
<https://tylersadek.net/collaborative-approaches-to-community-development-building-partnerships-and-alliances/>

14. **The diversity and inclusion efforts that really work (hbr.org):**
Harvard Business Review. (n.d.). *Diversity and inclusion efforts that really work*.
<https://hbr.org/2020/05/diversity-and-inclusion-efforts-that-really-work>

15. **Applying the Principles of Cooperative Adult Learning to Social Media Learning | SpringerLink:**
Kaplan, J. (2015). Implementation of the principles of cooperative adult learning embedded in social media learning. *Learning Technology for Cloud Education (LTEC 2015)*, 533, 93–103.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-22629-3_8

16. **The role of culturally responsible social and emotional learning in supporting refugee inclusion and belonging: A thematic analysis of the perspectives of service providers | PLAS ONE:**

Bennouna, K., Brumbaum, H., Maclay, M. M., Alaf, K., Wessels, M., & Stark, L. (2021). The role of culturally responsible social and emotional learning in supporting refugee inclusion and belonging: A thematic analysis of service provider perspectives. *PLoS ONE*, 16(8), e0256743.

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0256743>

17. Social-Emotional Learning with Refugees in East Africa | Current problems in comparative education:

Dalrymple, K. (2023). Social emotional learning with refugees in East Africa: understanding, implementation, and impact. *Current Problems in Comparative Education*, 25(2).

<https://journals.library.columbia.edu/index.php/cice/article/view/10688>

18. Social and Emotional Learning (SEL) of Newcomers and Refugees: Beliefs, Practices, and Policy Implications in OECD Countries

McBrien, J. (2022). *Social and Emotional Learning (SEL) of Newcomers and Refugees: Beliefs, Practices, and Policy Implications in OECD Countries*. OECD Working Paper 266 on Education.

[https://one.oecd.org/document/EDU/WKP\(2022\)4/BG/pdf](https://one.oecd.org/document/EDU/WKP(2022)4/BG/pdf)

19. Education as Healing: Addressing the Trauma of Displacement through Social and Emotional Learning - UNESCO Digital Library:

UNESCO. (2019). Education as Healing: Coping with the Trauma of Displacement through Social and Emotional Learning (Policy Paper No. ED/GEM/MRT/2019/PP/38).

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367812>

20. Toolkit for Welcome, Support and Empowerment of Resettled Refugees | European Integration Website :

European integration website. (n.d.). *Toolkit for welcome, support and empowerment of resettled refugees*.

https://migrant-integration.ec.europa.eu/library-document/toolkit-welcoming-supporting-and-empowering-resettled-refugees_en

21. Effective Collaborative Learning Strategies | Thought:

Thought. (n.d.). *Effective Cooperative Learning Strategies*. Read More

<https://www.thoughtco.com/effective-cooperative-learning-strategies-2081675>

22. Community Mental Health and Psychosocial Support Resource Collection Toolkit - MHPSS Network:

The MHPSS network. (n.d.). *A toolkit for gathering resources for mental health and psychosocial support in the community*.

<https://www.mhpss.net/toolkit/community-based-mental-health-and-psychosocial-support-resource-collection/category/manuals?subcategory=activity-manuals>

23. Community Protection (CBP) | UNHCR:

UNHCR. (n.d.). *Community Protection (CBP)*.

<https://emergency.unhcr.org/protection/protection-mechanisms/community-based-protection-cbp>

Модул 7 – Интервенции, базирани в общността

(Интервенции на ниво общност)

Цели на обучението:

- Да се определи какво представляват интервенциите в общността и да се разбере тяхното значение
- Да се разгледат няколко интервенции в общността
- Идентифициране на ключови компоненти на успешните интервенции в общността
- Разработване и прилагане на интервенции в общността, съобразени с нуждите на бежанците

Теми/съдържание:

- Разбиране на интервенциите в общността като начин за подкрепа на бежанците
- Предизвикателства и ползи и ролята на ангажираността на организациите в областта на ПОО и общността
- Ключови компоненти на успешните интервенции в общността
- Как да проектирате, приложите и оцените подробен план за интервенция в общност
- Значението на подходите на участие – включване на бежанците в създаването на дизайн

Интервенции в общността и тяхното значение за бежанците – разбиране на концепцията

Интервенциите в общността са инициативи, които дават приоритет на възстановяването, принадлежността и процъфтяването в рамките на бежанската общност, като предлагат услуги като консултиране, терапия и мрежи за социална подкрепа. Те подчертават важността на социалните връзки и културната чувствителност, предоставяйки на бежанците подкрепящ контекст на общността, за да изградят отново живота си. Тези интервенции са насочени към нуждите на психичното здраве и допълват други усилия за възстановяване, като насърчават благоприятна среда, съчетавайки психологическа подкрепа и усилия на общността за създаване на стабилна и сигурна среда за бежанците.

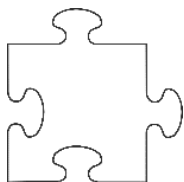
Интервенциите в общността са подкрепящ механизъм за насърчаване на психичното благополучие на бежанците, позволяващ на специалистите в областта на ПОО ефективно да подкрепят психичното благополучие и интеграцията на травмираните бежанци чрез редица инициативи, които дават приоритет на възстановяването и принадлежността в контекста на подкрепящата общност.

По-конкретно, следните са ключови услуги, насочени към поддържане на приобщаваща общностна среда, която подпомага психичното благополучие и цялостното възстановяване на бежанците:

- **Консултиране и терапия:** персонализирани индивидуални и групови консултации, заедно с различни терапевтични интервенции (напр. когнитивно-поведенческа терапия, терапия, фокусирана върху травмата) за справяне със специфични проблеми на психичното здраве, осигуряване на персонализирана подкрепа и стратегии за справяне

и насърчаване на възстановяването. Чрез групови сесии бежанците могат да споделят опит и да се подкрепят взаимно, насърчавайки чувството за общност и взаимно разбирателство. Специалистите в областта на ПОО могат да улеснят достъпа и участието в консултации и терапевтични сесии, като си сътрудничат със специалисти по психично здраве и гарантират, че бежанците получават културно чувствителна и персонализирана терапевтична подкрепа.

- **Мрежи за социална подкрепа:** създаване и улесняване на връзките между бежанците и членовете на общността за изграждане на подкрепяща мрежа, която предоставя емоционална и практическа помощ, насърчавайки чувството за принадлежност и солидарност. Тези мрежи могат да включват семейство, групи за подкрепа, менторски програми, обществени събития и партньорства с местни организации, всички насочени към насърчаване на чувството за принадлежност и взаимна подкрепа. Специалистите в областта на ПОО могат да помогнат за изграждането и укрепването на мрежи за социална подкрепа чрез организиране на събития в общността и свързване на бежанците с местни организации и менторски програми, като насърчават чувството за принадлежност и солидарност.
- **Групи за партньорска подкрепа:** групи, водени от хора с бежански произход, които са преживели подобни предизвикателства, предлагащи партньорска подкрепа и безопасно пространство за споделяне, взаимно разбирателство и колективно възстановяване/оздравяване. Професионалистите в областта на ПОО могат да насърчават и подкрепят създаването на групи за подкрепа на връстници, като идентифицират и обучават бежански лидери, за да улеснят тези групи, осигурявайки безопасно пространство за споделяне на опит и взаимно възстановяване.
- **Образователни и културни дейности:** програми и събития за бежанци, които ги обучават за психичното здраве и механизмите за справяне, като същевременно празнуват тяхното културно наследство. Тези дейности включват семинари за осведоменост за психичното здраве и стратегии за справяне, както и културни събития за почитане и поддържане на тяхното наследство, насърчаване на чувството за идентичност и принадлежност. Специалистите в областта на ПОО могат да организират и популяризират образователни семинари и културни събития, които повишават осведомеността за психичното здраве и празнуват културното наследство на бежанците, укрепвайки тяхната идентичност и чувство за принадлежност.



Достъпът до реални истории за успешни интервенции в общността е жизненоважен за професионалистите в областта на ПОО, тъй като задълбочава разбирането им за значението на тези инициативи, като показва осезаеми примери за това как подкрепата на местната общност

може да повлияе дълбоко на психичното здраве и интеграцията на бежанците.

Ключови компоненти на успешните интервенции в общността

Размисълът върху текущите интервенции в общността е от решаващо значение за специалистите в областта на ПОО, тъй като им позволява критично да оценят ефективността и уместността на тези инициативи в техния местен контекст. Чрез провеждане на кратко проучване на ключовите компоненти, които допринасят за успеха на такива интервенции, специалистите могат да идентифицират както най-добрите практики, така и пропуските в настоящите си подходи, като

гарантират, че са оборудвани с най-ефективните стратегии за подкрепа на благосъстоянието на бежанците. Този процес на размисъл и изследване не само подобрява тяхното професионално развитие, но също така насърчава по-информиран и съпричастен подход към интегрирането на бежанците в общността, което в крайна сметка води до по-устойчиви и въздействащи резултати както за бежанците, така и за местната общност.

По-долу е даден списък на ключовите компоненти за успешна интервенция в общността за насърчаване на благосъстоянието на бежанците, които трябва да бъдат взети предвид от професионалистите, работещи с бежанци:

- **Сътрудничество със заинтересованите страни и изграждане на устойчиво партньорство:** ефективните интервенции в общността изискват активното участие на различни заинтересовани страни, включително професионалисти в областта на ПОО, лидери на общността, предприятия и местни организации. Сътрудничеството гарантира, че интервенциите са добре формирани, насочени към множество аспекти на нуждите на бежанците и използват разнообразни ресурси и опит. Изграждането на дългосрочни партньорства с обществени организации и предприятия гарантира устойчивостта на интервенциите. Тези партньорства осигуряват постоянна подкрепа и ресурси, което дава възможност да се продължи подпомагането на бежанците след първоначалния период на интервенция.
- **Оценка на нуждите, картографиране на ресурсите и непрекъснат мониторинг и оценка:** провеждането на задълбочена оценка на нуждите помага да се идентифицират специфичните предизвикателства и изисквания на бежанското население в контекста на ПОО. Това гарантира, че интервенциите са съобразени с действителните нужди, което ги прави по-подходящи и ефективни. Идентифицирането и картографирането на наличните ресурси на общността, като местен бизнес, организации с нестопанска цел и услуги за подкрепа, помага за създаването на цялостна мрежа за подкрепа на бежанците. Това гарантира, че всички необходими ресурси се използват ефективно. Освен това редовната оценка на ефективността на интервенциите гарантира, че те постигат целите си и позволява да се правят корекции, ако е необходимо. Този процес помага да се поддържа качеството и уместността на интервенциите във времето.
- **Културна чувствителност и дейности за социална интеграция:** разбирането и зачитането на културния произход на бежанците е от решаващо значение. Интервенциите трябва да бъдат разработени така, че да бъдат подходящи за културата, като се гарантира, че са достъпни и приемливи за целевата група. Също така, улесняването на социалните взаимодействия между бежанците и местната общност помага за изграждането на мрежи от социални контакти и намаляването на чувството на изолация. Дейности като обществени събития, менторски програми и групи за партньорска подкрепа могат да насърчат социалното сближаване и взаимното разбирателство. Езиковите курсове и семинарите за културен обмен могат допълнително да преодолеят пропуските и да насърчат комуникацията. Освен това включването на бежанците в планирането и изпълнението на тези дейности гарантира, че техните нужди и предпочитания са пряко адресирани.
- **Обучение за практически умения и подкрепа за психичното здраве:** предоставянето на на бежанците на практически умения, свързани с работата, повишава тяхната пригодност за заетост и самодостатъчност. Това включва професионално обучение, езикови умения и други компетенции, които са пряко приложими на пазара на труда. Освен това посрещането на нуждите от психично здраве на бежанците е от съществено значение за

цялостното им благосъстояние. Интервенциите трябва да включват достъп до консултации, терапия и други услуги за психично здраве, за да помогнат на бежанците да се справят с травмата и стреса. Обучението в общността играе решаваща роля в този контекст, като интегрира образователния опит с приложения от реалния свят, насърчавайки чувството за принадлежност и цел. Ангажирането на бежанците в инициативи за обучение в общността не само им предоставя основни умения, но и укрепва техните социални контакти и подкрепя цялостното им развитие.

- **Овластяване и свобода на действие: овластяването на бежанците чрез включването им в планирането и изпълнението на интервенции насърчава чувството за ангажираност и свобода на действие. Този подход на участие гарантира, че е по-вероятно интервенциите да бъдат успешни и устойчиви. Освен това помага за изграждането на тяхната увереност и лидерски умения, които са от решаващо значение за тяхното лично и професионално израстване. Като даваме на бежанците глас в процесите на вземане на решения, ние също така насърчаваме приобщаването и уважението към техните уникални гледни точки и опит.**

... Това означава, че включването на бежанците в разработването и прилагането на интервенции в общността е един от ключовете за успеха

Подходът на участие включва активно ангажиране на заинтересованите страни, включително членове на общността, в процеса на вземане на решения, за да се гарантира, че техните нужди и перспективи се вземат предвид, насърчавайки ангажираността и по-ефективните резултати.

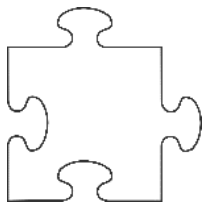
Подходът на участие в контекста на интервенциите в общността включва активно включване на бежанците в процеса на вземане на решения, за да се гарантира, че техните нужди, перспективи и стремежи са пряко адресирани. Този подход насърчава овластяването, ангажираността и по-ефективните, културно чувствителни решения чрез използване на прозренията и преживяванията на бежанската общност.

Овластяване на подходи на участие

Подходите на участието, които активно включват бежанците в процесите на вземане на решения, им дават възможност да имат глас при оформянето на интервенциите, които засягат живота им, като гарантират, че тези инициативи са културно значими и наистина отговарят на техните нужди. Чрез ангажиране на бежанците като активни участници, а не като пасивни получатели, тези подходи насърчават чувството за ангажираност и свобода на действие, което може да повиши ефективността и устойчивостта на интервенциите в общността. Освен това включването на бежанците в разработването и изпълнението на програмите спомага за изграждането на доверие и взаимно уважение между бежанците и доставчиците на услуги, като създава по-приобщаващи и отзивчиви системи за подкрепа. Този процес на сътрудничество не само обогатява интервенциите с различни гледни точки и прозрения, но също така укрепва чувството за принадлежност и интеграция на бежанците в общността.

Специалистите, работещи с бежанци, могат ефективно да ги ангажират като създават приобщаващи платформи за диалог и обратна връзка, като гарантират, че бежанците се чувстват чути и ценени. Това може да се постигне чрез фокус групи, проучвания и срещи на общността, където бежанците могат да изразят своите нужди и предпочитания. Освен това специалистите могат да си сътрудничат с бежански лидери и организации, за да улеснят комуникацията и да изградят доверие. Предоставянето на възможности за обучение и изграждане на капацитет на бежанците да поемат водещи роли в тези инициативи също може да повиши тяхната ангажираност и принос.

Възприемането на подход на участие може да създаде предизвикателства като езикови бариери, културни различия и динамика на властта, които могат да попречат на ефективната комуникация и сътрудничество. За да се преодолеят тези пречки, е важно да се предоставят услуги за езикова подкрепа, като например преводачи и преведени материали, и да се насърчава културно чувствителна среда, която зачита и цени различните гледни точки. Изграждането на силни взаимоотношения и доверие между бежанците и доставчиците на услуги е от съществено значение, както и гарантирането на прозрачността и приобщаването към процесите на вземане на решения. Освен това предлагането на обучение и подкрепа както на бежанци, така и на професионалисти може да помогне за преодоляване на пропуските и да улесни по-ефективното участие.



Критичното мислене и личният размисъл от страна на професионалистите относно значението на подходите за участие са жизненоважни, тъй като те дават възможност за по-задълбочено разбиране на въздействието и ползите от ангажирането на бежанците в разработването и прилагането на интервенции в общността, насърчавайки по-приобщаващи и ефективни стратегии за подкрепа.

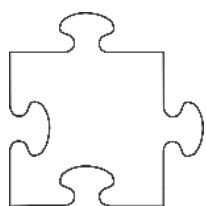
... както и сътрудничество с обществени организации

Ангажирането с обществени организации повишава ефективността и обхвата на професионалното обучение и услугите за подкрепа на бежанците. Това сътрудничество позволява на професионалистите, работещи с бежанци да се възползват от местните знания, културни прозрения и установено доверие, което обществените организации имат към бежанското население, като гарантират, че интервенциите са културно чувствителни и съобразени със специфичните нужди на общността. Като работят заедно, те могат да обединят ресурси и експертен опит, създавайки по-всеобхватни и устойчиви програми, които отговарят както на професионалните, така и на цялостните нужди на бежанците. Освен това такива партньорства могат да улеснят по-гладките процеси на интеграция, да насърчат сближаването на общността и да дадат възможност на бежанците, като им предоставят уменията и подкрепата, необходими за процъфтяване в новата им среда.

Тези обществени организации могат да бъдат местни групи за подкрепа на бежанци, културни асоциации, организации с нестопанска цел като спасителни комитети и читалища, които предлагат образователни и социални услуги за бежанци.

Въпреки това, ангажирането с обществени организации представлява както предизвикателства, така и ползи за професионалистите.

Предизвикателства	Ползи
- Различията в езиковите и културните практики могат да възпрепятстват ефективната комуникация и сътрудничество между професионалистите, обществените организации и бежанците. - Ограниченото финансиране, персонал и инфраструктура могат да ограничат обхвата и въздействието на интервенциите. - Гарантирането, че целите и методите на различните заинтересовани страни се съгласуват, може да бъде трудно, което води до потенциални конфликти или неефективност. - Установяването на доверие между бежанци, специалистите и обществени организации може да отнеме време и усилия, особено ако има история на недоверие или неразбиране.	- Сътрудничеството обединява широк спектър от умения, знания и ресурси, повишавайки качеството и ефективността на интервенциите. - Партньорствата могат да разширят обхвата на програмите, като им позволят да обслужват повече бежанци и да отговарят на по-широк спектър от нужди. - Ангажирането с обществени организации може да помогне да се гарантира, че интервенциите са устойчиви и продължават да са от полза за бежанците в дългосрочен план. - Тясната работа с обществени организации може да подобри разбирането на културните нюанси от специалистите по ПОО, което води до по-чувствителни към културата и ефективни интервенции.



Специалистите могат да участват в упражнения, основани на сценарии, при които имитират реални ситуации на сътрудничество с обществени организации за разработване на интервенции в общността за благосъстоянието на бежанците (напр. създаване на менторска програма, организиране на панаир на здравето, създаване на семинари за професионално обучение). Това може да им позволи да идентифицират организациите, с които биха могли да си сътрудничат, ако даден сценарий се осъществи в тяхната среда на ПОО.

Как специалистите в областта на ПОО могат ефективно да проектират и прилагат интервенции в общността? – план за интервенция в общността

Проектирането, прилагането и оценката на подробен план за интервенция в общността изисква от специалистите в областта на ПОО да разработят реалистични и приложими стратегии, които отговарят на нуждите от професионално обучение и психично здраве на бежанците чрез структурирана рамка.

Първоначално фазата на проектиране включва извършване на задълбочена оценка на нуждите, за да се идентифицират специфичните предизвикателства и ресурси, налични в общността. Това е последвано от определяне на ясни, измерими цели и разработване на персонализирани интервенции, които интегрират професионалното обучение с подкрепа за психичното здраве. По време на изпълнението специалистите трябва да осигурят активно участие на бежанците и местните заинтересовани страни, като насърчават сътрудничеството и ангажираността. Редовният мониторинг и адаптиране са от решаващо значение за справяне с всички възникващи проблеми и за гарантиране на актуалността и ефективността на интервенциите. И накрая, фазата на оценка включва оценка на резултатите спрямо поставените цели, като се използват както

качествени, така и количествени индикатори за измерване на въздействието и събиране на обратна връзка. Този повтарящ се процес не само информира за бъдещи интервенции, но и повишава цялостния капацитет на специалистите в областта на ПОО за ефективна подкрепа на бежанците.

Ето пример за рамка стъпка по стъпка за проектиране и прилагане на ефективни планове за интервенция в общността, които могат да се използват от професионалисти в областта на ПОО:

- **Идентифицирайте проблема и общността:** ясно определете конкретния проблем, засягащ бежанската общност в рамките на вашето ПОО, и определете целевата група. Това включва поставяне на точна цел, разбиране на обхвата и мащаба на проблема и определяне на общността въз основа на географски, демографски, културни или други подходящи критерии. Помислете за разнообразието, силните страни и предизвикателствата на общността и как тези фактори са свързани с проблема и предложената интервенция.
- **Оценка на нуждите и активите на общността:** провеждане на цялостна оценка на нуждите, като се използват както количествени, така и качествени индикатори, за да се разберат силните страни и предизвикателствата на общността. Събирайте данни чрез проучвания, интервюта, фокус групи, наблюдения или вторичен анализ на данни. Включете членовете на общността и заинтересованите страни в процеса на събиране и анализ на данни, за да гарантирате, че техните гледни точки, мнения и опит са включени и уважени.
- **Проектирайте интервенцията въз основа на доказателства и най-добри практики:** разработете подробен план за интервенция, като прегледате съответната литература и съществуващи интервенции, които разглеждат подобни проблеми. Идентифицирайте теории, модели, принципи и стратегии, които да ръководите вашата интервенция. Консултирайте се с членовете на общността и заинтересованите страни, за да включите тяхната обратна връзка, като гарантирате, че интервенцията е осъществима, приемлива и устойчива в контекста и културата на общността.
- **Изпълнете интервенцията и бъдете гъвкави:** изпълнявайте плана за интервенция последователно и точно, като същевременно наблюдавате и документирате процеса на изпълнение. Събиране на данни за крайните продукти, резултатите и въздействието на интервенцията. Бъдете гъвкави и отзивчиви към всякакви промени или предизвикателства, които възникват, като правите необходимите корекции. Поддържайте открита комуникация и сътрудничество с членовете на общността и заинтересованите страни, за да ги информирате и ангажирате.
- **Оценете интервенцията:** използвайте подходящи и валидни методи и мерки за оценка на ефективността и ефикасността на интервенцията. Сравнете резултатите с целите и задачите на интервенцията, като използвате съответните показатели и критерии за оценка на качеството и стойността. Включете членовете на общността и заинтересованите страни в процеса на оценка и споделете констатациите и последиците с тях.
- **Разпространение и разширяване на интервенцията с доказателства и етика:** споделяне на резултатите и разширяване на интервенцията отговорно. Комуникиране и разпространение на резултатите и поуките, извлечени от интервенцията, чрез различни канали и формати, за да достигне до различни аудитории и заинтересовани страни. Използвайте доказателствата и най-добрите практики, за да информирате и да повлияете на политиката и практиката, като се застъпвате за промяна и подобрене.

Обмислете възможностите и предизвикателствата на разширяването на интервенцията, като се гарантира, че тя може да бъде възпроизведена или адаптирана към други условия и контексти. Следвайте етичните принципи и стандарти на изследванията в общността, зачитайки правата и интересите на общността.

Ресурси/материали

[Why Community Is So Important for Refugees' Mental Health | HIAS Association](#)

[The role of vocational education and training in the integration of refugees | Roskilde University, University of Innsbruck and University of Cologne](#)

[Effective methods for developing and implementing community-based interventions | Connection in Bulgaria](#)

[Effective Inclusion of Refugees – Participatory Approaches | UNHCR](#)

[Local Strategies for the Effective Integration of Migrants and Refugees | Complete COMM project](#)

[Understanding Community Security | UNHCR](#)

Модул 8 - Грижа за себе си за професионалисти

Цели на обучението:

- Разработване на стратегии за грижа за себе си
- Насърчаване на практиките за грижа за себе си
- Предотвратяване прегарянето (бърнаут) и умората от състрадание
- Подобряване на психичното благополучие на професионалистите

Теми:

- Значението на грижата за себе си за предотвратяване на прегаряне
- Стратегии за поддържане на благосъстоянието (за отделни лица и за работни групи)
- Примери за практики за грижа за себе си в ежедневната работа (включително подходи за арт терапия)
- Интервенции за подпомагане на грижата за себе си за професионалисти в работната общност

Предизвикателствата на нашата професия и нейната свързаност с грижата за себе си

Обучителите и преподавателите в контекста на ПОО, работещи с бежанци, всъщност са посредник между трансфера на знания и определени помагащи професии: те разпространяват не само знания, но и са фасилитатори на личностното израстване и трансформация. Те се ангажират с бежанците, техните отговорности се простират отвъд залата за обучения, обхващайки развитието на умения, насърчаване на устойчивостта и насърчаване на социалната интеграция. Те се сблъскват с уникални предизвикателства, които изискват комбинация от опит както от образованието, така и от помагащите професии.

Следователно тази роля също има такива скрити предизвикателства, които са очевидни в помагащите професии, превръщат се в тема в образователните програми и дори се обясняват съответните възможности за намеса. Ето защо искаме да подчертаем и някои предизвикателства тук, които са по-разпознаваеми в помагащите професии, но които могат да ни научат на важни аспекти като обучителите и преподавателите (Mogyoróssy-Révész, 2024 г.):

- **Професионална идентичност:** основна част от нашата професионална идентичност е да знаем защо практикуваме тази професия. Можем да имаме много различни мотиви и може да има различни причини (напр. това осигурява усещане за контрол, сигурност, стабилизация, компенсация, прикриване на нещо) на заден план. Частично и периодично всички те могат да ни представляват, което не е непременно грешка, но това изисква самосъзнание като значителна стъпка в предотвратяването на прегаряне. Въз основа на дълбоко себепознание, изборът на помагащи (асоциирани) професии може да бъде доста съзнателна и стабилна част от нашата идентичност.
- **Емпатия:** не можем да очакваме постоянна съпричастност от себе си (нито от другите). Както здравословните социални, така и професионални взаимоотношения се характеризират със сигурна връзка и ритъм. Прекомерно очакване е да можете да приемате и подкрепяте постоянно и непрекъснато и това води до емоционално

претоварване. Поставянето на специални граници, когато работим с хора, които преживяват криза - както например са бежанци - играе решаваща роля.

- **Грижа за себе си:** ако не искаме да се намерим в ролята на жертва с всички последствия, трябва да се научим как да приоритизираме собствените си нужди и грижата за себе си. Непрекъснатото отчитане на интересите на другите хора, докато продължаваме да се изтласкваме на заден план с ключовите думи, че правим "всичко за другите", създаваме път, водещ към вътрешна празнота, пълно изтощение, прегаряне и депресия. **Грижата за себе си не е егоистична!**
- **Подкрепа:** трябва да се подкрепяме професионално. Нуждаем се от кооперативни, добронамерени работни групи, изпълнени с положителна енергия, както и от супервизия, обсъждане на казуси и вдъхновяващо професионално обучение.

В този модул ще разгледаме ключовите съображения, етапи и възможни индивидуални и общностни интервенции, с препоръка да адаптирате всеки аспект към вашата собствена ситуация и условия.

Значението на грижата за себе си за предотвратяване на прегаряне (бърнаут)

Грижата за себе си се отнася до адекватно внимание и умишлени действия, предприети за поддържане и подобряване на физическото, емоционалното и психическото благополучие (APA, 2020). Това не е лукс, а фундаментална необходимост, особено за тези с взискателни професии. Обучителите и специалистите, работещи с групи за професионално образование и обучение (професионално образование и обучение), особено тези, които включват бежанци, са изправени пред уникални предизвикателства.

- **Риск от прегаряне:** обучителите и професионалистите в ПОО често се справят с емоционално натоварващи ситуации. Съпричастността и състраданието, които те проявяват към своите клиенти, могат да се отразят. Прегарянето, характеризиращо се с емоционално изтощение, цинизъм и намалени лични постижения, е често срещан риск. Когато професионалистите изпитват прегаряне, качеството им на работа може да се влоши, което се отразява на грижите за пациентите или резултатите на обучаемите.
- **Умората от състрадание** възниква, когато хората многократно участват в съпричастни взаимодействия с други, които страдат или са травмирани. Професионалистите, работещи с бежанци, могат да се сблъскат с тревожни истории, травми и емоционални предизвикателства. Умората от състраданието може да доведе до емоционално изтощение, откъсване и намалена ефективност.
- **Грижата за себе си като превенция:** грижата за себе си действа като защитен буфер срещу прегаряне и умора от състрадание. Като дават приоритет на собственото си благополучие, обучителите и професионалистите изграждат устойчивост и поддържат способността си да предоставят качествена подкрепа.

Обучителите и професионалистите, играят жизненоважна роля в подкрепа на интеграцията и благосъстоянието на бежанците. Приоритизирането на грижата за себе си ги подготвя да се справят с предизвикателствата, да поддържат устойчивост и да предоставят ефективни грижи.

Като се грижат за себе си, те могат да продължат да оказват положително влияние върху живота на своите стажанти.

Съпричастност на обучителите и важността на здравословната дистанция

Обучителите в контекста на обучението по ПОО трябва да се свързват с уязвими хора, като бежанци - често оцелели от травма - не само на когнитивно ниво, но и съпричастно, за да осигурят ефективна подкрепа по време на работата си.

Както Бабет Ротшилд (2006) описва в книгата си "Помощ за помощници", емпатията е забележителна човешка способност. Тя ни позволява да се свържем с другите на дълбоко емоционално ниво, да разберем техните чувства и да споделим техния опит. Когато изпитваме истинска съпричастност или състрадание, нашето усещане за себе си се слива с това на друг човек. Границите, които ни разделят, избледняват и ние се настройваме към техните емоции и нужди.

Невролозите са открили специализирани клетки, наречени **огледални неврони** в мозъка ни. Когато наблюдаваме действията, болката или емоциите на някой друг, нашите огледални неврони се активират, сякаш изпитваме тези чувства от първа ръка. По същество мозъкът ни симулира преживяванията на другите, което ни позволява да резонираме с техните емоции. Тази взаимосвързаност преодолява психологическата и неврофизиологичната пропаст, позволявайки ни да възпроизвеждаме състоянията на другите в себе си – това, което наричаме "заместващи състояния" или емпатия.

Емпатията често действа несъзнателно, тя е автоматичен процес: ние естествено улавяме фините знаци от другите по време на обучителните сесии - изражения на лицето, езика на тялото и тона на гласа на участниците и отразяваме емоциите им, дори ако не го осъзнаваме напълно или не искаме да го правим. / Този автоматичен процес е част от нашата социализация и еволюция - връзка, която ни свързва с другите, за да можем да живеем в хармония.

Професионалистите, работещи с уязвими групи от населението като бежанци, са изложени на силни емоции и травматични истории и без осъзнаване рискуваме да поемем тези емоции, което води до умора от състрадание и накрая до прегаряне или заместваща травматизация.

Поставянето на граници и поддържането на здравословна дистанция е от съществено значение за нас, за да предотвратим емоционалното изтощение. Този вид осъзнаване позволява на нас, професионалистите, да балансираме емпатията с обективността, което от една страна може да ни ангажира съпричастно, без да губим професионалната си перспектива, а от друга страна здравословните граници осигуряват нашата ефективна подкрепа и предотвратяват прегарянето.

Прегаряне (бърнаут)

Прегарянето може да е резултат от различни фактори и разбирането на тези причини е от съществено значение за превенцията и ефективното управление.

1. **Стрес и изисквания на работното място:** специалистите, работещи с бежанци, често се сблъскват с интензивни емоционални изисквания, езикови бариери и културни сложности, като същевременно са налице прекомерно натоварване и нереалистични очаквания. Натискът за предоставяне на качествени грижи при управление на административни задачи може да допринесе за прегаряне.

2. **Липса на ресурси и подкрепа:** недостатъчните ресурси (като време, персонал или материали) и неадекватната организационна подкрепа могат да натоварят професионалистите.
3. **Умора от състрадание и емоционално изтощение:** постоянното излагане на травми, страдание и емоционални истории, преживявани ежедневно по време на обучителни сесии поради дълбока емпатия, могат да доведат до изтощение и прегаряне.
4. **Предизвикателствата пред културната компетентност** изпитват не само бежанците, но и професионалистите, работещи с различни бежански популации. Липсата на културно разбиране, неправилната комуникация и културните сблъсъци могат да допринесат за стрес и прегаряне.
5. **Неяснота на ролите и конфликт на ролите:** неясните очаквания за работа и конфликтните роли създават стрес. Професионалистите може да се затруднят да балансират обучението и образованието, консултирането и коучинга и административните задължения.
6. **Лични фактори и стилове на справяне:** индивидуалната устойчивост, механизмите за справяне и личностните черти играят роля. Професионалистите с лоши умения за справяне или висок перфекционизъм могат да бъдат по-податливи на прегаряне.

Признаци и симптоми на прегаряне (бърнаут)

Познати са ни много признаци и симптоми на прегаряне, включително някои по-рядко срещани:

А. Физическо и емоционално изтощение:

Общи признаци:

- Чувство на постоянна умора и изтощение
- Изпитване на главоболие или мускулни болки
- Проблеми със съня (безсъние) поради стрес

По-рядко срещани/необичайни признаци:

- Стомашно-чревни проблеми, като болки в стомаха или храносмилателни проблеми
- Високо кръвно налягане в резултат на хроничен стрес
- По-нататъшни чести леки заболявания поради отслабена имунна система
- Чувство на психическа откъснатост
- Постоянно усещане за бдителност (свръхбдителност)

Б. Когнитивни и поведенчески промени:

Общи признаци:

- Лоша концентрация и фокус, усещане за замъгляване
- Повишена раздразнителност и промени в настроението
- Чувство на претоварване от ежедневните задачи

По-рядко срещани/необичайни признаци:

- Отлагане и отнемане на повече време за изпълнение на задачите
- Промени в навиците за сън/хранене: проблеми със съня (често събуждане, лоши сънища и др.), преспиване, загуба на апетит/преяждане
- Използване на наркотици или алкохол като механизми за справяне
- Прехвърляне на разочарованието върху другите, обсъждане/дразнене ("да, но..."), търсене на извинения, бягане от отговорност
- Повишена импулсивност

- Скролване в социалните медии след работа или вместо работа като вид отлагане на работата.

В. Загуба на интерес и откъсване:

Общи признаци:

- Чувство на емоционално откъсване от работата или взаимоотношенията
- Загуба на ентузиазъм за работата ви
- Намален интерес или удоволствие от дейностите, които сте харесвали

По-рядко срещани/необичайни признаци:

- Да се чувствате безполезни или да поставяте под въпрос собствената си стойност, Негативен разговор със себе си и самообвинение.
- Чувство на подценяване: усещане за липса на признателност или признание от страна на лидери и/или колеги
- Чувствате се заседнали и неспособни да генерирате нови идеи.
- Изолация: прекъсване на връзката с колегите и често избягване на социални ситуации
- Манталитет на бягство: постоянно фантазиране за промяна на кариерата или напускане
- Тихо напускане/отказване
- Суицидни мисли (търсенето на професионална помощ е от решаващо значение, ако изпитвате това)

Етапи на прегаряне

Познаването на етапите на прегаряне, очертани от психолозите Хърбърт Фройденбергер и Гейл Норт, дава възможност на хората проактивно да управляват стреса, да дават приоритет на грижата за себе си и да търсят помощ, когато е необходимо. Това е ценен инструмент за поддържане на устойчивост и предотвратяване на прегаряне, въпреки че е важно да се признае, че практиката показва, че различните етапи могат или не могат да се случат в дадения ред:



Грижата за себе си като превантивна мярка

Грижата за себе си не е лукс, а основна нужда.

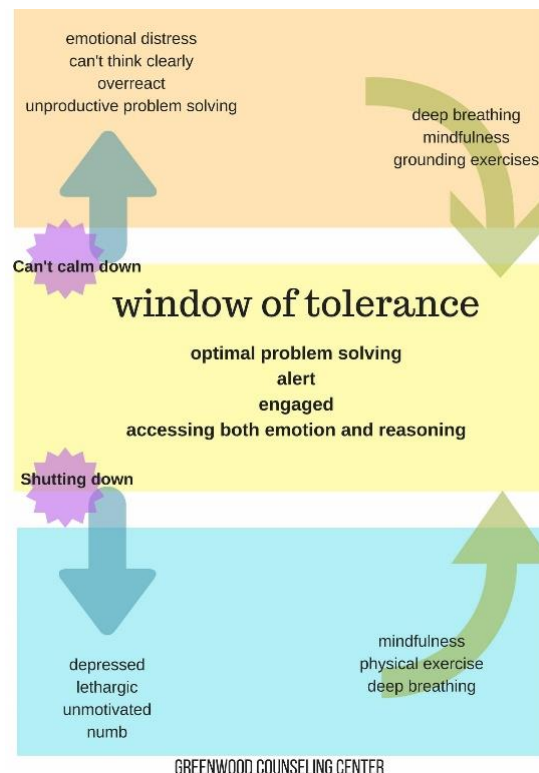
Грижа за себе си

- действа като буфер срещу умората от състраданието. Като дават приоритет на собственото благополучие, професионалистите могат да поддържат способността си да съчувстват и подкрепят ефективно бежанците.
- помага за смекчаване на въздействието на вторичната травматизация. Позволява на професионалистите да обработват емоциите си, да поставят граници и да търсят подкрепа.
- Практиките – дори и най-простите като упражнения, адекватен сън и здравословно хранене, няколко минути релаксация – допринасят за цялостното благосъстояние.
- е проактивна. Намалява текучеството и осигурява непрекъснатост в предоставянето на качествени услуги.
- Практиките изпращат мощното послание: грижата за себе си е от съществено значение за устойчивостта и справянето.

Като инвестират в грижа за себе си, професионалистите изграждат устойчивост, поддържат страстта си към работата си и избягват да достигнат точка на емоционално изтощение. В допълнение, грижата за себе си практикува мощното послание: грижата за себе си е от съществено значение за устойчивостта и справянето. Когато професионалистите дават приоритет на грижата за себе си, обучаемите/обучаемите бежанци също могат да научат по-здравословни механизми за справяне.

Стратегии за поддържане на благосъстоянието

Много голям количество литература и насоки за стратегии и интервенции за грижата за себе си са достъпни за отделни лица и работещи общности по света, така че по-долу ще споделим основите и най-важните аспекти и освен това ще дадем практически насоки как да ги прилагаме в различни етапи и ситуации.



GREENWOOD COUNSELING CENTER

content/uploads/2017/02/window-of-tolerance-2.jpg

Според концепцията "прозорец на толерантност" (Siegel, 1999), всеки има набор от емоционални интензитети, които може да изпита, обработи и интегрира - това е неговият прозорец на толерантност. В рамките на този прозорец хората могат ефективно да се справят със стресовите фактори и да поддържат оптимално вълнение. Други изследователи подчертават, че оставането в рамките на прозореца на толерантността предотвратява прегарянето и емоционалното изтощение (Odgen and Minton, 2000)

За да установим и приложим ефективна подкрепа за себе си по време на относително напрегнати работни дни, трябва преди всичко да разпознаем нашите основни стратегии за регулиране на емоциите. Трябва да сме наясно със специфичните отключващи фактори и обстоятелства, които активират нашите стресови реакции и нарушават нормалната ни и здравословна регулация на емоциите. (Mogyoróssy-RÉvész, 2019)

Плановите за грижа за себе си в областта на социалната работа, се съставят от дълго време. Добре структурираният план и инструментариум могат да бъдат много ефективна помощ за всички, включително и за нас, учителите, в случай на универсално управление на стреса.

Индивидуалните и груповите стратегии за поддържане на благосъстоянието на професионалистите имат за цел да разширят прозореца им на толерантност.

Аспекти на индивидуалните стратегии за благополучие

1. Следете нивата на стрес:

Редовно оценявайте нивата на стрес и тяхното въздействие върху емоционалното и физическото ви благополучие. Има онлайн тестове и инструменти за намиране на възможност, която отговаря на вас и вашата работна ситуация.

2. Връщане към основите:

Дайте приоритет на основните практики за грижа за себе си:

- **Упражнение:** включете физическа активност като ходене, колоездене или плуване
- **Осъзнатост:** практикувайте релаксация, медитация, йога или дълбоко дишане
- **Природа:** прекарвайте време на открито и се свързвайте с природата
- **Творчески подход:** включете експресивни отдушници (рисуване, оцветяване, рисуване и различни занаяти), включете медитативни сесии (като фокусиране върху цветовете, текстури) и изследвайте символи, свързани с вашите лични преживявания.
- **Социална подкрепа:** ангажирайте се с колеги на работното си място, след това с приятели и семейство

3. Поставете граници

Разделете работата и личния живот, за да намалите стреса и да подобрите баланса между професионалния и личния живот.

Дайте **време за включване и изключване**. Разработете малки ритуали, които помагат да се занулите (пренастроите): това може да бъде

- кратка релаксация или медитация
- дихателно упражнение
- успокояващо пиене на чай

Когато приключвате работата, не бягайте веднага вкъщи, а отделете няколко минути за временно затваряне на проблемите, свързани с работата:

- водете си бележки или обобщавайте преживяванията си с няколко думи/изречения,
- използвайте художествени техники, за да създадете символ за вашия ден/сесия,
- използвайте карти/изображения/снимки/символи, за да подчертаете вашите успехи и предизвикателства,
- Можете да съхранявате това съдържание в кутия за ясна демонстрация на оставянето му на работното си място. Можете да започнете на следващия ден с тях (за да се свържете отново) или можете да го вземете със себе си за обсъждане на казуси, интервизии или супервизии,
- проверявайте тялото си, разпознавайте усещанията на тялото и правете дихателни или други упражнения за възстановяване на баланса,
- ако седите цял ден, движете се и правете дихателно упражнение
- ако имате възможност, вървете пеша до вкъщи и се опитайте да се свържете с природата (намерете дървета, цветни лехи, паркове) или карайте колело до дома – това са леки упражнения, които ви помагат да се отпуснете,
- Използвайте силата на думите, за да затворите работния си ден: кажете на глас, че завършвате работата си тук и сега и че ще продължите отговорно с всички важни въпроси от следващия работен ден.

Ако се чувствате претоварени, направете няколко кратки почивки през деня, за да възстановите баланса.

4. Потърсете супервизия и подкрепа

Индивидуализираната, културно компетентна супервизия е от решаващо значение.

5. Помислете за културно чувствителни практики за грижа за себе си

Тези подходи отчитат различни културни среди (включващи расови и обществени структури, както и индивидуална семейна култура) и подобряват цялостното благосъстояние:

- практики за осъзнатост от различни култури (работа с душата, медитация, дихателни упражнения, съзнателно хранене и др.)
- традиционни лечебни ритуали (от билкови лекарства до енергийно лечение)
- традиционни занаяти, разказване на истории, музика и танци
- ритуали и празненства на общността (житейски етапи, сезонни празници, фестивали)

Аспекти на стратегиите за благополучие в група

1. Създаване на подкрепяща работна среда

Насърчавайте култура на работното място, която насърчава благополучието, сътрудничеството и положителните взаимоотношения.

- **Тиймбилдинг дейности:** организирайте тиймбилдинг упражнения, семинари или излети за укрепване на връзките между колегите.
- **Отворени комуникационни канали:** насърчавайте открития диалог, активното слушане и съпричастността в екипа.
- **Гъвкави работни условия:** потърсете възможности за гъвкави графици, променете пренатоватените смени и потърсете повече подкрепа, ако е необходимо.
- **Чек-ин:** планирайте редовни проверки на екипа, за да обсъдите благосъстоянието, натоварването и всички предизвикателства.
- **Стратегии за разрешаване на конфликти:** обучение на професионалисти в техники за разрешаване на конфликти за намаляване на напрежението на работното място, подобряване на комуникацията и поддържане на хармонична среда.

2. Насърчаване на партньорската подкрепа и сътрудничеството

Насърчавайте сътрудничеството, взаимната подкрепа и споделянето обучение между колегите.

- **Групи за партньорска подкрепа:** създавайте редовни сесии за партньорска подкрепа, където професионалистите споделят опит и стратегии за справяне и насърчават колегите да разпознават и оценяват усилията на другия.
- **Пространства за съвместно обучение:** създайте безопасна, приобщаваща среда за съвместно учене и решаване на проблеми.
- **Менторски програми:** събиране на опитни професионалисти с по-нови колеги за насоки и менторство.
- **Насърчавайте чувството за общност:** организирайте общи кафе паузи и други кратки дейности, за да се заредите с енергия през работните дни, да отпразнувате успехите и важните индивидуални и екипни постижения

3. Справяне с прекомерното разширяване и необходимостта от баланс

- **Саморефлексия и граници:** насърчавайте професионалистите редовно да разсъждават върху работното си натоварване и емоционалния си капацитет. Поставете ясни граници по отношение на работното време, задачите и личното време.

- **Съвместно управление на работното натоварване:** насърчавайте сътрудничеството между колегите за ефективно разпределение на задачите. Създайте подкрепяща среда, в която професионалистите могат да споделят отговорностите.
- **Професионално развитие и обучение:** инвестирайте в непрекъснато учене, за да подобрите уменията си и да се адаптирате към променящите се изисквания. На работните места, служителите трябва да предоставят обучение за управление на стреса, устойчивост и грижа за себе си, професионалистите с удоволствие търсят тези възможности.
- **Мрежи за партньорска подкрепа:** освен аспектите, които можете да намерите по-горе, мрежите за партньорска подкрепа могат да бъдат подкрепени от външни обучения и с участието на колеги от други области, свързани с контекста и работата с бежанци.

Интервенции за подпомагане на грижата за себе си на професионалисти в работната среда

В динамичната област на обучението за възрастни благосъстоянието на учителите и преподавателите оказва значително влияние върху тяхната ефективност и качеството на обучителното преживяване. Докато се стремим да дадем възможност на обучаващите се, трябва също така да дадем приоритет на благосъстоянието на тези, които се грижат за тяхното развитие. Ясно е, че отделните учители също могат да допринесат с ценни практики за благосъстоянието на своята работна общност, но развитието на култура на благополучие е немислимо без ясен ангажимент на ръководството на организацията. Затова приключваме модула според индивидуалните и груповите аспекти на грижата за себе си и конкретни примери с препоръки и съображения изначално за ръководството или за членовете на екипа, които имат ролята и властта да вземат решения относно интервенции в работната среда.

1. Създайте култура на благополучие в екипа:

- **Лидерски ангажимент:**
 - Лидерите трябва да признаят, че здравословната екипна култура пряко влияе върху производителността, удовлетворението от работата и резултатите на обучаемите.
 - Демонстрирайте истински ангажимент към благополучието, като моделирате практики за грижа за себе си и приоритизирате здравето на служителите.
- **Ясно дефинирани цели и задачи:**
 - Подравнете екипа около споделена цел и конкретни цели.
 - Редовно преразглеждайте и комуникирайте мисията на екипа за поддържане на фокус и мотивация. Включете аспекти на индивидуалното и груповото благополучие.
- **Баланс между професионалния и личния живот:**
 - Признаване на индивидуалните нужди за баланс между професионалния и личния живот.
 - Осигурете достатъчно време за подготовка и проследяване, оценка, запознаване на нови колеги с методите на работа и общността. Качествената работа и иновациите изискват енергия и време.
 - Предложете гъвкави графици или опции за дистанционна работа за процеси и задачи, които могат да бъдат завършени не само в офиса.

Творческите умове работят не само в работно време и в зали за обучение.

2. Създайте и използвайте подкрепяща среда за благополучие:

Организирането на уелнес инициативи като йога класове, семинари за осъзнатост или здравни прегледи може да бъде много ефективно, но има и други и понякога по-реалистични възможности.

- **Работна среда:**

- Предложете тихи, спокойни стаи за учителите за моменти на почивка и релакс. Удобните места за сядане, йога матраци или възглавници не струват толкова много.
- В стаите за отдых трябва да се избягва провеждането на работни срещи, а оборудване като копирни машини, скенери или учебни материали и инструменти трябва да се съхранява другаде. Ако няма достатъчно свободни стаи, намерете други възможности, например ясното разделяне на по-големите стаи понякога може да предложи временно решение.
- Насърчавайте учителите да напускат учебните зали по време на почивките и да правят нещо за грижа за себе си. Използвайте напомнящи надписи/постери, изображения с цитати, но вътрешни имейли и хубави покани също могат да бъдат добре дошли.

- **Препоръки за лидерство:**

- Прозрачна комуникация: насърчавайте открития диалог чрез активно изслушване на притесненията и обратната връзка на служителите. Не ги чакайте, питайте го редовно, като част от културата на организацията.
- Комуникиране на организационни промени, очаквания и възможности за подпомагане на професионалното и индивидуалното израстване.
- Признанието и признателността са основни нужди на учителите (невидимостта убива!): да се признават постиженията и празнуват етапите. Редовно изразявайте благодарност за приноса на членовете на екипа по време на "скучните" работни дни.
- Овластяване и автономност: доверете се на служителите да вземат решения в рамките на техните роли и насърчавайте креативността и иновациите по отношение на културата на благополучие, като осигурите автономност.
- Подкрепете непрекъснатото обучение на учителите да бъдат информирани и мотивирани, свързани с благополучието и грижата за себе си. Считайте това и за професионален принос за развитието на организацията.

А. Диалог между работодатели и служители:

- **Редовни кратки срещи:**

- Планирайте индивидуални срещи, за да обсъдите благосъстоянието, предизвикателствата и кариерните стремежи. Използвайте тези сесии, за

да отговорите на притесненията и да предоставите персонализирана подкрепа.

- Направете това тема в екипните срещи, нормализирайте, че благосъстоянието на обучителите е също толкова фундаментално, колкото броят на постигнатите успехи или процентът на заетост при професионалния коучинг.
- **Механизми за обратна връзка:**
 - Създайте безопасно пространство за споделяне на обратна връзка от служителите.
 - Активно търсете информация за организационните процеси, политики и инициативи за благополучие и липсата на мерки.
- **Стратегии за разрешаване на конфликти:**
 - Решавайте конфликтите бързо и конструктивно.
 - Имайте стратегия, разработена и контролирана от всички членове на общността.
 - Не се задоволявайте с отговори като "досега беше добре, може да продължи така". Новите колеги все още имат свеж поглед и могат да са полезни с нови предложения.
 - Насърчавайте откритите разговори, за да намерите взаимнополезни решения.

Б. Насърчаване на култура на учене:

- **Възможности за непрекъснато обучение:**
 - Предлагайте семинари, уебинари и конференции за професионално израстване.
 - Участвайте в програми, проекти, събития на по-широката общност, за да свържете колегите си с други организации, проследете аспектите на системния поглед върху сродните професии.
 - Насърчавайте обучителите да проучват нови методологии и да бъдат информирани.
- **Общности за споделено обучение:**
 - Улесняване на споделянето на знания между колегите.
 - Създайте форуми за обучители, за да обменят най-добри практики и да се учат един от друг. Дайте им възможност и време да опознаят нови неща и да ги изпробват заедно.
 - Редовно питайте колегите си за какво са любопитни и можете също да споменете техники или методи, които бихте искали да включите в обучителните процеси.
 - Подкрепяйте колегите си при писането и публикуването на статии, блогове, проучвания или резюмета по специализирани теми.

Ресурси/материали

1. Rothschild, B. (2006). *Helper Aid: The Psychophysiology of Compassion Fatigue and Substitute Trauma*. U. U. Norton & <https://link.springer.com/article/10.1007/s11159-023-10014-0> Co. [3](#).
2. American Psychological Association (APA). (2021, April). The imperative of self-care. *Psychology Monitor*, 52 Taken from <https://www.apa.org/monitor/2021/04/feature-imperative-self-care>
3. Mogyorosy-Révész, Z. (2019). Emotional regulatory changes in crisis and trauma – methods and practices that can be used in psychological counseling to help recovery. *Mental Health and Psychosomatics*, 20(3), 267–298 (2019). Взято от [0406.20.2019.007.pdf \(mtak.hu\)](#)
(Changes in Emotional Regulation in Crisis and Trauma: Methods and Practices for Recovery)
4. Ioannou, N. (2023). *Professional development of adult educators: a European perspective*. *International Review of Education*, 69(4), 379–399 Taken from <https://link.springer.com/article/10.1007/s11159-023-10014-0>
5. **"Targeting Adult Educators: Strategies for Impactful Learning"**. (n.d.). ASCD Blog. Taken from <https://ascd.org/blogs/guiding-adult-educators-strategies-for-impactful-training>
6. **"Working with refugees"**. (n.d.). Exchange of main sources. Taken from <https://coresourceexchange.org/working-with-refugees/>
7. **"Empathy: The ability that makes us real people."** (n.d.). *Psychology Today*. Taken from <https://www.psychologytoday.com/us/blog/out-the-darkness/201203/empathy-the-ability-makes-us-truly-human>
8. **"The Empathic Brain: The Power of Human Connection"**. (n.d.). Exploring Your Mind. Taken from <https://exploringyourmind.com/the-empathetic-brain-the-power-of-human-connection/>
9. **"Stress and burnout: symptoms and causes"**. (n.d.). *Mind*. Taken from <https://www.verywellmind.com/stress-and-burnout-symptoms-and-causes-3144516>
10. **"Recognition and treatment of burnout symptoms"**. (n.d.). *Cultivation therapy*. Taken from <https://growtherapy.com/blog/recognize-and-treat-symptoms-of-burnout/>
11. **"Restoration and prevention of burnout"**. (n.d.). *Mind*. Taken from <https://www.verywellmind.com/burnout-recovery-and-prevention-6753704>
12. **"Development of teachers to work with refugees"**. (n.d.). *Teaching English*. Taken from <https://www.teachingenglish.org.uk/professional-development/teachers/inclusive-practices/articles/developing-teachers-refugees>
13. **"The Science of Burnout and How to Prevent It"**. (n.d.). *Positive psychology*. Taken from <https://positivepsychology.com/burnout/>
14. "The imperative of self-care". (2021). *APA Monitor in Psychology*, 52(4). Taken from <https://www.apa.org/monitor/2021/04/feature-imperative-self-care>

15. **"Nourishing Mental Health: Strategies for Veterinary Professionals"**. (n.d.). *Choose the brain*. Taken from <https://pickthebrain.instinct.vet/nurturing-mental-wellness-strategies-for-veterinary-professionals-work-life-balance-and-self-care/>
16. **"Team Well-Being Guide"**. (n.d.). *American Association of Animal Hospitals (AAHA)*. Taken from <https://link.springer.com/article/10.1007/s11065-020-09452-6>
17. **"Teachers and Trainers: Professional Development"** (n.d.). *Cedefop*. Taken from <https://www.cedefop.europa.eu/en/projects/teachers-and-trainers-professional-development>
18. **"Window of tolerance"**. (n.d.). *Psychological tools*. Taken from <https://www.psychologytools.com/resource/window-of-tolerance/>
19. **"A Practical Guide to Self-Care for Helping Professionals"**. (2020). Taken from [New Practical-Guide-to-Self-Care-for-Wraparound-Professionals-1.pdf \(cmhnetwork.org\)](#)
20. Jiang, H., Topps, A. K., & Suzuki, R. (2021). *A systematic review of self-service measures for professionals and trainees. Occupational Psychology Training and Education*, 15(2), 126–139. <https://doi.org/10.1037/tep0000318>
21. **World Health Organization (WHO)**. (n.d.). **Self-care interventions for health**. Taken from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/self-care-health-interventions>
22. Gardiner, K. (2024) *Tolerance Window: Key to Mental Well-Being*. Taken from <https://positivepsychology.com/window-of-tolerance/>

Модул 9 - Правни и етични съображения

Този модул за правни и етични съображения е предназначен за професионалисти, работещи с бежанци. Той има за цел да предостави на професионалистите основните умения и знания за законодателството и етичните въпроси за подкрепа на психичното здраве на бежанците.

Цели

- Разбиране на правните и етичните аспекти на подкрепата за психичното здраве на бежанците
- Разбиране на правните и етичните отговорности, свързани с подкрепата за психичното здраве
- Придържане към професионалните стандарти
- Защита на правата на бежанците

Законни права на бежанците

Подкрепата за психичното здраве на бежанците включва разглеждане на правни и етични въпроси, за да се гарантира, че техните права и благополучие са защитени.

Международна правна рамка

Конвенцията на ООН за статута на бежанците от 28 юли 1951 г. определя принципите, върху които се гради международната закрила на бежанците. Той установява правата и задълженията на бежанците, както и третирането, на което те имат право от държавата на убежище.

Протоколът за статута на бежанците, влязъл в сила на 4 октомври 1967 г., прави разпоредбите на Конвенцията за бежанците от 1951 г. приложими към по-широк кръг от бежански ситуации. Протоколът от 1967 г. премахва географските и времевите ограничения, записани в Конвенцията за бежанците от 1951 г.

Конвенцията за бежанците от 1951 г. и Протоколът към нея от 1967 г. съдържат следните принципи:

Принципът на забрана за връщане, което означава, че бежанците не трябва да бъдат връщани в страна, където животът или свободата им биха били застрашени.

Бежанците могат да бъдат експулсирани от държава на убежище само ако тяхното присъствие представлява сериозна заплаха за националната сигурност или обществения ред.

Не следва да има дискриминация при закрилата, предлагана на бежанците въз основа на тяхната раса, религия, националност или пол.

Бежанците не следва да бъдат наказвани за влизане или пребиваване в дадена държава, стига незабавно да уведомят властите за присъствието си.

Бежанците са длъжни да спазват законите и разпоредбите в страната на убежище.

Конвенцията за бежанците от 1951 г. разглежда и въпросите за правото на бежанците на документи, достъп до работа, обществено образование, достъп до съдилища, свобода на движение, свобода на изповядване на религията и други.

Членове 14 и 25 от Всеобщата декларация за правата на човека подчертават съответно правото на търсене на убежище и достъп до здравеопазване.

Международен пакт за икономически, социални и културни права: Член 12 признава правото на най-високия достижим стандарт на физическо и психическо здраве.

Право на Европейския съюз

Общата европейска система за убежище определя общи стандарти и сътрудничество, за да се гарантира, че лицата, търсещи убежище, се третират еднакво в открита и справедлива система, където и да кандидатстват.

Директива [2013/32/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. относно общите процедури за предоставяне и отнемане на международна закрила \(преработен текст\)](#) (Директива за процедурите за убежище) има за цел да определи условията за справедливи, бързи и качествени решения за предоставяне на убежище. Лицата, търсещи убежище със специални нужди, получават необходимата подкрепа, за да разяснят молбата си, и по-специално се осигурява защита на непридружените малолетни и непълнолетни лица и жертвите на изтезания.

Директива [2013/33/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. за определяне на стандарти за приемане на кандидати за международна закрила](#) (преработена Директива) (Директивата за условията на приемане) гарантира, че за търсещите убежище лица в целия ЕС са предвидени общи стандарти за условията на приемане (като жилищно настаняване, храна и облекло и достъп до здравеопазване, образование или заетост при определени условия), за да се гарантира достоен стандарт на живот в ЕС в съответствие с Хартата на основните права. Член 5 от Директивите за условията на приемане изисква от държавите да гарантират, че на кандидатите се предоставя информация за организациите, които биха могли да им помогнат или да ги информират относно наличните условия на приемане, включително здравни грижи. Член 17 от Директивите за условията на приемане урежда общите правила относно материалните условия на приемане и здравните грижи, като посочва, че държавата гарантира, че материалните условия на приемане осигуряват адекватен стандарт на живот на кандидатите, който гарантира тяхното препитание и защитава тяхното физическо и психическо здраве, както и че стандартът на живот е постигнат в специфичното положение на уязвимите лица.

Член 19 от директивата изисква от държавите да гарантират, че кандидатите получават необходимите здравни грижи, които включват най-малко спешна помощ и основно лечение на заболявания и сериозни психични разстройства, и да предоставят необходимата медицинска или друга помощ на кандидати, които имат специални нужди от приемане, включително подходящи грижи за психичното здраве, когато е необходимо. По отношение на децата член 23, точка 4 от директивата задължава държавата да гарантира достъп до рехабилитационни услуги за малолетни и непълнолетни лица, които са били жертви на каквато и да е форма на малтретиране, пренебрегване, експлоатация, изтезания или жестоко, нечовешко или унижително отношение, или които са пострадали от въоръжени конфликти, и да гарантира, че се разработват подходящи грижи за психичното здраве и се предоставят квалифицирани консултации, когато е необходимо.

Директива [2011/95/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 13 декември 2011 г. относно стандартите за определяне на граждани на трети държави или лица без гражданство като лица, на които е предоставена международна закрила, за единен статут за бежанците или лицата,](#)

отговарящи на условията за субсидиарна закрила, и за съдържанието на предоставената закрила (преработен текст) (Директивата за признаването) изяснява основанията за предоставяне на международна закрила и следователно прави решенията за предоставяне на убежище по-строги. Той също така осигурява достъп до права и мерки за интеграция на лицата, на които е предоставена международна закрила. Член 30 от Директивата за признаването задължава държавата да гарантира, че лицата, на които е предоставена международна закрила, имат достъп до здравни грижи при същите условия за допустимост като гражданите на държавата членка, която е предоставила такава закрила, и държавата е длъжна да предостави при същите условия за допустимост като своите граждани адекватно здравно обслужване, включително лечение на психични разстройства, когато е необходимо, на лицата, на които е предоставена международна закрила, които имат специални потребности, като бременни жени, хора с увреждания, лица, които са били подложени на изтезания, изнасилвания или други тежки форми на психологическо, физическо или сексуално насилие, или непълнолетни лица, които са били жертви на каквато и да е форма на малтретиране, пренебрегване, експлоатация, изтезания, жестоко, нечовешко или унижително отношение или които са пострадали от въоръжен конфликт.

Национални закони

Държавите могат да имат специално законодателство, уреждащо правата и защитата, предоставени на бежанците, което често включва разпоредби за достъп до здравеопазване. Спазването на местните закони е необходимо и тези закони се различават значително в отделните държави.

Етични насоки за подкрепа на психичното здраве

Етичните насоки за предоставяне на подкрепа за психичното здраве на бежанците са от съществено значение, за да се гарантира, че грижите се предоставят по уважителен, състрадателен, компетентен, ефективен и чувствителен към пола и културата начин, като се зачитат тяхното достойнство и права, като същевременно се отговаря на техните уникални нужди от психично здраве.

Основни етични насоки, които трябва да се следват:

Доброволно участие: Участието в услуги за психично здраве трябва да бъде доброволно. Бежанците не трябва да се чувстват принудени или задължени да получават грижи.

Информирано съгласие: Уверете се, че бежанците разбират естеството на предлаганите услуги за психично здраве, включително потенциални ползи, рискове и алтернативи. Получете тяхното информирано съгласие, преди да продължите с каквото и да е лечение.

Справедлив достъп: Гарантиране, че бежанците имат равен достъп до услуги за психично здраве, независимо от техния произход или обстоятелства.

Недискриминация: Гарантиране, че бежанците получават достъп до услуги за психично здраве без дискриминация въз основа на пол, раса, цвят на кожата, етнически или социален произход, генетични характеристики, език, религия или убеждения, политически или други мнения, принадлежност към национално малцинство, имущество, рождение, увреждане, възраст или сексуална ориентация са забранени.

Действайте в най-добрия интерес: Осигурете грижи, които са от полза за бежанците, с цел подобряване на психичното им здраве и цялостно благосъстояние.

Избягвайте вредата: Внимателно обмислете потенциала за вреда при всяка интервенция и се стремете да сведете до минимум рисковете. Това включва да внимавате за повторна травма.

Разберете културния контекст: Образовайте се за културния, религиозния и социалния произход на бежанците, които подкрепяте.

Културно подходящи грижи: Адаптиране на интервенциите за психично здраве, за да бъдат културно значими и да уважават вярванията и практиките на бежанците.

Разпознаване на травмата: Бъдете наясно с потенциала за минала травма в преживяванията на бежанците и как тя може да повлияе на психичното им здраве.

Чувствителен подход: Използвайте подход, информиран за травмата, който дава приоритет на безопасността, надеждността, избора, сътрудничеството и овластяването.

Непрекъснато обучение: Участвайте в непрекъснато обучение за най-добрите практики в грижите за психичното здраве на бежанците, включително културна компетентност и подходи, информирани за травмата.

Супервизия и подкрепа: Потърсете супервизия и партньорска подкрепа, за да се справите със сложни случаи и да осигурите високи стандарти на грижи.

Изграждане на устойчивост: Съсредоточете се върху силните страни и устойчивостта на бежанците, като им помогнете да изградят умения за справяне и самоефективност.

Съвместна грижа: Работете съвместно с бежанците, като ги включвате в процесите на планиране на грижите и вземане на решения.

Холистична грижа: Работете в сътрудничество с други професионалисти, като социални работници, правни експерти и обществени организации, за да осигурите цялостна подкрепа. Мултидисциплинарните екипи могат да осигурят цялостна грижа, която отговаря както на психичното здраве, така и на правните нужди.

Координирани усилия: Гарантиране, че грижите са координирани и че бежанците получават безпроблемна подкрепа в различните услуги.

Точна документация: Поддържайте точна и поверителна документация на предоставените услуги за психично здраве, като гарантирате, че те отразяват предоставените грижи и уважават поверителността.

Етично отчитане: Докладвайте за всякакви притеснения за злоупотреба, пренебрегване или експлоатация в съответствие със законовите и етични насоки.

Повишаване на осведомеността: Застъпничество за нуждите от психично здраве на бежанците на местно, национално и международно ниво.

Образовайте обществеността: Работете за образование на обществеността и политиците за предизвикателствата, пред които са изправени бежанците, и значението на предоставянето на адекватна подкрепа за психичното здраве.

Застъпник за права: Застъпничество за политики и практики, които насърчават справедливо отношение и достъп до ресурси за бежанците.

Въпроси, свързани с поверителността и неприкосновеността

Поверителността и неприкосновеността на личния живот са критични проблеми при работата с бежанци в контекста на психичното здраве. Тези въпроси трябва да се управляват с особена чувствителност поради потенциалната уязвимост и уникалните обстоятелства във всеки отделен случай.

Въпросите на поверителността и неприкосновеността на личния живот се отнасят до правата, обнародвани в множество международни договори, като Всеобщата декларация за правата на човека и Европейската конвенция за правата на човека, правото на Европейския съюз, включително Общия регламент за защита на данните (GDPR) и националните законодателства за защита на данните и поверителността на пациентите.

Стандартите за поверителност и неприкосновеност на личния живот изискват да се обяснят политиките за поверителност на език и начин, които бежанците могат да разберат, като се гарантира, че са запознати с правата си по отношение на неприкосновеността на личния живот и границите на поверителността. Препоръчително е да получите изрично съгласие за споделяне на лична информация, като се гарантира, че бежанците разбират последиците от своето съгласие.

По отношение на съхранението на данни съществува изискване за използване на сигурни системи за съхранение на лична и здравна информация, включително физически файлове и електронни записи, като се използват силни защити с парола и криптиране на дигитални записи.

Достъпът до лични данни трябва да бъде ограничен само до упълномощен персонал, като се гарантира, че целият персонал, който обработва чувствителна информация, е обучен за протоколи за поверителност.

Бежанците трябва да бъдат информирани за това как техните данни ще бъдат използвани, съхранявани и споделяни и за правата им на достъп до техните записи, искане на корекции и подаване на жалби, ако поверителността им бъде нарушена.

Неприкосновеността на личния живот и поверителността имат културни измерения, които трябва да бъдат разбрани и взети предвид.

Трябва да се подчертае, че минали преживявания на травма или преследване могат да засилят опасенията за неприкосновеността на личния живот и поверителността и тук е ролята на доставчика на услуги да увери бежанците, че тяхната информация няма да бъде споделяна без тяхното съгласие, освен в ситуации, предвидени от закона.

Може да има чувствителна информация, която не може да бъде споделена с други агенции или лица без изричното съгласие на бежанеца. В такива случаи доставчиците на услуги трябва да бъдат особено внимателни при споделянето на информация, която може да застраши безопасността или правния статут на бежанеца.

За докладване и проучване, където е за предпочитане (ако е възможно) да се използват анонимни данни, за да се защитят индивидуалните самоличности.

Има определена информация, като заплахи за нараняване на себе си или на другите, малтретиране на деца или други сериозни опасности, за които има законово задължение да бъдат докладвани. Тези изключения от поверителността трябва да бъдат обяснени на бежанците в началото на грижите.

Може да има случаи, в които предоставяната услуга ще се сблъска с етични дилеми по отношение на поверителността. В такива случаи се препоръчва да се потърсят насоки от супервайзори, правни съветници или комисии по етика.

При поддържането на лични записки и документи се препоръчва да се поддържат подробни и точни записи на всички взаимодействия, като се гарантира, че записите са фактически и обективни и се избягва включването на ненужни лични данни, които биха могли да компрометират поверителността. Старите записи и документи трябва да бъдат изхвърлени по сигурен начин, следвайки законовите и организационните насоки.

Необходимо е да се осигури редовно обучение за целия персонал по въпросите на поверителността и неприкосновеността на личния живот, като се подчертават специфичните нужди и уязвимости на бежанците. Обучението трябва да отразява промените в законите и добрите практики.

Препоръка за обучители

Разбиране на правните и етичните рамки. Когато говорим за правната рамка, включете информация и примери от националната рамка (конституция, закони). Представете казуси и примери, за да илюстрирате как тези закони се прилагат на практика.

Обсъдете етичните принципи, специфични за работата с бежанци, като автономия, благотелност, незлонамереност, справедливост, недискриминация и културна компетентност. Използвайте сценарии от реалния живот, за да помогнете на обучаемите да се справят с етични дилеми.

Информирано съгласие и поверителност

Направете упражнения за ефективни комуникационни стратегии за обяснение на поверителността и информираното съгласие на бежанците, като се вземат предвид езиковите бариери и културните различия.

Ролеви ситуации, за да практикувате получаване на информирано съгласие и обяснение на границите на поверителността.

Обърнете специално внимание на изграждането на доверие.

Направете упражнения за създаване на безопасна и приветлива среда за бежанците.

Културна чувствителност и компетентност

Културна осведоменост:

Предложете информация за културния произход на обикновените бежански популации, включително обичаи, ценности и типични вярвания за психичното здраве.

Включете упражнения за въздействието на травмата и разселването върху психичното здраве и поведение.

Научете как да адаптирате интервенциите за психично здраве, за да бъдат културно значими и уважителни.

Използвайте казуси и ролеви игри, за да практикувате културно чувствителни подходи.

Сигурна обработка на информация

Говорете за сигурни методи за съхранение и обработка на лична информация, включително физически файлове и електронни записи, дайте насоки за защита с парола, криптиране и защитени комуникационни канали.

Говорете за важността на ограничаването на достъпа до лични данни само до упълномощен персонал.

Обсъждане на протоколи за споделяне на информация само с изрично съгласие и при спазване на законовите изисквания.

Управление на етични и правни задължения

Използвайте сценарии, за да практикувате справяне със ситуации, при които може да е необходимо задължително докладване в определени случаи, като например малтретиране на деца, заплахи за нараняване или инфекциозни заболявания.

Интердисциплинарно сътрудничество

Подчертайте важността на сътрудничеството с други професионалисти, като социални работници, правни съветници и обществени организации, за да осигурите цялостна грижа. Обучение за ефективни стратегии за комуникация и координация в рамките на интердисциплинарни екипи.

Ресурси/материали

[Психично здраве и психосоциална подкрепа за бежанци, търсещи убежище и мигранти в движение в Европа](#) от СЗО и ВКБООН.

[Психично здраве и психосоциална подкрепа при извънредни хуманитарни ситуации: Какво трябва да знаят участниците в хуманитарното здраве?](#) от Референтната група на IASC за психично здраве и психосоциална подкрепа.

Агенция на ООН за бежанците. [Доклад за глобалните тенденции: Светът е във война](#). Женева: Върховен комисариат на ООН за бежанците, 2016 г.

[УНИЦЕФ: Разселване на деца](#)

[Конвенция и протокол относно статута на бежанците](#)

Модул 10 - Насочване към здравни специалисти

Този модул за насочване към здравни специалисти е предназначен за професионалисти в областта на ПОО, работещи с бежанци, и се занимава с процеса на насочване към здравни специалисти, като гарантира, че бежанците получават подходящите психологически грижи и подкрепа, от които се нуждаят. Целта е обучителите по ПОО да оказват незабавна и ефективна помощ при реални извънредни ситуации, включващи остри психични проблеми на бежанците. Гарантирането, че обучителите са добре подготвени и запознати с местните ресурси и мрежи, значително ще подобри подкрепата и грижите, предоставяни на бежанците в случаи на остър стрес, с които обучителите не са в състояние да се справят, като са наясно, че работата им е педагогическа, а не терапевтична.

Цели

- Определяне кога да насочват бежанците към сертифицирани здравни специалисти;
- сътрудничество със здравни специалисти,
- разработване на културно чувствителни насоки за насочване.

Процесът на насочване към здравни специалисти, гарантирайки, че бежанците получават подходящите грижи и подкрепа, от които се нуждаят.

Признаване на необходимостта от допълнителна помощ

Подходът, информиран за травмата, е от съществено значение за ефективната работа с бежанците, като се признава широкото въздействие на травмата и се разбират пътищата за възстановяване. Ключовите принципи на подхода за информиране на травмата включват разпознаване на признаците и симптомите на тежки травматични епизоди в работата с бежанци. Един критичен аспект на този подход е признаването и приемането на травмата като "нормална" част от житейския опит. Тази перспектива помага на бежанците да разберат, че техните реакции на травмата са естествени и че не са сами в преживяванията си. Чрез нормализиране на травмата, обучителите могат да помогнат на бежанците да интегрират преживяванията си в живота си, намалявайки чувството на изолация и срам.

Този подход насърчава бежанците да водят нормален живот и подкрепя интеграцията им на местния пазар на труда, като насърчава чувството за принадлежност и цел.

Въпреки усилията си, обучителите могат да се сблъскат със ситуации, които са извън техния опит. В такива случаи е от решаващо значение хората да се насочват към професионални услуги като психотерапевтични, психосоциални или психологически консултации. Обучителите трябва да са готови да разпознаят кога нуждите на бежанците надвишават капацитета му да предоставят подкрепа и да създадат направление с професионална и културна чувствителност.

Това включва осъзнаване на признаците на тежка травма, психични разстройства или други психологически проблеми, които изискват специализирана намеса. Като признаят тези ограничения, обучителите могат да гарантират, че бежанците получават подходящите грижи, от които се нуждаят.

За повече информация и улесняване на разпознаването на остри психични проблеми, моля, вижте класификацията на острите поведенчески и/или психични проблеми, моля, вижте

Международната статистическа класификация на болестите и свързаните с тях здравни проблеми (ICD) на Световната здравна организация (СЗО): <https://icd.who.int/browse10/2019/bg#/F40-F48>

Справяне с трудни и предизвикателни индивидуални истории

Обучителите често се сблъскват с трудни и предизвикателни индивидуални истории на бежанци, които могат да бъдат емоционално натоварващи. От решаващо значение е да се има предвид, че е важно обучителите, които често не са експерти в диагностиката и терапията на тежки психични или психологически проблеми, да изследват и приемат индивидуалните си граници и да развият устойчивост и стратегии за справяне, за да управляват емоционалните си реакции и да поддържат професионалните граници. Това включва практики за самообслужване, надзор и търсене на подкрепа от колеги или здравни специалисти, когато е необходимо. По този начин обучителите могат да предоставят последователна и състрадателна подкрепа на бежанците, без да правят компромис със собственото им благосъстояние.

Културно чувствителни препоръки за насочване

Разбиране на културната чувствителност

Културната чувствителност в контекста на насочването към психично здраве включва признаване и зачитане на разнообразния културен произход, вярвания и практики на участниците бежанци. Той гарантира, че насочването към здравни специалисти се извършва с осъзнаване на културния контекст на индивида, което може значително да повлияе на тяхното приемане и ангажираност с услугите за психично здраве.

Основни принципи за културно чувствителни препоръки

- **Уважавайте културните вярвания и практики**
 - Разбиране и уважаване на културните вярвания и практики, свързани с психичното здраве в общността на бежанците.
 - Признайте, че възприятията за психичното здраве и заболявания могат да варират значително в различните култури.
- **Използвайте културно подходящ език**
 - Избягвайте медицинския жаргон и използвайте език, който е лесно разбираем и уважителен.
 - Когато е възможно, предоставяйте информация на родния език на бежанеца или използвайте професионални преводачи.
- **Помислете за културната стигма**
 - Бъдете наясно с потенциалната стигма, свързана с проблеми с психичното здраве в различните култури. Да отговори внимателно на тези опасения и да предостави увереност относно поверителността и професионализма на здравните служби.
- **Включете общността и семейството**
 - Когато е подходящо, включете лидери на общността или членове на семейството в процеса на насочване, за да осигурите подкрепа и да повишите доверието.
- Разберете ролята на семейството и общността в културата на индивида, тъй като те могат да бъдат от решаващо значение за приемането на грижите за психичното здраве
- **Изберете културно компетентни професионалисти**

- Насочване на бежанците към здравни специалисти или организации, които имат опит и обучение в областта на културната компетентност.
- Уверете се, че здравните специалисти са запознати със специфичния културен произход на бежанците и са чувствителни към техните уникални нужди.

Разработване на културно чувствителни препоръки за насочване

- **Оценка на културните нужди**
 - Започнете с задълбочена оценка на културния произход и специфичните нужди на бежанеца.
 - Използвайте културно чувствителни инструменти и въпросници за събиране на подходяща информация.
- **Персонализиран план за препоръка**
 - Разработете персонализиран план за насочване, който включва културните предпочитания и нужди на бежанците.
 - Ясно очертайте стъпките, включени в процеса на насочване и какво може да очаква бежанецът.
- **Комуникация и информация**
 - Информирайте бежанеца за значението на грижите за психичното здраве и как те могат да бъдат полезни, като използвате културно значими примери и обяснения.
 - Съобщете процеса на препращане прозрачно, като се уверите, че бежанецът разбира и се съгласява с насочването.
- **Последващи действия и обратна връзка**
 - След насочването се свържете с бежанца, за да се уверите, че е присъствал на срещата и се е чувствал комфортно с предоставената услуга.
 - Съберете обратна връзка, за да подобрите бъдещите препоръки и да се уверите, че услугите отговарят на културните нужди на бежанците.

Пример: Прилагане на културно чувствителни препоръки

- **Сценарий:**
 - Бежанец от страна от Близкия изток показва признаци на тежка тревожност и депресия. Те изразяват нежелание да търсят грижи за психичното здраве поради културна стигма и липса на разбиране на наличните услуги.
- **Стъпки:**
 - **Първоначална оценка:** Извършете първоначална оценка, като използвате културно чувствителни подходи, за да разберете техните проблеми и културен контекст.
 - **Образование:** Предоставяне на информация за психичното здраве по културно значим начин, като се набляга на поверителността и професионалния характер на услугите.
 - **Насочване:** Обърнете се към специалист по психично здраве или организация с опит в работата с общности от Близкия изток. Ако е възможно, уверете се, че професионалистът е информиран за културния произход на бежанеца.
 - **Последващи действия:** Проследяване след срещата, за да се уверите, че бежанецът се чувства комфортно и да отговорите на всички допълнителни притеснения.

Сътрудничество със здравни специалисти

Основни аспекти, ползи и предизвикателства на сътрудничеството:

- **Общуване:**
 - Ако работите в мултидисциплинарен екип, организирайте редовни срещи между обучители и здравни специалисти, за да обсъдите текущите случаи и стратегии.
 - Срещите с представители на специфични за страната организации ще дадат възможност за комуникация с отговорни лица за контакт и ще помогнат на обучителите да изберат подходящата организация за насочване.
- **Общи цели:** Установяване на общи цели, фокусирани върху благосъстоянието и интеграцията на бежанците, като се гарантира, че всички обучители са съгласувани в усилията си.
- **Яснота на ролите:** Ясно дефиниране на ролите и отговорностите на обучителите и здравните специалисти в мултидисциплинарни екипи или организации, за да се предотврати припокриване и да се осигури ефективно използване на ресурсите, като се има предвид, че обучителите в повечето случаи не са терапевтични, а педагогически експерти.

Ползи от сътрудничеството:

- **Цялостна грижа:** Комбинирането на опита на обучители по ПОО и здравни специалисти води до по-холистичен подход, отговарящ както на педагогическите, така и на психологическите нужди.
- **Подобрени резултати:** Съвместните усилия подобряват цялостното благосъстояние на бежанците, насърчавайки по-доброто психично здраве и по-гладката интеграция в обществото и местния пазар на труда.
- **Ефективност на ресурсите:** Споделянето на знания и ресурси между членовете на екипа или с външни експерти предотвратява дублирането на усилията и гарантира, че бежанците получават навременни и подходящи грижи.

Предизвикателства на сътрудничеството:

- **Комуникационни бариери:** Разликите в терминологията и професионалния език могат да попречат на ефективната комуникация между членовете на екипа или външни експерти.
- **Объркване на ролите:** Липсата на яснота относно ролите и отговорностите може да доведе до припокриване или пропуски в грижите.
- **Ограничения на ресурсите:** Ограничената наличност на здравни специалисти или недостигът на време могат да попречат на степента на съвместните усилия.

Преодоляване на общите пречки пред ефективното сътрудничество

- А. **Създайте ясни процеси:** Разработете стандартизирани методи, като редовни срещи и споделени системи за документиране, за да гарантирате, че всички членове на екипа са информирани за насочването към здравни експерти и ангажирани.
- Б. **Определете ролите и отговорностите:** Ясно очертайте задълженията на всеки член на екипа, за да предотвратите объркване и припокриване, като се уверите, че всеки разбира своя специфичен принос и как да се разграничава, в случай че са необходими терапевтични интервенции.

Признаци, симптоми и прагове при пренасочване

От съществено значение е да се установят ясни критерии за това кога бежанецът да се насочи към здравни специалисти. Това включва разпознаване на признаци и симптоми на тежък дистрес и разбиране на праговете за насочване към здравни специалисти въз основа на тежестта на симптомите, рисковите фактори и наличните ресурси.

Признаци и симптоми, показващи необходимостта от насочване:

- **Силна тревожност или депресия:** Постоянно чувство на тъга, безнадеждност или прекомерно безпокойство, които пречат на ежедневното функциониране.
- **Симптоми на травма:** Ретроспекции, кошмари и тежък емоционален стрес, свързани с минали травматични преживявания.
- **Самонараняване или мисли за самоубийство:** Всяка индикация за поведение на самонараняване или израз на суицидни мисли.
- **Психоза:** Симптоми като халюцинации, заблуди или значително дезорганизирано мислене.
- **Агресивно или насилствено поведение:** Необяснима агресия или заплахи за насилие към себе си или другите.

Прагове за насочване:

- **Леки до умерени симптоми:** Първоначално се управлява от обучители с основни стратегии за първа психологическа помощ и подкрепа. Следете внимателно за ескалация.
- **Тежки симптоми или висок риск:** Необходимо е незабавно насочване към здравни специалисти. Това включва всякакви признаци на мисли за самоубийство, самонараняване или психоза.

Хронични или постоянни симптоми:

- Насочване за специализирана помощ, ако симптомите продължават въпреки първоначалната намеса на обучители по ПОО.

Насоки за незабавни действия при остри психични проблеми на участниците

В реални извънредни ситуации, в които бежанецът изпитва остри психологически проблеми, от решаващо значение е обучителите да действат бързо и ефективно, за да гарантират безопасността и благополучието на индивида, както и безопасността и благополучието на цялата група обучаеми и неговите собствени.

Следвайки тези насоки, обучителите могат да предоставят незабавна и ефективна помощ в реални извънредни ситуации, включващи остри психически проблеми на техните бежанци. Гарантирането, че обучителите са добре подготвени и информирани за местните ресурси, значително ще подобри подкрепата и грижите, предоставяни на бежанците в беда, както и ще окаже положително въздействие върху обучителите, тъй като това ще им помогне да се справят с потенциални непредвидени ситуации.

Незабавни действия

- **Запазете спокойствие и преценете ситуацията**
 - Останете спокойни и спокойни, за да осигурите стабилно присъствие.
 - Преценете бързо ситуацията, за да определите сериозността на проблема.
Потърсете признаци на остър дистрес, като пристъпи на паника, силна тревожност, мисли за самоубийство или агресивно поведение.
- **Осигурете безопасност**
 - Осигурете непосредствената безопасност на бежанците и околните. Ако лицето представлява риск за себе си или за другите, отстранете всички опасни предмети от околността.
 - Ако е възможно, преместете индивида на тихо и безопасно място, за да сведете до минимум външните стресови фактори.
- **Осигурете увереност и подкрепа**
 - Използвайте спокоен и успокояващ глас, за да успокоите човека.
 - Признайте чувствата им и им кажете, че помощта е налична.
- **В случай, че е необходима незабавна професионална помощ**
 - Обадете се на спешните служби за незабавна медицинска помощ
 - Ако ситуацията е критична и изисква незабавна медицинска или психологическа намеса, обадете се на спешните служби за незабавна медицинска помощ
 - Предоставете ясна и кратка информация за състоянието на лицето, вашето местоположение и всички непосредствени рискове.

Последващи действия и подкрепа

- **Насочване към здравни специалисти**
 - След като непосредствената криза бъде овладяна, уверете се, че лицето е насочено към сертифицирани здравни специалисти за постоянна подкрепа.
 - Следвайте насоките, разработени в Модул 10, за ефективно насочване към специалисти, включително психотерапевти и консултанти.
- **Документиране на инцидента**
 - Документирайте подробностите за инцидента, включително какво се е случило, как е било справено с него и стъпките, предприети за гарантиране на безопасността на лицето. Тази информация е от решаващо значение за бъдещи справки и текуща подкрепа.
- **Осигурете непрекъсната подкрепа**
 - Продължете да предлагате емоционална подкрепа и да наблюдавате благосъстоянието на индивида. Уверете се, че посещават последващи срещи със здравни специалисти.
 - Ангажирайте се с обществени организации и групи за подкрепа, за да осигурите допълнителни ресурси и мрежи за подкрепа на индивида.
- **Разработете план за реагиране при извънредни ситуации**
 - Създайте ясен план за реагиране при извънредни ситуации във вашата институция, който очертава конкретни стъпки, които да предприемете по време на психологическа криза.

- Включете информация за контакт със службите за спешна помощ, местни ресурси за психично здраве и вътрешни протоколи за поддръжка.

Специфични за всяка държава мрежи за насочване

От съществено значение е да се вземат предвид различните национални стратегии и организации за подкрепа, които влияят върху справянето с психично уязвими лица. В различните страни има редица организации и институции, посветени на подкрепата на бежанците, включително правителствени агенции, организации с нестопанска цел и обществени групи.

Тези организации играят решаваща роля в предоставянето на услуги за психично здраве, социална подкрепа и програми за интеграция. Разбирането на националния контекст, включително наличните ресурси и системи за подкрепа, е от жизненоважно значение за обучителите в областта на ПОО, за да насочват и свързват бежанците с подходящите услуги. Тези рамки гарантират, че хората получават подходящи грижи, като същевременно защитават своите права и достойнство.

Австрия

В Австрия редица организации са посветени на подкрепата на бежанците, предоставяйки цялостна мрежа от услуги, които включват грижи за психичното здраве, социална подкрепа и програми за интеграция. Разбирането на този национален контекст е от решаващо значение за учителите, за да насочват и свързват бежанците с подходящите услуги. Ключови организации и ресурси, налични в Австрия:

Услуги за психично здраве

А. Hemayat

- Хемаят предоставя психологически консултации и психотерапия за оцелели от изтезания и война.
- Уебсайт - [Hemayat](#)

Б. Zebra

- Zebra предлага психологическа и социална подкрепа за бежанци, включително травматологична терапия и правна помощ.
- Уебсайт: [Zebra](#)

В. Pro Mente Австрия

- Pro Mente се фокусира върху услугите за психично здраве, предоставяйки подкрепа и консултиране на бежанци с психични проблеми.
- Уебсайт: [Pro Mente Austria](#)

Организации с нестопанска цел

• "Каритас Австрия"

- "Каритас" предоставя широка подкрепа за бежанците, включително настаняване, правни съвети, езикови курсове и услуги за психично здраве.
- Уебсайт: ["Каритас Австрия"](#)

• Diakonie Österreich

- Diakonie предлага различни услуги за бежанци като правна помощ, програми за социална интеграция и психологическа подкрепа.
- Уебсайт: [Diakonie Österreich](#)

• Фолкшилфе

- Volkshilfe се фокусира върху социални услуги за бежанци, включително жилища, програми за интеграция на работа и психосоциална подкрепа.
- Уебсайт: [Volkshilfe](#)

Обществени групи

• Asylkoordination Österreich

- Тази организация-чадър координира усилията на различни неправителствени организации, работещи с бежанци, като предоставя застъпничество, информация и подкрепа.
- Уебсайт: [Asylkoordination Österreich](#)

• Flüchtlingsprojekt Ute Bock

- Проект, базиран в общността, предлагащ спешно настаняване, правна подкрепа и услуги за интеграция на бежанци.
- Уебсайт: [Flüchtlingsprojekt ute bock](#)

Програми за интеграция и социална подкрепа

- **Червен кръст Австрия**
 - Австрийският Червен кръст предоставя спешна помощ, здравни услуги и програми за интеграция на бежанци.
 - Уебсайт: [Червен кръст Австрия](#)
- **SOS Митменш**
 - SOS Mitmensch се застъпва за правата на бежанците и мигрантите, като предлага социална подкрепа и инициативи за интеграция.
 - Уебсайт: [SOS Mitmensch](#)

В случай на тежка психо-социална криза:

- **Спешни служби (144)** за незабавна медицинска помощ
 - Ако ситуацията е критична и изисква незабавна медицинска или психологическа намеса,
 - Предоставете ясна и кратка информация за състоянието на лицето, вашето местоположение и всички непосредствени рискове.
- **Потърсете професионална помощ**
 - Свържете се с местни кризисни екипи за психично здраве или психиатрични спешни служби, ако ситуацията не изисква незабавна медицинска намеса, но все пак се нуждае от професионално внимание.
 - Във Виена можете да се свържете с **психиатричната спешна служба (PSD) Виена** на +43 1 31330 за незабавна психиатрична помощ.
- **Център за кризисна интервенция**
 - предлага незабавна помощ за хора в остра психологическа криза. За контакт: +43 1 4069595.
 - Предоставете на лицето информацията за контакт и, ако е възможно, му помогнете да се обади.
 -
- **Нemayat и Zebra**
 - За специфични за травмата кризи организации като **Нemayat** (+43 1 408 38 89) и **Zebra** (+43 316 83 14 14) предлагат психологическа подкрепа и могат да се свържат с тях за незабавна помощ.

България

В България бежанците получават подкрепа от комбинация от държавни агенции, международни организации и неправителствени организации. Държавната агенция за бежанците (ДАБ) предоставя правна помощ, временно настаняване и достъп до основни услуги като здравеопазване и образование. Неправителствени организации като "Каритас България", Българския червен кръст и Съвета на жените бежанки в България, играят решаваща роля за запълване на пропуските, като предлагат допълнителни услуги, включително раздаване на храна, езикови курсове, професионално обучение и психосоциална подкрепа. Тези организации работят в тясно сътрудничество с международни организации като ВКБООН, за да подобрят усилията за интеграция на бежанците и застъпничеството, осигурявайки по-всеобхватна подкрепа за бежанците в България.

Държавни агенции:

Държавната агенция за бежанците (ДАБ) в България е държавен орган, отговарящ за управлението на бежанските въпроси. Той наблюдава процеса на предоставяне на убежище, осигурява подкрепа за настаняване и интеграция и осигурява достъп до услуги като здравеопазване и образование за бежанци и лица, търсещи убежище. SAR играе ключова роля в изпълнението на националните политики, свързани със закрилата и интеграцията на бежанците.

Можете да се свържете с Държавната агенция за бежанците (ДАБ) в България чрез следните данни:

Адрес: Държавна агенция за бежанците 5, ул. "Г. С. Раковски" 5, София 1000, България

Телефон: +359 2 981 87 14

Електронна поща: sar@government.bg

Уебсайт: www.aref.government.bg

За най-актуална информация за контакт е препоръчително да посетите официалния им уебсайт или да се свържете директно.

Българската национална комисия за борба с трафика на хора е държавен орган, посветен на борбата и превенцията на трафика на хора в България. Той координира националните усилия за борба с трафика чрез разработване на политики, междуведомствено сътрудничество и кампании за повишаване на обществената осведоменост. Комисията работи за подобряване на услугите за подкрепа на жертвите, укрепване на правните рамки и подобряване на обучението на правоприлагащите органи за ефективно справяне с трафика на хора и подкрепа на жертвите.

Уебсайт: www.antitraffic.government.bg

Международни организации:

ВКБООН има представителство в България, ръководено от ръководител на мисията, за да предоставя подкрепа и застъпничество за бежанци и търсещи убежище.

Уеб страница: <https://www.unhcr.org/bg/>

Българският Червен кръст има представителство в България, ръководено от ръководител на мисията, което предоставя хуманитарна помощ и подкрепа на бежанци и уязвими групи от населението.

Уебсайт: www.redcross.bg

НПО, предоставящи консултации, правна помощ и интеграция:

Български съвет за бежанци и мигранти - неправителствена организация, посветена на подкрепата и овластяването на жените бежанци и мигранти в България. BCRM се фокусира върху застъпничеството, интеграцията и защитата на правата на жените и децата в тези уязвими общности. Организацията предоставя набор от услуги, включително правна помощ, социална и психологическа подкрепа и образователни програми, като езикови курсове и професионално обучение. БСБМ работи, за да гарантира, че жените бежанци и мигранти могат успешно да се интегрират в българското общество, като същевременно насърчава равенството между половете и човешките права.

Уебсайт: <https://bcm-bg.org/>

Български съвет за жени бежанци и мигранти (БСБМ) – БСБМ предоставя цялостна подкрепа на бежанци и търсещи закрила в България. Техните услуги включват правна помощ, психосоциална помощ, образователни програми и спешна помощ. BCRM се фокусира върху овластяването на жените и децата, като им помага да се интегрират в обществото и се застъпва за техните права.

Уебсайт: www.craw-bg.org

Българският хелзинкски комитет (БХК) е водеща правозащитна организация в България, която предоставя правна подкрепа и застъпничество за уязвими групи, включително бежанци и търсещи закрила. БХК работи за защита на правата им чрез процесуално представителство, мониторинг на условията в бежанските центрове и кампании за повишаване на обществената осведоменост. Организацията също така провежда изследвания и доклади по въпросите на човешките права, целящи да влияят на политиката и да насърчават по-доброто отношение към бежанците в България.

Уебсайт: www.bghelsinki.org

Фондация за достъп до права (ФАР) е българска неправителствена организация, фокусирана върху популяризирането и защитата на правата на бежанци, търсещи закрила и мигранти. ФАР предоставя правна помощ, застъпничество и информационни услуги, за да гарантира, че тези уязвими групи имат достъп до правата си съгласно националното и международното право. Организацията също така се занимава с обществено образование, изследвания и политическа работа за подобряване на правната и социалната рамка за бежанците и мигрантите в България.

Уебсайт: www.farbg.eu

"Каритас България" е благотворителна организация, която предоставя хуманитарна помощ и социална подкрепа на уязвими групи от населението, включително бежанци и мигранти. Организацията предлага широка гама от услуги, като спешна помощ, жилищна помощ, здравеопазване, езикови курсове и професионално обучение. "Каритас България" се фокусира върху подпомагането на бежанците да се интегрират в обществото чрез насърчаване на социалното включване и предоставяне на инструментите, от които се нуждаят, за да станат самостоятелни. Освен това те си сътрудничат с други неправителствени организации и местни общности, за да укрепят мрежата си за подкрепа на нуждаещите се.

Уебсайт: www.caritas-bg.org

Фондация "Надя Център" е българска неправителствена организация, която се фокусира върху предоставянето на психологическа подкрепа и консултантски услуги, особено на оцелели от травма и насилие, включително бежанци и мигранти. Фондацията предлага специализирани терапевтични програми за жени и деца, преживели насилие, с цел да им помогне да се възстановят и да изградят отново живота си. В допълнение към директното консултиране, Център "Надя" се занимава и с обществено образование, застъпничество и обучение на професионалисти, работещи с уязвими групи от населението, допринасяйки за по-широки усилия за подобряване на грижите за психичното здраве и подкрепата в България.

Уебсайт: www.centrenadja.com

2023-1-DE02-KA220-VET-000157237

Фондация "Право на детство" - Организацията предоставя психологическа помощ, социална подкрепа и образователни програми, за да помогне на тези деца да се интегрират и да процъфтяват. Фондацията се ангажира да защитава правата на децата и да гарантира тяхното благополучие при трудни обстоятелства.

Уебсайт: www.childhood.bg

Германия

Германия разполага с добре изградена мрежа от услуги за подкрепа, насочени към посрещане на сложните нужди на бежанците, включително тези, свързани с психичното здраве и психосоциалното благополучие. Като се има предвид разнообразният културен произход и травматичните преживявания на много бежанци, от решаващо значение е специалистите в областта на ПОО да са запознати с наличните ресурси за насочване, за да се гарантира, че бежанците получават цялостни и културно чувствителни грижи.

Услуги за психично здраве

1. **Берлински център за лечение на жертви на изтезания (bzfo.de)**
 - Уебсайт: bzfo.de
2. **Refugio Munich**
 - Уебсайт: refugio-muenchen.de
3. **Център за лечение на жертви на изтезания - Улм (Behandlungszentrum für Folteropfer Ulm)**
 - Уебсайт: bzfo-ulm.de
4. **Refugio Stuttgart**
 - Уебсайт: refugio-stuttgart.de
5. **Център за бежанци и жертви на изтезания - Фрайбург (Freiburger Netzwerk Psychosoziale Beratung für Flüchtlinge)**
 - Уебсайт: psz-freiburg.de
6. **Refugio Bremen**
 - Уебсайт: refugio-bremen.de
7. **Refugio Франкфурт**
 - Уебсайт: refugio-frankfurt.de
8. **XENION Психосоциална помощ за политически преследвани хора e.V. (XENION Psychosoziale Hilfe für politisch Verfolgte e.V.)**
 - Уебсайт: xenion.org
9. **Център за преживели травма - Дюселдорф (Zentrum für Traumaüberlebende - Düsseldorf)**
 - Уебсайт: ztd-duesseldorf.de
10. **Център за бежанци и жертви на изтезания - Хамбург (Flüchtlingszentrum Hamburg)**
 - Уебсайт: fluechtlingszentrum-hamburg.de
11. **Център за лечение на жертви на изтезания - Хановер (Behandlungszentrum für Folteropfer Hannover)**
 - Уебсайт: bzfo-hannover.de
12. **Refugio Cologne (Refugio Köln)**
 - Уебсайт: refugio-koeln.de
13. **Център за психосоциални грижи за бежанци - Лайпциг (Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge Leipzig)**
 - Уебсайт: psz-leipzig.de
14. **Refugio Шлезвиг-Холщайн**
 - Уебсайт: refugio-sh.de
15. **Център за лечение на жертви на изтезания - Дрезден (Behandlungszentrum für Folteropfer Dresden)**
 - Уебсайт: bzfo-dresden.de
16. **Refugio Вюрцбург**

- Уебсайт: refugio-wuerzburg.de

Организации с нестопанска цел

1. **"Каритас Германия"**
 - "Каритас" предоставя цялостна подкрепа за бежанците, включително настаняване, правни съвети, езикови курсове и услуги за психично здраве.
 - Уебсайт: ["Каритас Германия" \(caritas.de\)](https://caritas.de)
2. **Diakonie Германия**
 - Diakonie предлага различни услуги за бежанци като правна помощ, програми за социална интеграция и психологическа подкрепа.
 - Уебсайт: [Diakonie Германия \(diakonie.de\)](https://diakonie.de)
3. **Про Азил**
 - Pro Asyl се застъпва за правата на бежанците и предоставя правни съвети и подкрепа.
 - Уебсайт: [Pro Asyl \(proasyl.de\)](https://proasyl.de)
4. **AWO (Arbeiterwohlfahrt)**
 - AWO предлага услуги за подкрепа, включително жилища, програми за интеграция и услуги за психично здраве за бежанци.
 - Уебсайт: [AWO Германия \(awo.org\)](https://awo.org)
5. **Malteser Hilfsdienst**
 - Предоставя спешна помощ, социални услуги и подкрепа, грижи за психичното здраве на бежанците.
 - Уебсайт: [Малтийска Германия \(malteser.de\)](https://malteser.de)
6. **Йоханитер-Унфал-Хилфе**
 - Предлага медицински и психологически услуги за бежанци и разселени лица.
 - Уебсайт: [Johanniter Германия \(johanniter.de\)](https://johanniter.de)
7. **Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH**
 - Осигурява подкрепа за проекти за интеграция на бежанци и грижи за психичното здраве.
 - Уебсайт: [GIZ \(giz.de\)](https://giz.de)

Обществени групи

1. **Refugees Welcome Germany**
 - Помага за свързването на бежанците с местни приемни семейства и осигурява подкрепа за интеграцията.
 - Уебсайт: [Refugees Welcome Germany \(refugees-welcome.net\)](https://refugees-welcome.net)
2. **Flüchtlingsrat (Държавни съвети за бежанците)**
 - Координира услугите за подкрепа и застъпничеството за бежанците на държавно ниво.
 - Уебсайт: [State Refugee Councils](https://state-refugee-councils.de)
3. **Start with a Friend e.V.**
 - Свързва бежанците с местни доброволци, за да помогне за интеграцията и социалната подкрепа.
 - Уебсайт: [Start with a Friend \(start-with-a-friend.de\)](https://start-with-a-friend.de)
4. **NeMO (Мрежа от мигрантски организации)**
 - Осигурява подкрепа и застъпничество за мигрантски и бежански общности.
 - Уебсайт: [NeMO Germany \(ne-mo.de\)](https://ne-mo.de)
 -

5. Welcome Alliance

- Мрежа от доброволци и организации, предоставящи услуги за подкрепа и интеграция на бежанци.
- Уебсайт: [Welcome Alliance \(welcomealliance.de\)](https://welcomealliance.de)

6. Kiron Open Higher Education

- Осигурява на бежанците достъп до висше образование и услуги за подкрепа.
- Уебсайт: [Kiron \(kiron.ngo\)](https://kiron.ngo)

Спешни служби

1. Спешна помощ (112)

- В случай на незабавни медицински или психологически спешни случаи, наберете 112 за спешни услуги.

2. Психиатрични кризисни услуги

- А. Психиатрична кризисна служба Берлин
 - Телефон: +49 30 39063-0
- Б. Психиатрична кризисна служба Мюнхен
 - Телефон: +49 89 54727-0
- В. Психиатрична кризисна служба Хамбург
 - Телефон: +49 40 428 11 23 33
- Г. Психиатрична кризисна служба Франкфурт
 - Телефон: +49 69 6301-3852
- Д. Психиатрична кризисна служба Щутгарт
 - Телефон: +49 711 278-4000
- Е. Психиатрична кризисна служба Кьолн
 - Телефон: +49 221 221-93399
- Ж. Психиатрична кризисна служба Дюселдорф
 - Телефон: +49 211 5987790
- З. Психиатрична кризисна служба Лайпциг
 - Телефон: +49 341 972 4444
- И. Психиатрична кризисна служба Дрезден
 - Телефон: +49 351 8561111
- К. Психиатрична кризисна служба ХанOVER
 - Телефон: +49 511 532-6635
- Л. Психиатрична кризисна служба Бремен
 - Телефон: +49 421 4082145
- М. Психиатрична кризисна служба Нюрнберг
 - Телефон: +49 911 398-2640
- Н. Психиатрична кризисна служба Есен
 - Телефон: +49 201 7227-0
- О. Психиатрична кризисна служба Дортмунд
 - Телефон: +49 231 4503-9000
- П. Психиатрична кризисна служба Манхайм
 - Телефон: +49 621 1703-2850
- Р. Психиатрична кризисна служба Карлсруе
 - Телефон: +49 721 974 500
- С. Психиатрична кризисна служба Бон
 - Телефон: +49 228 287 33233
- Т. Психиатрична кризисна служба Мюнстер

2023-1-DE02-KA220-VET-000157237

- Телефон: +49 251 976-5200

У. Психиатрична кризисна служба Фрайбург

- Телефон: +49 761 270-65900

Ф. Психиатрична кризисна служба Майнц

- Телефон: +49 6131 17-2539

Португалия

В Португалия различни организации и институции предоставят съществена подкрепа за бежанците, включително услуги за психично здраве, социална подкрепа и програми за интеграция. По-долу е даден списък на основните услуги, достъпни за бежанците в Португалия:

Услуги за психично здраве

- Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS - Йезуитска служба за бежанци) е международна католическа неправителствена организация, основана през 1980 г. от Обществото на Исус. Мисията на JRS е да придружава, служи и защитава каузата на бежанците и насилствено разселените лица по целия свят. В Португалия JRS е създадена през 1992 г. и оттогава подкрепя мигранти и бежанци, като им предоставя социална, психологическа, медицинска и правна подкрепа и чрез изпълнение на проекти, насочени към изучаване на езици, обучение, развитие на умения и достъп до пазара на труда. Повече информация на <https://www.jrsportugal.pt/en/home-2/>.
- Cruz Vermelha Portuguesa (Португалски Червен кръст) е част от глобалната мрежа на Червения кръст, предоставяща решаваща подкрепа на уязвимите групи от населението. Услугите му обхващат подкрепа при психологическа травма, правна помощ, достъп до образование и интеграция на пазара на труда. Повече информация на <https://www.cruzvermelha.pt/acolhimento-de-refugiados.html> [достъпно само на португалски].
- Fundação Portugal com ACNUR е национален партньор на Агенцията на ООН за бежанците. Създаден през 2021 г., той има за цел да повиши осведомеността и средствата в подкрепа на програмите за хуманитарна помощ на ВКБООН. Психичното здраве се превърна в приоритет за ВКБООН, като организацията все повече се фокусира върху разработването на програма за психично здраве и психосоциална подкрепа, за да помогне на тези групи от населението да се справят с предизвикателствата на разселването, да се грижат за семействата си, да осигурят поминък и да допринесат за приемащите общности. Повече информация на <https://pacnur.org/pt/onde-estamos/areas-de-trabalho/saude-mental> [достъпно само на португалски].
- Ordem dos Psicólogos (Португалска асоциация на психолозите). Заедно с JRS – Йезуитска служба за бежанци, Португалската асоциация на психолозите изготви комплект за психично здраве за мигранти, преведен на 10 езика. От 2022 г. службата за психологическо консултиране SNS24 808 24 24 също е достъпна на английски език (освен на португалски), като предоставя безплатен достъп до психолог, специализиран в клиничната и здравната психология (кризисна интервенция), който е на разположение 24 часа в денонощието, по-специално за подпомагане на бежанците от Украйна, идващи в Португалия. Повече информация на <https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/noticia/5040>.

Интеграция и социална подкрепа

- CPR – Conselho Português para os Refugiados (Португалски съвет за бежанците) е неправителствена организация, посветена на подкрепата на бежанците и лицата, търсещи убежище в Португалия, като предоставя услуги като правна помощ, програми за социална интеграция и психологическа подкрепа. Повече информация на <https://cpr.pt/> [достъпно само на португалски].

- PAR – Plataforma de Apoio aos Refugiados (Платформа за подкрепа на бежанците) е платформа на португалски организации на гражданското общество, която подкрепя бежанците. Изправени пред неотложността на миграционната криза, която настъпи през лятото на 2015 г., над 350 португалски организации решиха да си сътрудничат, за да отговорят на нуждите на бежанците в рамките на техните граници. Повече информация на <https://www.refugiados.pt/> [достъпно само на португалски].
- APIRP - Associação de apoio a Imigrantes e Refugiados em Portugal (Асоциация за подкрепа на мигрантите и бежанците) е организация с нестопанска цел, която подкрепя мигранти и бежанци в Португалия, които, независимо от техния произход, език и пол, са решили да живеят в Португалия. Основната му цел е да подкрепи интеграцията им в Португалия. Повече информация на <https://apirp.pt/> [достъпно само на португалски].
- ACM, I.P. – Alto Comissariado para as Migrações, I.P. (Върховен комисар за бежанците) обхваща национални и местни центрове за подкрепа в Португалия, включително Националния център за подкрепа на интеграцията на бежанците (NAIR), които гарантират, че бежанците получават подходящи услуги и подкрепа за тяхната интеграция. Те управляват и актуализират наличността за приемане на бежанци, координират се с гражданското общество и местните власти, повишават обществената осведоменост, улесняват услугите за интеграция, наблюдават пристигащите, разпределят средства на общността и представляват ACM, I.P. на национални и международни форуми. Повече информация на <https://www.acm.gov.pt/ru/-/apoio-a-integracao-de-pessoas-refugiadas> [достъпно само на португалски].
- CATR – Centro de Acolhimento Temporário para Refugiados (Център за временно приемане на бежанци) на Община Лисабон посреща бежанци в града с подкрепата на технически екип от JRS – Йезуитски бежански център, готов да предостави специализирана подкрепа. Сред дейностите, извършвани от Центъра, JRS отговаря за приемането, насочването, посрещането и придружаването на бежанците от момента на пристигането им на летището, както и за предоставянето на индивидуално придружаване, ориентиране, интеграционни дейности, правна подкрепа, психологическа подкрепа и диагностика. Повече информация на <https://www.jrsportugal.pt/catr-centro-lisboa/> [достъпно само на португалски].
- Refugees Welcome Portugal е част от международно движение, създадено през 2015 г., чиято основна мисия е да допринесе за успешната интеграция на мигрантите и бежанците в приемащите общности. Неговият уебсайт предоставя основни ресурси и мрежи за поддръжка, както и създава възможности за интеграция за хора, които търсят ново начало. Повече информация на <https://refugees-welcome.pt/>.

Препоръки за обучители

Работата с бежанци, които са преживели травма и други проблеми с психичното здраве, изисква от обучителите да възприемат чувствителен, информиран и подкрепящ подход. Ето основните препоръки за обучителите в ПОО, които трябва да вземат предвид в ежедневната си работа:

- Бъдете наясно с често срещаните признаци на травма като тревожност, отдръпване, свръхбдителност и затруднена концентрация.
- Създайте среда, която се чувства безопасна и предвидима. Минимизирайте тригерите, които могат да причинят дистрес и внимавайте за емоционалните състояния на участниците.
- Разберете, че травмата може да повлияе на концентрацията, паметта и способността за учене. Бъдете търпеливи и предложете гъвкавост в крайните срокове и участието.
- Осигурете на участниците избор в процеса на обучение, за да им помогнете да си възвърнат чувството за контрол и автономност.
- Бъдете наясно и уважавайте разнообразния културен произход на вашите участници. Разберете, че културният контекст може да повлияе на начина, по който травмата се преживява и изразява.
- Насърчете участниците да се включат в дейности и рутинни дейности за самообслужване, които им помагат да се справят със стреса и безпокойството.
- Подкрепете обучаемите в развитието на устойчивост чрез насърчаване на положителна и обнадеждаваща перспектива, поставяне на постижими цели и признаване на техните силни страни и постижения.
- Ясно определете професионалните граници, за да защитите благосъстоянието си, като същевременно предоставяте подкрепа на участниците си.
- Разберете границите на вашата роля като треньор. Опитайте се да се запознаете с признаците, които показват необходимост от професионална намеса в областта на психичното здраве.
- Използвайте установените насоки за насочване, за да свържете участниците със здравни специалисти. Уверете се, че препоръките са културно чувствителни и подходящи.
- Редовно размишлявайте върху вашите преподавателски практики и тяхното въздействие върху участниците с психични проблеми. Потърсете обратна връзка от колеги и участници.

Ресурси/материали

Оказване на първа помощ при психосоциални кризи:

<https://www.gesundheit.gv.at/leben/psyche-seele/krisenintervention/erste-hilfe-psyche.html>

Световната здравна организация. (2019): Психични и поведенчески разстройства (F00-F99)

<https://icd.who.int/browse10/2019/en#/F40-F48>

Видеоклип за подхода, информиран за травмата в образованието за възрастни:

<https://www.youtube.com/watch?v=hxvR5A4WmoQ>

Междуведомствен постоянен комитет (IASC). (2007). IASC Насоки за психично здраве и психосоциална подкрепа в спешни случаи. <https://www.who.int>

Brymer, M., et al. (2006). Разбиране на въздействието на травмата - Грижа, информирана за травмата в услугите за поведенческо здраве. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK207191/>

Кирмайер, Л. Дж. (2001). Културни вариации в клиничното представяне на депресията и тревожността: Последици за диагностиката и лечението. Списание за клинична психиатрия, 62 (Допълнение 13), 22-28. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11434415/>

Национален институт по психично здраве, NIH Публикация No 22-MH-8066: [Подпомагане на деца и юноши да се справят с травматични събития - Национален институт по психично здраве \(NIMH\) \(nih.gov\)](#)

Приложение към Модул 2 - Културна чувствителност и културна компетентност

Теми

- Културни норми и ценности на бежанците
- Изграждане на умения за межкултурна комуникация
- Зачитане на културното многообразие в подкрепата за психичното здраве

Културни норми и ценности на бежанците – разбиране чрез културна осъзнатост

Международните процеси на премествания, преселвания на различни културни групи от една в друга държава в днешно време са често явление. Това води до промени: представителите на различни нововъзникващи култури носят своите мирогледи, нагласи, традиции, начини на комуникация и в същото време научават други (нови) модели от приемащата култура. Разбира се, това може да доведе до промени в навиците, мирогледите, начина на мислене на местните и новодошлите. По този начин се създават нови межкултурни пространства – градовете (села, градове и т.н.) се променят визуално, архитектурно, "поведенчески", според исканията, предпочитанията и индивидуалните културни характеристики на гражданите (напр. произход, светоглед, намерения и т.н.).

Бежанците са представители на различни културни групи с различни културни норми, ценности, светогледи и традиции, които могат да корелират с мисленето на приемащата култура или да причинят бариери и погрешни схващания (в случай на липса на културна компетентност на комуникатори).

Представителите на различни културни групи (например, докато се осъществява пряка комуникация) могат да изпитват взаимни предразсъдъци от самото начало на взаимоотношенията, особено когато се фокусират по-скоро върху различията между тях. Освен това, когато представители на някоя културна група се опитват да се адаптират на ново място – те се сблъскват с много предизвикателства, които могат да увеличат предпазливото (може би дори антагонистично) отношение към "доминиращата", приемащата културна група и обратното. Към всичко това обобщаването може да доведе до стереотипи, дискриминация и расови предразсъдъци в межкултурните отношения.

Образователните стратегии могат да помогнат за повишаване на културната осведоменост и чувствителност

В случай, че предоставяното (например в образователни центрове) обучение е насочено към обяснение и прилагане на концепцията, че различните нации, културни групи изначално са представители на човешката раса с едни и същи ценности – това може да помогне да се разбере защо е логично да се има и да се проявява уважение към други културни групи. Добра практика може да бъде да се питат представители на други културни групи за някои особености, традиции и т.н., за да се разсъждава и анализира, вместо да се обобщава.

Добре е да знаете:
По-добре е да задавате
отворени въпроси например за
културните норми и ценности, за
да размишлявате и анализирате,
вместо да обобщавате.

Зачитане на културното многообразие в подкрепата за психичното здраве

Съответно, такива идеи могат да помогнат да се научим да разпознаваме други култури, да не ги съдим като например "недостатъчно цивилизовани", а по-скоро да наблюдаваме други нагласи като уникални, специфични начини за обработка на реалността, със специфични постижения.

Това е важно за индивидуалната межкултурна комуникация и в работата с бежанското население, когато се предоставя подкрепа.

Такъв подход, за да имате и да показвате уважение към други културни групи, може да позволи:

- повишаване на културната осведоменост и чувствителност (при работа с бежанско население);
- следователно, за да разберем културните влияния върху психичното здраве;
- да промени гледната точка към осъзнато и внимателно отношение към собствената среда (да подобри процеса на межкултурна комуникация).

Как да осигурим изграждането на межкултурни комуникационни умения

- да се изясни причината и да се обясни значението на образованието за повишаване на осведомеността в сферата на културните (межкултурни, мултикултурни) взаимоотношения.
- да се изясни терминологията на понятиятата култура на полето (напр. културно чувствителна, културна компетентност), да се разкрие същността на понятието култура и да се обяснят съответните производни понятия (културно чувствителна, културна компетентност);
- да спазват стъпките, необходими за постигане на крайната цел (да притежават качеството да бъдат културно **чувствителни** и да овладеят **културната компетентност**).

Изграждането на межкултурни комуникационни умения, повишаването на културната осведоменост, качеството на културно чувствителност може да помогне за справяне със съвременните предизвикателства на межкултурната комуникация.

Задача за развиване на межкултурни умения

Някои теоретични знания могат да бъдат полезни за разбирането на концептуалната рамка като необходима основа за пътя напред.

Култура, културна чувствителност, културна компетентност

Концептуалната **култура** е въпрос на актуален интерес, основна идея и цел на изследванията в различни научни дисциплини. Освен това съществуват много производни понятия и съответстващи термини (напр. **културно чувствителни** и **културна компетентност**).

Следователно, за изясняване и по-добро разбиране, изглежда логично да се разгледат няколко фокуса на изследванията на **концептуалната** култура в различни научни дисциплини, например:

- от гледна точка на антропологията културата може да бъде представена като определен начин на мислене, поведение на културна група хора и произведения от тях артефакти;
- социологията изследва отношенията между културата и обществото;

- за лингвистиката е по-подходящо да се изследват взаимовръзките на културата и езика, ролята на езика в межкултурната комуникация, феномена на многоезичието и др.;
- във философията културата може да се определи като знания, вярвания и обичаи, които хората придобиват чрез членство в определена група;
- В психологията терминът "култура" се изследва във връзка с изследването на психичните и поведенческите процеси.

Логично е дефинициите на "**култура**" от гледна точка на психологията да включват понятия за ценности, вярвания и поведение – тъй като психологията е фокусирана върху изучаването на ума, психичните процеси, съзнателните и несъзнателните причини и модели на поведение.

Интересно е, че умът и **културата** могат да се разглеждат като "взаимно конституирани" [5]. Като се има предвид тази връзка, може да се каже, че **културата** е индивидуално придобиване (тъй като това е специфичен начин за вземане на решения и съответно действие – така е разкриване на ума на индивида, на индивидуалността). И в същото време **културата** е влияещ фактор, който вече е формиран от други индивиди през вековете и допълнително ръководи нормите, моделите на поведение.

По този начин **културата** може да се разглежда като една от причините, които мотивират поведението на индивида. Индивидът от своя страна създава и развива **култура**.

Докато изследвате и разгръщате концепцията за **култура**, може да е полезно да се спазват няколко дефиниции. Например:

- Културата се разбира като сложен термин, който включва понятия за културни модели и идентичност, вярвания, ценности, норми и т.н. [6].
- Култура – е програмиране на ума, "умствена програма", която се движи от колективна към индивидуална. Тъй като културата разграничава представители от различни културни групи, тогава е възможно да се наблюдава културата на някоя културна група като личност на някакъв индивид [4].

Разгръщането на концепцията **култура** разкрива връзката с емоционалните прояви и нагласи на човека. Още по-прозрачна е ролята на емоционалната нагласа, когато се занимава с понятието **културно чувствителна (културна чувствителност)**.

Термините "**чувствителен**", "**чувствителен**" описват някаква емоционална нагласа и също така разкриват предполагаемата употреба на емпатия (тъй като едно от значенията на думата "чувствителен" е "съпричастен". Освен това, "чувствителен" – не става въпрос само за усещане, тъй като означава и внимание към (леки) сигнали, промени и т.н. и следователно предполага подходящ отговор.

Съответно, да бъдеш **културно чувствителен** означава внимание към (културните) детайли, истински интерес към друга култура (може да се прояви при задаване на отворени въпроси), което окончателно може да изгради по-добра межкултурна комуникация.

По този начин **културно чувствителен** и **културната чувствителност** могат да се характеризират и като:

- способност за разбиране и оценяване на културните различия, което насърчава ефективното поведение в межкултурната комуникация.

Всъщност **културната чувствителност** съчетава мислене, оценяване, наблюдение, събиране, сравняване, анализиране, което води до:

- придобиване на знания за култури, комуникация и др.;
- подобряване на вниманието към детайлите в межкултурната комуникация;
- В същото време разбирането на дълбоките прилики между всички култури, което може да консолидира и създаде синергия.

Една от ключовите точки, практическите разкрития на **културната чувствителност** може да бъде използването на езиковия подход – концепция, която разкрива и признава факта, че езикът е важен. Идеята за увеличаване на видимостта на езиците (на някои второстепенни културни групи) може да сигнализира например за лоялност към тези културни групи. Езиковото осъзнаване, като социално-когнитивен аспект на преживяното пространство, влияе върху конструирането на значенията и се разглежда при изследване на езиковия пейзаж [2].

Задача за развитие на културна грамотност,
осведоменост и следователно чувствителност

Качеството да бъдеш **културно чувствителен** позволява хармонична комуникация и взаимодействие с други културни групи, следване на нормите и зачитане на ценностите на собствената, както и на други култури.

Може да се подчертае, че **културната чувствителност** може да бъде една от предпоставките за обогатяване на **културната компетентност**. Той се обсъжда в проучвания, където се разкриват и обясняват и други важни конституционни части.

Изграждането на межкултурни комуникационни умения и прилагането на културна чувствителност води до културна компетентност

Културната компетентност е
съществен и неразделен атрибут
на межкултурните отношения.

Културната компетентност - в "Моделът на Луис за межкултурна комуникация" - се основава на разглеждане на поведенчески особености, където културните норми и поведенческите модели се класифицират в групи (линейно-активни, мултиактивни и реактивни). Стилът на общуване, ориентацията във времето, социалните взаимодействия на представителите на различните социални групи се считат за важни особености и критерии на културните групи [1].

Някои конституционни части на **културната компетентност** могат да бъдат обозначени, както следва: обработка на контекста (информация, знания за различни култури), целесъобразност, ефективност, мотивация [6]. Ако се тълкува – уместността е свързана и с уместност, откритост и любопитство; ефективността е свързана с уменията; мотивация – същото като вдъхновението и намерението; и също така се подчертава ролята на знанието.

Според друга дефиниция, **културната компетентност** се състои от съществени аспекти – познание (способност за развиване на модели от културни знаци), мотивация (способност за ангажиране на другите) и поведение (съответно на познанието и мотивацията) [3].

В друг вариант да имаш **културна компетентност** означава да забелязваш, разбираш, разпознаваш, зачиташ културните различия на представителите на различните културни групи. Необходимостта от **културна компетентност** се разглежда като убедителна обосновка, посочваща междуличностни, мироопазващи и други причини [6].

Тъй като **културната компетентност** е подходяща и широка област за изследвания, възникват и различни термини и дефиниции, които също обясняват определени стратегии за межкултурна комуникация и всъщност са много сходни с **културната компетентност**: културна интелигентност, културен коефициент. **Културната интелигентност** или **културният коефициент** се състои от мотивация, познание, метапознание (стратегия), поведение. Важен момент е да осъзнаете и вземете предвид други лични качества. Целта на придобиването и усъвършенстването на **културната интелигентност** е да се държи ефективно в различни межкултурни среди [3]. По този начин **културната интелигентност** може да се наблюдава като по-голяма готовност за разпознаване на културни особености, а **културната компетентност** може да се разглежда повече като притежаване на информация за културни групи. В комбинация **културната компетентност** и **културната интелигентност** се считат за създаване на **културни умения**.

От цялата терминология и дефиниции, споменати по-горе, може да се заключи, че **културната компетентност** може да се определи като:

- непрекъснат процес на саморазвитие от гледна точка на самоизследване, размисъл, изследване на света. Учебен процес (който включва обогатяване на съзнанието, наблюдение, събиране и анализиране на информацията, разширяване на миогледа, либерализиране, разбиране на човешката природа);
- резултат от учебния процес едновременно, който може да се наблюдава като постигнати знания. Теоретичното знание като продукт на теоретичен анализ съдържа информация за компонентите на културната компетентност. Също така, изведнъж се формулира инструкция за необходимите стъпки за саморазвитие в межкултурната комуникация.
- практически приложени знания и следователно постигнати умения, които могат да насърчат и управляват подходящо **поведение**, което позволява успешна межкултурна комуникация.

Културната компетентност може да се разбира и като постигнато **разбиране**, **осъзнаване** на съществуването на различни представи за национални традиции, нагласи и др. И в същото време **разбиране** за съществуването на основна дълбока сходна идентичност (основни нужди, глобални ценности и т.н.) между всички културни групи – нещо, което е съществено за човечеството и се разкрива в сходни морални идеи, присъщи на различни култури, религии, националности. Затова трябва да се има предвид, че всички културни групи искат едно и също и в същото време да разберат, че всяка култура има своите откровения, предпочитания и т.н. Такова разбиране може да помогне в общуването с представителите на различни култури, работата с бежанци, също и при предоставянето на подкрепа.

Целта на (межкултурната) комуникация е ясна – да се преговаря, да се постига консенсус, да се възползва от комуникацията и да се процъфтява. Постигането на такъв продуктивен резултат изисква саморазвитие според определен план: придобиване на някои знания, качества, умения.

Тези необходими (за овладяване на **културната компетентност**) "стъпки", "нива" всъщност са същите като конституционните части на **културната компетентност**.

Изграждане на умения за межкултурна комуникация

Така че за успешна межкултурна комуникация е необходимо да притежавате например: **културна чувствителност** и осъзнатост, мотивация, любопитство, откритост, да притежавате специфични културни познания, да придобивате и развивате умения.

- **Осъзнаването** и **мотивацията** са първоначални въпроси за успешна межкултурна комуникация. Разбирането, че има разлики, наблюдаването им, научаването за тях води до специфични културни **знания** (разбиране на начините, по които се представят другите култури).
- **Вдъхновението, намерението** също са важни части от успешната културна комуникация, тъй като могат да дадат възможност за развитие на взаимна ангажираност между комуникаторите.
- **Знание** – също така е необходимо да се има предвид, че придобиването на информация за определена културна група (знание) също е необходим етап от придобиването на **културна компетентност**. Сред множеството разновидности на културните групи – добре е да се съсредоточим върху някои глобални специфични структури, които формират пътя за разкриване на националното културно мислене, ценности – за отношението към взаимоотношенията с другите (напр. индивидуализъм/колективизъм), отношение към възприемането на времето (монокронични/полихронични култури), отношение към себепознание в комуникацията (позиция в пространството), икономическо и политическо позициониране в обществото. (И е възможно да научите все повече и повече, например за географските, историческите и политическите причини).

Дейност за обучители

Важно е да се изследва и придобива информация за различните култури за изграждане на умения за межкултурна комуникация и за придобиване на културна **компетентност**.

Научаване на повече за уменията за межкултурна комуникация и зачитане на многообразието от култури

В процеса на межкултурна комуникация е важно да се има предвид, че комуникацията включва не само езика, но и тона, интонацията, активното слушане и др.

Ето защо за ефективна межкултурна комуникация е полезно да научите информация за стила на общуване (например жестове) на различни култури. Съответно, да уважаваме и спазваме межкултурните норми на общуване.

Знаем, че приблизително 50-80% от междуличностната комуникация се осъществява например чрез изражения на лицето, жестове, поза и т.н. – и да се опитаме да я усъвършенстваме, това

може да помогне за по-успешна комуникация. В комуникативния процес всеки събеседник чувства, разбира намерението на другия. В този случай отново става въпрос за **осъзнаване** (признаване на целите), **намерение** (желание за саморазвитие), **знание** (отчитане на културните особености).

Игра за развиване на межкултурни умения за
успешна комуникация

По този начин има много въпроси, които трябва да сте наясно (умения, подходи, знания, връзка с умствените и поведенческите процеси), кога да организирате успешна комуникация с представители на различни култури и да осигурите подкрепа (за психичното здраве) на бежанците.

Обогатяването на целта за придобиване на необходимата компетентност за ефективни межкултурни отношения е свързано основно с осъзнати непрекъснати практически опити. Опити за откриване, разпознаване и научаване за собствения и други нагласи, ценности и култури.

Ресурси/материали

- А. Межкултурна комуникация. Моделът на Луис и разликите между културите. GRIN Verlag, 1. издание, 2020 г.
- Б. Даян Дагене, Даниел Мур, Сесил Сабатие, Патриша Ламар и Франсоаз Арман. Езиков пейзаж и езикова осведоменост. Routledge, януари 2009 г., издание: 1-во. В книга: Лингвистичен пейзаж: Разширяване на пейзажа, стр.253-269.
- В. Ърли П., Кристофър и Анг, скоро. Културна интелигентност. Индивидуални взаимодействия между културите. Stanford University Press, 2003, 400 стр.
- Г. Хофстеде, Г. Последниците от културата: Сравняване на ценности, поведение, институции и организации между нациите. 2-ро издание Сейдж, Таузънд Оукс, Калифорния, 2001.
- Д. Ягода, Г. Култура и психология: Думи и идеи в историята. Оксфордският наръчник по култура и психология. 2012 г., с. 25-42.
- Е. Лустиг, Майрън У. и Кьостър, Джолин. Межкултурна компетентност. Межкултурна комуникация в културата (7-мо издание). Бостън, Пиърсън, 2013, 400 стр.

Приложение към Модул 3 - Разбиране за преживяванията на бежанците

Теми

- Предизвикателства, пред които са изправени бежанците
- Въздействие на миграцията върху психичното здраве (разселване, акултурационен стрес)
- Специфичен подход към преживяванията на бежанците

Днешните общества включват различни социални групи, а бежанците представляват големи групи в различни страни, те се нуждаят от грижи и подкрепа

В днешно време много авторитети и експерти в различни страни се занимават с въпроса – как да се увеличи колективността и да се намалят конфронтациите и сегрегациите в обществата. Тя се нуждае от комуникация с индивидите и с различните социални групи. Днешните общества включват много социални групи и бежанците представляват големи групи в различни страни, те се нуждаят от грижи и подкрепа. Въпросът е как да се справим правилно с координацията на големи групи хора, да осигурим правилно задоволяване на основните им нужди, след това да помогнем на новодошлите да учат, да намерят подходяща работа, да се чувстват добре – така те могат да се подготвят да допринесат и за изграждането на приятелско и здраво общество.

Определянето на нуждите и проучването на предизвикателствата, пред които са изправени бежанците, може да помогне

- да се намерят стратегии за справяне с предизвикателствата, да има ефективно задоволяване на нуждите и следователно да се окаже положително въздействие върху психичното здраве;
- да създава стратегии, които насърчават ефективно съпричастността и състраданието към бежанците (как да преподаваме, да тренираме емпатично и състрадателно отношение; да осигуряваме принципи на отношение към себе си), като по този начин предоставяме подкрепа
- за намаляване на склонността към тревожност и укрепване на способността за противодействие на ефектите от стреса, което може да има положителен ефект върху психичното здраве.

Ако се изследват предизвикателствата, пред които са изправени бежанците, трябва да се спомене, че правилната комуникация с бежанците е първоначално изискване и необходимост за изграждане на доверие в процеса на намиране на подходящи решения. Може да има здравословни проблеми, основни нужди, психологически и емоционални нужди, стрес на заместване и акултурация, езикови бариери. Според това подкрепата за бежанците трябва да включва не само материална помощ, но и менторски програми и емоционална подкрепа, с емпатичен и състрадателен подход.

Необходимо е да се има предвид, че когато основните нужди са удовлетворени, тогава е важно да се подкрепи задоволяването на емоционалните нужди, което осигурява психично здраве. По този начин справянето със стреса от изместване и стреса на акултурацията също е важна част от предоставянето на емоционална подкрепа.

Процес на акултурация

Акултурацията всъщност е процес на придобиване на нови знания за традициите, начина на мислене, езика и т.н. на приемащата култура. Процесът на акултурация и справяне с акултурационния стрес може да доведе до различни тенденции – от сегрегация до асимилация. Процесът на акултурация може да бъде описан и в термините на "теорията на културното сливане", която изяснява, че когато се случи акултурация (това е предимно изучаване на традиции, начин на мислене, език и т.н. на приемащата култура), някои аспекти на културата на новодошлите се поддържат, а някои аспекти също се сливат с културата на приемащата [2].

Интересно е да се знае:
Разбирането и може би наблюдението
на взаимен обмен между културите
може да фокусира интереса на
представителите на приемащата
култура (обучители). Следователно
може да повлияе на развитието на

Как да изградим здравословен и разумен начин за справяне със стреса от разселване и акултурация

- да се обсъди проблемът с акултурацията;
- да се обсъдят индивидуалните особености на разселването и акултурационния стрес, да се разкрият причините за трудностите като езикова бариера; липса на културни познания и умения за общуване с местните жители; разкриване на двукултурен стрес.
 - (Бикултурният стрес се отнася до предизвикателствата и изискванията при сблъсък с нова културна среда – акултуративен стрес [1], както и енкултурен стрес, който е свързан с натиска срещу акултурацията, за поддържане на културата);
- да обсъждат (индивидуално) стратегии за решаване на проблемите.

Общи стратегии за разрешаване на стреса от изместване и акултурация

Разкриване на недоразумения (познаването на основните моменти от теорията на комуникацията може да бъде полезно);

- необходимо е индивидуално разбиране на важността на усвояването на езика, следователно използването на осъзнато отношение и техники; процес на усвояване на езика (на приемащата страна);
- индивидуално разбиране за необходимостта да се научи за културата на приемащата организация; следователно, придобиване на културна грамотност, умения и компетентност;
- да преподава, да се учи, да се обучават методи за осъзнаване, размисъл с цел справяне с двукултурния стрес и подобряване на психичното здраве;
- да търси участие, да участва в смислени социални дейности (като правило такива дейности са полезни както за човек, така и за цялото общество: например учене, доброволчество, усъвършенстване на професионалните умения).

Организацията на подкрепата изисква ефективна комуникация

Според комуникативната теория комуникативният процес се състои от някои компоненти: идея, изпращач, кодиране на изпратената информация, избор на канал, декодиране на получената информация, обратна връзка. Често може да се случи, че изпратената и получената информация не е една и съща. Тя може да бъде различна поради спецификациите на "кодирането" на информацията (как подателят формулира съобщението) и особеностите на "декодирането" (как получателът разбира съобщението).

Следователно в процеса на комуникация понякога може да доведе до недоразумения (особено от липса на информация, липса на време да сте наясно с подробностите). Други причини – липса на езикови познания, начин на мислене и действие (културен начин на мислене), правене на предположения – когнитивни изкривявания, които могат да доведат до погрешни схващания, недоразумения, стереотипи.

Нedorазумения могат да се появят дори в случай на общуване между носители на езика, а разбира се, и в межкултурната комуникация. Особено в случай на межкултурна комуникация това може да доведе до проблеми почти на всички етапи, особено кодирането (формулирането) и декодирането (разбирането), поради:

- липса на езикова компетентност;
- липса на културна компетентност (в смисъл на познаване на традиции, нагласи и т.н.).

По този начин владението на езика е важен фактор – за ефективна комуникация, за изграждане на взаимни емпатични отношения, за професионално развитие и удовлетворяване на емоционалните потребности.

Усвояването на езика е съществена част от акултурацията, интеграцията и дори възможността за по-емпатична подкрепа (което води до задоволяване на емоционалните нужди и е важно за психическото благополучие)

Без усвояване на езика емпатията може да се прояви само невербално. Повече усвояване на езика – повече интеграция.

Различните начини за справяне с акултурационния стрес са свързани с осъзнатото усвояване на езика, което изисква когнитивни усилия, но помага за справяне със стреса, за преодоляване на бариерите, за задоволяване на емоционалните нужди, за намаляване на тревожността, така че е важно за по-добро психично здраве.

Добре е да знаете:
Важната цел на обучителите е да създадат осъзнато отношение към усвояването на езика (разбиране на важността).

Стратегии и дейности:

- саморефлексия и обсъждане на индивидуални проблеми в процеса на усвояване на езика, обмисляне на възможни индивидуални стратегии (индивидуална дейност или групово обсъждане на едни и същи въпроси: промяна на мненията);

- обсъждане на индивидуалната цел по отношение на усвояването на езика, индивидуалния възглед (индивидуална дейност или групово обсъждане на едни и същи въпроси: промяна на мнения, опит, полезни препоръки може да доведе до повишена ангажираност).

Културната грамотност като важна част от акултурацията

Липсата на комуникация с представителите на приемащата култура, както и липсата на културна грамотност могат да доведат до възможни недоразумения.

Осъзнаването на комуникативните и културните различия, подходящите знания могат да помогнат за изграждането на доверие, могат да доведат до разбиране и адресиране на нуждите и проблемите на представителите на различни култури и да се максимизират техните таланти [5].

Съответно може да намали нивото на тревожност и несигурност, с положително въздействие върху психичното здраве.

Стратегии и дейности:

- да създаде езикова и културна среда. (Ако общувате с представители на различни култури, например в мултикултурни групи, е възможно да свикнете да сте сред различни култури и това улеснява процеса);
- да се обсъди индивидуалното разбиране за важността на изучаването на културните особености на приемащата страна; индивидуална цел; индивидуален изглед;
- да представя информация (за културните особености на приемащата страна и за принципите на межкултурната комуникация), да обръща внимание на сравняването и обясняването на различията и да търси общи черти, да мисли за общочовешките ценности;
- да тренира осъзнатост и рефлексия.

Дейност за саморефлексия: да се анализира собствената комуникация с представители на приемащата култура – какво изглежда неподходящо, защо, как да се справим (индивидуалните стратегии могат да включват: да се получи повече информация, да се увеличи комуникацията, да се търсят добри примери в комуникацията, да се търсят общочовешки ценности)

Емоционални нужди

Споменатите проблеми и възможни стратегии се припокриват с удовлетворяването на емоционалните нужди, което е важно за намаляване на склонността към тревожност и помага за укрепване на капацитета за противодействие на ефектите от стреса (което може да има положителен ефект върху психичното здраве).

За организиране на по-добра подкрепа за бежанците в тази сфера трябва да се обсъдят индивидуалните емоционални потребности, например връзка (общност), автономия (самодостатъчност, независимост, свобода), реципрочност (взаимност). Сред емоционалните нужди като автономия или спонтанност [6] има и нужди от утвърждаване и оценяване – и те са свързани с развитието на самочувствие и самоактуализация.

Интересно е да се знае:
Удовлетворяването на такива
емоционални потребности като
самочувствие и самореализация
(което е важно за психичното здраве) е
свързано с усвояването на езика и
професионалното развитие.

Осъзнатият подход може да помогне за по-нататъшно развитие и израстване в личността, също така и за подпомагане на професионалното развитие (което също може да бъде част от работата с емоционални нужди: дава на човека нови перспективи, нови подходи, нова самооценка, може би нови цели). Както се предполага в модела на Ейбрахам Маслоу, процесът на развитие (личностно израстване и задоволяване на нуждите) е в ход, започвайки с удовлетворяване на основните нужди и преминавайки към самочувствие и самореализация [4]. По подобен начин теорията за придобитите нужди на Макклеланд предполага, че процесът на развитие и мотивацията са свързани с такива нужди като: постижения, власт и принадлежност [7].

Така необходимостта от задоволяване на емоционалните потребности води до саморазвитие, а задоволяването на потребностите се осигурява чрез саморазвитие.

Може да се спомене, че основните емоционални нужди на бежанците и представителите на приемащата страна всъщност са едни и същи – това може да помогне да се обърне внимание на приликите и общочовешките ценности, следователно може да доведе до развитие на искрен съпричастен и състрадателен подход.

Стратегии за справяне с удовлетворяването на емоционалните нужди

- да преподава осъзнат подход и да тренира осъзнатост и емоционална грамотност;
- да забелязва собствените си емоции (водене на дневник);
- да развиват здравословни навици, да гледат на проблемите от различни ъгли;
- да изясни важността на това да се научим как да се грижим за собствените си индивидуални емоционални нужди (трябва да се научи, как да се задоволят нуждите и че това е и индивидуален непрекъснат процес, който е важен за психичното здраве).

Упражнение "Размисъл върху текущи мисли и чувства": да се записват мисли и чувства; да се обмислят и обсъдят необходимите промени, методи и стратегии.

Задоволяването на емоционалните нужди на бежанците влияе положително върху психичното здраве и е ясно свързано с процеса на самоизрастване. От своя страна процесът на саморазвитие влияе върху задоволяването на емоционалните нужди, може да доведе до промяна на перспективите, нагласите, целите.

Такава стратегия трябва да се прилага чрез емпатичен и състрадателен подход, който е първоначална част от емоционалната подкрепа.

Емпатичен и състрадателен подход

Обозначават се няколко вида емпатия – когнитивна емпатия (логика), емоционална емпатия (чувства), състрадателна емпатия (логика, чувства и готовност за помощ).

Емпатията обяснява естествено възникващото субективно преживяване на сходство между чувствата между различните хора, минимално разпознаване и разбиране на емоционалното състояние на другите. Осъзнаването, умствената гъвкавост и регулирането на емоциите представляват основните компоненти на емпатията [3].

За състраданието са важни например чувствителност, съчувствие, съпричастност, мотивация (за грижа) и неосъждане. Емпатията се характеризира с осъзнаване на емоционалните преживявания на другите хора, а състраданието се характеризира с желанието да разберете как да действате, за да помогнете на другия човек.

Същото като в междуличностните отношения – добре е межкултурните отношения на представителите на приемащата култура и бежанците да се основават на взаимно уважение и приятелство. Липсата на емпатична комуникация може да провокира предпазливо отношение на бежанците към представителите на приемащата култура. Това от своя страна може да причини повече стрес, избягване на комуникация, нездравословно поведение, сегрегация.

Разбирането, че отношенията трябва да се градят не върху чувството на безпокойство и зависимост (което не е пример за уважителни взаимоотношения), а върху емпатично и състрадателно отношение, може да помогне за подобряване на отношенията. Затова за организиране на ефективна подкрепа за бежанците е важно да се развие съпричастен и състрадателен подход. Процесът на разбиране на друг индивид с намерение да помогне и показване на такова намерение е полезен за по-добри взаимоотношения, сътрудничество, резултати.

Насърчаването на съпричастността може да се разглежда като взаимен процес. Тъй като обучителите като цяло имат теоретични познания за емпатията, така или иначе е уместно да продължат да развиват това умение и още повече – да учат бежанците на емпатична нагласа.

Стратегии и дейности

Да повишиш съпричастността означава да повишиш осведомеността, да забележиш какво има наоколо. Осъзнаването може да се разбира като умствена нагласа, базирана на фокусното внимание към себе си и другите. Може да развие баланс и връзка, желание за заедност и всичко добро за другите, неагресивен подход.

Дейност за повишаване на осъзнатостта: да се разсъждава и да се разпознава взаимното влияние в отношенията; да се тренират осъзнати дейности, например слушане без осъждане, след това да се разсъждава (шаблон с въпросите), да се споменават разликите, но да се търсят общи черти.

Мотивация и саморазвитие като част от справянето със стреса

Полученото и произведено емпатично и състрадателно отношение води до истинска мотивация. (Мотивацията като наказание и похвала не е много ефективна). Мотивацията е необходима за учебния процес. Нежеланието за учене сред бежанците може да се основава на чувство на несигурност и липса на взаимно емпатично отношение с представителите на приемащата култура. Също така, ако не разбирате практическата причина или липсата на необходимата

квалификация, умения, липса на знания (също и умения за учене, за изследване, за намиране на доказана информация). Ако имате информацията и знаете как да я обработвате – възможно е да се научите да изграждате стратегии (в този случай бежанците могат да създават свои собствени стратегии). След разбирането на конкретната цел може да възникне желание за учене, за работа.

Стратегии за образование, информиране; За да научим как да учим:

- да преподаваме как се учи, да формираме умения за учене и нагласа;
- да се обръща повече внимание на образователната, информационната, обяснителната работа по отношение на ролята на образованието и професионалното развитие;
- да се преподава осъзнато отношение към ресурсите, към околната среда, природата, екологичните проблеми;
- да се обръща повече внимание на грижата за себе си (здравословна храна, здравословни дейности, здравословно ежедневие, спорт и др.).

Между другото, стратегиите за преподаване за формиране на умения за учене и мотивация също са свързани с обучението на емпатично осъзнато отношение.

Здравословните социални отношения могат да повлияят положително на психическото благополучие

Хората като цяло искат да живеят и работят на място, където преобладават редът, структурата, ясните прозрачни правила. Въпреки че, за да се поддържа определен ред (също в тривиален смисъл) са необходими намерения и усилия, затова той не винаги се постига и оценява.

Мотивацията заедно с емпатичния и състрадателен подход може да помогне за изграждането на по-добра комуникация с обществото и да направи така, че хората, които получават помощ, също да искат да предоставят помощ на другите. Може да помогне за задоволяване на емоционалните нужди, да укрепи емпатичните и състрадателни отношения и да има положително въздействие върху психичното здраве.

Стратегия за включване в активно социално участие:

- да се предложи участие (може да включва дейности, които допринасят за доброто на общността, обществото), да обясни резултатите от този принос: задоволяване на емоционални нужди, следователно положителен ефект върху психичното здраве.

В обученията могат да се наблюдават добри практики – това е свързано с изучаване на език, определени работни професионални умения, научаване как да се учи, как да се оценяват ресурсите, как да се спазват определени правила за дисциплина, да се учи за здравословен начин на живот. Освен това става въпрос за ангажираност и усещане за заедност.

Чрез учебния процес, от чувството за слабост и зависимост – до отговорност, участие, учтивост, щедрост, със следващата цел – да се създаде здраво успешно общество.

Усвояването на различни умения – води до разбиране на значението за личностното развитие, подобряването на психичното здраве на бежанците и (в световен мащаб) е полезно за изграждането на добро и процъфтяващо общество.

Ресурси/материали

1. Бери Дж. Акултуративен стрес. Наръчник за мултикултурни перспективи за стреса и справянето. Лангли, Британска Колумбия, Канада: Западен университет Тринити, 2006 г., стр.
2. Краучър, С. М., и Крамър, Е. Теория на културното сливане: Алтернатива на акултурацията. Списание за международна и межкултурна комуникация, 10 (2), 2017 г., стр.
3. Decety J., Jackson PI. Функционалната архитектура на човешката емпатия. Поведение. Прегледи на неврологията, 3 (2), 2004 г., стр. 71-100.
4. Хопър, Елизабет. Йерархията на нуждите на Маслоу е обяснена. ThoughtCo, 2024 г., URL: <https://www.thoughtco.com/maslows-hierarchy-of-needs-4582571>.
5. Джинсу Тери. Мотивиране на мултикултурна работна сила. HRD Press, 2015, 168 стр.
6. Отвъд храната и подслоните: 5 основни емоционални нужди. Супер психически. Училище, 2023 г., URL: <https://medium.com/superwell/beyond-food-and-shelter-5-core-emotional-needs-you-didn't-know-you-have-44295701df1>.
7. Серхат Кърт. Теорията на Макклеланд за трите нужди: власт, постижения и принадлежност. Образователна библиотека, 2021 г., URL: <https://educationlibrary.org/mcclellands-three-needs-theory-power-achievement-and-affiliation>.