

РЪКОВОДСТВО ЗА ДОБРОВОЛЦИ И ЛИДЕРИ НА ОБЩНОСТИ

За подпомагане на психичното благополучие
на бежанците



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA могат да бъдат държани отговорни за тях.

**©Това РЪКОВОДСТВО е изготвено от Mindshift Skills Hub в рамките на WP3
Ръководство за доброволци и лидери на общността. Януари 2025**



Съдържание

Въведение	4
Цел и задачи на ръководството	4
За кого е предназначено това ръководство?	4
Значение на подкрепата за психичното благополучие на бежанците	5
Как да използвате това ръководство	6
Разбиране на опита и културната компетентност на бежанците	8
Подходи, информирани за травмата и комуникационни умения	15
Практическа подкрепа и навигация в ресурсите	21
Грижа за себе си и устойчива подкрепа	28
Извод	37
Обобщение на ключовите моменти	37
Непрекъснато учене и развитие	37
Призив за действие за създаване на гостоприемни и подкрепящи общности	38

Въведение

Цел и задачи на ръководството

Ръководството за доброволци и лидери на общности, подкрепящи психичното благополучие на бежанците, е разработено в рамките на проекта по програма "Еразъм+" "Ново бъдеще – по-добро благосъстояние за бежанците в новото им бъдеще", който се провежда между 2023 г. и 2025 г.

Основните му цели са следните:

- **Повишаване на културната компетентност:** насърчаване на културната чувствителност и стратегии за развитие на културна компетентност при работа с различни бежански групи и справяне с погрешните схващания и стигмата около психичното здраве в бежанските общности.
- **Прилагане на подходи, основани на травмата, и развиване на ефективни комуникационни умения:** въвеждане на грижи, информирани за травмата и тяхното приложение в подкрепа на психичното благополучие на бежанците, предоставяне на насоки за разпознаване на признаци на травма и стрес при бежанците, фокусиране върху комуникационни техники, включително активно слушане, съпричастност и невербална комуникация в межкултурен контекст, и предлагане на стратегии за изграждане на доверие и връзка с бежанците.
- **Улесняване на интеграцията и навигацията на ресурсите:** подпомагане на бежанците в достъпа до здравеопазване, социални услуги, жилище, образование и заетост в новата им среда и насърчаване на развитието на подкрепящи общностни мрежи за намаляване на социалната изолация.
- **Насърчаване на грижата за себе си** за доброволци и лидери на общности: подчертаване на важността на грижата за себе си и предоставяне на стратегии за управление на вторична травма и прегаряне и предлагане на инструменти за изграждане на устойчивост и поддържане на устойчиви практики за подкрепа.

За кого е предназначено това ръководство?

Това ръководство е специално създадено за доброволци и лидери на общности от различни среди и нива на опит, които работят директно с бежанци в различни среди, като бежански лагери или читалища, и играят решаваща роля в подкрепата на тяхното психическо благополучие.

Доброволците могат да варират от новодошли, които тепърва започват пътуването си в подкрепа на бежанците, до опитни хора, които искат да подобрят уменията си. Те могат да бъдат официално свързани с организации или неофициално ангажирани в общностни усилия. Лидерите на общността, към които е насочено настоящото ръководство, включват утвърдени обществени фигури, които взаимодействат с

бежанското население, религиозни лидери, културни медиатори, представители на организации, ръководени от бежанци, както и служители на местната власт и социални работници, участващи в интеграцията на бежанците.

Тези групи са от съществено значение за предоставянето на подкрепа на първа линия на бежанците, тъй като те често имат най-пряк и чест контакт с бежанските общности. Това ги позиционира идеално да идентифицират ранни признаци на проблеми с психичното здраве, да предоставят незабавна, културно чувствителна подкрепа, да преодолеят пропастта между бежанците и официалните услуги за психично здраве и да насърчат интеграцията в общността и социалните връзки.

Доброволците и лидерите на общността имат специфични роли и отговорности в подкрепа на психичното благополучие на бежанците. Доброволците предоставят ежедневна подкрепа в различни условия като бежански центрове и обществени събития, помагат за практически нужди като езикова подкрепа и навигиране в местните услуги, предлагат емоционална подкрепа и изслушване, организират и участват в дейности за изграждане на общности. От друга страна, лидерите на общността действат като културни мостове между бежанските общности и местните институции, застъпват се за нуждите на бежанците в по-широк контекст на общността, координират усилията за подкрепа, мобилизират ресурси и предоставят насоки относно културната чувствителност и динамиката на общността.

Това ръководство също така разглежда различни нива на опит, за да гарантира уместност и стойност за широк кръг хора. За новите доброволци той предлага основно въведение в преживяванията на бежанците и предизвикателствата пред психичното здраве, основни комуникационни умения и обучение за културна чувствителност, ясни насоки за ролите и границите и информация кога да потърсят професионална помощ. Опитните доброволци ще открият усъвършенствани техники в грижата, информирани за травмата, лидерски умения за координиране на доброволческите усилия, стратегии за устойчива дългосрочна ангажираност и възможности да допринесат за програми за обучение и наставничество. Нововъзникващите лидери на общността могат да се възползват от умения за оценка на нуждите на общността и картографиране на ресурсите, основи на управлението на проекти и координация на доброволците, както и въведение в застъпничеството и ангажираността на политиката. Утвърдените лидери на общността ще намерят усъвършенствани техники за разрешаване на конфликти и посредничество, стратегии за изграждане на устойчиви мрежи за подкрепа, насоки за сътрудничество със специалисти и институции за психично здраве и лидерски стратегии за насърчаване на осведомеността за психичното здраве и намаляване на стигмата.

Значение на подкрепата за психичното благополучие на бежанците

Значението на подкрепата за психичното благополучие на бежанците не може да бъде надценено. Бежанците често изпитват значителни травми и стрес по време на пътуването си, от събитията, които ги принудиха да напуснат домовете си, до предизвикателствата да се адаптират към нова среда. Тези преживявания могат да имат дълбоко и трайно въздействие върху психичното им здраве, засягайки

способността им да се интегрират в нови общности, да намерят работа и да изградят отново живота си.

По този начин подкрепата за психично благополучие е от решаващо значение, за да помогне на бежанците да преработят своите преживявания, да развият механизми за справяне и да си възвърнат чувството за контрол над живота си. Той играе жизненоважна роля за прекъсване на цикъла на травмата и предотвратяване на предаването на проблеми с психичното здраве на бъдещите поколения. Освен това посрещането на нуждите от психично здраве на бежанците е от съществено значение за цялостното им здраве и благополучие, тъй като психичното и физическото здраве са тясно свързани помежду си.

Следователно подходящата подкрепа за психичното здраве може да повиши устойчивостта на бежанците, като им позволи да преодолеят препятствията и да допринесат положително за новите си общности. Той също така помага за намаляване на стигмата около проблемите с психичното здраве сред бежанците, насърчавайки повече хора да търсят помощ, когато е необходимо. Чрез предоставяне на цялостна подкрепа за психичното благополучие, доброволците и лидерите на общността не само помагат на бежанците да се излекуват от минали травми, но и им дават възможност да изградят пълноценен живот и да станат активни, ангажирани членове на новите си общества. Тази подкрепа е от основно значение за отстояването на човешките права и достойнството на бежанците и допринася значително за създаването на по-приобщаващи, разбиращи и сплотени общности.

Как да използвате това ръководство

Това ръководство е ресурс за доброволци и лидери на общности, подкрепящи психичното благополучие на бежанците. Въпреки че е полезно да четете Ръководството последователно, можете също да се обърнете към конкретни раздели, ако е необходимо. Всеки модул се фокусира върху различен аспект на подкрепата за бежанците, като се основава на предишна информация. Ангажирайте се с казуси, въпроси за размисъл и практически съвети в ръководството, за да задълбочите разбирането си. Приложете знанията, които получавате, в работата си с бежанци и размишлявайте върху опита си. Помислете дали да не обсъдите съдържанието с колеги доброволци или лидери на общността, за да подобрите обучението си и да поддържате това ръководство лесно достъпно за бърза справка в работата си.

Не забравяйте, че това ръководство е гъвкав инструмент за подпомагане на важната ви работа с бежанци, така че адаптирайте използването му към вашите специфични нужди и предизвикателства.

РАЗБИРАНЕ НА ОПИТА И КУЛТУРНАТА КОМПЕТЕНТНОСТ НА БЕЖАНЦИТЕ



Снимка от Сам Ман on Unsplash



Разбиране на опита и културната компетентност на бежанците

В нашия взаимосвързан свят бежанската криза поставя значителни хуманитарни предизвикателства. Този модул има за цел да предостави на доброволците и лидерите на общности основни знания и умения за ефективна подкрепа на психичното благополучие на бежанците чрез изследване на техните сложни преживявания, от травмата преди миграцията до предизвикателствата за адаптация в новите култури. Ще придобиете представа за тяхната устойчивост и ще развиете културна компетентност, за да осигурите чувствителна подкрепа. Този модул също така разглежда различни културни гледни точки за психичното здраве, предизвикване на погрешни схващания и стигма. Затова ще научите подходящи за културата комуникационни стратегии и как да разпознавате силните страни и устойчивостта на бежанците. В крайна сметка ще бъдете по-добре подготвени да предложите съчувствена, информирана подкрепа, насърчавайки гостоприемна среда за бежанците във вашата общност. Вашите подобрени умения ще допринесат значително за тяхното благополучие и успешна интеграция.

Раздел 1 — Предизвикателства, пред които са изправени бежанците

Бежанците се сблъскват със сложен набор от предизвикателства по време на пътуването си, които могат да бъдат категоризирани като въведени три фази: преди миграцията, разселването и след миграцията.

Предмиграционна травма

Травмата преди миграцията често произтича от излагане на война, преследване или природни бедствия. Много бежанци са били свидетели или са преживели насилие, загуба на близки или тежки лишения. Тези преживявания могат да доведат до състояния като посттравматично стресово разстройство (ПТСР), депресия и тревожност. Тежестта и въздействието на травмата преди миграцията могат да варират значително, повлияни от фактори като продължителността на експозицията, естеството на събитията и индивидуалната устойчивост.

Напрежение при изместването

Фазата на изместване, която настъпва по време на полет и при временни селища, се характеризира с дълбока несигурност и загуба. Бежанците често се сблъскват с опасни пътувания, раздяла с членове на семейството и продължителни периоди в бежански лагери или транзитни страни. Тази фаза е свързвана със загуба на дом, общност и често идентичност. Стресът от изместването може да се прояви по различни начини, включително повишена тревожност, нарушения на съня и трудности при формирането на нови взаимоотношения поради страх и недоверие.

Трудности след миграцията

При пристигането си в приемащата страна бежанците са изправени пред нов набор от предизвикателства. Те включват езикови бариери, при които трудностите в комуникацията могат да доведат до изолация и да възпрепятстват достъпа до основни услуги. Културното приспособяване представлява друго значително препятствие, тъй като адаптирането към новите социални норми, ценности и системи може да бъде непосилно и дезориентиращо. Икономическите трудности са често срещани, като много бежанци се борят да си намерят работа или са изправени пред ограничения да намерят работа, което води до финансов стрес. Освен това дискриминацията и социалното изключване представляват допълнителни пречки, тъй като предрасъдъците и негативните нагласи в приемащите общности могат значително да повлияят на психичното благополучие и интеграцията. Правната несигурност увеличава стреса, като процесът на предоставяне на убежище често е дълъг и стресиращ, придружен от надвисналия страх от депортиране. Освен това много бежанци изпитват загуба на социален статус и професионална идентичност, тъй като висококвалифицираните лица може да се окажат неспособни да упражняват професиите си в новата страна.

Тези предизвикателства могат да утежнят ефектите от вече съществуваща травма и да създадат нови проблеми с психичното здраве. Кумулативното въздействие на тези преживявания често води до това, което се нарича "преживяване на бежанска травма", сложно взаимодействие на минали травми, продължаващи стресови фактори и предизвикателства за адаптация.

Раздел 2 – Културни перспективи за психичното здраве

Разбирането на различните културни перспективи за психичното здраве е от решаващо значение за предоставянето на ефективна подкрепа на бежанците. Концепциите и подходите за психично здраве могат да варират значително в различните култури, повлияни от исторически, религиозни и социални фактори.

Западни срещу незападни подходи

Западните модели за психично здраве често наблягат на индивидуалната психология, когнитивните процеси и биомедицинските обяснения за психическия стрес. За разлика от тях, много незападни култури гледат на психичното здраве през холистична призма, като вземат предвид баланса между ума, тялото, духа и общността.

Колективистични срещу индивидуалистични общества

Културното измерение на колективизма срещу индивидуализма значително влияе върху перспективите за психично здраве. Колективистките общества често дават приоритет на груповата хармония и взаимозависимост. Психическият стрес може да се разглежда като нарушаване на социалната хармония, а не като индивидуален проблем. От друга страна, индивидуалистичните общества са склонни да се фокусират върху личната автономия и самостоятелността, което може да оформи начина, по който проблемите с психичното здраве се възприемат и решават.

Изразяване на психически стрес

Начинът, по който се изразява и интерпретира психическият стрес, може да варира значително. Например, някои култури може да нямат специфични термини за състояния като депресия или тревожност, вместо това описват физически симптоми или използват културно специфични идиоми за дистрес, докато в други откритото изразяване на емоционална болка може да бъде обезкуражено, което води до соматизация – физическа проява на психологически дистрес.

Поведение за търсене на помощ

Културните норми значително влияят върху поведението за търсене на помощ. Например, в някои култури търсенето на помощ извън семейството или общността може да се разглежда като срам или безчестие, а традиционните лечители, религиозни лидери или старейшини на общността могат да бъдат предпочитани пред специалистите по психично здраве от западен тип.

Раздел 3 – Развиване на културна компетентност

Културната компетентност е ключово умение за тези, които работят с бежанци. Тя включва развиване на осведоменост, знания и умения за ефективна работа с хора от различни култури.

Компоненти на културната компетентност

- **Културна осъзнатост:** това включва признаване на собствения културен произход, пристрастия и допускания. Изисква постоянна саморефлексия и желание да се предизвика собственият мироглед.
- **Културно познание:** това включва изучаване на различни културни практики, вярвания и ценности. Включва разбиране на историческия контекст, миграционните модели и специфичните предизвикателства, пред които са изправени различните групи бежанци.
- **Културни умения:** това са практическите способности за ефективно взаимодействие с хора от различен произход. Това включва комуникационни умения, техники за разрешаване на конфликти и способност за адаптиране на подхода въз основа на културния контекст.

Културно смирение

Културното смирение е съществен аспект на културната компетентност, тъй като включва признаване, че човек никога не може да бъде напълно компетентен в културата на другия, поддържане на отворено съзнание и отношение на учещ се, готовност да оспори собствените си допускания и пристрастия и признаване на дисбаланса на властта в отношенията между помощник и клиент.

Развиване на културна компетентност: процес

Да станеш културно компетентен е по-скоро непрекъснато пътуване, отколкото дестинация.

Основните стъпки включват:

- **Самооценка:** редовно размишлявайте върху собствения си културен произход, пристрастия и области за растеж.
- **Непрекъснато учене:** участвайте във формално обучение, четете разнообразна литература и търсете културни преживявания.
- **Ангажираност на общността:** изграждайте взаимоотношения с различни общности и се учете директно от техния опит.
- **Супервизия и обратна връзка:** потърсете насоки от културно компетентни ръководители и бъдете отворени за обратна връзка.
- **Адаптиране на практиките:** променете подхода си въз основа на културните нужди на хората, които подкрепяте.



Учене от казус

Зиаудин Самади, афганистански бежанец, е доказателство за сложността на преживяванията на бежанците. При пристигането си в Португалия той се сблъсква със значителни икономически и социални предизвикателства. Сприятеляването с местните жители е особено трудно, тъй като му е трудно да общува на нов език. Често се оказва, че тълкува погрешно социалните сигнали, което води до неудобни срещи, които само засилват чувството му за аутсайдер. Търсенето на работа се оказва друго предизвикателство, тъй като въпреки уменията си, Самади открива, че квалификацията му не се прехвърля лесно в новия му дом. Въпреки това, сред тези борби, Самади намира спасителен пояс в афганистанската общност в Португалия. Асоциацията на афганистанската общност се превръща във второ семейство, място, където споделят опит и културното разбирателство осигуряват комфорт и подкрепа. Именно тук Самади започва да преодолява пропастта между миналото и настоящето си, намирайки начини да запази културната си идентичност, докато се адаптира към новия си дом. С нарастването на ролята на Самади в афганистанската общност той се превръща в жив пример за важността на културната компетентност в подкрепата на бежанците. Сесиите за навигиране преди заминаването и информацията, предоставена на местните общности, които той сега помага да се провеждат, са мостове на разбирателство, помагайки както на бежанците, така и на приемащите общности да се ориентират в сложността на межкултурното взаимодействие.

За размишление...

- Как могат да бъдат по-добре подкрепени обществени организации, като Асоциацията на афганистанската общност в Португалия, за да се улесни интеграцията на бежанците? Помислете както за практическите ресурси, така и за промените на ниво политика, които биха могли да повишат тяхната ефективност.
- Размишлявайки върху пътя на Самади от борбата с културните бариери до превръщането му в лидер на общността, какви стратегии могат да бъдат приложени за идентифициране и подхранване на лидерския потенциал сред бежанците във вашата общност?
- Като се имат предвид предизвикателствата, пред които е изправен Самади по отношение на заетостта и професионалната идентичност, как приемащите общности и организации могат да създадат по-приобщаващи пътища за бежанците да използват своите умения и квалификации? Каква роля може да играе културната компетентност в този процес?

Искате ли да научите повече?

<https://blog.speak.social/long-journey-home-road-toward-refugees-integration>



Практически съвети

- Инвестирайте време в изучаване на културата на бежанците, с които работите. Организирайте събития за културен обмен, където бежанците могат да споделят своите традиции, храна и обичаи с доброволци и местната общност. Този процес на взаимно обучение може да помогне за преодоляване на културните различия и да насърчи разбирателството, подобно на начина, по който участието на Самади в афганистанската общност му помогна да се ориентира в културните различия.
- Организирайте неформални сесии за езиков обмен, където бежанците могат да практикуват местния език с носители на езика, като същевременно обучават доброволците на техния роден език. Тази реципрочна учебна среда може да помогне за по-ефективно преодоляване на езиковите бариери и да създаде смислени връзки, адресирайки комуникационните предизвикателства, пред които Самади първоначално се сблъсква.
- Съберете квалифицирани бежанци с местни професионалисти в подобни области, за да им помогнете да се ориентират на пазара на труда и потенциално да възвърнат професионалната си идентичност. Това може да включва семинари за писане на автобиографии, практика за интервюта и събития за работа в мрежа. Подобни инициативи могат да помогнат за справяне с предизвикателствата пред заетостта, пред които са изправени



Самади и много бежанци, като използват съществуващите си умения и опит в новия контекст.

Доброволците и лидерите на общността правят и не правят

■ **Създавайте безопасни пространства за културно изразяване**, като създавате редовни събития, където бежанците могат свободно да изразяват своята културна идентичност чрез изкуство, музика или традиционни практики.

■ **Улеснете подходите, информирани за травмата**, като научите повече за принципите на грижа, информирана за травмата, като признаете, че много бежанци са преживели травма преди миграцията.

■ **Улеснете достъпа до правна и административна подкрепа** чрез създаване на информационни центрове или партньорство с юристи, за да предоставите насоки относно процесите на предоставяне на убежище, разрешителни за работа и други бюрократични процедури.

■ **Не пренебрегвайте значението на невербалната комуникация** и избягвайте да разчитате единствено на вербален език за взаимодействие. Имайте предвид, че жестовете, изражението на лицето и нормите за лично пространство могат да варират значително в различните култури.

■ **Не налагайте западните концепции за психично здраве универсално** и се въздържайте от прилагането на западните психологически рамки, без да вземете предвид културните различия.

■ **Не пренебрегвайте потенциала за бежанско лидерство** и избягвайте да третирате бежанците единствено като получатели на помощ. Вместо това ги включете активно в ръководни роли в програмите за подкрепа.

Допълнителна информация

■ **Културна компетентност в условията на предоставяне на услуги за бежанци**

www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2020/09/Cultural-Competence-in-Refugee-Settings.pdf

■ **Психичното здраве на търсещите убежище и бежанците: ролята на травмата**

www.sciencedirect.com/science/article/pii/S266662272300031X

■ **Културно многообразие и психично здраве**

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6018386/>

ПОДХОДИ, ИНФОРМИРАНИ ЗА ТРАВМАТА И КОМУНИКАЦИОННИ УМЕНИЯ



Снимка от [НЕРЕЗИДЕНТ](#) on [Unsplash](#)

Подходи, информирани за травмата и комуникационни умения

В нашия глобализиран свят подкрепата за психичното здраве на бежанците е от решаващо значение. Този модул предоставя на доброволци и лидери на общности основни умения за справяне с психологическите нужди на бежанците чрез грижи, информирани за травмата, и межкултурна комуникация. Ще се научите да разпознавате признаците на травма, да общувате съпричастно между културите и да изградите взаимоотношения на доверие. Този модул също така набляга на културната компетентност, предизвикателството на стигмите за психичното здраве и насърчаването на автономията на бежанците, като същевременно се ориентира в етичните граници. Накрая ще бъдете готови да предложите съчувствена, информирана подкрепа, насърчавайки приветлива среда за бежанците и допринасяйки значително за тяхното благосъстояние и интеграция във вашата общност.

Раздел 1 – Въведение в грижите, информирани за травмата и културната чувствителност

Разбиране на травмата и нейното въздействие върху бежанците

Травмата се отнася до емоционалните и психологическите реакции на дълбоко стресиращи преживявания. Бежанците може да са се сблъскали с война, преследване или разселване, което води до състояния като посттравматично стресово разстройство, тревожност или депресия.

Признаването на кумулативното въздействие на травмата (напр. фазите преди миграцията, разселването и след миграцията) е от решаващо значение за ефективната подкрепа.

Принципи на грижата, информирана за травмата

- **Безопасност:** осигурете физическа и емоционална безопасност чрез създаване на приветлива среда. Проектирайте тихи, лични пространства за разговори, за да намалите стреса.
- **Надеждност:** изградете надеждни и последователни взаимоотношения. Поддържайте ясна комуникация относно ролите и ограниченията.
- **Сътрудничество:** работете заедно с бежанците за съвместно създаване на решения. Включете ги във вземането на решения, за да възстановите чувството им за контрол.
- **Овластяване:** подкрепа на бежанците в разпознаването и използването на техните силни страни. Подчертайте тяхната устойчивост и постижения.

Културна чувствителност

Психичното здраве се възприема по различен начин в различните култури. Западните модели се фокусират върху индивидуалната психология, докато много незападни култури наблягат на холистични или общностни подходи.

Доброволците трябва да бъдат внимателни при налагането на собствените си културни перспективи и вместо това да се стремят да разберат уникалните гледни точки на бежанците.

Раздел 2 – Ефективни комуникационни техники

Ефективната комуникация е крайъгълният камък на предоставянето на подкрепа на бежанците, обхващаща набор от умения от активно слушане до културна чувствителност, които са от решаващо значение за изграждането на доверие и разбирателство при трудни обстоятелства. Те са както следва:

- **Умения за активно слушане:** активното слушане включва пълно внимание, перифразирание на ключови точки и валидиране на емоциите. Пример: "Звучи така, сякаш сте преминали през много неща; Това трябва да е било много трудно."
- **Емпатия в комуникацията:** емпатията изисква разбиране на емоциите и перспективите на другия. Използвайте рефлексивни твърдения като: "Виждам, че това ти идва в повече".
- **Невербална комуникация:** изражението на лицето, тонът и жестовете са от решаващо значение за предаването на разбирането. Имайте предвид, че невербалните знаци варират в зависимост от културата.
- **Подходящи въпроси:** задавайте отворени, неосъдителни въпроси, за да улесните диалога. Пример: "Има ли някакви предизвикателства, с които се сблъсквате, върху които можем да работим заедно?" или "Би ли било полезно, ако поговорим за това, от което имаш най-голяма нужда в момента?". Осигурете възможност за диалог, като същевременно уважавате готовността им да споделят.
- **Осигуряване на емоционална подкрепа:** уверете бежанците, че чувствата им са валидни и че не са сами. Техника: Използвайте утвърждаващ език, като например: "Ти си много силен/а, че си стигнал/а толкова далеч".

Раздел 3 — Изграждане на доверие и разбирателство

Изграждането на доверие и разбирателство с бежанците е критичен аспект от предоставянето на ефективна подкрепа, обхващащ стратегии, които насърчават чувството за безопасност, уважение и овластяване, като същевременно се ориентират в деликатния баланс на динамиката на властта във взаимоотношенията помощник-получател. По-конкретно:

- **Стратегии за изграждане на доверие:** бъдете последователни в действията си и следвайте ангажиментите си. Ако се съгласите да се срещнете с някого, за да му помогне с документите, уверете се, че сте пристигнали навреме и сте подготвени, а ако кажете, че ще проверите за наличните езикови курсове, информирайте човека, дори ако информацията се забави, за да покажете, че все още работите по нея.
- **Поверителност:** защита на личния живот на бежанците, за да се изградят безопасни и надеждни отношения. Ясно обяснете как ще се използва тяхната информация.
- **Подходи за овластяване:** овластяване на бежанците чрез насърчаване на независимостта и вземането на решения. Напътствайте ги в навигирането в местните ресурси, вместо да го правите вместо тях.
- **Разбиране на динамиката на властта:** бъдете наясно с динамиката помощник-получател и се стремете да насърчавате равенството. Използвайте език, който набляга на сътрудничеството, а не на авторитета.

Раздел 4 – Първа помощ и подкрепа за психичното здраве

Първата помощ и подкрепа за психичното здраве са ключови умения за тези, които работят с бежанци, обхващащи способността за разпознаване на признаци на травма, осигуряване на незабавна кризисна интервенция, преподаване на техники за управление на стреса и улесняване на достъпа до професионална помощ, като същевременно се справят със стигмата на психичното здраве в общностите. Ето защо трябва да вземете предвид следните съвети:

- **Разпознаване на признаци на травма и дистрес:** симптомите могат да включват свръхбдителност, емоционално отдръпване или физически оплаквания без медицински причини. Наблюдавайте промените в поведението и внимателно попитайте за благосъстоянието.
- **Основни техники за кризисна интервенция:** техники като упражнения за заземяване (фокусиране върху непосредственото обкръжение) могат да помогнат за стабилизиране на хората. Напътствайте ги да назовават обекти, които виждат, чуват или докосват.
- **Упражнения за намаляване на стреса и заземяване:** дихателните техники или осъзнатостта могат да помогнат на бежанците да се справят със силния стрес. Преподавайте бавно, дълбоко дишане, за да намалите тревожността.
- **Кога и как да се обърнете към професионална помощ:** разпознайте кога е необходима професионална намеса при тежка травма. Подгответе списък с доверени доставчици на психично здраве.
- **Справяне със стигмата:** образование на общностите за психичното здраве, за да се нормализира търсенето на помощ. Споделете истории за възстановяване и устойчивост.



Учене от казус

Университет от Обединеното кралство има вдъхновяваща инициатива, чрез която студенти доброволно преподават английски език на разселени украински учащи чрез програма, наречена TESOL - Преподаване на английски език на говорещи други езици. Признавайки, че тези обучаеми са се сблъскали със значителна травма, тази програма включва в обучението на доброволците практики на преподаване, основани на травмата. Акцентът е върху създаването на безопасна, подкрепяща учебна среда, в която учениците се чувстват уважавани и разбрани. Чрез този подход студентите-доброволци могат да придобият по-задълбочено разбиране на грижите, информирани за травмата, което не само подобрява тяхното преподаване, но и им помага да се свързват по-ефективно със своите ученици. Като цяло този случай подчертава реалното въздействие на оборудването на преподавателите с умения за справяне с уникалните нужди на бежанските общности.

За размисъл...

- Как може да се прояви травмата в класната стая и защо е важно преподавателите и учителите да са наясно с това?
- Какви конкретни стъпки могат да предприемат преподавателите и учителите, за да изградят доверие и чувство за безопасност за своите ученици?
- Какви ключови елементи на грижата, информирана за травмата, трябва да приемат доброволците и лидерите на общността в учебна среда?

Искате ли да научите повече?

<https://refugeap-network.net/2023/08/27/case-study-implementing-research-researching-implementation-integrating-trauma-informed-pedagogy-in-training-msc-tesol-students-volunteering-to-teach-english-to-ukrainian-displaced-people/>



Практически съвети

- Избягвайте фрази, които могат да предизвикат спомени за страдание. Подбирайте думите внимателно, като се фокусирате върху настоящата безопасност и бъдещите възможности. Имайте предвид културните нюанси в езика и изразяването, тъй като определени думи или фрази могат да носят различни конотации в различните култури. Редовно проверявайте бежанците, които подкрепяте, за да сте сигурни, че вашият стил на общуване е удобен за тях.
- Създайте среда, в която бежанците се чувстват комфортно да споделят. Осигурете физически комфорт, като осигурите тихи, уединени зони с удобни

места за сядане и установите ясни основни правила за поверителност и уважение. Включете културно познати елементи, като произведения на изкуството или музика, за да създадете усещане за принадлежност. Позволете на бежанците да имат контрол върху околната среда, като например да избират къде да седнат.

- Напътствайте бежанците да разпознаят своите силни страни и способности. Насърчете вземането на решения в ежедневните дейности и дългосрочното планиране и предоставяне на възможности за споделяне на умения в бежанската общност. Празнувайте малки постижения и етапи в тяхното интеграционно пътуване и свързвайте бежанците с местни менторски програми или възможности за доброволчество за изграждане на увереност и социални контакти.



Какво доброволците и лидерите на общността правят и не правят

<ul style="list-style-type: none">■ Предоставяйте ясни, културно чувствителни обяснения на процесите на подкрепа, като използвате прост език и визуални помощни средства, когато е необходимо.■ Валидирайте чувствата и преживяванията на бежанците без осъждане, като признаете тяхната сила и устойчивост при изправянето пред предизвикателствата.■ Насърчавайте автономността, като включвате бежанците в грижите и решенията им, насърчавайки ги да си поставят лични цели и приоритети за тяхното благополучие.	<ul style="list-style-type: none">■ Не приемайте, че всички бежанци споделят едни и същи преживявания или травми. Признайте разнообразието от произход и индивидуални обстоятелства.■ Не принуждавайте хората да обсъждат миналото си, преди да са готови. Уважавайте тяхното темпо и правото им на неприкосновеност на личния живот при споделяне на лична информация.■ Не прекрочвайте границите, като предлагате помощ извън вашия опит. Знайте кога и как да се обърнете към специалисти, когато е необходимо.
--	---

Допълнителна информация

- **Услуги, информирани за травмата**
www.acf.hhs.gov/trauma-toolkit/immigrant-or-refugee-populations
- **Психично здраве и психологическа подкрепа**
www.unhcr.org/media/unhcrs-mental-health-and-psychosocial-support-persons-concern
- **Информационни листове на УНИЦЕФ България – Украйна за бежанците**
www.unicef.org/bulgaria/en/reports/ukraine-refugee-response-bulgaria-june-2023

ПРАКТИЧЕСКА ПОДКРЕПА И НАВИГАЦИЯ В РЕСУРСИТЕ

Снимка от [Rémi Walle](#) on [Unsplash](#)



Практическа подкрепа и навигация в ресурсите

Този модул предоставя на доброволците и лидерите на общността знанията и инструментите, необходими за подкрепа на бежанците, докато се ориентират в основни аспекти на ежедневието в новите си общности. До края на този модул ще научите как да помогнете на бежанците да получат достъп до местни ресурси, да разбират здравеопазването и социалните услуги, да намерат жилище, да се записват в образователни програми и да търсят възможности за работа. Чрез практически насоки и практически дейности ще бъдете подготвени да предложите съчувствена, културно чувствителна подкрепа, която насърчава психичното благополучие и помага на бежанците да изградят стабилност и увереност в новата си среда.

Раздел 1 — Идентифициране и достъп до местни ресурси

Процесът на интегриране на бежанците в приемащите общности е сложен и многостранен. Практическата подкрепа за навигиране в местните ресурси, здравеопазването, социалните услуги, жилищното настаняване, образованието, заетостта и обществените мрежи е от съществено значение. Като предоставят на бежанците ясни насоки за достъп до тези услуги, доброволците и лидерите на общността могат да играят решаваща роля в подкрепата на психичното благополучие, намаляването на изолацията и изграждането на основа за стабилност и самодостатъчност.

Една от първоначалните стъпки в подкрепа на бежанците е идентифицирането на местни и национални ресурси, които отговарят на техните уникални нужди. Ефективната навигация в ресурсите започва с картографиране на наличните услуги, включително правна подкрепа, здравеопазване, ресурси за психично здраве, езикови курсове, агенции по заетостта и обществени организации.

Достъпът до ресурси на общността позволява на бежанците да се ангажират по-пълноценно с новата си среда. Практическата подкрепа за достъп до тези ресурси намалява чувството на безпомощност и зависимост, като дава възможност на бежанците да вземат информирани решения и повишава тяхната автономност.

Какво трябва да се има предвид?

- Създаването на указател на услугите, свързани с бежанците, е от съществено значение. Това включва не само изброяване на местни услуги, но и идентифициране на ключови контакти, работно време, изисквания за допустимост и поддържани езици. Такива указатели трябва да бъдат изчерпателни, но лесни за навигация, като помагат на бежанците да получат подкрепа без допълнително объркване или разочарование.

- Подкрепата за психичното здраве е приоритет за много бежанци, които може да са преживели травма. Доброволците и лидерите на общността могат да подкрепят бежанците, като идентифицират услуги за психично здраве, които предлагат културно чувствителни грижи, езикова подкрепа и подход, информиран за травмата.
- От решаващо значение е да се проучи внимателно всеки ресурс, за да се гарантира, че той предоставя безопасни, подходящи и достъпни услуги. Доброволците и лидерите на общността трябва да проверят дали ресурсите са проверени, дали персоналът е обучен да работи с бежанци и дали услугите са в съответствие с ценностите на приобщаване и уважение към културното многообразие.

Раздел 2 — Навигация в здравеопазването и социалните услуги

Навигирането в здравните и социалните услуги често е един от най-предизвикателните аспекти на интеграцията за бежанците поради непознаване на системите, езиковите бариери и културните различия. Доброволците и лидерите на общността могат да улеснят този процес, като насочват бежанците през достъпа до здравеопазване и социални услуги.

Достъпът до здравеопазване и социални услуги чрез мрежа от подкрепящи хора води до по-добри здравни резултати, намален стрес и по-голяма устойчивост. Помощта за достъп до социални услуги помага на бежанците да изградят стабилността, необходима за посрещане на други нужди от интеграция.

Какво трябва да се има предвид?

- Доброволците и лидерите на общността могат да предоставят преглед на здравната система, като обяснят първичната помощ, спешните услуги, превантивните грижи и специализираните услуги за психично здраве. Това може да включва насоки за намиране на местни клиники, записване на срещи, разбиране на здравното осигуряване и значението на редовните здравни прегледи.
- Социалните услуги като жилищна помощ, финансова подкрепа, благосъстояние на децата и помощ за заетост са жизненоважни за стабилизирането на живота на бежанците. Доброволците и лидерите на общността могат да насочват бежанците през процесите на кандидатстване, критериите за допустимост и необходимата документация, като гарантират, че те са напълно информирани за своите права и възможности.
- Езиковото и културното разбирателство често са значителни пречки при предоставянето на услуги. Доброволците и лидерите на общността могат да помогнат за преодоляване на тази празнина, като организират услуги за устен превод, предоставят преведени материали или действат като неформални преводачи, когато е необходимо. Освен това доброволците и лидерите на общността могат да помогнат на бежанците да се ориентират към културни

норми и очаквания, които могат да се различават от тези в родните им страни, като им помагат да се ориентират в системата по-ефективно.

Раздел 3 – Практическа подкрепа за интеграция

Подсигурено жилище, образование и заетост са от основно значение за интеграцията на бежанците, тъй като осигуряват основната структура, около която могат да се стабилизируют други аспекти на живота. Доброволците и лидерите на общността могат да играят важна роля в подпомагането на бежанците да намерят жилище, да се запишат в образователни програми и да търсят работа.

Достъпът до подсигурявано жилище, образование и заетост насърчава както социалната, така и психологическата интеграция, като осигурява сигурност и цел в приемащата общност.

Какво трябва да се има предвид?

- Намирането на жилище на достъпни цени често е една от основните нужди на бежанците. Доброволци и лидери на общността могат да помогнат, като насочват бежанците през процеса на наемане на жилище, обясняват правата на наемателите и помагат при кандидатстване за жилищни субсидии. За тези, които са във временно настаняване, доброволците могат да предоставят информация за намиране на по-дългосрочни решения.
- Образованието е от решаващо значение както за младите, така и за възрастните бежанци. За децата доброволците могат да помогнат при записването в училище, да обяснят процесите, очакванията на училището и ролята на родителите в образователната система. За възрастни те могат да предоставят информация за езикови курсове, професионално обучение и образователни пътеки, които подпомагат кариерното развитие.
- Заетостта е от основно значение за финансовата независимост и интеграция на бежанците. Доброволците и лидерите на общността могат да предоставят насоки за търсене на работа, изграждане на автобиография, програми за развитие на умения и подготовка за интервю. Много бежанци може да се нуждаят от помощ при разбирането на местното трудово законодателство, процесите за кандидатстване за работа и нормите на работното място, които често се различават значително от тези в родните им страни.

Раздел 4 – Развитие на връзки в общността

Изграждането на социална мрежа в приемащата общност е от съществено значение за психичното благополучие и интеграция. Чрез създаване на чувство за общност и принадлежност бежанците могат по-добре да се справят с предизвикателствата на презаселването, да намалят изолацията и да насърчат устойчивостта. Доброволците и лидерите на общността могат да помогнат, като създадат възможности за бежанците да се свържат с местните жители и помежду си.

Изграждането на връзки в общността насърчава емоционалната подкрепа, намалява самотата и подобрява способностите за справяне. Социалните мрежи осигуряват достъп до информация, намаляват изолацията и насърчават положителните резултати за психичното здраве на бежанците, които се адаптират към новата среда.

Какво трябва да се има предвид?

- Доброволците и лидерите на общността могат да помогнат за създаването на групи за подкрепа, менторски програми или обществени центрове, които предоставят социална и емоционална подкрепа. Тези структури позволяват на бежанците да споделят опит, да придобиват практически знания и да изградят взаимоотношения с други, изправени пред подобни предизвикателства.
- Доброволците и лидерите на общността могат да улеснят връзките между бежанците и местните жители. Програми като приятелски системи, езиков обмен и сесии за културна ориентация насърчават взаимодействието между бежанци и жители. Тези връзки помагат на бежанците да научат за местната култура и обичаи, да подобрят езиковите си умения и да изградят приятелства.
- Доброволци и лидери на общността могат да организират събития в общността и дейности за интеграция. Социалните събирания, семинари и културни събития насърчават взаимодействието и взаимното разбирателство. Тези събития помагат на бежанците да развият чувство за принадлежност и насърчават местните жители да придобият по-задълбочена оценка на културата и преживяванията на бежанците.



Учене от казус

Arrival Aid е германска инициатива с нестопанска цел, която подкрепя бежанците в навигирането в сложни процеси, свързани с убежището, интеграцията и психичното благополучие. Основана през 2015 г. и базирана в Мюнхен, Arrival Aid работи в различни градове в Германия и предлага доброволческа програма, насочена към предоставяне на бежанците на практически насоки и емоционална подкрепа. Доброволците помагат на бежанците да получат достъп до основни услуги, да осигурят жилище, да се запишат в образователни програми и да се ориентират във възможностите за работа. Програмата е насочена към необходимостта от ясна информация и подкрепа за навигиране в социалните и правните системи на Германия, като същевременно помага на бежанците да се чувстват добре дошли и интегрирани в своите общности. Arrival Aid разчита на мрежа от обучени доброволци, които са запознати с местните ресурси, жилищните системи, службите по заетостта и културната интеграция. Доброволците насочват бежанците през документацията, осигуряват преводаческа подкрепа и ги придружават на важни срещи. Програмата се оказва много ефективна за намаляване на стреса и безпокойството, които бежанците често изпитват поради езикови бариери и непознати системи. Бежанците, които участват в програмата, съобщават, че се чувстват по-уверени в германските системи

и по-добре подготвени да се справят с бюрократичните процеси. Компанията на доброволец също така облекчава изолацията, което значително допринася за подобряване на резултатите за психичното здраве. Проучванията и обратната връзка на участниците подчертават, че практическата подкрепа, предоставяна от доброволци, намалява тревожността и стреса, като помага на бежанците да се чувстват повече у дома си в Германия.

За размишление...

- Как индивидуалните насоки от доброволци влияят на психическото благополучие на бежанците и чувството за принадлежност към новите им общности?
- Какви са предизвикателствата, с които могат да се сблъскат доброволците, когато помагат на бежанците да се ориентират в местните ресурси и как могат да бъдат обучени да преодоляват ефективно тези предизвикателства?
- Как местните общности могат да подкрепят програми като Arrival Aid, за да осигурят дългосрочна устойчивост и по-голямо въздействие?

Искате ли да научите повече?

<https://arrivalaid.org/en/>



Практически съвети

- Създайте проста, лесна за навигация директория с основни местни ресурси, включително здравеопазване, правна помощ, жилищна помощ, услуги за психично здраве и образователни програми. Запознайте се с тези ресурси и бъдете готови да придружавате бежанците на срещи или да обяснявате процесите, като им помогнете да се чувстват подкрепени и уверени в достъпа до услуги.
- Използвайте ясна и проста комуникация, тъй като езикът и непознатата терминология могат да бъдат значителни бариери. Когато помагате на бежанците да се ориентират в услугите, използвайте ясен, прост език и проверявайте разбирането чрез кратки резюмета или визуални помагала. Помислете за използване на приложения за превод или организиране на подкрепа за устен превод, за да сте сигурни, че те напълно разбират своите възможности и права.
- Организирайте редовни обществени събития, като семинари за културен обмен, срещи за езикови практики или споделени ястия, за да помогнете на бежанците да се свържат с другите. Изграждането на мрежа за социална подкрепа може да намали чувството на изолация, да подобри психичното благосъстояние и да насърчи чувството за принадлежност, както се вижда в програмата на Arrival Aid.



Какво доброволците и лидерите на общността правят и не правят

■ **Дайте приоритет на ясната, уважителна комуникация**, като използвате прост език и потвърждавате разбирането, особено когато обяснявате сложни системи като здравеопазване и социални услуги.

■ **Изградете доверие, като проявявате съпричастност, търпение и културна чувствителност**, като признавате, че бежанците могат да имат различен опит и гледни точки, оформени от техния произход.

■ **Насърчавайте независимостта**, като насочвате бежанците как сами да имат достъп до ресурси, като им давате възможност да се ориентират уверено в местните системи с времето.

■ **Не приемайте, че всички бежанци имат еднакви нужди или опит.** Избягвайте обобщаването и вместо това слушайте активно, за да разберете уникалната ситуация на всеки.

■ **Не затрупвайте бежанците с твърде много информация наведнъж.** Съсредоточете се върху непосредствените им нужди и давайте допълнителни насоки стъпка по стъпка, за да предотвратите объркване или стрес.

■ **Не насилвайте социални взаимодействия или дейности.** Уважавайте границите и позволете на бежанците да се ангажират със собствено темпо, създавайки удобна и подкрепяща среда.

Допълнителна информация

- **Подпомагане на достъпа до здравеопазване за бежанци и мигранти**
[www.thelancet.com/journals/laninf/article/PIIS1473-3099\(23\)00071-3/пълен текст](http://www.thelancet.com/journals/laninf/article/PIIS1473-3099(23)00071-3/пълен%20текст)
- **Културна компетентност в условията на предоставяне на услуги за бежанци**
www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2020/09/Cultural-Competence-in-Refugee-Settings.pdf
- **Насърчаване на приобщаването и самостоятелността чрез образование за бежанците**
www.unhcr.org/sites/default/files/2024-09/grf-2023-education-report.pdf

ГРИЖА ЗА СЕБЕ СИ И УСТОЙЧИВА ПОДКРЕПА



Снимка от [Лина Трошес](#) on [Unsplash](#)

Грижа за себе си и устойчива подкрепа

В нашия сложен свят подкрепата за бежанците изисква устойчиви и съчувствени подходи. Този модул предоставя на доброволците и лидерите на общността основни знания и умения, за да поддържат тяхното благополучие, като същевременно ефективно подкрепят бежанците. Ще изследвате различни стратегии за грижа за себе си, ще разберете вторичната травма и прегаряне и ще разработите механизми за справяне. Като обръщате внимание на етичните съображения в подкрепящите взаимоотношения, ще се научите да се ориентирате в баланса между емпатия и професионални граници. Този модул предоставя практически инструменти, пригодени за работата в подкрепа на бежанците, като ви дава възможност да дадете приоритет на психичното си здраве. В крайна сметка вашите подобрени умения за грижа за себе си ще допринесат за вашето лично благополучие и значително ще повлияят на качеството на подкрепата, която предоставяте, насърчавайки по-устойчива и приветлива среда за бежанците във вашата общност.

Раздел 1 – Основи на грижата за себе си за доброволци и лидери на общността

Грижата за себе си е крайъгълен камък на ефективната и устойчива подкрепа за бежанците. За доброволците и лидерите на общността е важно да признаят важността на поддържането на собственото си благополучие, докато помагат на другите.

Грижата за себе си в работата за подкрепа на бежанците

Значението на грижата за себе си е различно за всеки човек, тъй като всички сме различни. Въпреки това, има общ аспект на тези различни дейности. Отделянето на време за оценка на собственото състояние и нужди не е егоистично. Фокусирането върху себе си е необходимо - особено ако прекарваме част от времето и енергията си, фокусирайки се върху другите.

Като доброволец/ка, работещ/а с бежанци, можете да станете свидетели на различни ситуации, възходи и падения и често променящите се обстоятелства, пред които са изправени. Това може да бъде изключително емоционално и стресиращо за всички заинтересовани. Разпознаването на нечии нужди и инвестирането на време в практики за грижа за себе си гарантира, че доброволците и лидерите на общността могат да поддържат своето благополучие и да продължат работата си ефективно и дългосрочно, без да компрометират благосъстоянието си.

Разнообразни и адаптивни стратегии за грижа за себе си

Балансиране - също и доброволнара! - работа и личният живот са от съществено значение за избягване на прегарянето. Стратегиите за поддържане на баланс между професионалния и личния живот могат да включват планиране на редовни почивки, поставяне на ясни граници между работното и личното време и осигуряване на адекватна почивка и отдих.

Разгледайте различни дейности за грижа за себе си, вариращи от прости ежедневни практики до по-структурирани рутини, предоставяйки практически примери, за да осигурите цялостна грижа за себе си:

Дейности	Лесни	Умерени	Сложни
Физически дейности: помагат за поддържане на физическото здраве, освобождават от стреса и подобряват цялостното благосъстояние	Кратка разходка в парка Правене на леки упражнения за разтягане	Участие във фитнес клас (напр. аеробика, зумба) Занимаване със спортове на открито (напр. колоездене, плуване)	Редовно практикуване на йога Присъединяване към фитнес зала и следване на структурирана тренировъчна рутина
Практики за осъзнатост: Помагат за намаляване на стреса и повишаване на умствената яснота и фокус	Упражнения за дълбоко дишане Прекарване на няколко спокойни мига сам/а	Практикуване на водена медитация Ангажиране с осъзнато ходене	Посещаване на ритрийти или семинари за осъзнатост Включване на ежедневни сесии за медитация във вашата рутина
Хобита и творчески изкуства: ангажирането с хобита и творчески дейности насърчава релаксацията и емоционалното изразяване	Гледане на любимия ви телевизионен сериал с топла напитка Слушане на музика	Четене на книга или творческо писане Рисуване или оцветяване	Участие в уроци по изкуство или работилници По-ангажиращи хобита като свирене на музикален инструмент
Социални връзки: поддържането на социални връзки осигурява емоционална подкрепа и намалява чувството на изолация	Среща с приятел на кафе. Обаждане на член на семейството	Присъединяване към социални групи или клубове със сходни интереси (с изключение на областта на доброволческия труд) Организиране на малки събирания или вечери	Участие в общественополезен труд или доброволчески групи. Организиране на събития или срещи за по-големи групи
Професионална подкрепа за психично здраве: достъпът до професионална подкрепа за психично здраве	Разговор с доверен приятел или ментор Използване на онлайн ресурси за психично здраве	Посещение на срещи на групата за подкрепа Участие в кратки консултации	Редовна терапия или консултации с лицензиран специалист Участие в специализирани

осигурява цялостна грижа за психичното благополучие.			програми или семинари за психично здраве
Релакс и свободно време: включването на релаксация и развлекателни дейности помага за презареждане и подмладяване	Вземане на топла вана Наслаждаване на тиха вечер с любимо хоби	Прекарване на един ден в спа център Отиване на кратко бягство през уикенда	Планиране на редовни уелнес дейности като масажи или холистични процедури Включване на редовни пътувания за свободното време във вашия график
Саморефлексия и водене на дневник: саморефлексията и воденето на дневник помагат за обработката на мисли и емоции	Запишете три неща, за които сте благодарни всеки ден Размисъл върху ежедневните преживявания	Водене на ежедневен дневник за проследяване на емоции и мисли Писане за лични цели и стремежи	Участие в упражнения за водене на дневник Участие в семинари или курсове за саморефлексия

Насоки за адаптиране и прилагане на стратегии за грижа за себе си

Достъпът до ресурси за психично здраве, като консултантски услуги, групи за подкрепа и онлайн ресурси, е жизненоважен за текущата грижа за себе си. Примери за ресурси включват онлайн платформи за консултиране, местни организации за психично здраве и книги за самопомощ, фокусирани върху управлението на стреса и устойчивостта.

Какво да вземете предвид?

- **Оценете личните си нужди:** редовно оценявайте физическите, психическите и емоционалните си нужди, за да определите кои стратегии за самообслужване ще бъдат най-полезни.
- **Бъдете гъвкави:** адаптирайте рутината си за грижа за себе си, ако е необходимо. Това, което работи една седмица, може да се наложи да се коригира на следващата въз основа на вашите обстоятелства и енергийни нива.
- **Поставете си реалистични цели:** започнете с малки, постижими дейности за самообслужване и постепенно преминете към по-сложни практики.
- **Дайте приоритет на последователността:** направете грижата за себе си редовна част от рутината си. Последователната практика е по-полезна от спорадичната ангажираност.

- **Слушайте тялото и ума си:** обърнете внимание на това как се чувствате преди, по време и след дейности за самообслужване. Коригирайте практиките си, за да сте сигурни, че продължават да ви служат добре.
- **Баланс и разнообразие:** включете комбинация от физически, умствени, социални и творчески дейности, за да създадете добре закръглена рутина за грижа за себе си.

Раздел 2 – Разпознаване и управление на вторичната травма и прегарянето

Вторичната травма, известна още като заместваща травма, възниква, когато доброволци и лидери на общността са косвено изложени на травматичните преживявания на бежанците, които подкрепят. Това косвено излагане може да доведе до симптоми като тези, изпитвани от лицата, пряко засегнати от травмата, като емоционален стрес, тревожност и натрапчиви мисли.

Прегарянето е състояние на физическо, емоционално и психическо изтощение, причинено от продължително и интензивно участие в трудни ситуации. В контекста на подкрепата за бежанците, прегарянето може да се развие, когато доброволци и лидери на общности постоянно се сблъскват с високи нива на стрес и емоционално напрежение без адекватна грижа за себе си и подкрепа. Прегарянето може да се прояви чрез симптоми като умора, цинизъм, намалена производителност и чувство на безпомощност.

Разпознаването на признаците на вторична травма и прегаряне е от решаващо значение за навременната намеса и поддържането на благосъстоянието на доброволците. Бързото решаване на тези проблеми може да предотврати дългосрочните отрицателни въздействия както върху лицата, предоставящи подкрепа, така и върху качеството на подкрепата, предоставяна на бежанците. Те са както следва:

Признаци на вторична травма и прегаряне		
ЕМОЦИОНАЛНИ И ПСИХИЧЕСКИ ЗНАЦИ	емоционален стрес	Постоянни чувства на тъга, безпокойство или емоционално изтръпване
	натрапчиви мисли	повтарящи се и тревожни мисли, свързани с травмата, преживяна от бежанците
	емоционално изтощение	чувство на изтощение и неспособност да се справя с емоционалните изисквания
	цинизъм	развиване на негативно или безразлично отношение към доброволческия труд

	загуба на мотивация	намаляване на ентузиазма и ангажираността към доброволческия труд
КОГНИТИВНИ ПРИЗНАЦИ	Затруднена концентрация	проблеми с фокусирането върху задачите и поддържането на вниманието
	обезличаване	гледане на бежанците като на обикновени случаи, а не като на индивиди
	Свръхбдителност	повишена бдителност и чувствителност към потенциални заплахи
ФИЗИЧЕСКИ ПРИЗНАЦИ	хронична умора	постоянна умора и липса на енергия
	физически симптоми	главоболие, храносмилателни проблеми и други заболявания, свързани със стреса
	нарушения на съня	безсъние, кошмари или нарушени модели на сън
ПОВЕДЕНЧЕСКИ ПРИЗНАЦИ	емоционално отдръпване	емоционално дистанциране от бежанци и колеги
	повишена раздразнителност	лесно се разочаровате или ядосвате от дребни проблеми
	намалена професионална ефикасност	спад в производителността и ефективността на работата

Раздел 3 – Превенция на прегарянето, разработване на стратегии за справяне и изграждане на устойчивост

Предотвратяването на прегарянето и изграждането на устойчивост в доброволческия труд включва приемане на ефективни стратегии и механизми за справяне. За да предотвратите прегарянето, от съществено значение е редовно да правите почивки, да приоритизирате задачите и да делегирате отговорности, за да избегнете преумора. Включете методи за релаксация и практики за осъзнатост в рутината си, като например:

- Задайте таймер, за да си напомняте да правите 5-минутна почивка на всеки час.
- Използвайте инструмент за управление на задачи, за да организирате и приоритизирате ежедневните дейности.
- Практикувайте дълбоко дишане за няколко минути всеки ден, за да успокоите ума.

Следователно стратегиите за справяне със стреса помагат за управление на стреса и поддържане на благосъстоянието. Те могат да бъдат както следва:

- Физическа активност: редовни упражнения, като ходене, йога или спорт за освобождаване на ендорфини и намаляване на стреса. Присъединете се към местен клас по йога или ходете на 30-минутна разходка всеки ден.

- Медитация на вниманието: практикувайте медитация на вниманието, за да подобрите умствената яснота и фокус. Използвайте приложение за медитация, което да ви води през ежедневните сесии за внимание.
- Управление на времето: планирайте и приоритизирайте задачите, за да не се чувствате претоварени. Разделете големите задачи на по-малки, управляеми стъпки и си поставете постижими цели.

Стратегии за изграждане на устойчивост за справяне с изискванията на доброволческия труд

Култивирането на устойчивост е от решаващо значение за доброволците и лидерите на общностите, които подкрепят бежанците, тъй като им позволява да поддържат своето благосъстояние и ефективност в условията на трудна работа. Ето някои практически стратегии за изграждане и поддържане на тази устойчивост:

- Визуализирайте положителни резултати и сценарии, за да насърчите положително мислене. Прекарвайте по няколко минути всеки ден, представяйки си успешни и пълноценни преживявания във вашата доброволческа работа.
- Поставете реалистични и постижими цели, разделяйки по-големите задачи на по-малки стъпки. Празнувайте малки етапи, за да повишите увереността и мотивацията.
- Участвайте в редовни срещи с връстници, за да споделяте опит и да предоставяте взаимна подкрепа. Присъединете се или сформирайте група за подкрепа на връстници, където доброволците могат да обсъждат предизвикателствата и да предлагат насърчение.
- Редовно търсете насоки от ръководители и достъп до професионални услуги за психично здраве. Планирайте редовни проверки с ръководител или ментор за обратна връзка и подкрепа и помислете за консултации, ако е необходимо.

Раздел 4 – Етично съображение и граници в подкрепящите взаимоотношения

Поддържането на ясни граници е от съществено значение за предотвратяване на емоционалното прегаряне и осигуряване на ефективна подкрепа. Доброволците и лидерите на общността трябва да определят обхвата на своята подкрепа и да съобщат тези ограничения на бежанците. Задаването на конкретни часове за поддръжка и несподелянето на лична информация за контакт помага за поддържане на професионална дистанция.

Поверителността е от решаващо значение за изграждането на доверие и защитата на неприкосновеността на личния живот на бежанците. Доброволците и лидерите на общността трябва да получат изрично съгласие, преди да споделят лична информация. Практическите стъпки включват провеждане на разговори в частни

настройки и сигурно съхранение на чувствителни данни. Затова винаги се уверявайте, че дискусиите по лични въпроси се провеждат в самостоятелна стая.

Да бъдеш културно чувствителен включва разбиране и зачитане на културния произход на бежанците. Доброволците и лидерите на общността трябва да се образуват за обичаите и ценностите на общностите, които подкрепят. Това означава да се признаят стиловете на общуване или дрескод, за да се създаде уважителна и приобщаваща среда.

Балансирането на емпатията с професионалната дистанция гарантира, че доброволците предоставят състрадателна подкрепа, без да се претоварват емоционално. Практическите съображения включват активно слушане, поставяне на емоционални граници и търсене на надзор, когато е необходимо. Затова трябва да практикувате активно слушане, като същевременно поддържате фокус върху овластяването на бежанците, вместо да се оплитате емоционално.



Учене от казус

Доброволчески център Залцбург (Freiwilligenzentrum Salzburg) е ключова организация в Австрия, посветена на подкрепата и насърчаването на доброволческия труд в различни сектори, включително подкрепа за бежанци. Организацията предоставя ресурси, обучение и възможности за работа в мрежа, за да гарантира, че доброволците са добре подготвени, подкрепени и мотивирани в своите роли. Като се фокусира върху грижата за себе си и устойчивата подкрепа, Freiwilligenzentrum Salzburg помага на доброволците да поддържат своето благополучие и ефективност, което е от решаващо значение за дългосрочната ангажираност и въздействие в техните доброволчески дейности. По-конкретно, семинарът "Намерете баланса: Грижата за себе си като източник на сила за моята доброволческа работа" (Die Balance finden: Selbstfürsorge als Kraftquelle für meine Freiwilligenarbeit) се фокусира върху практиките за самообслужване на доброволците, като подчертава важността на поддържането на личното благополучие, за да поддържат доброволческите си усилия. Участниците научават практически техники за управление на стреса, превенция на прегарянето и изграждане на устойчивост. Семинарът осигурява подкрепяща среда, в която доброволците могат да споделят опит, да разсъждават върху своите предизвикателства и да разработват персонализирани стратегии за самообслужване. Освен това "Vol on Air Podcast" включва автентични истории и преживявания от доброволци, предоставяйки представа за тяхната мотивация, предизвикателства и въздействието на тяхната работа. Той служи като платформа за доброволците да споделят своите пътувания, да се учат един от друг и да намират вдъхновение. Подкастът обхваща различни теми, включително грижа за себе си, управление на стреса и балансиране на емпатията с професионалната дистанция. Като подчертава примери от реалния живот, подкастът помага на доброволците да разберат важността на грижата за себе си и устойчивата подкрепа.

За да размишлявам...



- Как може значението на грижата за себе си да бъде съобщено на доброволците и лидерите на общността, за да се осигури подкрепяща и устойчива доброволческа среда? Знаете ли примери във вашата доброволческа общност?
- Как опитът, споделен от доброволци и лидери на общността (като в подкастите "Vol on Air"), може да вдъхнови другите да балансират съпричастността и професионалната дистанция в ролите си?
- Знаете ли подобни подкасти, видеоклипове, статии от доброволци и лидери на общността? Какви техники за грижа за себе си прилагат в ежедневието си, за да подобрят благосъстоянието?

Искате ли да научите повече?

www.freiwilligenzentrum-salzburg.at/veranstaltungen/die-balance-finden-selbstfuersorge-als-kraftquelle-fuer-meine-freiwilligenarbeit/ [Предлага се само на немски]



Практически съвети

- Уверете се, че правите редовни почивки, за да се презаредите и да предотвратите прегаряне. Включете кратки упражнения за внимание или кратки разходки по време на тези почивки, за да увеличите максимално техния подмладяващ ефект.
- Ангажирайте се с мрежи за партньорска подкрепа, за да споделяте опит и да получавате емоционална подкрепа. Помислете за организиране на редовни групови сесии за обсъждане, за да обработите колективно предизвикателни преживявания и да отпразнувате успехите.
- Установете и поддържайте ясни граници, за да балансирате емпатията и професионалната дистанция. Съобщавайте тези граници с уважение както на колегите, така и на бежанците, като обяснявате как те допринасят за устойчива и ефективна подкрепа.



Доброволците и лидерите на общността правят и не правят

■ **Дайте приоритет на грижата за себе си**, като я превърнете в редовна част от рутината си. Занимавайте се с дейности, които

■ **Не пренебрегвайте личното време.** Избягвайте преумората и се уверете, че имате време за себе си. Планирайте редовни дейности, които ви носят радост и релакс извън доброволческата работа.

подмладяват ума и тялото ви ежедневно.

■ **Потърсете професионална подкрепа**, като използвате наличните ресурси за психично здраве. Планирайте редовни проверки със съветник или терапевт, за да обработите преживяванията си.

■ **Поддържайте граници**, за да избегнете прегаряне. Ясно съобщете границите си на колегите и тези, които подкрепяте.

■ **Не пренебрегвайте признаците на прегаряне**, за да предотвратите ескалация. Научете се да разпознавате предупредителни знаци като изтощение, цинизъм или намалена продуктивност у себе си.

■ **Не се изолирайте**. Поддържайте връзка с връстници и потърсете подкрепа, когато е необходимо. Редовно участвайте в екипни дейности или групи за подкрепа, за да поддържате чувството за общност.

Допълнителна информация

■ **Грижа за себе си за доброволци: балансиране на грижата за другите и себе си**

www.helperdobetter.com/self-care-for-volunteers

■ **Грижа за себе си и доброволчество: ръководство за поддържане на психичното здраве**

<https://discoverymood.com/blog/self-care-and-charity-volunteering>

■ **Практическо ръководство за грижа за себе си за помагачи професионалисти**

www.cmhnetwork.org/wp-content/uploads/2020/07/New_Practical-Guide-to-Self-Care-for-Wraparound-Professionals-1.pdf

Извод

Обобщение на ключовите моменти

С приближаването на края на това ръководство за доброволци и лидери на общности, подкрепящи психичното благополучие на бежанците, нека помислим върху проучените важни прозрения и стратегии.

Разбирайки опита на бежанците и културната компетентност, ние разпознахме сложните предизвикателства, пред които са изправени бежанците във фазите преди миграцията, разселването и след миграцията. Подчертахме важността на развитието на културна осведоменост, знания и умения за осигуряване на ефективна подкрепа, като същевременно възприемаме културното смирение и непрекъснатото учене в межкултурни взаимодействия.

Потопихме се в подходи, информирани за травмата, и комуникационни умения, като подчертахме прилагането на принципите за грижа, информирана за травмата, в подкрепата за бежанци. Това включва овладяване на ефективни комуникационни техники, като активно слушане и съпричастност, и изграждане на доверие и разбирателство, като същевременно се поддържат подходящи граници.

Практическата подкрепа и навигацията на ресурсите също са ключови области. Обсъдихме значението на идентифицирането и достъпа до местни ресурси за бежанците, подпомагането на здравеопазването, социалните услуги, жилищното настаняване, образованието и заетостта, както и улесняването на връзките с общността и интеграционните дейности.

И накрая, подчертахме важността на грижата за себе си и устойчивата подкрепа, която включва приоритизиране на грижата за себе си и разпознаване на признаци на вторична травма и прегаряне, разработване на стратегии за справяне и изграждане на лична устойчивост и поддържане на етични съображения и граници в подкрепящите взаимоотношения. Тези елементи заедно формират основите за ефективна и състрадателна подкрепа за психичното благополучие на бежанците.

Непрекъснатото учене и развитие

Пътят на подпомагане на психичното благополучие на бежанците продължава и непрекъснато се развива. Насърчаваме ви да продължите обучението и развитието

си след това ръководство. Търсете допълнителни възможности за обучение, участвайте в мрежи за партньорска подкрепа и бъдете информирани за най-новите изследвания и най-добри практики в подкрепа на психичното здраве на бежанците.

Призив за действие за създаване на гостоприемни и подкрепящи общности

Не забравяйте, че вашата роля като доброволец или лидер на общността е безценна за създаването на гостоприемни и подкрепящи общности за бежанците. Като прилагате знанията и уменията, които сте придобили в това ръководство, можете да направите значителна промяна в живота на тези, които са преживели разселване и травма.

Затова ви призоваваме да насърчавате приобщаваща среда, която празнува културното многообразие, да се застъпвате за политики и практики, които подкрепят психичното здраве на бежанците, да си сътрудничите с местни организации и институции за разширяване на мрежите за подкрепа, да споделяте своя опит и прозрения, за да повишите осведомеността за нуждите на бежанците от психично здраве и да дадете възможност на бежанците да станат активни участници в собствения си процес на изцеление и интеграция.

Заедно можем да изградим устойчиви, състрадателни общности, които осигуряват здрава основа за бежанците да изградят отново живота си и да процъфтяват в новите си домове. Вашият ангажимент към тази жизненоважна работа допринася за един по-приобщаващ и разбиращ свят за всички.



Снимка от [Priscilla Du Preez](#) на [Unsplash](#)

Ръководство за доброволци и лидери на общността



Co-funded by
the European Union

Финансиран от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (ЕАСЕА). Нито Европейският съюз, нито ЕАСЕА могат да бъдат държани отговорни за тях.

Проект № 2023-1-DE02-KA220-VET-000157237