



ПСИХОСОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА

ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК ДЛЯ ЛЮДЕЙ, ЯКІ ДОПОМАГАЮТЬ У ПОЛЬОВИХ УМОВАХ

ЗМІСТ

ЩО ТАКЕ ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА	3	У НИХ Є ПОТРЕБА В РАЦІОНАЛЬНОМУ ПОЯСНЕННІ	12
У ЧОМУ ПОЛЯГАЄ НАША МІСІЯ	3	МАЮТЬ НЕАДЕКВАТНІ АБО ДУЖЕ СИЛЬНІ ЕМОЦІЙНІ РЕАКЦІЇ	12
ЯК ДІЗНАТИСЯ, ЩО ЛЮДИНА ПЕРЕБУВАЄ У КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ?	4	ЇХНЯ ПОВЕДІНКА НЕ ВІДПОВІДАЄ ТОМУ, ЩО ВОНИ ВІДЧУВАЮТЬ	13
ФІЗИЧНІ СИМПТОМИ	4	ВОНИ ВИКОРИСТОВУЮТЬ ГУМОР	13
ПСИХІЧНІ ПРОЯВИ	4	МАЮТЬ ПОТРЕБУ ДОПОМАГАТИ	13
ПОВЕДІНКОВІ ЗМІНИ	4	ВОНИ ПОВОДЯТЬСЯ ІНФАНТИЛЬНО	13
ЗВИЧАЙНІ ФАЗИ РЕАГУВАННЯ НА НАДЗВИЧАЙНУ СИТУАЦІЮ	5	ПРИРОДНІ МЕХАНІЗМИ ПОДОЛАННЯ	14
1. ФАЗА: ТРИВОГА – БУРЯ ГОРМОНІВ	5	СПІЛКУВАННЯ З ДІТЬМИ	14
2. ФАЗА: СТІЙКІСТЬ – МАКСИМАЛЬНА АДАПТАЦІЯ	5	ЩО ПІКЛУВАЛЬНИКИ МОЖУТЬ ЗРОБИТИ, ЩОБ ДОПОМОГТИ ДІТЯМ	15
3. ФАЗА: ВИСНАЖЕННЯ	5	НЕМОВЛЯТА	15
ЧОГО ЗАЗВИЧАЙ ПОТРЕБУЮТЬ ЛЮДИ?	5	МАЛЕНЬКІ ДІТИ	15
ЯК ПІДТРИМУВАТИ РОЗМОВУ	6	СТАРШІ ДІТИ ТА ПІДЛІТКИ	15
ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ	6	ПЕРЕД ТИМ, ЯК ВИРІШИТИ ДОПОМОГТИ	16
ЧОГО НЕ ТРЕБА РОБИТИ	6	ПЕРЕД ТИМ, ЯК ПРИБУТИ НА МІСЦЕ ПОДІЇ, З'ЯСУЙТЕ НАСТУПНЕ	16
ФАЗИ ІНТЕРВ'Ю	7	КОНТАКТИ З ЛЮДЬМИ НА МІСЦЯХ	17
1. СКЛАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КАРТИ (MAPPING)	7	ЩО ЗАВЖДИ МАТИ ПРИ СОБІ	17
2. ПРОСТІР ДЛЯ ЕМОЦІЙ	7	ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ	18
3. РЕСУРСИ ПІДТРИМКИ ТА ЗАКРІПЛЕННЯ	8	ЯК Я МОЖУ ПОДБАТИ ПРО СЕБЕ?	19
4. ЗАПИТ	9	ОСОБЛИВОСТІ УКРАЇНСЬКОЇ МЕНТАЛЬНОСТІ, КУЛЬТУРИ ТА СОЦІАЛЬНОГО КОНТЕКСТУ БІЖЕНЦІВ З УКРАЇНИ	20
5. ПРАЦЮЄМО НАД РІШЕННЯМ	9	КУЛЬТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ ТА КОНТЕКСТ ЖИТТЯ В УКРАЇНІ	21
6. КОНКРЕТНИЙ ПЛАН І КРОКИ НА ДАНИЙ МОМЕНТ	9	СТАВЛЕННЯ ДО ВЛАДИ	21
А ЯКЩО ЦЕ ПИТАННЯ ЖИТТЯ?10		ДИНАМІЧНІСТЬ ЖИТТЯ	21
ЯК МОЖУТЬ ПОВЕДИТИСЯ ТРАВМОВАНІ ЛЮДИ	11	ЗА ЩО ПЛАТИТИ, ЗА ЩО НЕ ПЛАТИТИ І КОЛИ ПОДАРУНОК – ЦЕ ПРОСТО ПОДАРУНОК	21
ВОНИ ЗВИНУВАЧУЮТЬ ОТОЧЕННЯ	11	ОСВІТА ТА ІНКЛЮЗІЯ ДІТЕЙ У ШКОЛАХ	22
ВОНИ ВІДІРВАНІ ВІД РЕАЛЬНОСТІ	11	СКЛАДНІ ЕМОЦІЇ БІЖЕНЦІ	22
ВОНИ ЗАПЕРЕЧУЮТЬ ТЕ, ЩО СТАЛОСЯ	11	ПОСИЛАННЯ ТА ІНШІ РЕСУРСИ	23
ВТІКАЮТЬ У ФАНТАЗІЮ	11		
ВОНИ ПАСИВНО-АГРЕСИВНІ	12		
ВОНИ ТІКАЮТЬ У ХВОРОБУ	12		
ГОВОРЯТЬ ПРО СИТУАЦІЮ ВІДСТОРОНЕНО	12		

ЩО ТАКЕ ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА

Психосоціальна підтримка - це процес сприяння та зміцнення життєстійкості окремих осіб, сімей та громад для отямитися від критичних несприятливих ситуацій і адаптуватися до них. Психосоціальна допомога сприяє відновленню соціальної згуртованості та інфраструктури.

У ЧОМУ ПОЛЯГАЄ НАША МІСІЯ

- Слухати людей, створювати безпечний простір для спілкування та вміти працювати з тишею .
- Створювати простір для виходу емоцій.
- Оцінити гостроту ситуації та необхідність подальшої професійної допомоги (медичної, психологічної та матеріальної).
- Допомогати людям використовувати свої природні ресурси та соціальну мережу .
- Заохочувати природні способи подолання труднощів і надавати людям впевненість у їхній здатності впоратися з ситуацією.
- Надавати інформацію та контакти доступних служб
- Запобігати подальшій ретравматизації та вразливості (як психічній, так і фізичній) (ВООЗ, 2019).

СТВОРИТИ
БЕЗПЕЧНИЙ
ПРОСТІР



ЯК ДІЗНАТИСЯ, ЩО ЛЮДИНА ПЕРЕБУВАЄ У КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ?

ФІЗИЧНІ СИМПТОМИ

- напруженість, тремтіння
- головний біль, біль у спині, м'язах, загальна втома (синдром втоми)
- порушення стійкості, утруднене дихання, прискорене серцебиття, підвищення артеріального тиску, блідість
- діарея, запор, відсутність апетиту, відчуття голоду (вегетативні розлади)
- знекровлення периферії, відчуття холоду, жару
- загострення наявних захворювань, погіршення зору, порушення сну

ПСИХІЧНІ ПРОЯВИ

- страх, тривога, паніка
- відчай, розчарування
- жаль, почуття провини, сорому
- смуток, відчуття покинутості
- Гнів, лють
- безпорадність, безнадія, безпорадність
- відчуття неадекватності, нереальності
- емоційний хаос

ПОВЕДІНКОВІ ЗМІНИ

- зміни у спілкуванні та контактах з оточуючими
- загострення або розвиток залежностей
- нерішучість, зниження працездатності
- інфантильна, регресивна поведінка
- зміни у споживанні їжі



ЗВИЧАЙНІ ФАЗИ РЕАГУВАННЯ НА НАДЗВИЧАЙНУ СИТУАЦІЮ

1 ФАЗА: ТРИВОГА - БУРЯ ГОРМОНІВ

В організмі виникає стан тривоги, організм готується „битися або тікати“. Хтось може, навпаки, „завмерти“. Виділяється адреналін та інші гормони стресу. На цій стадії ви можете бачити людей дуже збудженими, бігаючими і скутими, плачучими і кричущими. Дії, як правило, імпульсивні або інстинктивні. Це початковий шок.

2 ФАЗА: СТІЙКІСТЬ - МАКСИМАЛЬНА АДАПТАЦІЯ

Це стадія, коли первинний шок пройшов, і люди зазвичай перебувають у „режимі вирішення“. Вони справляються з практичними речами, які їм потрібно забезпечити в даний момент, і не мають місця для суму тощо.

3 ФАЗА: ВИСНАЖЕННЯ

Зазвичай це відбувається, коли гостра небезпека згасла, з'явився простір для відпочинку, і при цьому люди повністю усвідомлюють, що сталося. У них є простір для того, щоб дати волю своїм емоціям (Vodáčková, 2002).

ЧОГО ЗАЗВИЧАЙ ПОТРЕБУЮТЬ ЛЮДИ?

- Забезпечити базові потреби, такі як притулок, їжа, вода і санітарні умови.
- Медичні послуги для поранених або людей з хронічними захворюваннями.
- Чіткої та правдивої інформації про подію, близьких їм людей та доступні послуги.
- Можливість і спроможність зв'язатися з близькими, друзями та іншою соціальною підтримкою.
- Доступ до підтримки відповідно до власної культури чи релігії.
- Можливість консультувати інших та брати участь у прийнятті важливих рішень. (ВООЗ, 2019)

ЯК ПІДТРИМУВАТИ РОЗМОВУ



ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ

- Встановлюйте хороший контакт.
- Поважати всі емоції.
- Закріплювати те, що працює (повторювати, перефразувати).
- Допомогайте узагальнити та зорієнтуватись у ситуації (резюмувати).
- Працювати з невербалікою - постава, сидіння, дистанція.
- Більше слухати, ніж говорити.



ЧОГО НЕ ТРЕБА РОБИТИ

- Не звинувачувати, не критикувати, не судити, не моралізувати, не висміювати, не читати нотацій.
- Не вигадувати рішення ситуацій, не давати непроханих добрих порад, не командувати, не аналізувати.
- Не применшуйте ситуацію чи емоції.
- Не узагальнюйте - поважайте, що ситуація та досвід кожної людини є унікальними.
- Не привертайте увагу до себе, не розповідайте власних історій.
- Не нав'язуйте себе, мова не йде про „випендрювання“.
- Не лякайтеся, не залякуйте, не провокуйте.
- Не допитуйте - не ставте забагато запитань.

ФАЗИ ІНТЕРВ'Ю

1. СКЛАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КАРТИ (MAPPING)

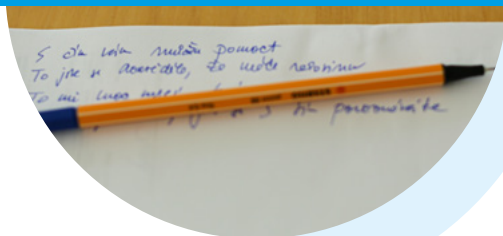
- Ставимо відкриті питання.
- Перевірка того, чи особа перебуває в гострій небезпеці.
- Я з'ясовую, чи задоволені основні потреби - сон, їжа...
- Пояснюю причину мого запиту.
- Замість запитань можна підбити підсумки, щоб опитування не було схоже на допит.
- Це допомагає іншій особі краще зорієнтуватися в ситуації та краще інтегруватися в неї, обговорюючи її.

2. ПРОСТІР ДЛЯ ЕМОЦІЙ

- Всі емоції є нормальними і зрозумілими - ми не заперечуємо їх.
- Допомогаємо висловити та назвати емоцію, не переводимо розмову на інше.
- Не потрібно бути надмірно активним, часто достатньо бути поруч з клієнтом з некомфортними емоціями і дати їм простір для виходу.
- Часто достатньо повторювати слова, які говорить людина, або невербально приєднатися до неї.
- Цікавитися, які емоції переживає людина в даний момент (довіритися комусь може бути складно, ми можемо бути першими, хто заговорить про це) „Як ти себе почуваєш?““Як ти почуваєшся зараз, коли ми про це говоримо?“
- Давати простір, слухати, керувати мовчанням (роздуми про мовчання, невербальні засоби)
- Допомогти налагодити контакт з власним тілом - запитати, що відчуває тіло.
- Запевнити людину, що, наприклад, плач і тремтіння - це нормально і є природною реакцією на ситуацію.
- Зняти напругу може принести полегшення.
- Попрацювати з почуттям провини, нормалізуючи його („Зрозуміло, що ці думки приходять в голову. З того, що ви говорите, мені здається, що ви зробили все, що могли в даний момент...“)
- **УВАГА ДО ВЛАСНИХ ЕМОЦІЙ** - створіть простір для їхньої вентиляції.

ТРИВОГА І ПАНІКА

- Якщо людина настільки схвильована, що не здатна сприймати, біжить..., перший крок - відвести її в безпечне місце або принаймні сповільнити її рух.
- Ми також можемо використовувати фізичний контакт, щоб зупинити - найбезпечніші місця для дотику - це плечі та коліна. Це дві точки, які ми можемо використати для заземлення.
- Дихання важливе для заспокоєння - дихайте разом з клієнтом і зосередьтеся на довгих вдихах (глибокі вдиhi можуть призвести до гіпервентиляції).
- Допомагає поперемінно напружувати та розслабляти м'язи.
- Прив'язка до реальності - повідомляйте, де ви знаходитесь, який сьогодні день і котра година.
- Важливим є усвідомлення того, що ситуація мине, вона не буде тривати вічно (навіть якщо ми не знаємо, як довго в даний момент).



3. РЕСУРСИ ПІДТРИМКИ ТА ЗАКРІПЛЕННЯ

- Ми закріплюємо („виділяємо“) те, що сприймаємо як корисне, важливе, з того, що людина вже зробила „Ти змогла попросити про допомогу, а це іноді буває важко...“
- Ми можемо по-справжньому оцінити іншого (намагаючись, щоб це не звучало банально або як оцінка) („Мені здається, що, напевно, знадобилося багато сміливості, щоб про це говорити...“)
- „Ти заслуговуєш на підтримку в цій ситуації“.
- Нормалізуємо переживання „Ти не єдина, хто переживає щось подібне. Це природно у твоїй ситуації“.
- Можемо допомогти переосмислити те, що говорить людина, і виокремити позитивне.

4. ЗАПИТ

- Ми обговорюємо, що потрібно іншій людині від нас і чим ми можемо реально допомогти.
- Перед початком роботи із запитом корисно підбити підсумки.
- „Що тобі зараз потрібно?“ „Як ти думаєш, що я можу зробити для тебе зараз?“
- Навіть якщо іноді запит може здаватися зрозумілим, навіть очевидним, варто його вербалізувати, це допомагає впорядкувати думки і перевірити, чи ми згодні.

5. ПРАЦЮЄМО НАД РІШЕННЯМ

- „Що ти вже спробував?“ „Що ще ви можете придумати?“
- „Хто з оточення може вас підтримати?“
- Для дітей, зокрема, ми складаємо карту мережі соціальної підтримки дорослих (сім'я, школа).
- Працюємо над рішеннями у співпраці з клієнтом, а не вигадуємо „за нього“ .
- Коли ми вичерпали можливості, можемо запропонувати рішення, але завжди перевіряємо, що про нього думає людина і чи є воно практично здійсненним для неї.

6. КОНКРЕТНИЙ ПЛАН І КРОКИ НА ДАНИЙ МОМЕНТ

- Даємо можливість співрозмовнику підсумувати, що він збирається робити зараз.
- Перевіряємо, як виконано доручення і як людина почувається зараз.
- Запропонувати відновити зв'язок, якщо це необхідно, наголошуючи, що людина не повинна залишатися наодинці зі своєю бідю.
- Порекомендуйте подальшу допомогу - допоможіть з подальшими контактами, якщо це необхідно.



А ЯКЩО ЦЕ ПИТАННЯ ЖИТТЯ?

- Встановіть контакт (представтесь на ім'я).
- Дуже важливо триматися спокійно, твердо і впевнено.
- Чітко і лаконічно пояснити, що відбувається, чому і куди потрібно звернутися.
- Запевнити клієнта, що ми поруч і підемо разом з ним.
- Виведіть клієнта у безпечне місце.
- У разі необхідності зв'язатися з іншими професійними службами (наприклад, медичною допомогою).
- Якщо людина травмована, з'ясуйте, наскільки серйозно, і надайте першу медичну допомогу, якщо необхідно, викличте швидку допомогу.



ЯК МОЖУТЬ ПОВОДИТИСЯ ТРАВМОВАНІ ЛЮДИ

Як відповідь буде запропоновано, 'як завгодно'. У відповідь на надзвичайну ситуацію будь-яку поведінку можна вважати „нормальною реакцією на ненормальну ситуацію“. Дійсно, ці реакції часто можуть здаватися дивними і недоречними. Важливо пам'ятати, що саме так людина в даний момент справляється з ситуацією. Три основні типи реакцій - це агресія (напад), втеча або замирання. Вони мають різні варіації і є здебільшого несвідомою поведінкою (механізмами).

ЗВИНУВАЧУЮТЬ ОТОЧЕННЯ

- Людина може звинувачувати вас у своїй поведінці (навіть якщо ви не винні) - коли її називають „винною“, це приносить полегшення і дає можливість виплеснути розчарування та злість через ситуацію, що склалася.
- Важливо не сприймати таку поведінку особисто.

ВІДІРВАНІ ВІД РЕАЛЬНОСТІ

- Досить часто люди, які пережили інцидент, не можуть повністю перебувати в реальності, оскільки вона є для них надто загрозливою
- Вони можуть прагнути модифікувати реальність у форму, яка є більш прийнятною для них
- Наша роль полягає в тому, щоб закріпити людину в реальності (наприклад, описавши, де вона знаходиться, який сьогодні день, а також за допомогою фізичного контакту, наприклад, з землею або місцями, до яких безпечно і доречно доторкнутися)

ЗАПЕРЕЧУЮТЬ ТЕ, ЩО СТАЛОСЯ

- люди часто схильні заперечувати надзвичайну подію, оскільки її визнання є для них занадто загрозливим - „цього ніколи не було“
- наша роль полягає, серед іншого, в тому, щоб повідомити правдиву і перевірену інформацію, а потім, разом з підтримкою, допомогти клієнту прийняти подію

ВІТКАЮТЬ У ФАНТАЗІЮ

- це може бути способом, за допомогою якого людина може звільнитися від реальності надзвичайної ситуації
- для нас важливо поважати це, гарантуючи, що клієнт не втратить зв'язок з реальністю (див. вище)

Є ПАСИВНО-АГРЕСИВНИМИ

- Люди, які постраждали від надзвичайної ситуації, можуть бути сповнені гніву, відчаю та інших емоцій, які вони можуть не мати можливості висловити та виплеснути.
- Тому вони можуть стати вербально пасивно-агресивними і, наприклад, таким чином відмовлятися від нашої допомоги.

ТІКАЮТЬ У ХВОРОБУ

- дехто може захворіти і скаржитися на болі та дискомфорт, які не мають підтвердженої фізичної причини
- ми повинні вислухати це як крик про турботу та увагу, а не намагатися сперечатися і пояснювати, що це неможливо

ГОВОРЯТЬ ПРО СИТУАЦІЮ ВІДСТОРОНЕНО

- Іноді нас може здивувати, наскільки відсторонено постраждали люди говорять про подію, ніби вона їх не стосується і вони піддають її науковому дослідженню.
- Це також нормальна реакція і важливо пам'ятати, що вона не означає, що з людиною „все гаразд“.
- Це радше сигнал для нас, що ми можемо спробувати запропонувати їм безпечний простір, де вони можуть отримати доступ до своїх емоцій.

У НИХ Є ПОТРЕБА В РАЦІОНАЛЬНОМУ ПОЯСНЕННІ

- У надзвичайній ситуації, яка трапилася з людиною і яку вона не могла контролювати, природною реакцією є потреба знайти сенс у всьому, що сталося.
- Люди, які так реагують на подію, можуть СПРАВЛЯТИ ВРАЖЕННЯ, що все в порядку, але це не означає, що вони не потребують уваги і турботи, простору для опрацювання своїх емоцій, до якого вони можуть поки що не мати доступу.

МАЮТЬ НЕАДЕКВАТНІ АБО ДУЖЕ СИЛЬНІ ЕМОЦІЙНІ РЕАКЦІЇ

- Часто на подразники, яких ми зазвичай не очікуємо.
- Вони можуть бути пов'язані з тим, що людина пережила (наприклад, якщо вона пережила вибух, щось може нагадувати звук сирени, або людина може навіть дуже сильно реагувати на будь-який гучний звук).
- Когось може налякати певний звук, предмет, запах...
- Іноді, з іншого боку, люди можуть бути апатичними і здаватися „беземоційними“ навіть у ті моменти, коли ми очікуємо сильних емоцій.
- і тут важливо усвідомлювати, що це „нормальна“ реакція на травматичну подію, і допомогти людині зрозуміти це.

- Люди самі можуть не розуміти своїх реакцій у такі моменти; наше завдання - не проговорювати їхні реакції, а заспокоїти, що це, ймовірно, нормальна реакція на травматичну подію, і скерувати до фахівців для отримання професійної допомоги .
- Тим більше важливо, щоб наша поведінка була передбачуваною, щоб ми пояснювали та описували те, що робимо, коли це доречно, щоб ми не робили швидких рухів, змін...

ЇХНЯ ПОВЕДІНКА НЕ ВІДПОВІДАЄ ТОМУ, ЩО ВОНИ ВІДЧУВАЮТЬ

- іноді люди можуть поводитися не так, як вони „виглядають“ (вони можуть казати, що з ними все гаразд, коли ми бачимо, що вони на межі).
- Це також є сигналом для нас, щоб дозволити їм наблизитися до своїх емоцій і дозволити їм висловити їх.

ВИКОРИСТОВУЮТЬ ГУМОР

- Це теж іноді може бути дивовижною, але самозберігаючою реакцією на пережитий стрес, не дивуймося цьому.

МАЮТЬ ПОТРЕБУ ДОПОМАГАТИ

- Навіть люди, які постраждали, можуть мати сильну потребу допомагати іншим.
- Це нормально і цілком може дати людині відчуття „контролю“ над ситуацією та полегшити відчуття безпорадності.
- Однак, може бути важливо переконатися, що вони також думають про свої базові потреби (їжа, питво, сон...), щоб не виснажуватися.

ПОВЕДАТЬСЯ ІНФАНТИЛЬНО

- Дорослі часто можуть поводитися інфантильно, демонструючи дитячі потреби чи поведінку

Важливо пам'ятати, що травмованим людям може бути дуже важко встановити з кимось довіру, відкритися і прийняти допомогу. Травмована людина часто втратила те, що було дуже важливою частиною її ідентичності, і все, що може відновити її почуття гідності та корисності, буде дуже важливим для неї.

Довготривалий стрес і невизначеність у такому випадку дуже поглинають. Подумайте ще більше про те, щоб виконати те, що ви обіцяєте, і щоб на вас можна було покластися. Шукайте все, що може прояснити ситуацію і навести лад у наступні дні після події.



ПРИРОДНІ МЕХАНІЗМИ ПОДОЛАННЯ

- контакт з емоціями, вміння їх випускати назовні
- вміння ділитися
- хороший контакт з тілом
- контакт з власними потребами
- усвідомлення власних кордонів
- орієнтуватися в ситуації, використовуючи наявні ресурси та інформацію
- вміння використовувати власний старший досвід
- вміння використовувати існування та досвід близьких людей
- вміння використовувати потенціал природної спільноти
- вміння використовувати моделі колективної поведінки
- натхнення літературними сюжетами, мріями
- відкритість до незвичайних творчих рішень, залучення уваги
- віра, надія, пошук сенсу

СПІЛКУВАННЯ З ДІТЬМИ

- Потрібно сприймати їх серйозно.
- Адаптувати мову, не говорити формально.
- Нагадувати про дитячі речі, наприклад, про іграшку.
- Запитувати про події, а не про почуття.
- Шукати союзників, якщо хтось знає про ситуацію.
- Використовуйте грайливість і творчість.
- Зосереджуватися на рішеннях - наприклад, також практикувати формули.



ЩО ПІКЛУВАЛЬНИКИ МОЖУТЬ ЗРОБИТИ, ЩОБ ДОПОМОГТИ ДІТЯМ

НЕМОВЛЯТА

- Тримайте їх у теплі та безпеці.
- Тримайте їх подалі від гучних звуків і хаосу.
- Обіймайте та притискайте їх.
- Якщо можливо, дотримуйтесь регулярного графіку годування та сну.
- Говоріть спокійно і тихо

МАЛЕНЬКІ ДІТИ

- Приділяйте їм більше уваги та часу.
- Часто нагадуйте їм, що вони в безпеці.
- Поясніть, що вони не винні в тому, що сталося.
- Не розлучайте маленьких дітей з їхніми опікунами, братами, сестрами та близькими.
- Дотримуйтеся звичного розпорядку дня і запланованого графіка, наскільки це можливо.
- Відповідайте на запитання про те, що сталося, просто і без страшних подробиць.
- Дозвольте їм пригорнутися, коли вони налякані або потребують цього.
- Будьте терплячі до дітей, які починають поводитися, як маленькі, наприклад, смокчуть великий палець або мочаться.
- Якщо можливо, знаходьте можливості для ігор і розслаблення.

СТАРШІ ДІТИ ТА ПІДЛІТКИ

- Приділяйте їм час і увагу.
- Допомогайте їм дотримуватися звичного розпорядку дня.
- Інформуйте їх фактично про те, що сталося, і пояснюйте, що відбувається зараз.
- Дозвольте їм сумувати. Не очікуйте, що вони все витримують.
- Вислухайте їхні думки та страхи і не засуджуйте їх.
- Встановіть чіткі правила та очікування.
- Розпитуйте про небезпеки, з якими вони стикаються, підтримуйте їх і обговорюйте з ними, як краще уникнути шкоди.
- Заохочуйте їх допомагати та надавайте їм можливості допомагати. (ВООЗ, 2019)

ПЕРЕД ТИМ, ЯК ВИРІШИТИ ДОПОМОГТИ

- Чітко усвідомлюйте свою мотивацію - допомога допомагає не лише отримувачу, але й тому, хто її надає, і це нормально.
- Вивчіть правила поведінки в надзвичайних ситуаціях, а також ролі та обов'язки кожного типу помічників.
- Зважте на власне здоров'я, особисту та сімейну ситуацію і чесно вирішіть, чи готові ви допомогти саме зараз у цій конкретній надзвичайній ситуації (ВООЗ, 2019)

ПЕРЕД ТИМ, ЯК ПРИБУТИ НА МІСЦЕ ПОДІЇ, З'ЯСУЙТЕ НАСТУПНЕ

- Що сталося?
- Коли і де це сталося?
- Скільки людей, ймовірно, безпосередньо постраждало і хто вони?
- Хто забезпечує базові потреби, такі як невідкладна медична допомога, їжа, вода, притулок або пошук членів сім'ї?
- Де і як люди можуть отримати доступ до цих послуг?
- Хто ще допомагає? Чи залучені місцеві жителі до допомоги?
- Яка ситуація з безпекою і як ви забезпечуєте власну безпеку? Як працює інфраструктура? (ВООЗ, 2019)

ЧТО?
КОГДА?
ГДЕ?



КОНТАКТИ З ЛЮДЬМИ НА МІСЦЯХ

- Активно шукайте людей, які перебувають у групі ризику - особливо зосередьтеся на тих, хто реагує на ситуацію штовханиною
- Запевняйте людей у можливості повторної підтримки, коли вони її потребуватимуть або зможуть її отримати
- Активно пропонуйте можливість звернутися за допомогою
- У разі необхідності, намагайтеся супроводжувати тих, хто перебуває в зоні ризику, до безпечного місця
- Активно реагуйте на деструктивну та саморуйнівну поведінку
- Представтеся, назвіть своє ім'я та назву вашої організації.
- Запитайте, чи можете ви допомогти.
- Якщо можливо, знайдіть безпечне і тихе місце для розмови.
- Намагайтеся захистити людину від розголосу
- Якщо людина сильно засмучена, постарайтеся, щоб вона не залишалася наодинці. (ВООЗ, 2019)



ЩО ЗАВЖДИ МАТИ ПРИ СОБІ

- відповідний теплий одяг на випадок несприятливої погоди
- їжу та напої
- контакти регіональних установ
- список контактів колег, включно із зазначенням того, за що вони відповідають
- підключення до Інтернету (дані)
- базова аптечка першої допомоги для себе та інших
- щось для нотаток

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

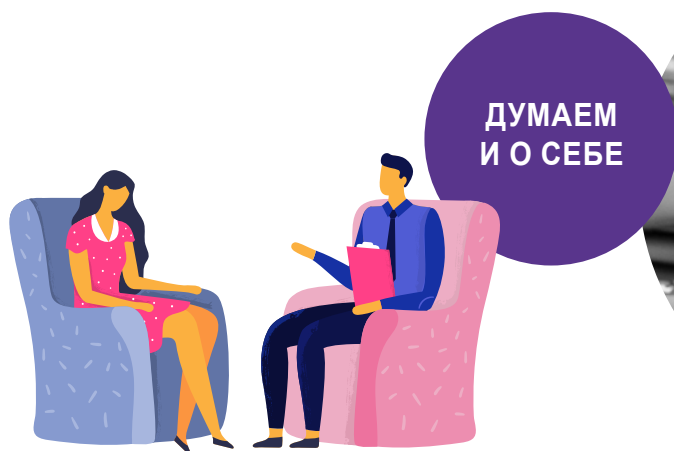
- Будьте автентичними.
- Скиньте „білий халат“.
- Поважайте право людей приймати власні рішення.
- Усвідомлюйте свої упередження та працюйте з ними.
- Поважайте приватність і зберігайте конфіденційність особистих комунікацій.
- Визнайте, що ви маєте владу у вашій ролі, і не зловживайте нею - ретельно добирайте слова і підтримуйте професійні стосунки (ви не друзі, і ви несете відповідальність за дотримання цих кордонів).
- Передавайте лише правдиву та перевірену інформацію і пропонуйте лише те, що ви дійсно можете зробити.
- Поважайте, що хтось не зацікавлений у вашій допомозі в даний момент або не хоче з вами говорити, і запевніть їх, що ваша пропозиція дійсна і в майбутньому.
- Поважайте, що кожна людина може по-різному сприймати ситуацію, і це лише одна з природних реакцій на екстремальну ситуацію.
- Дайте кожному, з ким ви розмовляєте, достатньо простору перед початком розмови, переконайтеся, що у вас достатньо часу для розмови, і постарайтеся забезпечити безпечно і, якщо можливо, спокійне середовище.
- Визнайте, що фізичний контакт є потужним - завжди переконайтеся, що людині комфортно і що це безпечно для вас.
- Заохочуйте все, що посилює почуття ідентичності іншої людини.
- Віддаляючись від події, дайте людям можливість зрозуміти, що з ними відбувається і як це може бути пов'язано з подією.
- Поважайте, що якою б складною не була ситуація, відповідальність за її вирішення завжди лежить на людині, ви можете запропонувати стільки підтримки, скільки дозволяє ситуація - і при цьому ви робите достатньо.



УВАЖАЕМ И ПОДДЕРЖИВАЕМ

ЯК Я МОЖУ ПОДБАТИ ПРО СЕБЕ?

- Не забувай про базові потреби - регулярний сон, їжу та відпочинок - навіть протягом дня
- алкоголь, нікотин, кофеїн чи наркотики не є здоровими механізмами подолання труднощів
- підтримуйте зв'язок з друзями та родиною
- чітко усвідомлюйте свою мотивацію і те, що ви не несете відповідальності за рішення людей, яким допомагаєте, або за результат ситуації - зосередьтеся на тому, щоб добре виконувати свою роботу
- залиште час і місце для роздумів після події
- переконайтеся, що у вас є місце, де ви можете поділитися своїм досвідом і заручитися підтримкою колег
- знайдіть спосіб визнати себе за свою роботу і не чекайте подяки та визнання від тих, кому ви допомагаєте, вони можуть бути не в змозі це зробити.



ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА:

VODÁČKOVÁ, D. та ін.: Кризове втручання. Прага: Portál, 2002. ISBN 89-7178696-9

ВООЗ: Перша психологічна допомога: Посібник для працівників на місцях, Великобританія, ETF, 2019, ISBN 978-80-906509-9-2

ČČK: Як надавати психосоціальну підтримку під час та після ковіду, ČČK, 2020

ОСОБЛИВОСТІ УКРАЇНСЬКОЇ МЕНТАЛЬНОСТІ, КУЛЬТУРИ ТА СОЦІАЛЬНОГО КОНТЕКСТУ БІЖЕНЦІВ З УКРАЇНИ

З прибуттям безпрецедентної кількості біженців до Чеської Республіки у 2022 році виник неочікуваний тиск на постачальників соціальних та інших послуг.

Вони почали працювати з групою людей, які прибули з травмами та проблемами, пов'язаними з вимушеною міграцією. Тому не дивно, що, незважаючи на багато спільного між чеською та українською культурою, між працівниками, які надають допомогу, та їхніми українськими клієнтами виникають певні непорозуміння, особливо в контексті стресових ситуацій.

Деякі особливості пов'язані не лише з культурними відмінностями, але й з тим, як працюють системи охорони здоров'я та освіти в Україні та Чехії.

Наведені нижче спостереження щодо специфіки українського народу не є вичерпними і не мають на меті визначити характер кожного українця. Ми намагаємося перерахувати деякі моменти, які в чеському контексті можуть бути інтерпретовані як небажання, грубість або конфліктна поведінка.



КУЛЬТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ ТА КОНТЕКСТ ЖИТТЯ В УКРАЇНІ

СТАВЛЕННЯ ДО ВЛАДИ

Як і в багатьох пострадянських країнах, відносини людей з України з владою є складними і не завжди однозначними. З одного боку, багато людей, наприклад, на роботі, звикли до чітко ієрархічного підходу до керівництва. Вони часто без проблем приймають вказівки чи прохання від керівництва і звикли діяти самостійно у вирішенні проблем. Водночас, для багатьох все ще залишається певна недовіра до влади, до авторитетів. Може бракувати впевненості в тому, що їхні інтереси насправді враховуються. Особливо в контексті стресу, який переживають усі біженці, це може викликати більшу недовіру, тривогу або нервозність і пов'язані з цим реакції.

ДИНАМІЧНІСТЬ ЖИТТЯ

Для багатьох українців життя в Чехії здається повільнішим, ніж вони звикли. Це може бути пов'язано з тим, що багато магазинів закриваються рано або не працюють на вихідних. В Україні багато хто звик працювати по суботах і мало відпочивати. У Чехії така поведінка може сприйматися як хижацька. Для деяких біженців „гостріші лікті“ є частиною соціального порядку. Вони мають високі очікування щодо себе та своїх близьких. Цей темп життя також може бути пов'язаний з очікуваннями, які деякі біженці покладають, наприклад, на систему охорони здоров'я. Люди, особливо з великих міст, не звикли чекати більше кількох днів, щоб потрапити до лікаря, в тому числі до спеціаліста. Працівники, які займаються міжкультурною роботою в Чехії, часто стикаються з нерозумінням з боку українських біженців, коли їм кажуть, що до невропатолога треба чекати кілька тижнів, а до стоматолога – кілька місяців. Іноді вони відчують себе дискримінованими, оскільки звикли до більшої доступності лікарів.

ЗА ЩО ПЛАТИТИ, ЗА ЩО НЕ ПЛАТИТИ І КОЛИ ПОДАРУНОК – ЦЕ ПРОСТО ПОДАРУНОК

У сфері охорони здоров'я, як і в інших сферах послуг, біженці іноді стикаються з нерозумінням щодо оплати. Вони більше звикли до думки, що за спеціальну плату, наприклад, безпосередньо лікарю, можна отримати кращий або швидший доступ до певної послуги. В Україні це не хабар, а заздалегідь узгоджений тариф. Тому вони часто дивуються, що такий підхід зазвичай не працює в Чеській Республіці і що, крім того, їхні запитання про такі послуги іноді сприймаються як несправедливі. Деякі українці можуть ставитися до безкоштовних соціальних послуг з певним скептицизмом і неповагою, оскільки вважають, що вони не такі якісні, як платні. Але це не стосується біженців від війни. В українців, як і в багатьох пострадянських народів, досі існує звичай дарувати подарунки тим, хто їм допоміг - лікарям, офісним працівникам, соціальним працівникам. У Чехії це вже не є поширеним звичаєм, і тому такі подарунки часто сприймаються як недоречні. Важливо розуміти, що шоколадка чи пляшка вина - це дійсно знак уваги та вдячності, а не спроба когось підкупити.

ОСВІТА ТА ІНКЛЮЗІЯ ДІТЕЙ У ШКОЛАХ

Багато українських батьків звикли до значно вищих вимог до своїх дітей, ніж у чеських школах. Діти можуть бути успішними в математиці чи природничих науках, але мати очікувані недоліки в чеській мові. Батьки дітей з особливими освітніми потребами звикли до інклюзивних шкіл з України, які працюють там вже багато років. У Чехії їм та їхнім дітям набагато складніше, тому діти йдуть до спеціальних шкіл або не потрапляють до жодної школи.

СКЛАДНІ ЕМОЦІЇ БІЖЕНЦІВ

Біженці з України, як і інші біженці, приносять з собою багато складних, іноді суперечливих і сильних емоцій, і вони можуть жити з ними місяцями або роками після прибуття. Багато з них пережили суворі дні, тижні або місяці в зонах бойових дій. Їм довелося виїхати несподівано і незаплановано, часто без своїх супутників життя або батьків. Стрес, пов'язаний не лише зі страхом за своїх близьких в Україні, страхом за свою країну як таку, але й з екзистенційними питаннями – чи зможуть вони прогодувати себе і свої сім'ї, чи не втратять житло або роботу - відчувається і тут, у Чехії. Стрес, страх і тривога не покидають більшість біженців з України, хоча деякі з них відчувають певне полегшення. Такий тривалий стан може викликати ще більше роздратування, вимагати допомоги у спосіб, який може бути сприйнятий як недоречний, або, навпаки, відмовлятися від запропонованої допомоги.

Воєнне біженство – це вимушена міграція, більшість біженців не планували жити в іншій країні, або, принаймні, не готувалися до цього. Тому можна зіткнутися з неприйняттям, наприклад, чеської мови, інакшості чеської культури і життя, особливо в ситуаціях, коли людина відчуває, що втратила всі життєві орієнтири і не знає, як їх повернути. Такий людині потрібен час. Час, щоб змиритися з несподіваною ситуацією, з тим, що вона не має контролю над багатьма речами, які раніше контролювала. Йому потрібен час, щоб скористатися тим, що йому пропонують, щоб перебудувати своє життя так, щоб він міг стати опорою для себе і своїх близьких.



**СИЛЬНІ ТА
СУПЕРЕЧЛИВІ
ЕМОЦІЇ**

Багато біженців все ще сподіваються, що зможуть повернутися в Україну, коли ситуація стане безпечнішою. Це, а також той факт, що деякі з них живуть тут без більшої частини своєї сім'ї, змушує їх жити подвійним життям, і тут, і там, і може частково обмежити їхню здатність інтегруватися в життя в Чеській Республіці.



В ЯКОСТІ ДОДАТКОВОГО ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ МИ РЕКОМЕНДУЄМО, НАПРИКЛАД:

<https://mkc.cz/cz/o-nas/aktuality/jak-pomahat-uprchlikum-a-neprepalit-start-aneb-zkuse-nosti-dlouholete-dobrovolnice>

Методика допомоги та розуміння: <https://mkc.cz/cz/e-knihovna/metodika-jak-pomahat-a-porozumet>

Або методики психологічної підтримки біженців, наприклад, тут:

<https://cosiv.cz/cs/pomocvka/>

<https://cosiv.cz/cs/2022/05/02/brozury-uprchlici/>

Матеріал „Особливості українського менталітету“ підготувала Маша Волинська, організація АМІГА.

„Людина в кризі стоїть на краю прірви. Вона не знає, як діяти далі, і паралізована кризою. Вона має звужене сприйняття і часто не бачить перед собою нічого, крім прірви. Помічник намагається пройти з ним по краю прірви і обійти її, щоб він міг продовжити свій шлях самостійно. Тому мова не йде про те, щоб перевести людину на інший бік (за це ми не відповідаємо), а про те, щоб взяти її за руку і допомогти їй знайти свій шлях (допомогти їй дослідити свої можливості)“.

Посібник „ Психосоціальна підтримка“ (ČČK, 2020)

„Кризи – це нормальна частина життя,
і людство знало, як з ними справлятися
з незапам'ятних часів. Допоможи іншим,
щоб вони змогли допомогти собі..“



Опубліковано Diakonie ČCE - Центром гуманітарної співпраці та розвитку у 2023 році
Автор. Магістр Віола Хознауєрова
Графічний дизайн. Елішка Віммерова

Diakonie 
Českobratrské cirkve evangelické

Epim
European Programme
for Integration
and Migration

Diakonie ČCE - Центр гуманітарної співпраці та розвитку

вул. Бельгіцька 374/22
120 00 Прага 2

www.diakoniespolu.cz