

Οδηγός PHAROS για δίκτυα αλληλοβοήθειας



Κοινοπραξία του έργου PHAROS
PHAROS – Ψυχική υγεία για μετανάστες και πρόσφυγες – Μια προσέγγιση με τη
συμμετοχή εθελοντών συμβούλων ψυχικής υγείας

PHAROS – Οδηγός για δίκτυα αλληλοβοήθειας

Συγγραφείς: Κοινοπραξία PHAROS
INTEGRA Filder e.V. (συντονιστής του έργου)

Το παρόν έργο © 2026 διατίθεται υπό την άδεια CC BY-NC 4.0.
Για να δείτε ένα αντίγραφο αυτής της άδειας, επισκεφθείτε τη διεύθυνση
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Ψηφιακή έκδοση και άλλες γλώσσες: <https://pharoserasmus.eu/>

Αριθμός έργου PHAROS: 2024-1-DE02-KA220-ADU-000244259

Εισαγωγή στον Οδηγό

Το έργο PHAROS παίρνει το όνομά του από τον αρχαίο φάρο της Αλεξάνδρειας, ένα από τα επτά θαύματα του αρχαίου κόσμου, ο οποίος στεκόταν ως φάρος που καθοδηγούσε τους ναυτικούς μέσα από αβέβαια και επικίνδυνα νερά προς ασφαλές λιμάνι. Όπως και ο φάρος, το έργο PHAROS στοχεύει να προσφέρει κατεύθυνση, σιγουριά και φως σε όσους περιπλανιούνται στο άγνωστο τοπίο της ζωής σε μια νέα χώρα. Ο παρών Οδηγός έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου PHAROS και έχει σχεδιαστεί για να σας υποστηρίξει, ως νεοεκπαιδευμένο μη επαγγελματία σύμβουλο ψυχικής υγείας, στο πρακτικό έργο της δημιουργίας και διαχείρισης δικτύων αλληλοϋποστήριξης στην κοινότητά σας.

Η ολοκλήρωση του προγράμματος εκπαίδευσης των εθελοντών συμβούλων ψυχικής υγείας σας εφοδίασε με γνώσεις σχετικά με τις συνήθεις προκλήσεις ψυχικής υγείας, την επικοινωνία με ευαισθησία στο τραύμα, τις πρακτικές αυτοφροντίδας και τις διαδικασίες παραπομπής που είναι διαθέσιμες για τους μετανάστες και τους πρόσφυγες στη χώρα σας. Ο παρών Οδηγός βασίζεται σε αυτά τα θεμέλια και τα αναπτύσσει περαιτέρω. Αφορά τις διαπροσωπικές, οργανωτικές και ηθικές διαστάσεις του έργου της αλληλοϋποστήριξης, προσφέροντας καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο προώθησης του δικτύου αλληλοϋποστήριξης, την προσέλκυση συμμετεχόντων, την ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων διευκόλυνσης, τη διαχείριση ευαίσθητων συζητήσεων, την αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης και την αποτελεσματική συνεργασία με επαγγελματίες ψυχικής υγείας.

Κάθε κεφάλαιο αυτού του Οδηγού έχει γραφτεί με την αναγνώριση ότι το έργο της αλληλοϋποστήριξης είναι προσωπικό, εξαρτάται από το πλαίσιο και εξελίσσεται. Οι εμπειρίες των νεοαφιχθέντων μεταναστών και προσφύγων ποικίλλουν σε μεγάλο βαθμό και δεν υπάρχει ένα ενιαίο σενάριο ή προσέγγιση που να λειτουργεί για κάθε περίπτωση. Η καθοδήγηση που προσφέρεται εδώ προορίζεται επομένως να προσαρμοστεί προσεκτικά στη δική σας κοινότητα, γλώσσα και πολιτισμικό πλαίσιο. Σας ενθαρρύνουμε να χρησιμοποιήσετε ό,τι είναι χρήσιμο, να τροποποιήσετε ό,τι χρειάζεται αλλαγή και να παραμείνετε ανοιχτοί στο να μαθαίνετε από κάθε αλληλεπίδραση που έχετε ως σύμβουλος.

Στα κεφάλαια θα βρείτε εξηγήσεις βασικών εννοιών, πρακτικά βήματα, περιγραφές περιπτώσεων, πρότυπα και ερωτήσεις για προβληματισμό. Αυτά είναι εργαλεία για την υποστήριξη της πρακτικής σας, όχι κανόνες που πρέπει να ακολουθείτε αυστηρά. Το πιο σημαντικό συστατικό της αλληλοϋποστήριξης είναι η γνήσια φροντίδα σας για τους ανθρώπους που υποστηρίζετε, και αυτό είναι κάτι που κανένας οδηγός δεν μπορεί να προσφέρει. Αυτό που μπορεί να κάνει είναι να σας βοηθήσει να μεταφέρετε αυτή τη φροντίδα στη δουλειά σας με τρόπο προσεκτικό, ασφαλή και αποτελεσματικό.

Συμβουλές για τη χρήση αυτών των κατευθυντήριων γραμμών

Πριν προχωρήσετε στα επιμέρους κεφάλαια, μπορεί να είναι χρήσιμο να αφιερώσετε λίγο χρόνο για να σκεφτείτε πώς να αξιοποιήσετε καλύτερα αυτόν τον πόρο. Οι παρακάτω προτάσεις θα σας βοηθήσουν να αξιοποιήσετε στο έπακρο τον Οδηγό:

Διαβάστε με το δικό σας ρυθμό

Δεν είναι απαραίτητο να διαβάσετε αυτόν τον Οδηγό μονοκόμματα. Μπορεί να προτιμάτε να εστιάσετε στο κεφάλαιο που σχετίζεται περισσότερο με το σημείο στο οποίο βρίσκεστε στη δουλειά σας ως σύμβουλος. Αν μόλις αρχίζετε να δημιουργείτε το δίκτυο ομότιμης υποστήριξης σας, τα Κεφάλαια 1 και 2 θα σας φανούν πιο άμεσα χρήσιμα. Αν ήδη διεξάγετε συνεδρίες και θέλετε να αναπτύξετε τις δεξιότητές σας στη διευκόλυνση, τα Κεφάλαια 5 και 6 μπορεί να είναι το σημείο εκκίνησής σας.

Επιστρέφετε συχνά σε αυτόν

Αυτός ο οδηγός δεν προορίζεται για να διαβαστεί μία φορά και να παραμεριστεί. Καθώς η εμπειρία σας ως σύμβουλος αυξάνεται, διαφορετικά τμήματα θα γίνονται πιο σχετικά. Επιστρέφοντας στα κεφάλαια μετά από μερικούς μήνες πρακτικής, θα μπορείτε να ασχοληθείτε με το περιεχόμενο με πιο ουσιαστικό τρόπο, με βάση τις πραγματικές καταστάσεις που έχετε αντιμετωπίσει.

Χρησιμοποιήστε τα πρότυπα ως σημείο εκκίνησης

Τα σενάρια και τα πρότυπα που περιλαμβάνονται σε κάθε κεφάλαιο έχουν σχεδιαστεί για να σας παρέχουν τη γλώσσα και τη δομή για καταστάσεις που μπορεί να σας φαίνονται άγνωστες στην αρχή. Δεν προορίζονται για να διαβάζονται κατά λέξη. Προσαρμόστε τις λέξεις ώστε να ακούγονται φυσικές με τη δική σας φωνή και κατάλληλες για την κοινότητά σας. Ένα σενάριο που ακούγεται προβαρισμένο θα είναι πάντα λιγότερο καθησυχαστικό από ένα που εκφέρεται με ζεστασιά και αυθεντικότητα.

Αναστοχαστείτε τακτικά

Κάθε κεφάλαιο περιλαμβάνει ερωτήσεις αναστοχασμού για τους συμβούλους. Αφιερώνοντας χρόνο για να τις χρησιμοποιήσετε, είτε σε ένα ημερολόγιο, είτε σε μια συζήτηση με έναν συνάδελφο σύμβουλο, είτε απλά κατά τη διάρκεια μιας ήσυχης στιγμής στο τέλος μιας συνεδρίας, θα σας βοηθήσει να παρατηρήσετε μοτίβα στην πρακτική σας, να εντοπίσετε τομείς που χρειάζονται βελτίωση και να αναγνωρίσετε τι πηγαίνει καλά.

Ζητήστε υποστήριξη όταν τη χρειάζεστε

Αυτός ο Οδηγός παρέχει καθοδήγηση, αλλά δεν αντικαθιστά την υποστήριξη των εκπαιδευτών ενηλίκων, των εργαζομένων υποστήριξης μεταναστών ή των επαγγελματιών ψυχικής υγείας που συμμετέχουν στο πρόγραμμα Pharos στη χώρα σας. Εάν αντιμετωπίσετε μια κατάσταση που σας φαίνεται πέρα από την εμπειρία ή τις ικανότητές σας, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας. Το να γνωρίζετε τότε να εμπλέξετε άλλους είναι μία από τις πιο σημαντικές δεξιότητες που μπορεί να αναπτύξει ένας σύμβουλος.

Συνεργαστείτε με τους συναδέλφους σας

Όπου είναι δυνατόν, συναντηθείτε με άλλους μη επαγγελματίες συμβούλους ψυχικής υγείας στη χώρα σας ή μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος Pharos. Η κοινή αναστοχασμός, η διαβούλευση με συναδέλφους και η ανταλλαγή πρακτικών ιδεών είναι μερικοί από τους πιο αποτελεσματικούς τρόπους για να εξελιχθείτε ως σύμβουλος. Δεν χρειάζεται να αναλάβετε αυτό το έργο μόνοι σας.

Διατηρήστε την εμπιστευτικότητα στο επίκεντρο

Πολλές από τις συζητήσεις που θα έχετε ως σύμβουλος αφορούν προσωπικές και ευαίσθητες πληροφορίες. Πριν από κάθε συνεδρία, υπενθυμίστε στον εαυτό σας τη δέσμευσή σας για εμπιστευτικότητα. Αυτή η δέσμευση αποτελεί το ηθικό θεμέλιο της αλληλοϋποστήριξης και πρέπει να αντιμετωπίζεται ως αδιαπραγμάτευτη.

Ο παρών Οδηγός είναι οργανωμένος και παρουσιάζεται ως μια σειρά έξι (6) κεφαλαίων και ενός συμπεράσματος. Κάθε κεφάλαιο περιέχει μαθησιακά αποτελέσματα, βασικές έννοιες και ορισμούς, συμβουλές, σύντομες περιγραφές και παραδείγματα περιπτώσεων, ώστε να μπορείτε να δείτε τις εφαρμογές των συμβουλών, καθώς και συνοδευτικά πρότυπα που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε στις συνεδρίες σας ως εθελοντές σύμβουλοι. Τα έξι (6) κεφάλαια αφορούν τα ακόλουθα θέματα:

1. Κεφάλαιο 1 – Στρατηγικές για την προώθηση των δικτύων αλληλοβοήθειας μεταξύ νεοαφιχθέντων μεταναστών και προσφύγων.
2. Κεφάλαιο 2 – Πρόσληψη συμμετεχόντων και οικοδόμηση εμπιστοσύνης και καλών σχέσεων σε νέες κοινότητες.
3. Κεφάλαιο 3 – Διαδικασίες παραπομπής και συνεργασία με επαγγελματίες ψυχικής υγείας.
4. Κεφάλαιο 4 – Βασικές δεξιότητες δικτύωσης μεταξύ ομοτίμων και κώδικας δεοντολογίας.
5. Κεφάλαιο 5 – Διεξαγωγή συνεδριών αλληλοβοήθειας και διευκόλυνση ομαδικών συνεδριών.
6. Κεφάλαιο 6 – Παρέμβαση σε κρίσεις και πρωτόκολλα έκτακτης ανάγκης.

Ελπίζουμε ότι θα βρείτε αυτόν τον οδηγό χρήσιμο κατά τη συμμετοχή των ομοτίμων σας σε συνεδρίες παροχής συμβουλών. Καλή επιτυχία με την καθοδήγηση ομοτίμων.

Στρατηγικές για την προώθηση των δικτύων αλληλοβοήθειας μεταξύ νεοαφιχθέντων μεταναστών και προσφύγων

Εισαγωγή

Ένα δίκτυο αλληλοβοήθειας μπορεί να επιτύχει τον σκοπό του μόνο όταν τα άτομα που το έχουν περισσότερο ανάγκη γνωρίζουν την ύπαρξή του και αισθάνονται πραγματικά ευπρόσδεκτα να συμμετάσχουν. Η προώθηση δεν είναι, επομένως, μια δευτερεύουσα δραστηριότητα στο έργο ενός μη επαγγελματία συμβούλου ψυχικής υγείας. Είναι κεντρική για ολόκληρη τη διαδικασία. Χωρίς προσεκτική και συνεχή προβολή, ακόμη και το πιο προσεκτικά προετοιμασμένο δίκτυο ομοτίμων θα παραμείνει άδειο. Αυτό το κεφάλαιο διερευνά πώς μπορείτε να ευαισθητοποιήσετε την κοινότητά σας σχετικά με το δίκτυο αλληλοβοήθειας, πώς μπορείτε να επικοινωνήσετε τον σκοπό του με τρόπο που να φαίνεται προσιτός και ασφαλής, και πώς μπορείτε να αναπτύξετε συνεργασίες με τοπικούς φορείς και χώρους που θα σας επιτρέψουν να προσεγγίσετε αποτελεσματικά τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες.

Η προώθηση ενός δικτύου ομοτίμων μεταξύ ατόμων που ενδέχεται να έχουν βιώσει εκτοπισμό, τραύμα ή δυσπιστία απέναντι σε νέα συστήματα απαιτεί ευαισθησία, συνέπεια και δημιουργικότητα. Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να σας υποστηρίξει στην ανάπτυξη μιας στρατηγικής προώθησης που να ταιριάζει στο πλαίσιο σας, παραμένοντας ταυτόχρονα προσηλωμένη στον σεβασμό της αξιοπρέπειας και της αυτονομίας των ατόμων που ελπίζετε να προσεγγίσετε.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση αυτού του κεφαλαίου, οι εθελοντές σύμβουλοι ψυχικής υγείας θα είναι σε θέση να εντοπίζουν τους βασικούς χώρους και τα κανάλια μέσω των οποίων μπορούν να προσεγγιστούν οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες, να επικοινωνούν τον σκοπό και τη δομή του δικτύου αλληλοβοήθειας με τρόπο σαφή και φιλόξενο, να αναπτύσσουν απλό προωθητικό υλικό προσαρμοσμένο στις ανάγκες της κοινότητάς τους και να χτίζουν σχέσεις με τοπικούς οργανισμούς που μπορούν να υποστηρίξουν την προώθηση και τη βιωσιμότητα του δικτύου.

Τα συγκεκριμένα μαθησιακά αποτελέσματα μπορούν να περιγραφούν ως γνώσεις που θα αποκτήσετε, δεξιότητες που θα είστε σε θέση να εφαρμόσετε και στάσεις που θα υιοθετήσετε κατά τη διάρκεια αυτής της εργασίας. Αυτά συνοψίζονται ως εξής:

Γνώσεις

- Κατανοήστε γιατί η προώθηση είναι σημαντική και πώς διαφέρει από την απλή διαφήμιση.
- Να εντοπίζετε τους κοινοτικούς χώρους και τα δίκτυα που είναι πιο πιθανό να προσεγγίσουν τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες.
- Αναγνώριση κοινών ανησυχιών που μπορεί να εμποδίζουν τους ανθρώπους να συμμετάσχουν σε ένα δίκτυο αλληλοβοήθειας.

Δεξιότητες

- Δημιουργήστε απλό, προσιτό προωθητικό υλικό προσαρμοσμένο στην κοινότητά σας.
- Επικοινωνήστε με σαφήνεια τον σκοπό και τα όρια του δικτύου αλληλοβοήθειας σε συνομιλίες και ομαδικές συναντήσεις.
- Δημιουργήστε ανεπίσημες συνεργασίες με τοπικούς οργανισμούς και χώρους για να υποστηρίξετε τις δράσεις προσέγγισης.

Στάσεις

- Προσεγγίστε την προώθηση με υπομονή και μακροπρόθεσμη προοπτική.
- Να είστε ευαισθητοποιημένοι στο γεγονός ότι ορισμένοι άνθρωποι μπορεί να χρειαστούν χρόνο προτού αισθανθούν έτοιμοι να συμμετάσχουν.
- Δείξτε σεβασμό στην ποικιλομορφία των επικοινωνιακών αναγκών και των πολιτισμικών υποβάθρων εντός της κοινότητάς σας.

Πλαίσιο και σκοπός

Η προώθηση ενός δικτύου αλληλοβοήθειας δεν είναι το ίδιο με τη διαφήμιση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Οι άνθρωποι που έχουν φτάσει πρόσφατα σε μια νέα χώρα συχνά φέρουν μαζί τους εμπειρίες αβεβαιότητας, απώλειας και κλονισμένης εμπιστοσύνης. Μερικοί μπορεί να έχουν προηγούμενες εμπειρίες με υπηρεσίες ή συστήματα που δεν τους φέρθηκαν καλά. Άλλοι μπορεί να ανησυχούν ότι η κοινοποίηση προσωπικών πληροφοριών θα μπορούσε να έχει συνέπειες για το μεταναστευτικό τους καθεστώς ή την ασφάλειά τους. Για όλους αυτούς τους λόγους, η προώθηση πρέπει να αντιμετωπίζεται όχι ως εκστρατεία αλλά ως διαδικασία οικοδόμησης σχέσεων.

Ο στόχος δεν είναι να προσελκύσουμε όσο το δυνατόν περισσότερους συμμετέχοντες στο συντομότερο δυνατό χρονικό διάστημα. Είναι να προσεγγίσουμε τους σωστούς ανθρώπους με τον σωστό τρόπο, τη σωστή στιγμή για αυτούς. Αυτό σημαίνει να είμαστε ορατοί στους χώρους όπου περνούν το χρόνο τους οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες, χρησιμοποιώντας γλώσσα που μπορούν να κατανοήσουν, συνεργαζόμενοι με αξιόπιστα πρόσωπα της κοινότητας και επικοινωνώντας με σαφήνεια τι είναι το δίκτυο, τι δεν είναι και για ποιον προορίζεται.

Βασικές έννοιες

Βασική έννοια	Ορισμός και εφαρμογή
Χαρτογράφηση της κοινότητας	Πριν ξεκινήσετε τις δράσεις προσέγγισης, είναι χρήσιμο να εντοπίσετε τους χώρους, τους οργανισμούς και τα άτομα μέσω των οποίων μπορείτε να προσεγγίσετε με τον πιο φυσικό τρόπο τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν σχολές γλωσσών, προγράμματα ένταξης, θρησκευτικές κοινότητες, κοινοτικά καφενεία, τράπεζες τροφίμων ή πολιτιστικούς συλλόγους. Η χαρτογράφηση αυτών των δικτύων σας παρέχει ένα σημείο εκκίνησης για τις δράσεις προσέγγισης.
Προσβάσιμη επικοινωνία	Το προωθητικό υλικό και οι συνομιλίες πρέπει να είναι κατανοητά, χωρίς επαγγελματική ορολογία και διαθέσιμα στις γλώσσες που ομιλούνται στην κοινότητά σας. Οι οπτικές μορφές, οι σύντομες προτάσεις και οι σαφείς περιγραφές του τι μπορούν να περιμένουν οι συμμετέχοντες συμβάλλουν όλα στην προσβασιμότητα.
Η διαφήμιση από στόμα σε στόμα ως πρωταρχική στρατηγική	Σε πολλές κοινότητες μεταναστών, η προσωπική σύσταση είναι πιο ισχυρή από οποιοδήποτε έντυπο φυλλάδιο. Όταν κάποιος που έχει ήδη συμμετάσχει στο δίκτυο μιλάει θετικά για την εμπειρία του σε έναν φίλο ή γείτονα, αυτό δημιουργεί μια πιο αξιόπιστη μορφή προώθησης από ό,τι τα επίσημα κανάλια μόνα τους.
Ο ρόλος των αξιόπιστων μεσαζόντων	Οι άνθρωποι είναι πιο πιθανό να ασχοληθούν με κάτι όταν αυτό τους παρουσιάζεται από κάποιον που ήδη εμπιστεύονται, όπως ένας δάσκαλος, ένας ηγέτης της κοινότητας, μια θρησκευτική προσωπικότητα ή ένας εργαζόμενος στον τομέα της υποστήριξης. Η οικοδόμηση σχέσεων με αυτά τα άτομα και τους οργανισμούς μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την εμπέλεια και την αξιοπιστία του δικτύου ομοτίμων.

Πρακτικά βήματα και προσεγγίσεις

Η αποτελεσματική προώθηση του δικτύου αλληλοβοήθειας απαιτεί έναν συνδυασμό προσεγγίσεων. Μπορείτε να ακολουθήσετε τα παρακάτω πρακτικά βήματα όταν αρχίζετε να ευαισθητοποιείτε την κοινότητά σας σχετικά με το δίκτυο. Κάθε βήμα

συνοδεύεται από μια σύντομη περιγραφή περίπτωσης που δείχνει πώς μπορεί να εξελιχθεί το βήμα στην πράξη.

Χαρτογράφηση της κοινότητάς σας

Πριν διανείμετε οποιοδήποτε προωθητικό υλικό ή επικοινωνήσετε με οργανισμούς, αφιερώστε λίγο χρόνο για να χαρτογραφήσετε την τοπική σας κοινότητα. Προσδιορίστε τα μέρη όπου είναι πιθανό να περνούν χρόνο οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες, καθώς και τους οργανισμούς που τους εξυπηρετούν. Σκεφτείτε ποιοι από αυτούς τους χώρους επιτρέπουν μια ανεπίσημη, χαλαρή συζήτηση. Ένα κοινοτικό καφενείο είναι πιθανό να είναι πιο φιλόξενο από ένα πολυσύχναστο κυβερνητικό γραφείο. Ένα μάθημα γλώσσας δημιουργεί περισσότερες ευκαιρίες για σύνδεση από μια εφάπαξ ενημερωτική συνάντηση.

Περίπτωση: Η χαρτογράφηση ως πρώτο βήμα

Η Νάντια ξεκινά την προσέγγιση της κοινότητας περνώντας δύο εβδομάδες απλώς επισκεπτόμενη τους κύριους χώρους της κοινότητας στην περιοχή της. Σημειώνει ποια μαθήματα γλώσσας γίνονται στο τοπικό κοινοτικό κέντρο, ποιες πολιτιστικές ενώσεις συναντιούνται κάθε εβδομάδα και πού τείνουν να γίνονται οι μεγαλύτερες ανεπίσημες συγκεντρώσεις των νεοαφιχθέντων κατοίκων. Χρησιμοποιώντας αυτές τις πληροφορίες, καταρτίζει ένα απλό σχέδιο για το ποιοι χώροι θα έχουν προτεραιότητα τον πρώτο μήνα της προώθησης. Αυτή η προετοιμασία σημαίνει ότι η προσέγγιση της κοινότητας είναι στοχευμένη και αποφεύγει την επανάληψη προσπάθειών.

Δημιουργία σαφών και απλών προωθητικών υλικών

Ένα καλά σχεδιασμένο φυλλάδιο ή ενημερωτική κάρτα μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να κατανοήσουν τι προσφέρει το δίκτυο ομοτίμων πριν μιλήσουν απευθείας με έναν σύμβουλο. Το υλικό πρέπει να είναι γραμμένο σε απλή γλώσσα, χωρίς κλινική ορολογία, και να διατίθεται στις γλώσσες που ομιλούνται πιο συχνά στην κοινότητά σας. Πρέπει να περιγράφει το δίκτυο ως έναν φιλικό και εθελοντικό χώρο για άτομα που εγκαθίστανται σε μια νέα χώρα, και όχι ως υπηρεσία ψυχικής υγείας, κάτι που μπορεί να φέρει στίγμα για ορισμένες κοινότητες.

Παράδειγμα περίπτωσης: Δημιουργία προσβάσιμου υλικού

Ο Kwame συνεργάζεται με έναν τοπικό κοινωνικό λειτουργό για να δημιουργήσει μια σύντομη ενημερωτική κάρτα σχετικά με το δίκτυο ομοτίμων. Η κάρτα περιλαμβάνει την ώρα και τον τόπο συνάντησης, μια σύντομη περιγραφή των δραστηριοτήτων της ομάδας και μια σημείωση ότι η συμμετοχή είναι εθελοντική και εμπιστευτική. Η κάρτα μεταφράζεται σε τρεις γλώσσες. Ο Kwame αφήνει μια μικρή στοίβα στην ρεσεψιόν μιας σχολής γλωσσών και τοποθετεί αρκετές σε έναν πίνακα ανακοινώσεων στο τοπικό κοινοτικό κέντρο. Μέσα σε μια εβδομάδα, δύο άτομα επικοινωνούν μαζί του ζητώντας περισσότερες πληροφορίες.

Δημιουργία συνεργασιών με τοπικούς οργανισμούς

Η ατομική προσέγγιση είναι σημαντική, αλλά το δίκτυο ομοτίμων θα προσεγγίσει πολύ περισσότερους ανθρώπους αν υποστηρίζεται από τοπικούς οργανισμούς που έχουν ήδη σχέσεις με νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες. Προσεγγίστε αυτούς τους οργανισμούς με μια σαφή εξήγηση για το τι προσφέρει το δίκτυο και πώς μπορεί να συμπληρώσει το υπάρχον έργο τους. Αποφύγετε να τους ζητήσετε να προωθήσουν κάτι που δεν κατανοούν πλήρως. Προσκαλέστε τους να μάθουν περισσότερα, να επισκεφθούν μια συνεδρία αν είναι κατάλληλο και να λάβουν μια μελετημένη απόφαση για το πώς θα μπορούσαν να υποστηρίξουν το δίκτυο.

Παράδειγμα: Μια συνεργασία με μια σχολή γλωσσών

Η Φατίμα μιλά με τον συντονιστή ενός τοπικού προγράμματος ένταξης σχετικά με το δίκτυο αλληλοβοήθειας. Εξηγεί τον σκοπό του δικτύου, διαβεβαιώνει τον συντονιστή για την εμπιστευτικότητα και προσφέρεται να απαντήσει σε τυχόν ερωτήσεις. Ο συντονιστής συμφωνεί να αναφερθεί στο δίκτυο στο τέλος ενός μαθήματος γλώσσας και να αναρτήσει ένα φυλλάδιο στον πίνακα ανακοινώσεων. Τον επόμενο μήνα, τέσσερις συμμετέχοντες από την τάξη παρευρίσκονται στην πρώτη τους συνάντηση.

Προσεκτική χρήση των ψηφιακών καναλιών

Όταν τα μέλη της κοινότητας αισθάνονται άνετα με τη χρήση ψηφιακών πλατφορμών, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή οι ομάδες ανταλλαγής μηνυμάτων μπορούν να είναι χρήσιμα για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με το δίκτυο. Ωστόσο, πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα ώστε να μην κοινοποιούνται προσωπικά στοιχεία ή οτιδήποτε θα μπορούσε να ταυτοποιήσει τους συμμετέχοντες. Οποιαδήποτε ψηφιακή προώθηση πρέπει να είναι απλή, με θετικό τόνο και να περιγράφει με σαφήνεια το δίκτυο ως έναν εθελοντικό και υποστηρικτικό χώρο. Βεβαιωθείτε πάντα ότι οι συμμετέχοντες έχουν δώσει τη συγκατάθεσή τους πριν συμπεριλάβετε οποιαδήποτε αναφορά σε αυτούς στις ψηφιακές επικοινωνίες.

Διατήρηση της ορατότητας με την πάροδο του χρόνου

Η προώθηση δεν είναι μια εφάπαξ δραστηριότητα. Το δίκτυο ομοτίμων θα ωφεληθεί από τη συνεχή προβολή του στην κοινότητα. Αυτό μπορεί να σημαίνει την τακτική επιστροφή σε χώρους της κοινότητας, μια σύντομη αναφορά στο δίκτυο στην αρχή μιας κοινοτικής εκδήλωσης ή απλά την παρουσία και τη διαθεσιμότητα σε μέρη όπου συγκεντρώνονται νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες. Η συνεπής προβολή δημιουργεί οικειότητα, και η οικειότητα δημιουργεί εμπιστοσύνη.

Ηθικές παραμέτρους

Η προώθηση πρέπει πάντα να σέβεται την αυτονομία των ατόμων στα οποία απευθύνεται. Τα άτομα δεν πρέπει ποτέ να αισθάνονται πίεση να παρευρεθούν ή να μοιραστούν προσωπικές πληροφορίες προκειμένου να μάθουν περισσότερα για το δίκτυο. Οποιοδήποτε προωθητικό υλικό πρέπει να δηλώνει σαφώς ότι η συμμετοχή είναι εθελοντική και ότι καμία προσωπική πληροφορία δεν θα κοινοποιηθεί χωρίς συγκατάθεση. Προσέξτε επίσης τη διατύπωση που χρησιμοποιείται στο προωθητικό υλικό. Η γλώσσα που υπονοεί ότι οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες αντιμετωπίζουν εγγενώς δυσκολίες ή χρειάζονται βοήθεια μπορεί να γίνει αισθητή ως στιγματιστική. Εστιάστε αντίθετα στη σύνδεση, την κοινότητα και την υποστήριξη ως αξίες που ωφελούν όλους.

Περίληψη

Η αποτελεσματική προώθηση του δικτύου αλληλοβοήθειας απαιτεί υπομονή, δημιουργικότητα και δέσμευση για την οικοδόμηση γνήσιων σχέσεων εντός της κοινότητας. Χαρτογραφώντας τους χώρους όπου περνούν το χρόνο τους οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες, αναπτύσσοντας σαφείς και προσβάσιμο υλικό, δημιουργώντας συνεργασίες με τοπικούς φορείς και διατηρώντας συνεπή ορατότητα, οι εθελοντές σύμβουλοι ψυχικής υγείας μπορούν να δημιουργήσουν τις συνθήκες για ένα δίκτυο που αναπτύσσεται με βιώσιμο και χωρίς αποκλεισμούς τρόπο. Η προώθηση που βασίζεται στον σεβασμό και την ειλικρίνεια θα είναι πάντα πιο αποτελεσματική από την προώθηση που καθοδηγείται από την επείγουσα ανάγκη ή τους αριθμούς.

Πρότυπα για το Κεφάλαιο 1

Πρότυπο 1: Φύλλο εργασίας χαρτογράφησης της κοινότητας

Σκοπός: Να βοηθήσει τους συμβούλους να εντοπίσουν τους βασικούς χώρους και οργανώσεις μέσω των οποίων μπορούν να προσεγγίσουν τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες.

Οδηγίες: Συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα αναφέροντας τους χώρους, τις οργανώσεις και τα άτομα επαφής που εντοπίζετε μέσω της δραστηριότητας χαρτογράφησης της κοινότητας.

Χώρος ή οργανισμός	Πώς εξυπηρετεί τους μετανάστες / πρόσφυγες;	Υπεύθυνος επικοινωνίας / επόμενο βήμα

Πρότυπο 2: Σενάριο εισαγωγής για συνομιλία με οργανισμούς

Σενάριο για την προσέγγιση ενός τοπικού οργανισμού ή ενός κοινοτικού χώρου

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους στην προσέγγιση οργανώσεων ως πιθανών συνεργατών προώθησης.

Γεια σας, ονομάζομαι [Όνομα] και είμαι εκπαιδευμένος εθελοντής σύμβουλος ψυχικής υγείας που εργάζεται στο πλαίσιο του προγράμματος Pharos. Σας επικοινωνώ για να σας ενημερώσω σχετικά με ένα δίκτυο αλληλοβοήθειας που έχουμε δημιουργήσει για νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες στην περιοχή.

Το δίκτυο είναι ένας φιλικός και εθελοντικός χώρος όπου άτομα που εγκαθίστανται σε μια νέα κοινότητα μπορούν να συναντηθούν για να μοιραστούν εμπειρίες, να υποστηρίξουν ο ένας τον άλλον και να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις τοπικές υπηρεσίες. Δεν πρόκειται για κλινική υπηρεσία. Διοικείται από ομοτίμους, δηλαδή άτομα που έχουν βιώσει οι ίδιοι τη μετανάστευση και έχουν εκπαιδευτεί για να υποστηρίξουν άλλους.

Θα ήθελα πολύ να διερευνήσω αν υπάρχει τρόπος να συνεργαστούμε για να ενημερώσουμε τα άτομα της κοινότητάς σας σχετικά με το δίκτυο. Θα ήσασταν διατεθειμένος/η να συζητήσουμε σύντομα για το πώς θα μπορούσαμε να το κάνουμε αυτό;

Πρότυπο 3: Ερωτήσεις αναστοχασμού για συμβούλους

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους στην αναστοχασμό σχετικά με τις δραστηριότητες προβολής και προώθησης.

- Σε ποιους χώρους ή οργανισμούς απευθύνθηκα αυτή την εβδομάδα;
- Ποιες συνομιλίες πήγαν καλά και τι τις έκανε αποτελεσματικές;
- Αντιμετώπισα κάποια διστακτικότητα ή ερωτήσεις στις οποίες δεν ήξερα πώς να απαντήσω;
- Υπάρχει κάποιος κοινοτικός χώρος ή κάποιο αξιόπιστο πρόσωπο που δεν έχω προσεγγίσει ακόμα και που θα μπορούσε να διευρύνει την εμβέλεια του δικτύου;
- Πώς διατηρώ τη συνέπεια στις δράσεις προσέγγισης χωρίς να ασκώ πίεση στους ανθρώπους;

Προσέλκυση συμμετεχόντων και οικοδόμηση εμπιστοσύνης και καλών σχέσεων σε νέες κοινότητες

Εισαγωγή

Όταν εισέρχεσαι σε μια νέα κοινότητα, είναι απολύτως φυσιολογικό να βιώνεις μια σειρά διαφορετικών, και συχνά αντικρουόμενων, συναισθημάτων. Μια τέτοια αλλαγή μπορεί να φέρει μαζί της ένα μείγμα ελπίδας, αβεβαιότητας, ενθουσιασμού και ευαλωτότητας. Για τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες, αυτά τα συναισθήματα διαμορφώνονται από ένα ταξίδι που ενδέχεται να περιλάμβανε απώλεια, φόβο και το βάρος του αποχωρισμού από το οικείο περιβάλλον. Ως σύμβουλος ομοτίμων, όταν φτάσετε στο στάδιο όπου είστε έτοιμοι να προσεγγίσετε και να προσκαλέσετε άτομα να συμμετάσχουν σε ένα δίκτυο αλληλοβοήθειας, θα πρέπει επίσης να έχετε επίγνωση ότι εισέρχεστε σε αυτό το συναισθηματικό τοπίο. Το παρόν κεφάλαιο έχει ως στόχο να σας προσφέρει υποστήριξη στη διαχείριση αυτής της διαδικασίας, περιγράφοντας πώς σύμβουλοι όπως εσείς μπορούν να δημιουργήσουν ουσιαστικές πρώτες επαφές που ενθαρρύνουν τη συμμετοχή και δημιουργούν τις προϋποθέσεις για εμπιστοσύνη, σεβασμό και ασφάλεια.

Η οικοδόμηση της εμπιστοσύνης απαιτεί χρόνο, υπομονή και γνήσια παρουσία. Ως σύμβουλος, να θυμάστε ότι δεν χρειάζεται να είστε ειδικός σε κάθε θέμα. Αυτό που έχει σημασία είναι η ικανότητά σας να ακούτε, να δείχνετε ενδιαφέρον και να επικοινωνείτε με τρόπο που σέβεται τις εμπειρίες ζωής των ανθρώπων που θα συναντήσετε και με τους οποίους θα αλληλεπιδράσετε μέσω αυτών των δικτύων. Αυτό το κεφάλαιο παρέχει καθοδήγηση για την προσέγγιση νέων μελών της κοινότητας, τη δημιουργία σχέσεων και την εξήγηση του σκοπού της αλληλοβοήθειας με τρόπο που να είναι καθησυχαστικός και προσιτός. Παρουσιάζει επίσης πρότυπα και σενάρια που σύμβουλοι όπως εσείς μπορούν να χρησιμοποιήσουν κατά τον σχεδιασμό των δραστηριοτήτων προσέγγισης στην κοινότητά σας.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση αυτού του κεφαλαίου, οι εθελοντές σύμβουλοι ψυχικής υγείας θα είναι σε θέση να κατανοήσουν τους πολιτισμικούς και συναισθηματικούς παράγοντες που επηρεάζουν την οικοδόμηση εμπιστοσύνης, να επικοινωνούν με σαφήνεια και ευαισθησία, να δημιουργούν ασφαλείς πρώτες αλληλεπιδράσεις και να αναστοχάζονται σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η παρουσία σας διαμορφώνει τον τόνο του δικτύου αλληλοβοήθειας.

Τα συγκεκριμένα μαθησιακά αποτελέσματα μπορούν να περιγραφούν ως γνώσεις που θα αποκτήσετε, δεξιότητες που θα μπορείτε να εφαρμόσετε και στάσεις που θα υιοθετήσετε κατά τη διάρκεια αυτής της εργασίας. Αυτά συνοψίζονται ως εξής:

Γνώσεις

- Κατανόηση των κοινωνικών, πολιτισμικών και συναισθηματικών παραγόντων που επηρεάζουν την οικοδόμηση εμπιστοσύνης.
- Αναγνώριση κοινών ανησυχιών που ενδέχεται να έχουν οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες.

Δεξιότητες

- Να επικοινωνείτε με σαφήνεια και ευαισθησία όταν μιλάτε με νέα μέλη της κοινότητας.
- Δημιουργήστε ασφαλείς και υποστηρικτικές πρώτες επαφές.

Στάσεις

- Επιδείξτε υπομονή, ενσυναίσθηση και αξιοπιστία.
- Να δείχνω προθυμία να μαθαίνω από την εμπειρία κάθε κοινότητας.

Πλαίσιο και σκοπός

Όταν οι μετανάστες και οι πρόσφυγες φτάνουν σε μια νέα χώρα, εισέρχονται σε περιβάλλοντα που τείνουν να είναι άγνωστα σε αυτούς από κάθε άποψη. Τα συστήματα στέγασης, υγειονομικής περίθαλψης, απασχόλησης και εκπαίδευσης μπορεί να διαφέρουν σημαντικά από αυτά που γνώριζαν πριν. Πολλοί άνθρωποι φέρουν μαζί τους αναμνήσεις από τον εκτοπισμό, την απώλεια της ρουτίνας και τον χωρισμό από τους αγαπημένους τους, κάτι που προσθέτει ένα σημαντικό συναισθηματικό βάρος στην αναζήτησή τους για νέες ρουτίνες και ένα αίσθημα ότι ανήκουν σε μια νέα κοινότητα. Κάποιοι μπορεί να αισθάνονται επιφυλακτικοί όταν συναντούν νέους ανθρώπους ή να ανησυχούν για το πώς θα χρησιμοποιηθούν τα στοιχεία τους, ειδικά αν τα προσφέρουν σε έναν άγνωστο – όπως έναν μη επαγγελματία σύμβουλο.

Η πρόσληψη για το δίκτυο αλληλοβοήθειας δεν είναι μια απλή πρόσκληση να συμμετάσχουν σε μια ομάδα. Είναι μια διαδικασία δημιουργίας πρώιμων σχέσεων που μειώνουν τον φόβο και βοηθούν αυτούς τους ανθρώπους να αισθάνονται αρκετά ασφαλείς ώστε να συμμετάσχουν. Αυτές οι σχέσεις δίνουν στους συμμετέχοντες μια αίσθηση του ανήκειν και τους δείχνουν ότι κάποιος στη νέα κοινότητα είναι πρόθυμος να τους υποστηρίξει. Μέσω της ευγενικής προσέγγισης και της σεβαστικής επικοινωνίας, οι σύμβουλοι μπορούν να θέσουν τα θεμέλια για ένα δίκτυο όπου οι άνθρωποι μπορούν να συγκεντρωθούν για να μοιραστούν εμπειρίες και να μάθουν πώς να προσαρμοστούν στο νέο τους περιβάλλον με υποστηρικτικό τρόπο.

Βασικές έννοιες

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει μερικές βασικές έννοιες που είναι σημαντικό να γνωρίζετε και να θυμάστε όταν εφαρμόζετε το περιεχόμενο αυτού του κεφαλαίου:

Βασική έννοια	Ορισμός και εφαρμογή
Η εμπιστοσύνη ως σχέση και όχι ως μεμονωμένη στιγμή.	Η εμπιστοσύνη αναπτύσσεται από τη συνεπή συμπεριφορά. Οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες ενδέχεται να έχουν βιώσει αβεβαιότητα ή να έχουν υποστεί απογοήτευση στο παρελθόν, οπότε οι σταθερές και προβλέψιμες αλληλεπιδράσεις είναι καθοριστικής σημασίας. Μπορείτε να χτίσετε εμπιστοσύνη ως σύμβουλος τηρώντας τις υποσχέσεις σας, δείχνοντας υπομονή και επικοινωνώντας με σαφήνεια.
Καλή σχέση μέσω της παρουσίας, της ενσυναίσθησης και του σεβασμού.	Η καλή σχέση δημιουργείται όταν οι άνθρωποι αισθάνονται ότι τους εκτιμούν και τους κατανοούν. Ως σύμβουλος, μπορείτε να αναπτύξετε καλή σχέση ακούγοντας με προσοχή, αναγνωρίζοντας τα συναισθήματα που ακούτε και δείχνοντας ενδιαφέρον για την οπτική γωνία του ατόμου. Η καλή σχέση ενθαρρύνει τη συμμετοχή και βοηθά τους ανθρώπους να αισθάνονται έτοιμοι να ενταχθούν σε μια ομάδα
Η σημασία της πολιτισμικής ευαισθητοποίησης.	Ο πολιτισμός διαμορφώνει τους τρόπους επικοινωνίας, τις προσδοκίες και το επίπεδο άνεσης. Ως σύμβουλος, δεν αναμένεται από εσάς να γνωρίζετε κάθε πολιτισμική λεπτομέρεια, αλλά μπορείτε να επιδείξετε περιέργεια, σεβασμό και προθυμία να μάθετε. Αυτό ενθαρρύνει την ειλικρίνεια και μειώνει τους δισταγμούς.
Ασφάλεια μέσω της σαφήνειας.	Οι άνθρωποι αισθάνονται πιο ασφαλείς όταν κατανοούν τι θα συμβεί, ποιοι θα εμπλακούν και τι μπορούν να περιμένουν. Η σαφήνεια σχετικά με το δίκτυο ομοτίμων υποστηρίζει τις τεκμηριωμένες αποφάσεις και μειώνει το άγχος.

Πρακτικά βήματα και προσεγγίσεις

Η προσέγγιση των νεοαφιχθέντων μεταναστών και προσφύγων πρέπει πάντα να ξεκινά με μια ευγενική συνειδητοποίηση του συναισθηματικού ταξιδιού που πολλοί άνθρωποι φέρουν μαζί τους. Οι άνθρωποι μπαίνουν σε νέες κοινότητες με ελπίδες για ασφάλεια και σταθερότητα, αλλά έρχονται επίσης με αβεβαιότητα σχετικά με το ποιον να εμπιστευτούν ή πού να στραφούν για υποστήριξη. Ως σύμβουλος, μπορείτε να δημιουργήσετε στιγμές άνεσης μέσω απλών, ανθρώπινων αλληλεπιδράσεων που δείχνουν ζεστασιά, υπομονή και γνήσιο ενδιαφέρον.

Ως σύμβουλος, δεν αναμένεται από εσάς να κάνετε προσωπικές ερωτήσεις ή να θίξετε ευαίσθητα θέματα αμέσως. Η αρχική εστίαση πρέπει να είναι στη σύνδεση μέσω της ευγένειας, της σταθερής παρουσίας και της προσεκτικής ακρόασης. Η προσέγγιση κάθε συνάντησης με ανοιχτό πνεύμα και ειλικρίνεια θα σας βοηθήσει μακροπρόθεσμα να δημιουργήσετε τις συνθήκες για βαθύτερη εμπλοκή και συμμετοχή στο δίκτυο αλληλοβοήθειας.

Μπορείτε να ακολουθήσετε τα παρακάτω πρακτικά βήματα κατά την πρώτη επαφή με τα μέλη των δικτύων αλληλοβοήθειας. Κάθε βήμα ακολουθείται από μια σύντομη περιγραφή περίπτωσης (σενάριο) που θα σας δείξει πώς μπορεί να προσεγγιστεί κάθε βήμα, καθώς και μερικά πιθανά αποτελέσματα από κάθε πρακτικό βήμα:

Πρώτη επαφή σε χώρους της κοινότητας

Πολλοί νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες συγκεντρώνονται σε προσβάσιμους και οικείους χώρους, όπως μαθήματα γλώσσας, κοινοτικά κέντρα, πολιτιστικούς συλλόγους και προγράμματα ένταξης. Οι σύμβουλοι μπορούν να χτίσουν μια παρουσία σε αυτά τα περιβάλλοντα παρακολουθώντας τακτικά, συμμετέχοντας σε ανεπίσημες συνομιλίες και μαθαίνοντας τους ρυθμούς της κοινότητας. Σε αυτές τις πρώτες στιγμές, ως σύμβουλος, δεν πρέπει να προσπαθήσετε να προωθήσετε το δίκτυο ακόμα. Ο στόχος σας πρέπει να είναι απλός: να είστε παρών, προσιτός και ειλικρινής. Όταν οι άνθρωποι βλέπουν έναν σύμβουλο τακτικά, θα αρχίσουν να σας αναγνωρίζουν ως μια οικεία φιγούρα.

Περίπτωση: Μια ήπια αρχή

Η Amara παρακολουθεί μαθήματα αλφαριθμητισμού τρεις φορές την εβδομάδα. Συνήθως φτάνει νωρίς και περιμένει ήσυχα στο διάδρομο. Ένας σύμβουλος αρχίζει να την χαιρετά κάθε πρωί με ένα θερμό «γεια» και ένα χαμόγελο. Στην αρχή, η Amara απαντά με ένα ντροπαλό νεύμα. Με την πάροδο του χρόνου, αρχίζει να χαιρετάει η ίδια πρώτη. Αυτή η απλή ρουτίνα την βοηθά να νιώθει ότι την προσέχουν και δημιουργεί σιγά-σιγά μια αίσθηση άνεσης που επιτρέπει στις μελλοντικές συνομιλίες να εξελιχθούν φυσικά.

Ξεκινώντας φυσικές συνομιλίες

Οι πρώτες συνομιλίες δεν χρειάζεται να αφορούν την ψυχική υγεία ή το δίκτυο. Μπορούν να επικεντρωθούν σε καθημερινά θέματα, όπως ο καιρός, το φαγητό, η εκμάθηση γλωσσών ή η τοπική περιοχή. Αυτές οι συνομιλίες μπορούν να βοηθήσουν στη δημιουργία άνεσης και οικειότητας. Ως σύμβουλος, μπορείτε στη συνέχεια να εξετάσετε διακριτικά πώς προσαρμόζεται το άτομο και αν έχει βρει υποστήριξη μέσα στην κοινότητα. Το να ακούτε είναι βασικό. Όταν οι άνθρωποι μιλούν για προκλήσεις ή ανησυχίες, μπορείτε να ανταποκριθείτε με κατανόηση χωρίς να προσπαθήσετε να λύσετε τα πάντα με τη μία. Αυτό ενισχύει τη σχέση.

Παράδειγμα: Τα καθημερινά θέματα δημιουργούν άνεση

Ο Τζόννας μετακόμισε πρόσφατα στην πόλη και παρακολουθεί ένα απογευματινό μάθημα πληροφορικής. Ένας σύμβουλος παρατηρεί ότι δυσκολεύεται με μια εφαρμογή μετάφρασης. Ξεκινούν μια συζήτηση για την εκμάθηση γλωσσών και μοιράζονται μια χαρούμενη ιστορία για τις δικές τους δυσκολίες με μια νέα γλώσσα. Ο Τζόννας γελάει και εξηγεί ότι του λείπει το φαγητό της πατρίδας του. Ο σύμβουλος ακούει με περιέργεια και ο Τζόννας αρχίζει να μοιράζεται περισσότερα. Αυτή η απλή ανταλλαγή ανοίγει την πόρτα για μελλοντικές συζητήσεις σχετικά με την προσαρμογή.

Εξηγώντας το δίκτυο αλληλοβοήθειας με απλότητα και ζεστασιά

Όταν η συζήτηση γίνει φυσική, μπορείτε να παρουσιάσετε το δίκτυο αλληλοβοήθειας. Μια απλή και καθησυχαστική εξήγηση είναι η καλύτερη λύση. Μπορείτε να εξηγήσετε ότι το δίκτυο είναι μια μικρή, φιλική ομάδα όπου οι άνθρωποι μιλούν για την προσαρμογή στη ζωή σε μια νέα χώρα, μοιράζονται ιδέες και υποστηρίζουν ο ένας τον άλλον συναισθηματικά. Είναι επίσης σημαντικό εδώ να εξηγήσετε ότι οι συμμετέχοντες αποφασίζουν τι θέλουν να μοιραστούν, ότι μπορούν να παρευρεθούν όταν αισθάνονται έτοιμοι και ότι τίποτα δεν είναι υποχρεωτικό. Αυτό μπορεί να βοηθήσει να μεταδώσετε ένα αίσθημα ασφάλειας και ελέγχου στον μετανάστη ή τον πρόσφυγα όσον αφορά την εμπλοκή και τη συμμετοχή του στο δίκτυο.

Περίπτωση: Μια ευγενική πρόσκληση

Αφού μιλήσει με έναν συμμετέχοντα αρκετές φορές, ένας σύμβουλος του εξηγεί ότι υπάρχει μια μικρή ομάδα όπου οι άνθρωποι συναντιούνται για να συζητήσουν για την καθημερινότητα και να μοιραστούν εμπειρίες. Ο συμμετέχων φαίνεται σκεπτικός και κάνει μερικές ερωτήσεις. Ο σύμβουλος τον διαβεβαιώνει ότι είναι ευπρόσδεκτος να συμμετάσχει όποτε νιώσει έτοιμος. Ο συμμετέχων λέει ότι θα το σκεφτεί και χαμογελά καθώς απομακρύνεται. Μια εβδομάδα αργότερα, εμφανίζεται στην πόρτα της αίθουσας συσκέψεων.

Αναγνωρίζοντας τα σημάδια δισταγμού

Μερικοί άνθρωποι μπορεί να φαίνονται αβέβαιοι, να αποφεύγουν την οπτική επαφή ή να αλλάζουν το θέμα της συζήτησης. Ως σύμβουλος, πρέπει να αντιμετωπίζετε αυτό το φαινόμενο με σεβασμό. Το να αναγνωρίζετε ότι η συμμετοχή είναι εθελοντική βοηθά τους ανθρώπους να αισθάνονται ελεύθεροι να αποφασίσουν χωρίς πίεση. Ως σύμβουλος, μπορείτε να πείτε ότι είστε στη διάθεσή τους αν ποτέ θελήσουν να μιλήσουν ξανά ή αν αργότερα ενδιαφερθούν για την ομάδα. Το να γνωρίζουν ότι μπορούν να επιστρέψουν ανά πάσα στιγμή μπορεί να είναι αρκετό για να χτίσουν εμπιστοσύνη.

Περίπτωση: Σεβασμός των προσωπικών ορίων

Ένας άνδρας ονόματι Farid ακούει ευγενικά όταν ο σύμβουλος εξηγεί τη λειτουργία της ομάδας ομοτίμων, αλλά κάνει ένα βήμα πίσω και σταυρώνει τα χέρια του. Οι απαντήσεις του γίνονται σύντομες και επιφυλακτικές. Ο σύμβουλος παρατηρεί αυτή την αλλαγή και τον ευχαριστεί που αφιέρωσε χρόνο για να μιλήσουν. Προσθέτει ότι είναι ευπρόσδεκτος

να τον προσεγγίσει ξανά αν ποτέ θελήσει να μάθει περισσότερα. Δύο εβδομάδες αργότερα, ο Farid επιστρέφει και ρωτά αν μπορεί να έρθει σε μία συνεδρία μόνο για να παρακολουθήσει.

Διατήρηση της συνέπειας

Η εμπιστοσύνη απαιτεί συνέπεια. Οι σύμβουλοι μπορούν να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη όταν επιστρέφουν την ίδια ώρα, δίνουν συνέχεια σε προηγούμενες συνομιλίες ή επικοινωνούν με κάποιον που έχουν συναντήσει στο παρελθόν. Ακόμη και μικρές πράξεις, όπως το να θυμάται κανείς το όνομα ενός ατόμου ή να ρωτάει για κάτι που ανέφερε νωρίτερα, μπορούν να βοηθήσουν στη δημιουργία μιας αίσθησης φροντίδας.

Περίπτωση: Η οικειότητα χτίζει εμπιστοσύνη

Κάθε Τετάρτη, ένας σύμβουλος επισκέπτεται ένα τοπικό διαπολιτισμικό καφέ. Αφού μιλήσει με μια γυναίκα ονόματι Πέτρα για τα παιδιά της, θυμάται να ρωτήσει την επόμενη εβδομάδα πώς πήγε το σχολικό έργο της κόρης της. Η Πέτρα παρατηρεί ότι ο σύμβουλος θυμάται μικρές λεπτομέρειες και αρχίζει να μοιράζεται περισσότερα για τη ζωή της.

Δημιουργία ασφαλών και άνετων προσκλήσεων

Οι σύμβουλοι μπορούν να προσκαλέσουν άτομα στο δίκτυο ομοτίμων περιγράφοντας τον χώρο, το είδος των ατόμων που συμμετέχουν και τη γενική ατμόσφαιρα. Οι άνθρωποι αισθάνονται πιο ασφαλείς όταν γνωρίζουν τι να περιμένουν και τι αναμένεται από αυτούς. Μια θερμή και περιγραφική πρόσκληση μπορεί να βοηθήσει τα άτομα να φανταστούν τον εαυτό τους στον χώρο πριν από τη συμμετοχή τους.

Περίπτωση: Ζωγραφίζοντας μια εικόνα του χώρου

Όταν προσκαλείται στην ομάδα, ο Άρμπεν διστάζει. Ο σύμβουλος εξηγεί ότι η ομάδα συναντιέται σε ένα άνετο δωμάτιο στο κοινοτικό κέντρο με καρέκλες διατεταγμένες σε κύκλο και τσάι διαθέσιμο για όποιον το επιθυμεί. Ακούγοντας αυτό, ο Άρμπεν αισθάνεται πιο σίγουρος για το τι θα συναντήσει. Αποφασίζει να συμμετάσχει στην ομάδα την επόμενη εβδομάδα.

Εργασία με διαφορετικά γλωσσικά επίπεδα

Τα γλωσσικά εμπόδια μπορούν να κάνουν τις πρώτες αλληλεπιδράσεις δύσκολες. Οι σύμβουλοι μπορούν να μιλούν αργά, να χρησιμοποιούν χειρονομίες ή να βασίζονται σε μεταφρασμένα φυλλάδια όταν χρειάζεται. Εάν υπάρχει διερμηνέας ή διγλωσσος εθελοντής, μπορούν να βοηθήσουν, υπό την προϋπόθεση ότι ο συμμετέχων συναινεί.

Περίπτωση: Γεφυρώνοντας την επικοινωνία με ευγένεια

Ένας σύμβουλος συναντά μια γυναίκα ονόματι Λίνα που μιλάει πολύ λίγα από την τοπική γλώσσα. Επικοινωνούν χρησιμοποιώντας απλές λέξεις, μια εφαρμογή μετάφρασης και φιλικές χειρονομίες. Η Λίνα χαμογελά συχνά, αλλά μιλάει ελάχιστα. Δύο συνεδρίες

αργότερα, φτάνει με την έφηβη ανιψιά της, η οποία βοηθά στη μετάφραση. Αυτό δείχνει ότι η υπομονή του συμβούλου δημιούργησε αρκετή άνεση ώστε να αναζητήσει υποστήριξη με τον δικό της τρόπο.

Ενθάρρυνση της αίσθησης ιδιοκτησίας από την κοινότητα

Ορισμένοι συμμετέχοντες μπορεί να επιθυμούν να φέρουν μαζί τους φίλους ή μέλη της οικογένειάς τους. Αυτό μπορεί να ενθαρρυνθεί, καθώς η οικειότητα αυξάνει την άνεση και τη συμμετοχή. Ένα δίκτυο ομοτίμων αναπτύσσεται πιο αποτελεσματικά και βιώσιμα μέσω προσωπικών συστάσεων.

Περίπτωση: Ο αλυσιδωτός αντίκτυπος

Αφού παρακολούθησε τρεις συνεδρίες, ο Αλί αισθάνεται πιο σταθερός και αρχίζει να εμπιστεύεται τη διαδικασία. Όταν μαθαίνει ότι ένας γείτονας από το κτίριό του αισθάνεται απομονωμένος, του προτείνει να παρακολουθήσει μαζί του την επόμενη συνάντηση. Μαζί συμμετέχουν στην ομάδα και ο γείτονας βρίσκει αξία στο να ακούει άλλους να μιλάνε για παρόμοιες εμπειρίες.

Πολιτισμικές και γλωσσικές παραμέτρους

Οι πολιτισμικές εκφράσεις των συναισθημάτων διαφέρουν σημαντικά. Σε ορισμένες κουλτούρες, τα άτομα μπορεί να μιλούν ανοιχτά για προσωπικά θέματα. Σε άλλες, τέτοιες συζητήσεις μπορεί να είναι ιδιωτικές. Ως σύμβουλος, είναι σημαντικό να προσεγγίζετε κάθε αλληλεπίδραση με ευελιξία και σεβασμό προς αυτές τις διαφορές.

Η γλώσσα του σώματος επίσης ποικίλλει. Μερικοί άνθρωποι μπορεί να αποφεύγουν την οπτική επαφή ως ένδειξη σεβασμού. Άλλοι μπορεί να προτιμούν την άμεση οπτική επαφή για να εκφράσουν το ενδιαφέρον τους. Οι σύμβουλοι πρέπει να παρατηρούν αυτά τα μηνύματα και να προσαρμόζονται στον τρόπο επικοινωνίας που είναι άνετος για το άτομο.

Η γλώσσα είναι κάτι περισσότερο από γραμματική. Μεταφέρει αναμνήσεις και ταυτότητα. Όταν οι σύμβουλοι προσπαθούν να πουν έστω και λίγες λέξεις στη γλώσσα του συμμετέχοντα, αυτό μπορεί να δημιουργήσει σύνδεση. Οι σύμβουλοι που αναγνωρίζουν τους δικούς τους περιορισμούς στην εκμάθηση γλωσσών δίνουν επίσης το παράδειγμα της υπομονής και της ταπεινότητας.

Ηθικές παραμέτρους

Οι σύμβουλοι πρέπει να διασφαλίζουν ότι όλες οι συνομιλίες κατά τη διάρκεια της πρόσληψης παραμένουν εμπιστευτικές. Οι άνθρωποι πρέπει να γνωρίζουν ότι οι ιστορίες και οι ανησυχίες τους δεν θα μεταφερθούν σε άλλους χωρίς την άδειά τους.

Είναι επίσης σημαντικό οι σύμβουλοι να αποφεύγουν να δίνουν υποσχέσεις που δεν μπορούν να τηρήσουν. Τα σαφή όρια ενισχύουν την εμπιστοσύνη και προστατεύουν τόσο τον σύμβουλο όσο και τον συμμετέχοντα. Οι σύμβουλοι μπορούν να διαβεβαιώσουν τα άτομα ότι το δίκτυο ομοτίμων είναι ένας ασφαλής και υποστηρικτικός χώρος, αλλά πρέπει να αποφεύγουν να το παρουσιάζουν ως λύση σε όλες τις προκλήσεις.

Περίληψη

Το παρόν κεφάλαιο συνέβαλε στο να καταδειχθεί ότι η προσέλευση μελών δεν αποτελεί μια μεμονωμένη στιγμή, αλλά μια συνεχή σχέση που βασίζεται στην παρουσία, την ενσυναίσθηση και τη συνέπεια. Όταν οι σύμβουλοι ακούν με προσοχή και επικοινωνούν με σαφήνεια, οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες μπορούν να αισθάνονται πιο έτοιμοι να ενταχθούν σε ένα δίκτυο που τους στηρίζει στις προκλήσεις της προσαρμογής σε μια νέα ζωή. Η εμπιστοσύνη ενισχύεται όταν οι άνθρωποι αισθάνονται ασφαλείς, σεβαστοί και ότι τους λαμβάνουν υπόψη. Μια προσεκτική και υπομονετική προσέγγιση θα συμβάλει στο να διασφαλιστεί ότι το δίκτυο αλληλοβοήθειας θα αποτελέσει ένα χώρο σύνδεσης, άνεσης και κοινής δύναμης.

Πρότυπα για το Κεφάλαιο 2

Παρακάτω θα βρείτε μερικά σενάρια και ερωτήσεις αναστοχασμού που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε στο ρόλο σας ως σύμβουλος κατά τη διάρκεια δραστηριοτήτων προσέγγισης και οικοδόμησης σχέσεων. Αυτά έχουν σχεδιαστεί για να σας βοηθήσουν να βρείτε τις κατάλληλες λέξεις για αυτές τις πρώτες αλληλεπιδράσεις.

Πρότυπο 1: Σενάριο εισαγωγής για τις πρώτες συνομιλίες

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους κατά τη διάρκεια της αρχικής προσέγγισης όταν έρχονται σε επαφή με κάποιον νέο.

Σενάριο:

Γεια σας, το όνομά μου είναι [Όνομα]. Περνάω χρόνο εδώ κάθε εβδομάδα για να γνωρίσω ανθρώπους που εγκαθίστανται στην κοινότητα. Μου αρέσει να μαθαίνω για τις εμπειρίες των ανθρώπων που έχουν φτάσει πρόσφατα. Πώς πάνε τα πράγματα για εσάς σήμερα;

Αν ποτέ σας ενδιαφέρει να γνωρίσετε άλλους που επίσης εγκαθίστανται εδώ, υπάρχει μια μικρή ομάδα όπου οι άνθρωποι συζητούν και μοιράζονται ιδέες για τη ζωή σε μια νέα χώρα. Είστε ευπρόσδεκτοι να συμμετάσχετε όποτε νιώσετε έτοιμοι. Μπορείτε επίσης να μου μιλήσετε ξανά όποτε θέλετε.

Πρότυπο 2: Απλή εξήγηση του δικτύου ομοτίμων

Σκοπός: Να βοηθήσει τους συμβούλους να παρέχουν μια σαφή και καθησυχαστική περιγραφή του δικτύου αλληλοβοήθειας.

Σενάριο:

Το δίκτυο ομοτίμων είναι μια μικρή ομάδα όπου οι άνθρωποι συναντιούνται σε έναν ασφαλή και φιλικό χώρο. Οι άνθρωποι μιλούν για πράγματα που τους απασχολούν, όπως καθημερινές προκλήσεις, ερωτήσεις σχετικά με τις υπηρεσίες ή συναισθήματα που συνοδεύουν τη ζωή σε ένα νέο μέρος. Ο καθένας επιλέγει τι θέλει να μοιραστεί. Μερικοί μιλούν, άλλοι προτιμούν να ακούνε. Η συμμετοχή είναι απολύτως εθελοντική. Η ομάδα συναντιέται στο [Τόπος] στις [Ωρα]. Αν θέλετε να έρθετε, είστε ευπρόσδεκτοι.

Πρότυπο 3: Μήνυμα παρακολούθησης μετά την αρχική επαφή

Σκοπός: Να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη μέσω της συνεπούς επικοινωνίας.

Κείμενο:

Χάρηκα που μιλήσαμε την άλλη μέρα. Αν ποτέ θελήσετε να συμμετάσχετε στη μικρή ομάδα υποστήριξής μας, συναντιόμαστε στο [Τόπος] στις [Ωρα]. Είστε ευπρόσδεκτοι όποτε νιώσετε ότι είναι η κατάλληλη στιγμή για εσάς. Μη διστάσετε να με ρωτήσετε οτιδήποτε αν έχετε απορίες.

Πρότυπο 4: Φύλλο αναστοχασμού για συμβούλους

Σκοπός: Να βοηθήσει τους συμβούλους να αναστοχαστούν σχετικά με την επικοινωνία και την παρουσία τους κατά τη διάρκεια της προσέγγισης.

Ερωτήσεις:

- Πώς ξεκίνησε η συζήτηση και πώς αντέδρασε ο συνομιλητής;
- Ποια συναισθήματα παρατήρησα;
- Μίλησα με σαφήνεια και ευγένεια;
- Άκουσα περισσότερο από ό,τι μίλησα;
- Πώς μπορώ να ενισχύσω τη σχέση μου την επόμενη φορά που θα συναντήσω αυτό το άτομο;
- Ποιοι πολιτισμικοί ή γλωσσικοί παράγοντες παρατήρησα που μπορεί να επηρεάσουν μελλοντικές αλληλεπιδράσεις;

Διαδικασίες παραπομπής και συνεργασία με επαγγελματίες ψυχικής υγείας

Εισαγωγή

Ένα από τα πιο πολύτιμα πράγματα που μπορεί να προσφέρει ένας μη επαγγελματίας σύμβουλος ψυχικής υγείας σε έναν νεοαφιχθέντα μετανάστη ή πρόσφυγα είναι μια αξιόπιστη σύνδεση με επαγγελματική υποστήριξη. Ως σύμβουλος, δεν είστε θεραπευτής ή σύμβουλος, και δεν αναμένεται από εσάς να διαγνώσετε, να θεραπεύσετε ή να διαχειριστείτε προβλήματα ψυχικής υγείας. Αυτό που μπορείτε να κάνετε, ωστόσο, είναι να ακούτε προσεκτικά, να αναγνωρίζετε πότε κάποιος μπορεί να ωφεληθεί από επαγγελματική υποστήριξη και να τον βοηθάτε να κάνει τα πρώτα βήματα για να έχει πρόσβαση σε αυτή την υποστήριξη. Αυτό το κεφάλαιο επικεντρώνεται στο πώς να κάνετε αποτελεσματικές παραπομπές, πώς να εξηγείτε τις διαδρομές παραπομπής στους συμμετέχοντες με σαφή και καθησυχαστικό τρόπο, και πώς να αναπτύξετε σχέσεις συνεργασίας με τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας στην περιοχή σας.

Η παραπομπή είναι μια δεξιότητα που απαιτεί τόσο γνώση όσο και ευαισθησία. Απαιτεί γνώση των διαθέσιμων υπηρεσιών και του τρόπου πρόσβασης σε αυτές, και απαιτεί ευαισθησία επειδή η απόφαση να αναζητήσει κανείς επαγγελματική ψυχολογική υποστήριξη είναι μια βαθιά προσωπική απόφαση που μπορεί να έχει διαφορετικές σημασίες για διαφορετικούς ανθρώπους, ανάλογα με το πολιτισμικό τους υπόβαθρο, τις προηγούμενες εμπειρίες τους και τις τρέχουσες συνθήκες.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση αυτού του κεφαλαίου, οι μη επαγγελματίες σύμβουλοι ψυχικής υγείας θα είναι σε θέση να προσδιορίσουν τις κύριες διαδρομές παραπομπής για ψυχική υγεία που είναι διαθέσιμες στους μετανάστες και τους πρόσφυγες στη χώρα υποδοχής τους, να εξηγήσουν τις διαδικασίες παραπομπής στους συμμετέχοντες με σαφή και μη στιγματιστικό τρόπο, να πραγματοποιούν κατάλληλες παραπομπές όταν οι ανάγκες ενός συμμετέχοντα υπερβαίνουν το πεδίο της αλληλοβοήθειας, και να χτίσουν σχέσεις συνεργασίας με σεβασμό προς τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας στην περιοχή τους.

Γνώσεις

- Κατανοήστε το φάσμα των υπηρεσιών ψυχικής υγείας που είναι διαθέσιμες στους μετανάστες και τους πρόσφυγες στη χώρα υποδοχής σας, συμπεριλαμβανομένων των κοινοτικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών δημόσιας υγείας και των οργανώσεων του τριτογενούς τομέα.

- Αναγνώριση των περιστάσεων υπό τις οποίες είναι κατάλληλη μια παραπομπή.
- Κατανοήστε τις αρχές της ενήμερης συναίνεσης στο πλαίσιο της παραπομπής.

Δεξιότητες

- Εξηγήστε τις διαδρομές παραπομπής στους συμμετέχοντες με απλή γλώσσα και με τρόπο που μειώνει το στίγμα.
- Να πραγματοποιείτε μια θερμή παραπομπή που υποστηρίζει τη μετάβαση του συμμετέχοντα από την υποστήριξη από ομοτίμους στην επαγγελματική φροντίδα.
- Να επικοινωνείτε με επαγγελματισμό και σεβασμό με τους παρόχους υπηρεσιών ψυχικής υγείας.

Στάσεις

- Να προσεγγίζετε την παραπομπή ως πράξη φροντίδας και όχι ως μεταβίβαση ευθύνης.
- Σεβαστείτε το δικαίωμα κάθε συμμετέχοντα να λαμβάνει τις δικές του αποφάσεις σχετικά με την επαγγελματική υποστήριξη.
- Μην κρίνετε το ρυθμό ή την ετοιμότητα ενός συμμετέχοντα να εμπλακεί με επίσημες υπηρεσίες.

Πλαίσιο και σκοπός

Η πρόσβαση σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας μπορεί να αποτελεί σημαντική πρόκληση για τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες. Τα γλωσσικά εμπόδια, η άγνοια των τοπικών συστημάτων, οι ανησυχίες σχετικά με το κόστος και ο φόβος του στιγματισμού συγκαταλέγονται μεταξύ των πιο συχνά αναφερόμενων εμποδίων. Για πολλούς ανθρώπους, ιδίως για όσους προέρχονται από χώρες όπου η ψυχιατρική υποστήριξη δεν είναι ευρέως διαθέσιμη ή όπου συνοδεύεται από έντονο κοινωνικό στιγματισμό, η ιδέα της συζήτησης με ψυχίατρο ή ψυχολόγο μπορεί να τους φαίνεται άγνωστη ή ακόμη και τρομακτική.

Ως μη επαγγελματίας σύμβουλος ψυχικής υγείας, κατέχετε μια μοναδική και σημαντική θέση. Έχετε βιώσει και εσείς τη μετανάστευση και κατανοείτε τις προκλήσεις της προσαρμογής σε μια νέα χώρα. Μιλάτε τη γλώσσα της κοινότητάς σας και έχετε κερδίσει την εμπιστοσύνη των ανθρώπων με τους οποίους συνεργάζεστε. Αυτό σας τοποθετεί σε ιδανική θέση για να λειτουργήσετε ως γέφυρα μεταξύ των ανθρώπων που χρειάζονται υποστήριξη και των υπηρεσιών που μπορούν να την παρέχουν. Μια θερμή παραπομπή από έναν αξιόπιστο ομότιμο μπορεί να ξεπεράσει εμπόδια που η επίσημη προσέγγιση από μόνη της δεν μπορεί.

Βασικές έννοιες

Βασική έννοια	Ορισμός και εφαρμογή
Τι είναι η παραπομπή	Η παραπομπή είναι μια υποστηριζόμενη εισαγωγή σε μια επαγγελματική υπηρεσία. Δεν είναι απλώς το να πείτε σε κάποιον ότι υπάρχει μια υπηρεσία. Μια καλή παραπομπή περιλαμβάνει το να βοηθήσετε το άτομο να κατανοήσει τι προσφέρει η υπηρεσία, πώς να έχει πρόσβαση σε αυτήν, τι μπορεί να περιμένει κατά τη διάρκεια του πρώτου ραντεβού του και, όπου είναι κατάλληλο, να το συνοδεύσετε σε μια αρχική συνεδρία ή να το παρακολουθήσετε μετά.
Θερμή παραπομπή έναντι ψυχρής παραπομπής	Μια «κρύα» παραπομπή συνίσταται στην παροχή ενός τηλεφωνικού αριθμού ή ενός φυλλαδίου. Μια «ζεστή» παραπομπή περιλαμβάνει μια προσωπική γνωριμία, μια συζήτηση σχετικά με το περιεχόμενο της υπηρεσίας και την προσφορά συνεχούς υποστήριξης κατά τη διάρκεια της μετάβασης. Οι «ζεστές» παραπομπές έχουν σημαντικά περισσότερες πιθανότητες να οδηγήσουν τους ανθρώπους στην πρόσβαση στη φροντίδα που χρειάζονται.
Ενημερωμένη συγκατάθεση στην παραπομπή	Πριν προχωρήσετε σε παραπομπή, πρέπει να έχετε τη συγκατάθεση του συμμετέχοντα. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να εξηγήσετε με σαφήνεια τι προτείνετε, με ποιον σκοπεύετε να επικοινωνήσετε και ποιες πληροφορίες, εάν υπάρχουν, ενδέχεται να χρειαστεί να κοινοποιήσετε. Οι άνθρωποι έχουν το δικαίωμα να αρνηθούν μια παραπομπή και αυτό το δικαίωμα πρέπει πάντα να γίνεται σεβαστό.
Το πεδίο δράσης σας	Ως μη επαγγελματίας σύμβουλος ψυχικής υγείας, έχετε εκπαιδευτεί να παρέχετε υποστήριξη από ομοτίμους, να μοιράζεστε πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και να προσφέρετε ένα συμπονετικό και αμερόληπτο αυτί. Δεν έχετε εκπαιδευτεί να παρέχετε θεραπεία ή να διαχειρίζεστε προβλήματα ψυχικής υγείας. Η αναγνώριση του ορίου μεταξύ αυτών των δύο ρόλων είναι απαραίτητη για την ασφάλειά σας και την ασφάλεια των ατόμων που υποστηρίζετε.

Πρακτικά βήματα και προσεγγίσεις

Γνωρίστε τις υπηρεσίες στην περιοχή σας

Προτού μπορέσετε να κάνετε αποτελεσματικές παραπομπές, πρέπει να αποκτήσετε πρακτική γνώση των υπηρεσιών ψυχικής υγείας που είναι διαθέσιμες για μετανάστες και πρόσφυγες στην περιοχή σας. Αυτό περιλαμβάνει την κατανόηση του ποιες υπηρεσίες είναι δωρεάν ή χαμηλού κόστους, ποιες είναι προσβάσιμες σε άτομα με περιορισμένη γλωσσική επάρκεια και αν οι υπηρεσίες λειτουργούν με λίστα αναμονής. Ο συντονιστής του προγράμματος ή ο εκπαιδευτής ενηλίκων μπορεί να σας βοηθήσει να συντάξετε έναν κατάλογο τοπικών πόρων στην αρχή της εργασίας σας ως σύμβουλος. Αυτός ο κατάλογος πρέπει να ενημερώνεται και να αναθεωρείται τακτικά.

Περίπτωση: Δημιουργία καταλόγου πόρων

Η Ifeoma περνά ένα απόγευμα με τον συντονιστή του προγράμματος Pharos, εξετάζοντας τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας που είναι διαθέσιμες στην περιοχή της. Σημειώνει το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διαδικασία παραπομπής για τρεις οργανισμούς: ένα δημόσιο κέντρο υγείας, μια κοινοτική υπηρεσία ψυχικής υγείας και μια φιλανθρωπική οργάνωση που παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη σε μετανάστες στη μητρική τους γλώσσα. Αποθηκεύει αυτές τις πληροφορίες σε ένα απλό έγγραφο στο οποίο μπορεί να ανατρέχει κατά τη διάρκεια της εργασίας της ως σύμβουλος.

Αναγνώριση των περιπτώσεων όπου μπορεί να απαιτείται παραπομπή

Δεν χρειάζεται να παραπέμπεται σε επαγγελματία κάθε άτομο που συμμετέχει στο δίκτυο ομοτίμων. Πολλοί άνθρωποι θα επωφεληθούν από την κοινωνική σύνδεση, την ομαλοποίηση των συζητήσεων για την ψυχική υγεία και τις πρακτικές πληροφορίες που μοιράζονται στο δίκτυο. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες η υποστήριξη από ομοτίμους δεν αρκεί. Αυτές περιλαμβάνουν καταστάσεις όπου κάποιος περιγράφει επίμονα συναισθήματα απελπισίας ή αναξιοσύνης, εκφράζει σκέψεις αυτοτραυματισμού ή αυτοκτονίας, δείχνει σημάδια σοβαρής δυσφορίας που δεν βελτιώνονται με την πάροδο του χρόνου ή περιγράφει συμπτώματα που επηρεάζουν σημαντικά την καθημερινή του λειτουργία. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η παραπομπή πρέπει να εξεταστεί προσεκτικά και να γίνει με την πλήρη γνώση και συγκατάθεση του συμμετέχοντα.

Πραγματοποίηση μιας θερμής παραπομπής

Μια «ζεστή» παραπομπή ξεκινά με μια συνομιλία γεμάτη συμπόνια, στην οποία αναγνωρίζετε όσα έχει μοιραστεί ο συμμετέχων, εξηγείτε με ευγένεια ότι πιστεύετε ότι ένας επαγγελματίας θα μπορούσε να προσφέρει επιπλέον υποστήριξη και περιγράφετε τι μπορεί να περιλαμβάνει αυτή η υποστήριξη. Δώστε στο άτομο χρόνο να απαντήσει, να κάνει ερωτήσεις και να πάρει τη δική του απόφαση. Εάν συμφωνήσει με την παραπομπή, προσφερθείτε να το βοηθήσετε με τα πρακτικά βήματα: να βρείτε τα στοιχεία επικοινωνίας, να κάνετε μαζί ένα τηλεφώνημα ή να το συνοδεύσετε στο πρώτο ραντεβού, εάν αυτό είναι δυνατό και σκόπιμο.

Περίπτωση: Μια θερμή παραπομπή στην πράξη

Κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίας αλληλοβοήθειας, η Mirela μοιράζεται ότι δεν μπορεί να κοιμηθεί εδώ και αρκετές εβδομάδες και νιώθει ότι δεν μπορεί να σταματήσει να σκέφτεται τι συνέβη στην οικογένειά της πριν φύγει από τη χώρα της. Ο σύμβουλος ακούει προσεκτικά και ευχαριστεί τη Mirela για την εμπιστοσύνη της. Μετά τη συνεδρία, μιλούν ιδιαιτέρως. Ο σύμβουλος εξηγεί ότι αυτό που περιέγραψε η Mirela ακούγεται πολύ βαρύ να το κουβαλάει και ότι υπάρχουν επαγγελματίες στην περιοχή που είναι εκπαιδευμένοι να βοηθήσουν ακριβώς με αυτού του είδους τις εμπειρίες. Η σύμβουλος αναφέρει μια τοπική υπηρεσία και προσφέρεται να βοηθήσει τη Mirela να κάνει την κλήση μαζί της την επόμενη εβδομάδα. Η Mirela συμφωνεί.

Σεβασμός της απόφασης του συμμετέχοντα

Μερικοί άνθρωποι θα αρνηθούν μια παραπομπή, και αυτό πρέπει πάντα να γίνεται σεβαστό. Το να συνεχίζεις να πιέζεις κάποιον αφού έχει εκφράσει δισταγμό δεν είναι μόνο άχρηστο, αλλά μπορεί να βλάψει την εμπιστοσύνη που έχεις χτίσει. Αντ' αυτού, αναγνώρισε την απόφασή τους χωρίς να τους κρίνεις, ενημέρωσέ τους ότι η προσφορά παραμένει ανοιχτή και συνέχισε να παρέχεις υποστήριξη από ομοτίμους στο πλαίσιο του ρόλου σου. Μερικές φορές, ένα άτομο που αρνείται μια παραπομπή σήμερα θα επανέλθει στην ιδέα εβδομάδες ή μήνες αργότερα, όταν θα νιώσει πιο έτοιμο.

Συνεργασία με επαγγελματίες ψυχικής υγείας

Το έργο σας ως μη επαγγελματίας σύμβουλος ψυχικής υγείας ενισχύεται όταν εντάσσεται σε ένα δίκτυο επαγγελματικής υποστήριξης. Όπου είναι δυνατόν, προσπαθήστε να δημιουργήσετε σχέσεις εργασίας που χαρακτηρίζονται από σεβασμό και ειλικρίνεια με τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας στην περιοχή σας. Αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να μοιράζεστε προσωπικές πληροφορίες για τους συμμετέχοντες, κάτι που θα παραβίαζε την εμπιστευτικότητα. Σημαίνει ότι πρέπει να γνωρίζετε ποιοι είναι διαθέσιμοι, πώς εργάζονται και πώς μπορείτε να υποστηρίξετε καλύτερα τους συμμετέχοντες στη μετάβαση από την υποστήριξη από ομοτίμους στην επαγγελματική φροντίδα.

Ηθικές παραμέτρους

Η παραπομπή συνεπάγεται την εξεύρεση μιας προσεκτικής ισορροπίας μεταξύ της προάσπισης της ευημερίας ενός συμμετέχοντα και του σεβασμού του δικαιώματός του να λαμβάνει τις δικές του αποφάσεις. Ποτέ μην μοιράζεστε προσωπικές πληροφορίες ενός συμμετέχοντα με μια επαγγελματική υπηρεσία χωρίς τη ρητή συγκατάθεσή του. Να είστε ειλικρινείς σχετικά με τα όρια του τι μπορείτε να προσφέρετε ως σύμβουλος ομοτίμων. Αποφύγετε να δώσετε στον συμμετέχοντα () την εντύπωση ότι προτείνετε μια συγκεκριμένη υπηρεσία επειδή έχετε λάβει αμοιβή ή κίνητρα για να το κάνετε. Ο ρόλος σας είναι να ενημερώνετε και να υποστηρίζετε, όχι να κατευθύνετε ή να αποφασίζετε.

Περίληψη

Η αποτελεσματική παραπομπή είναι μία από τις σημαντικότερες συνεισφορές που μπορεί να προσφέρει ένας μη επαγγελματίας σύμβουλος ψυχικής υγείας στην ευημερία

των νεοαφιχθέντων μεταναστών και προσφύγων. Μια θερμή παραπομπή, που γίνεται την κατάλληλη στιγμή με την πλήρη γνώση και συγκατάθεση του συμμετέχοντα, μπορεί να αποτελέσει τη γέφυρα που συνδέει κάποιον με την υποστήριξη που χρειάζεται. Αναπτύσσοντας γνώσεις σχετικά με τις τοπικές υπηρεσίες, αναγνωρίζοντας πότε είναι κατάλληλη η επαγγελματική υποστήριξη και επικοινωνώντας με συμπόνια και σαφήνεια, οι σύμβουλοι μπορούν να διασφαλίσουν ότι η υποστήριξη από ομοτίμους και η επαγγελματική φροντίδα συνεργάζονται προς το συμφέρον κάθε συμμετέχοντα.

Πρότυπα για το Κεφάλαιο 3

Πρότυπο 1: Κατάλογος τοπικών πόρων ψυχικής υγείας

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους στη διατήρηση ενός ενημερωμένου αρχείου των τοπικών υπηρεσιών ψυχικής υγείας που είναι διαθέσιμες σε μετανάστες και πρόσφυγες.

Όνομα υπηρεσίας	Στοιχεία επικοινωνίας	Πώς να παραπέμψετε	Διαθέσιμες γλώσσες / σημειώσεις

Πρότυπο 2: Σενάριο για μια φιλική σύσταση

Σενάριο συνομιλίας για θερμή παραπομπή

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους στην παρουσίαση της ιδέας της επαγγελματικής υποστήριξης σε έναν συμμετέχοντα.

Αυτό που μοιραστήκατε μαζί μου σήμερα είναι σημαντικό, και θέλω να ξέρετε ότι χρειάζεται πραγματικό θάρρος για να μιλήσει κανείς για αυτά τα θέματα.

Από όσα μου περιγράψατε, πιστεύω ότι θα ήταν χρήσιμο να μιλήσετε με κάποιον που έχει εκπαιδευτεί να υποστηρίξει άτομα που βιώνουν ακριβώς αυτού του είδους τις εμπειρίες. Υπάρχουν επαγγελματίες στην περιοχή που συνεργάζονται με άτομα από την κοινότητά μας και κατανοούν τις προκλήσεις που συνοδεύουν την έναρξη μιας νέας ζωής εδώ.

Δεν λέω ότι υπάρχει κάποιο πρόβλημα με εσάς. Λέω ότι αξίζετε περισσότερη υποστήριξη από ό,τι μπορώ να σας προσφέρω εγώ, και ότι αυτή η υποστήριξη είναι διαθέσιμη.

Θα ήθελες να μάθεις λίγο περισσότερα για το πώς θα μπορούσε να είναι αυτή η υποστήριξη; Μπορώ να σου δώσω κάποιες πληροφορίες και, αν θέλεις, μπορώ να σε βοηθήσω να κάνεις το πρώτο βήμα.

Πρότυπο 3: Ερωτήσεις αναστοχασμού για συμβούλους

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους στην αναστοχασμό σχετικά με τις αποφάσεις παραπομπής και την επαγγελματική συνεργασία.

- Έχω ενημερώσει πρόσφατα τον κατάλογο των τοπικών πόρων ψυχικής υγείας;
- Αντιμετώπισα κάποια κατάσταση αυτή την εβδομάδα όπου θα ήταν σκόπιμο να παραπέμψω τον συμμετέχοντα σε κάποιον ειδικό;
- Πώς μετέφερα την ιδέα της επαγγελματικής υποστήριξης στον συμμετέχοντα και πώς αντέδρασε αυτός;
- Διατήρησα την εμπιστευτικότητα σε όλες τις συνομιλίες παραπομπής;
- Υπάρχει κάποιος επαγγελματίας ψυχικής υγείας ή οργανισμός στην περιοχή μου με τον οποίο δεν έχω ακόμη έρθει σε επαφή;

Δίκτυο ομοτίμων Βασικές δεξιότητες και κώδικας δεοντολογίας

Εισαγωγή

Η ποιότητα του δικτύου υποστήριξης από ομοτίμους εξαρτάται όχι μόνο από τις γνώσεις που έχετε αποκτήσει μέσω της εκπαίδευσης, αλλά και από τις διαπροσωπικές δεξιότητες που εφαρμόζετε σε κάθε αλληλεπίδραση. Η υποστήριξη από ομοτίμους είναι, πάνω απ' όλα, μια ανθρώπινη προσπάθεια. Βασίζεται στην ικανότητα να ακούτε με πραγματική προσοχή, να μιλάτε με προσοχή και σαφήνεια, να δίνετε χώρο σε συναισθήματα που μερικές φορές είναι συντριπτικά και να διατηρείτε την αξιοπρέπεια κάθε ατόμου με το οποίο συνεργάζεστε. Αυτό το κεφάλαιο περιγράφει τις βασικές δεξιότητες που στηρίζουν την αποτελεσματική υποστήριξη από ομοτίμους και καθορίζει τον κώδικα δεοντολογίας σύμφωνα με τον οποίο αναμένεται να εργάζονται όλοι οι μη επαγγελματίες σύμβουλοι ψυχικής υγείας.

Ένας κώδικας δεοντολογίας δεν είναι ένα σύνολο κανόνων που έχουν σχεδιαστεί για να περιορίζουν ή να ελέγχουν. Είναι μια κοινή δέσμευση να εργάζεστε με τρόπο που είναι ασφαλής, ηθικός και σεβαστός για κάθε συμμετέχοντα και κάθε σύμβουλο που εμπλέκεται στο δίκτυο ομοτίμων. Η εξοικείωσή σας με αυτόν τον κώδικα και η τακτική αναφορά σε αυτόν θα συμβάλουν στο να διασφαλιστεί ότι το δίκτυο υποστήριξης από ομοτίμους παραμένει ένας χώρος στον οποίο οι συμμετέχοντες μπορούν να εμπιστευτούνται.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση αυτού του κεφαλαίου, οι εθελοντές σύμβουλοι ψυχικής υγείας θα είναι σε θέση να εφαρμόζουν δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης και ενσυναίσθητης επικοινωνίας στις αλληλεπιδράσεις αλληλοϋποστήριξης, να διατηρούν σαφή και κατάλληλα όρια στο ρόλο τους ως σύμβουλοι, να τηρούν τον κώδικα δεοντολογίας σε όλες τις εργασίες τους στο πλαίσιο του δικτύου αλληλοϋποστήριξης και να διαχειρίζονται τη δική τους συναισθηματική ευεξία ενώ υποστηρίζουν τους άλλους.

Γνώσεις

- Κατανόηση των βασικών δεξιοτήτων που υποστηρίζουν την αποτελεσματική υποστήριξη από ομοτίμους.
- Αναγνώριση του τι συνιστά κατάλληλη και ακατάλληλη συμπεριφορά σε ένα πλαίσιο αλληλοϋποστήριξης.
- Γνώση των αρχών που καθοδηγούν την ηθική πρακτική της αλληλοϋποστήριξης.

Δεξιότητες

- Εφαρμόστε τεχνικές ενεργητικής ακρόασης σε συνομιλίες μεταξύ ομοτίμων και σε ομαδικές συνεδρίες.

- Να επικοινωνείτε με ενσυναίσθηση και χωρίς κριτική.
- Να διατηρείτε τα κατάλληλα προσωπικά και επαγγελματικά όρια.

Στάσεις

- Επιδεικνύετε ταπεινότητα αναγνωρίζοντας τα όρια του ρόλου σας.
- Αντιμετωπίζετε κάθε συμμετέχοντα με αξιοπρέπεια, ανεξάρτητα από το υπόβαθρο ή τις πεποιθήσεις του.
- Δεσμευτείτε για συνεχή αναστοχασμό και ανάπτυξη ως σύμβουλος.

Πλαίσιο και σκοπός

Η αλληλοϋποστήριξη καταλαμβάνει ένα ξεχωριστό και σημαντικό χώρο μεταξύ της ανεπίσημης φιλίας και της επαγγελματικής φροντίδας. Δεν είναι θεραπεία, αλλά απαιτεί δεξιότητες. Δεν είναι κοινωνική εργασία, αλλά συνεπάγεται ευθύνη. Η κατανόηση της φύσης αυτού του χώρου και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων για την αποτελεσματική εργασία σε αυτόν είναι ένα από τα πιο σημαντικά καθήκοντα ενός μη επαγγελματία συμβούλου ψυχικής υγείας.

Τα άτομα που συμμετέχουν στο δίκτυο ομοτίμων έχουν πραγματικές και, μερικές φορές, πολύπλοκες ανάγκες. Πολλοί θα έχουν βιώσει τραύματα, απώλειες και αναστάτωση. Κάποιοι θα προσπαθούν να προσανατολιστούν σε συστήματα και υπηρεσίες που δεν κατανοούν ακόμη. Όλοι τους αξίζουν να αντιμετωπίζονται με υπομονή, ειλικρίνεια και γνήσια εκτίμηση. Οι βασικές δεξιότητες που περιγράφονται σε αυτό το κεφάλαιο αποτελούν την πρακτική έκφραση αυτής της εκτίμησης.

Βασικές έννοιες

Βασική έννοια	Ορισμός και εφαρμογή
Ενεργητική ακρόαση	Η ενεργητική ακρόαση είναι κάτι περισσότερο από το να ακούς λέξεις. Περιλαμβάνει το να δίνεις πλήρη προσοχή στο άτομο που μιλάει, να παρατηρείς τι λέγεται και τι μένει ανείπωτο, και να ανταποκρίνεσαι με τρόπο που δείχνει γνήσια κατανόηση. Περιλαμβάνει τη διατήρηση κατάλληλης οπτικής επαφής, την αποφυγή διακοπών, την ανατροφοδότηση όσων άκουσες και την υποβολή ανοιχτών ερωτήσεων που προσκαλούν το άτομο να μοιραστεί περισσότερα.
Ενσυναίσθηση	Η ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα να κατανοείς και να μοιράζεσαι τα συναισθήματα ενός άλλου ατόμου. Στην αλληλοϋποστήριξη, ενσυναίσθηση σημαίνει να αναγνωρίζεις τα συναισθήματα που εκφράζει ένα άτομο χωρίς να τα υποβαθμίζεις, να τα συγκρίνεις με τη δική σου εμπειρία ή να βιάζεσαι να προσφέρεις λύσεις. Συχνά εκφράζεται μέσω απλών φράσεων όπως «αυτό ακούγεται πολύ δύσκολο» ή «καταλαβαίνω γιατί νιώθεις έτσι».
Όρια	Τα όρια είναι τα όρια που καθορίζουν τι είναι κατάλληλο στο πλαίσιο του ρόλου σας ως σύμβουλος ομοτίμων. Προστατεύουν τόσο εσάς όσο και τους συμμετέχοντες που υποστηρίζετε.

	Περιλαμβάνουν το να μην μοιράζεστε προσωπικές πληροφορίες σχετικά με τους συμμετέχοντες, να μην συνεχίζετε συνομιλίες εκτός του πλαισίου του δικτύου ομοτίμων χωρίς ρητή συμφωνία και να μην αναλαμβάνετε ευθύνες που ανήκουν σε επαγγελματικές υπηρεσίες.
Μη κρίση	Η μη κρίση σημαίνει να αφήνεις κατά μέρος τις υποθέσεις, τις προσωπικές απόψεις και τις ηθικές αξιολογήσεις όταν υποστηρίζεις άλλους. Δεν σημαίνει ότι συμφωνείς με όλα όσα λέει ένας συμμετέχων, αλλά σημαίνει ότι ανταποκρίνεσαι με τρόπο που είναι απαλλαγμένος από κριτική, σύγκριση ή συμβουλές που δεν ζητήθηκαν.
Αυτογνωσία	Η αυτογνωσία περιλαμβάνει την αναγνώριση των δικών σας συναισθηματικών αντιδράσεων, υποθέσεων και ορίων. Η υποστήριξη από ομοτίμους μπορεί να είναι συναισθηματικά απαιτητική. Η συνειδητοποίηση της δικής σας κατάστασης σας επιτρέπει να τη διαχειριστείτε κατάλληλα και να αναζητήσετε υποστήριξη για τον εαυτό σας όταν χρειάζεται.

Πρακτικά βήματα και προσεγγίσεις

Εξάσκηση στην ενεργητική ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση μπορεί να εξασκηθεί σκόπιμα. Σε κάθε συνομιλία μεταξύ ομοτίμων, δεσμευτείτε να δίνετε στο άτομο την πλήρη προσοχή σας. Αφήστε κατά μέρος τους περισπασμούς, αντισταθείτε στην παρόρμηση να διατυπώσετε την απάντησή σας ενώ το άτομο μιλάει ακόμα και χρησιμοποιήστε σύντομες λεκτικές επιβεβαιώσεις όπως «καταλαβαίνω» ή «συνέχισε» για να δείξετε ότι παρακολουθείτε. Σε φυσικές παύσεις, επαναλάβετε αυτό που ακούσατε χρησιμοποιώντας τα δικά σας λόγια. Αυτό δείχνει στο άτομο ότι έχετε καταλάβει και του δίνει την ευκαιρία να διευκρινίσει ή να αναπτύξει περαιτέρω.

Περίπτωση: Η ενεργητική ακρόαση στην πράξη

Κατά τη διάρκεια μιας κατ' ιδίαν συνομιλίας, ο Yusuφ μοιράζεται ότι αισθάνεται πολύ μόνος από τότε που έφτασε στην πόλη. Ο σύμβουλος ακούει χωρίς να διακόπτει και, όταν ο Yusuφ κάνει μια παύση, λέει ήσυχα: «Φαίνεται ότι η μοναξιά είναι πραγματικά δύσκολο να αντιμετωπιστεί, ειδικά όταν όλα εδώ είναι ακόμα τόσο καινούργια». Ο Yusuφ κουνάει το κεφάλι και συνεχίζει να μιλάει. Αργότερα λέει σε έναν συνάδελφο ότι ο σύμβουλος ήταν το πρώτο άτομο που τον έκανε να αισθανθεί ότι τον άκουσαν πραγματικά από την άφιξή του.

Διατήρηση ορίων

Η διατήρηση σαφών ορίων αποτελεί μια μορφή φροντίδας, τόσο για τους συμμετέχοντες που υποστηρίζετε όσο και για τον εαυτό σας. Τα όρια γίνονται ευκολότερα να τηρηθούν όταν καθορίζονται σαφώς από την αρχή της σχέσης μεταξύ ομοτίμων. Στην πρώτη σας συνομιλία με έναν συμμετέχοντα, μπορείτε να εξηγήσετε ευγενικά ότι το δίκτυο ομοτίμων είναι ένας χώρος υποστήριξης κατά τη διάρκεια των συναντήσεων, ότι δεν είστε θεραπευτής και ότι υπάρχουν

κάποια θέματα τα οποία θα πρέπει να παραπέμψετε σε επαγγελματίες. Αυτή η σαφήνεια προστατεύει όλους τους εμπλεκόμενους.

Ο κώδικας δεοντολογίας

Όλοι οι μη επαγγελματίες σύμβουλοι ψυχικής υγείας που εργάζονται στο δίκτυο ομοτίμων Pharos αναμένεται να τηρούν τον ακόλουθο κώδικα δεοντολογίας:

- Να αντιμετωπίζετε κάθε συμμετέχοντα με αξιοπρέπεια, σεβασμό και ειλικρινή εκτίμηση, ανεξάρτητα από την εθνικότητα, τη θρησκεία, την ηλικία, το φύλο, τον σεξουαλικό προσανατολισμό ή οποιοδήποτε άλλο χαρακτηριστικό του.
- Να διατηρείτε την εμπιστευτικότητα ανά πάσα στιγμή. Μην μοιράζεστε προσωπικές πληροφορίες σχετικά με τους συμμετέχοντες με άλλα μέλη του δικτύου, με την οικογένεια ή τους φίλους τους, ή με οποιονδήποτε εκτός του επαγγελματικού δικτύου χωρίς τη ρητή συγκατάθεση του συμμετέχοντα.
- Να είστε ειλικρινείς σχετικά με τα όρια του ρόλου σας. Μην παρουσιάζετε τον εαυτό σας ως θεραπευτή, σύμβουλο ή επαγγελματία υγείας. Όταν οι ανάγκες ενός συμμετέχοντα υπερβαίνουν το πεδίο της αλληλοβοήθειας, παραπέμψτε τον στις κατάλληλες επαγγελματικές υπηρεσίες.
- Αποφύγετε τις διπλές σχέσεις. Μην συνδυάζετε τον ρόλο σας ως σύμβουλος με άλλο ρόλο στη ζωή του συμμετέχοντα, όπως εργοδότης, ιδιοκτήτης ή στενός φίλος, με τρόπο που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο τη σχέση αλληλοβοήθειας.
- Ζητήστε εποπτεία και υποστήριξη. Εάν προκύψει μια κατάσταση που σας κάνει να αισθάνεστε αβεβαιότητα, άγχος ή αβεβαιότητα σχετικά με το πώς να προχωρήσετε, μιλήστε με τον συντονιστή του προγράμματος Pharos ή τον εκπαιδευτή ενηλίκων που υποστηρίζει το δίκτυό σας.
- Φροντίστε τη δική σας ευημερία. Δεν μπορείτε να υποστηρίξετε αποτελεσματικά τους άλλους αν δεν έχετε εσείς οι ίδιοι υποστήριξη. Χρησιμοποιήστε τις στρατηγικές αυτοφροντίδας που μάθατε κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης και ζητήστε βοήθεια όταν τη χρειάζεστε.
- Αναφέρετε σοβαρά ζητήματα. Εάν αντιληφθείτε μια κατάσταση που ενέχει άμεσο κίνδυνο για την ασφάλεια ενός συμμετέχοντα ή άλλου ατόμου, έχετε την ευθύνη να ενημερώσετε τις αρμόδιες υπηρεσίες. Η εμπιστευτικότητα δεν υπερισχύει του καθήκοντος να προστατεύσετε κάποιον από σοβαρό κίνδυνο.

Διαχείριση των δικών σας συναισθηματικών αντιδράσεων

Η εργασία υποστήριξης από ομοτίμους μπορεί να είναι συναισθηματικά απαιτητική. Το να ακούτε ιστορίες τραύματος, απώλειας και εκτοπισμού μπορεί να σας επηρεάσει, ακόμη και αν είστε εκπαιδευμένος σύμβουλος με δική σας εμπειρία μετανάστευσης. Είναι σημαντικό να αναγνωρίζετε τότε αισθάνεστε υπερβολικά επιβαρυνμένοι ή συναισθηματικά εξαντλημένοι και να λαμβάνετε μέτρα για να φροντίσετε τον εαυτό σας. Αυτό μπορεί να σημαίνει να αφιερώνετε χρόνο μετά από μια συνεδρία για να χαλαρώσετε, να μιλάτε με ένα άτομο εμπιστοσύνης για τα συναισθήματά σας με τρόπο που δεν θέτει σε κίνδυνο την εμπιστευτικότητα των συμμετεχόντων, ή να χρησιμοποιείτε τις πρακτικές αυτοφροντίδας που μάθατε κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.

Περίπτωση: Αναγνώριση του συναισθηματικού αντίκτυπου

Μετά από μια συνεδρία στην οποία μια συμμετέχουσα μοιράστηκε μια πολύ δύσκολη περιγραφή του ταξιδιού της, μια σύμβουλος παρατηρεί ότι δεν μπορεί να σταματήσει να το σκέφτεται κατά τη διάρκεια της βραδιάς. Αναγνωρίζει ότι η συζήτηση την έχει επηρεάσει συναισθηματικά. Αντί να το καταπιέσει, κάνει μια βόλτα, γράφει στο προσωπικό της ημερολόγιο και στέλνει ένα μήνυμα στον συντονιστή του προγράμματος, ενημερώνοντάς τον ότι θα εκτιμούσε μια σύντομη επικοινωνία την επόμενη εβδομάδα. Αυτή η αυτογνωσία την βοηθά να επιστρέψει στον συμβουλευτικό της ρόλο με ανανεωμένη ενέργεια.

Ηθικές σκέψεις

Ο κώδικας δεοντολογίας που περιγράφεται σε αυτό το κεφάλαιο δεν αποτελεί προαιρετική προσθήκη στην εργασία σας ως σύμβουλος. Αποτελεί το ηθικό θεμέλιο πάνω στο οποίο στηρίζονται όλα τα υπόλοιπα. Χωρίς αυτόν, η εμπιστοσύνη που δείχνουν οι συμμετέχοντες στο δίκτυο ομοτίμων διακυβεύεται. Εάν ποτέ αμφιβάλλετε για το αν μια συγκεκριμένη ενέργεια ή επικοινωνία είναι κατάλληλη, ρωτήστε τον εαυτό σας αν εξυπηρετεί την ευημερία του συμμετέχοντα και αν υποστηρίζει τις αξίες της αξιοπρέπειας, της ειλικρίνειας και της φροντίδας. Εάν η απάντηση σε οποιαδήποτε από τις δύο ερωτήσεις είναι αβέβαιη, σταματήστε και ζητήστε καθοδήγηση πριν προχωρήσετε.

Περίληψη

Οι βασικές δεξιότητες της αλληλοϋποστήριξης, όπως η ενεργητική ακρόαση, η ενσυναίσθηση, τα σαφή όρια και η επικοινωνία χωρίς κριτική, είναι η πρακτική έκφραση της δέσμευσής σας προς τους ανθρώπους που εξυπηρετείτε. Σε συνδυασμό με έναν κοινό κώδικα δεοντολογίας, αυτές οι δεξιότητες δημιουργούν τις προϋποθέσεις για ένα δίκτυο ομοτίμων στο οποίο οι συμμετέχοντες μπορούν να εμπιστευτούν και να επιστρέφουν. Η ορθή υποστήριξη από ομοτίμους είναι μία από τις πιο ισχυρές συνεισφορές που μπορεί να προσφέρει μια κοινότητα στην ψυχική ευημερία των μελών της. Αυτό το κεφάλαιο έχει περιγράψει πώς αυτό φαίνεται στην πράξη και πώς μπορείτε να συνεχίσετε να αναπτύσσετε αυτές τις δεξιότητες καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας σας ως σύμβουλος.

Πρότυπα για το Κεφάλαιο 4

Πρότυπο 1: Δέσμευση για τον κώδικα δεοντολογίας

Σκοπός: Οι σύμβουλοι να υπογράψουν ως δέσμευση για τα πρότυπα πρακτικής που περιγράφονται σε αυτό το κεφάλαιο.

Εγώ, [Όνομα], ως μη επαγγελματίας σύμβουλος ψυχικής υγείας που έχει εκπαιδευτεί μέσω του προγράμματος Pharos, δεσμεύομαι να τηρώ τον κώδικα δεοντολογίας που

περιγράφεται στο Κεφάλαιο 4 του παρόντος Οδηγού. Κατανοώ ότι ο κώδικας αυτός υπάρχει για να προστατεύει την ευημερία των συμμετεχόντων που υποστηρίζω και για να διασφαλίζει ότι το δίκτυο ομοτίμων παραμένει ένας ασφαλής, ηθικός και αξιοπρεπής χώρος για όλους τους εμπλεκόμενους.

Υπογραφή: _____ Ημερομηνία: _____

Πρότυπο 2: Φύλλο αναστοχασμού για συμβούλους

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους στην αναστοχασμό σχετικά με την πρακτική τους σε σχέση με τον κώδικα δεοντολογίας και τις βασικές δεξιότητες.

- Πόσο καλά εφάρμοσα την ενεργητική ακρόαση αυτή την εβδομάδα;
- Βρέθηκα να απαντώ με κριτική ή συμβουλές πριν ο συμμετέχων ολοκληρώσει την αφήγησή του; Πώς μπορώ να το αντιμετωπίσω αυτό;
- Υπήρξαν στιγμές που ένιωσα ότι τα όριά μου δοκιμάζονταν; Πώς αντέδρασα;
- Διαχειρίζομαι αποτελεσματικά τις δικές μου συναισθηματικές αντιδράσεις σε αυτή τη δουλειά;
- Υπάρχει κάτι που αντιμετώπισα αυτή την εβδομάδα και πρέπει να το συζητήσω με τον συντονιστή του προγράμματος ή τον εκπαιδευτή ενηλίκων;

Διεξαγωγή συνεδριών αλληλοϋποστήριξης και διευκόλυνση ομαδικών συνεδριών

Εισαγωγή

Το δίκτυο αλληλοϋποστήριξης γίνεται πραγματικότητα κατά τη διάρκεια των ίδιων των συνεδριών. Όλα όσα προηγούνται μιας συνεδρίας – η προώθηση, η πρόσληψη, η οικοδόμηση εμπιστοσύνης, η προετοιμασία – συνενώνονται τη στιγμή που οι συμμετέχοντες κάθονται μαζί και αρχίζουν να μιλάνε. Η ποιότητα αυτής της εμπειρίας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον τρόπο διευκόλυνσης της συνεδρίας. Αυτό το κεφάλαιο παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο προετοιμασίας και διεξαγωγής τόσο των ατομικών συνομιλιών μεταξύ ομοτίμων όσο και των ομαδικών συνεδριών υποστήριξης. Αφορά τις πρακτικές πτυχές της διαχείρισης των συνεδριών, καθώς και τις διαπροσωπικές πτυχές που κάνουν τις συνεδρίες να φαίνονται ασφαλείς, χωρίς αποκλεισμούς και αξιόλογες για τους συμμετέχοντες.

Η διευκόλυνση μιας συνεδρίας υποστήριξης από ομοτίμους διαφέρει από τη διδασκαλία σε μια τάξη ή τη διεξαγωγή μιας συνάντησης. Ο ρόλος του διευκολυντή σε ένα πλαίσιο υποστήριξης από ομοτίμους δεν είναι να διδάξει ή να κατευθύνει, αλλά να διατηρήσει τον χώρο, να καθοδηγήσει απαλά την ομάδα προς τη σύνδεση και να διασφαλίσει ότι κάθε συμμετέχων αισθάνεται ότι ακούγεται και γίνεται σεβαστός. Αυτό απαιτεί τόσο προετοιμασία όσο και παρουσία.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση αυτού του κεφαλαίου, οι εθελοντές σύμβουλοι ψυχικής υγείας θα είναι σε θέση να προετοιμάσουν και να δομήσουν μια συνεδρία αλληλοβοήθειας με σαφή σκοπό και κατάλληλη μορφή, να διευκολύνουν τις ομαδικές συζητήσεις με τρόπο που να είναι χωρίς αποκλεισμούς, ασφαλής και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των συμμετεχόντων, να διαχειρίζονται κοινές προκλήσεις που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των συνεδριών και να προσαρμόζουν την προσέγγισή τους στη διευκόλυνση στις ανάγκες των διαφορετικών συμμετεχόντων και ομάδων.

Γνώσεις

- Κατανόηση της διαφοράς μεταξύ των μορφών ατομικής και ομαδικής υποστήριξης από ομοτίμους.
- Αναγνώριση των βασικών στοιχείων μιας αποτελεσματικής συνεδρίας αλληλοβοήθειας.
- Να γνωρίζουν πώς να ανταποκρίνονται στις κοινές προκλήσεις που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των συνεδριών.

Δεξιότητες

- Προετοιμάστε και ξεκινήστε μια συνεδρία με τρόπο που να δημιουργεί ένα κλίμα ασφάλειας και να καθορίζει σαφείς προσδοκίες.
- Να διευκολύνετε τη συζήτηση χωρίς να κυριαρχείτε ή να κατευθύνετε.
- Να διαχειρίζεστε δύσκολες στιγμές, συμπεριλαμβανομένων έντονων συναισθημάτων ή συγκρούσεων, με ηρεμία και προσοχή.

Στάσεις

- Προσεγγίστε κάθε συνεδρία με γνήσια περιέργεια για τις εμπειρίες των συμμετεχόντων.
- Να παραμένετε ευέλικτοι και να ανταποκρίνεστε στις ανάγκες, αντί να προσκολλάστε άκαμπτα σε ένα προγραμματισμένο θέμα συζήτησης.
- Να προβάλλετε τις αξίες της ειλικρίνειας, του σεβασμού και της φροντίδας σε κάθε αλληλεπίδραση.

Πλαίσιο και σκοπός

Οι συνεδρίες αλληλοϋποστήριξης δημιουργούν μια δομημένη ευκαιρία για τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες να μοιραστούν τις εμπειρίες τους, να μάθουν ο ένας από τον άλλον και να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις τοπικές υπηρεσίες. Για πολλούς συμμετέχοντες, αυτές οι συνεδρίες θα είναι από τους πρώτους χώρους στη νέα τους κοινότητα όπου θα αισθάνονται πραγματικά ευπρόσδεκτοι και κατανοητοί. Η σημασία αυτής της εμπειρίας δεν πρέπει να υποτιμηθεί. Μια καλά διοργανωμένη συνεδρία μπορεί να ενισχύσει το αίσθημα του «ανήκειν» ενός συμμετέχοντα, να μειώσει την απομόνωσή του και να του προσφέρει την αυτοπεποίθηση που χρειάζεται για να προχωρήσει περαιτέρω στο ταξίδι της ένταξής του.

Βασικές έννοιες

Βασική έννοια	Ορισμός και εφαρμογή
Ατομική υποστήριξη από ομοτίμους	Μια ιδιωτική συνομιλία μεταξύ ενός μη επαγγελματία συμβούλου ψυχικής υγείας και ενός μεμονωμένου συμμετέχοντα. Αυτή η μορφή είναι κατάλληλη όταν ένας συμμετέχων έχει συγκεκριμένα προσωπικά προβλήματα που δεν αισθάνεται άνετα να μοιραστεί σε μια ομάδα, όταν η εμπιστευτικότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική ή όταν ένας συμμετέχων είναι νέος στο δίκτυο και δεν είναι ακόμη έτοιμος να συμμετάσχει σε μια ομαδική συνάντηση.
Ομαδική υποστήριξη από ομοτίμους	Μια συνεδρία στην οποία συμμετέχουν πολλοί συμμετέχοντες, συνήθως μεταξύ τεσσάρων και δώδεκα ατόμων. Οι ομαδικές συνεδρίες δημιουργούν ευκαιρίες για κοινή μάθηση, αμοιβαία αναγνώριση και ομαλοποίηση κοινών εμπειριών. Απαιτούν πιο ενεργή διευκόλυνση από τις ατομικές συνεδρίες.
Το τελετουργικό έναρξης	Το να ξεκινά κάθε συνεδρία με τον ίδιο τρόπο βοηθά τους συμμετέχοντες να αισθάνονται προσανατολισμένοι και

	ασφαλείς. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μια σύντομη υποδοχή, μια περίληψη των βασικών κανόνων της συνεδρίας και μια απλή ερώτηση για να δούμε πώς είναι όλοι. Η συνέπεια με την πάροδο του χρόνου δημιουργεί μια αίσθηση οικειότητας και εμπιστοσύνης.
Διατήρηση του χώρου	Η διατήρηση του χώρου σημαίνει τη δημιουργία και τη διατήρηση των συνθηκών στις οποίες οι συμμετέχοντες μπορούν να μιλούν ελεύθερα, να αισθάνονται ασφαλείς και να ακούγονται πραγματικά. Περιλαμβάνει τη άνετη διαχείριση της σιωπής, την ανακατεύθυνση συζητήσεων που γίνονται άχρηστες και τη διασφάλιση ότι καμία φωνή δεν κυριαρχεί στην ομάδα.
Ολοκλήρωση της συνεδρίας	Το να κλείνεις μια συνεδρία με τον σωστό τρόπο είναι εξίσου σημαντικό με το να την ξεκινάς σωστά. Ένα σαφές και ήπιο κλείσιμο επιτρέπει στους συμμετέχοντες να απομακρυνθούν σταδιακά από τον συναισθηματικό χώρο της συνεδρίας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μια σύντομη περίληψη όσων μοιράστηκαν, μια υπενθύμιση για την επόμενη συνάντηση και μια πρόσκληση να μιλήσουν με τον σύμβουλο μετά τη συνεδρία, αν χρειαστεί.

Πρακτικά βήματα και προσεγγίσεις

Προετοιμασία για μια συνεδρία

Η καλή προετοιμασία μειώνει το άγχος και αυξάνει την αυτοπεποίθηση. Πριν από κάθε συνεδρία, σκεφτείτε ποιος θα είναι ο στόχος της συνεδρίας και πόσο θα διαρκέσει. Αποφασίστε αν θα εισαχθεί ένα συγκεκριμένο θέμα ή αν η συνεδρία θα καθοδηγηθεί από ό,τι επιλέξουν να φέρουν οι συμμετέχοντες. Προετοιμάστε τον φυσικό χώρο τοποθετώντας τις καρέκλες σε κύκλο, διασφαλίζοντας ότι το δωμάτιο είναι ιδιωτικό και άνετο και έχοντας έτοιμα εκ των προτέρων τυχόν υλικά ή φυλλάδια. Σκεφτείτε τυχόν πιθανές προκλήσεις και πώς θα μπορούσατε να ανταποκριθείτε σε αυτές.

Περίπτωση: Προετοιμασία μιας ομαδικής συνεδρίας

Πριν από την πρώτη της ομαδική συνεδρία, η Χάνα γράφει ένα σύντομο περίγραμμα της συνεδρίας σε ένα σημειωματάριο. Σχεδιάζει ένα πεντάλεπτο τμήμα καλωσορίσματος και βασικών κανόνων, ένα δεκάλεπτο *check-in* χρησιμοποιώντας μια απλή ερώτηση, τριάντα λεπτά ανοιχτής ανταλλαγής απόψεων με ήπια διευκόλυνση και ένα πεντάλεπτο κλείσιμο. Φτάνει νωρίς για να τακτοποιήσει τις καρέκλες σε κύκλο και τοποθετεί ένα μικρό φυτό και μια κανάτα με νερό στο κέντρο του δωματίου. Όταν φτάνουν οι συμμετέχοντες, το δωμάτιο έχει ήδη μια ατμόσφαιρα ηρεμίας και φιλοξενίας.

Έναρξη της συνεδρίας

Ξεκινήστε κάθε συνεδρία καλωσορίζοντας θερμά τους συμμετέχοντες και υπενθυμίζοντάς τους τους βασικούς κανόνες. Οι βασικοί κανόνες πρέπει να συμφωνηθούν με τους συμμετέχοντες στην πρώτη συνεδρία και να επαναλαμβάνονται εν συντομία σε κάθε επόμενη συνεδρία. Συνήθως περιλαμβάνουν δεσμεύσεις για εμπιστευτικότητα, σεβασμό στις διαφορετικές απόψεις και το δικαίωμα κάθε συμμετέχοντα να αποφασίζει τι θα μοιραστεί. Μια σύντομη ερώτηση εισαγωγής, όπως «πώς νιώθετε σήμερα σε κλίμακα από το ένα έως το δέκα;» ή «ποια είναι η λέξη που περιγράφει πώς φτάσατε σήμερα;», βοηθά τους συμμετέχοντες να προσαρμοστούν συναισθηματικά στο χώρο και δίνει στον συντονιστή μια αίσθηση της διάθεσης της ομάδας.

Διευκόλυνση της ομαδικής συζήτησης

Ο ρόλος του συντονιστή κατά τη διάρκεια της ομαδικής συζήτησης είναι να καθοδηγεί χωρίς να κατευθύνει. Οι ανοιχτές ερωτήσεις προσκαλούν στη συμμετοχή χωρίς να επιβάλλουν μια συγκεκριμένη απάντηση. Ερωτήσεις όπως «αναγνωρίζει κανείς άλλος αυτή την εμπειρία;» ή «τι σας βοήθησε σε στιγμές όπως αυτή;» ενθαρρύνουν τον προβληματισμό και τη σύνδεση. Όταν ένας συμμετέχων μοιράζεται κάτι δύσκολο, αναγνωρίστε το πριν προχωρήσετε. Η σιωπή μετά από μια συναισθηματική συμβολή δεν είναι αμήχανη. Συχνά είναι ένδειξη σεβασμού.

Περίπτωση: Διαχείριση μιας σιωπηλής ομάδας

Σε μία από τις πρώτες ομαδικές συνεδρίες του, ο σύμβουλος παρατηρεί ότι η ομάδα είναι ασυνήθιστα σιωπηλή. Αντί να γεμίσει τη σιωπή με λόγια, περιμένει για μια στιγμή και στη συνέχεια ρωτάει απαλά: «Υπάρχει κάτι που βαραίνει κάποιον σήμερα; Μερικές φορές είναι πιο εύκολο να ακούμε παρά να μιλάμε». Μετά από μια σύντομη παύση, μία συμμετέχουσα μοιράζεται ότι ανησυχούσε για ένα ιατρικό ραντεβού. Αυτό ανοίγει μια συζήτηση στην οποία συμμετέχουν και άλλοι. Η συνεδρία τελειώνει με μια αίσθηση ζεστασιάς και κοινής κατανόησης.

Διαχείριση έντονων συναισθημάτων

Δεν είναι ασυνήθιστο οι συμμετέχοντες να συγκινούνται κατά τη διάρκεια των συνεδριών αλληλοϋποστήριξης. Αυτό είναι ένα σημάδι ότι ο χώρος θεωρείται αρκετά ασφαλής για ειλικρινή έκφραση, και όχι ένα πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί. Όταν κάποιος δακρύζει ή φαίνεται ορατά αναστατωμένος, αντισταθείτε στην παρόρμηση να αλλάξετε αμέσως το θέμα της συζήτησης. Αναγνωρίστε το συναίσθημα: «Βλέπω ότι αυτό σας συγκινεί πολύ». Δώστε στο άτομο λίγο χρόνο και ενημερώστε το ότι δεν χρειάζεται να συνεχίσει να μιλάει αν δεν το επιθυμεί. Εάν το συναίσθημα είναι πολύ έντονο, προτείνετε ένα σύντομο διάλειμμα ή την ευκαιρία να μιλήσετε ιδιαίτερα μετά τη συνεδρία.

Ολοκλήρωση της συνεδρίας

Κλείστε κάθε συνεδρία με προσοχή. Συνοψίστε εν συντομία όσα μοιράστηκαν οι συμμετέχοντες, χωρίς να αποδώσετε τις επιμέρους συνεισφορές σε συγκεκριμένα ονόματα. Αναγνωρίστε το θάρρος που χρειάζεται για να συμμετάσχει κανείς και εκφράστε ειλικρινή εκτίμηση για την παρουσία του καθενός. Υπενθυμίστε στους συμμετέχοντες την ημερομηνία και την ώρα της επόμενης συνεδρίας και ενημερώστε τους ότι είστε διαθέσιμοι για ατομική συζήτηση, αν το

επιθυμούν. Μια σύντομη τελετουργία κλεισίματος, όπως το να μοιραστεί κάθε συμμετέχων μια λέξη για το πώς νιώθει καθώς φεύγει, μπορεί να προσφέρει μια απαλή αίσθηση ολοκλήρωσης.

Ατομικές συνομιλίες μεταξύ ομοτίμων

Οι ατομικές συνομιλίες ακολουθούν παρόμοια δομή με τις ομαδικές συνεδρίες, αλλά επιτρέπουν μεγαλύτερο βάθος και προσωπική εστίαση. Πριν συναντήσετε έναν συμμετέχοντα ατομικά, επιβεβαιώστε ότι κατανοεί τον σκοπό της συνομιλίας και ότι αυτή παραμένει εμπιστευτική. Αφήστε τη συνομιλία να καθοδηγείται από τον συμμετέχοντα και αντισταθείτε στην παρόρμηση να προσφέρετε συμβουλές, εκτός αν σας ζητηθούν. Στο τέλος της συνομιλίας, συνοψίστε ό,τι συζητήθηκε, προσφέρετε τυχόν σχετικές πληροφορίες σχετικά με τοπικές υπηρεσίες και επιβεβαιώστε αν ο συμμετέχων επιθυμεί να συναντηθεί ξανά.

Ηθικές παραμέτρους

Οι συμμετέχοντες στις συνεδρίες αλληλοβοήθειας μοιράζονται προσωπικές και, μερικές φορές, πολύ ευαίσθητες πληροφορίες. Η εμπιστευτικότητα πρέπει να τηρείται εντός της ομάδας, πράγμα που σημαίνει ότι ό,τι μοιράζεται μέσα στην αίθουσα, μένει μέσα στην αίθουσα. Οι σύμβουλοι πρέπει να υπενθυμίζουν στους συμμετέχοντες αυτή τη δέσμευση στην αρχή κάθε συνεδρίας. Σε ομαδικές συνεδρίες, αυτή η δέσμευση ισχύει για όλους τους συμμετέχοντες, όχι μόνο για τον σύμβουλο. Αν και δεν μπορείτε να εγγυηθείτε ότι κάθε συμμετέχων θα τηρήσει αυτή τη δέσμευση, μπορείτε να την καταστήσετε σαφή και ρητή ομαδική αρχή.

Περίληψη

Οι καλά διοργανωμένες συνεδρίες αλληλοβοήθειας αποτελούν τον πυρήνα του δικτύου αλληλοβοήθειας. Δημιουργούν ένα χώρο όπου οι νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες μπορούν να μοιραστούν τις εμπειρίες τους, να νιώσουν ότι τους ακούν πραγματικά και να δημιουργήσουν σχέσεις με άλλους που κατανοούν τις προκλήσεις της εγκατάστασης σε μια νέα χώρα. Με προσεκτική προετοιμασία, ανοίγοντας και κλείνοντας τις συνεδρίες με προσοχή και διευκολύνοντας τη συζήτηση με τρόπο που να είναι συμπεριληπτικό και ευαίσθητο, οι μη επαγγελματίες σύμβουλοι ψυχικής υγείας μπορούν να διασφαλίσουν ότι κάθε συνεδρία προσφέρει κάτι πραγματικά αξιόλογο σε όλους όσους συμμετέχουν.

Πρότυπα για το Κεφάλαιο 5

Πρότυπο 1: Πρότυπο σχεδίου συνεδρίας

Σκοπός: Να βοηθήσει τους συμβούλους να προετοιμαστούν για κάθε συνεδρία αλληλοβοήθειας.

Στοιχείο συνεδρίας	Σημειώσεις
Ημερομηνία, ώρα και τόπος	
Αναμενόμενος αριθμός συμμετεχόντων	

Στόχος της συνεδρίας	
Ερώτηση εισαγωγής	
Κύριο θέμα συζήτησης (εάν υπάρχει)	
Απαιτούμενα υλικά ή φυλλάδια	
Δραστηριότητα ή ερώτηση κλεισίματος	
Τυχόν ενέργειες παρακολούθησης από την προηγούμενη συνεδρία	

Πρότυπο 2: Βασικοί κανόνες για τις συνεδρίες αλληλοϋποστήριξης

Σκοπός: Να κοινοποιηθούν στους συμμετέχοντες και να συμφωνηθούν από αυτούς κατά την πρώτη συνεδρία.

- Ό,τι μοιραζόμαστε σε αυτή την ομάδα, μένει σε αυτή την ομάδα.
- Ακούμε ο ένας τον άλλον με σεβασμό και χωρίς κριτική.
- Ο καθένας αποφασίζει τι θέλει να μοιραστεί. Δεν υπάρχει πίεση να μιλήσει κανείς.
- Μιλάμε από τη δική μας εμπειρία και αποφεύγουμε να δίνουμε ανεπιθύμητες συμβουλές.
- Σεβόμαστε τον χρόνο του άλλου, δίνοντας σε όλους την ευκαιρία να συνεισφέρουν.
- Εάν κάτι που μοιράστηκε στην ομάδα προκαλεί ανησυχία για την ασφάλεια κάποιου, ο σύμβουλος έχει την ευθύνη να αναζητήσει την κατάλληλη βοήθεια.

Πρότυπο 3: Ερωτήσεις αναστοχασμού για τους συμβούλους

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους στην αναστοχαστική εξέταση της πρακτικής τους ως συντονιστών.

- Ένιωθα προετοιμασμένος για τη σημερινή συνεδρία; Τι θα έκανα διαφορετικά την επόμενη φορά;
- Πώς ήταν η ενέργεια στην ομάδα; Προσάρμοσα την προσέγγισή μου ανάλογα;
- Υπήρξε κάποια στιγμή που θα μπορούσα να είχα ακούσει περισσότερο και να είχα μιλήσει λιγότερο;
- Πώς διαχειρίστηκα τις δύσκολες στιγμές που προέκυψαν;
- Υπάρχει κάτι από τη σημερινή συνεδρία που πρέπει να συζητήσω με τον συντονιστή μου;

Πρωτόκολλα παρέμβασης σε κρίσεις και έκτακτες ανάγκες

Εισαγωγή

Τα δίκτυα αλληλοβοήθειας δημιουργούν χώρους ανοιχτούς και εμπιστοσύνης. Σε αυτούς τους χώρους, οι άνθρωποι μοιράζονται μερικές φορές εμπειρίες ή συναισθήματα που είναι πολύ σοβαρά και απαιτούν μια ανταπόκριση που υπερβαίνει τα όρια της αλληλοβοήθειας. Ως εθελοντής σύμβουλος ψυχικής υγείας, ενδέχεται να αντιμετωπίσετε καταστάσεις στις οποίες ένας συμμετέχων εκφράζει σκέψεις αυτοκτονίας ή αυτοτραυματισμού, περιγράφει κίνδυνο για τον εαυτό του ή για κάποιο άλλο άτομο, ή παρουσιάζει μια κατάσταση οξείας δυσφορίας που υποδηλώνει άμεση κρίση ψυχικής υγείας. Αυτές οι καταστάσεις μπορεί να φαίνονται τρομακτικές, αλλά είναι επίσης στιγμές στις οποίες η παρουσία σας, η ηρεμία σας και η γνώση σας για το πότε και πώς να ενεργήσετε μπορούν να κάνουν τη διαφορά.

Αυτό το κεφάλαιο δεν σας ζητά να γίνετε ειδικός σε θέματα κρίσεων. Σας ζητά να κατανοήσετε πώς μοιάζει μια κρίση, να γνωρίζετε πότε να δράσετε και ποια μέτρα να λάβετε, να γνωρίζετε τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και τις γραμμές βοήθειας που είναι διαθέσιμες στη χώρα σας και να έχετε σαφή εικόνα για τα όρια του ρόλου σας. Η γρήγορη και κατάλληλη δράση σε μια κρίση είναι μια έκφραση φροντίδας. Το να γνωρίζετε πότε να κάνετε ένα βήμα πίσω και να ζητήσετε επαγγελματική υποστήριξη είναι εξίσου σημαντικό.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Μετά την ολοκλήρωση αυτού του κεφαλαίου, οι μη επαγγελματίες σύμβουλοι ψυχικής υγείας θα είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τα σημάδια μιας κρίσης ψυχικής υγείας, να ανταποκρίνονται με τρόπο ήρεμο, ασφαλή και κατάλληλο για την κατάσταση, να εφαρμόζουν το πρωτόκολλο έκτακτης ανάγκης Pharos όταν ένας συμμετέχων βρίσκεται σε κρίση και να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και την επαγγελματική υποστήριξη όταν χρειάζεται.

Γνώσεις

- Αναγνωρίστε τα σημάδια και τους δείκτες μιας κρίσης ψυχικής υγείας, συμπεριλαμβανομένων των αυτοκτονικών σκέψεων, της οξείας δυσφορίας και του κινδύνου βλάβης.
- Κατανόηση της διαφοράς μεταξύ μιας κρίσης που απαιτεί άμεση ανταπόκριση έκτακτης ανάγκης και μιας που απαιτεί επείγουσα παραπομπή.
- Γνώση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης και των γραμμών βοήθειας για κρίσεις που είναι διαθέσιμες στους μετανάστες και τους πρόσφυγες στη χώρα υποδοχής σας.

Δεξιότητες

- Αντιμετωπίστε έναν συμμετέχοντα που βρίσκεται σε κρίση με ηρεμία, παρουσία και πρακτική υποστήριξη.
- Εφαρμόστε το πρωτόκολλο έκτακτης ανάγκης με αυτοπεποίθηση και χωρίς δισταγμό.
- Επικοινωνήστε με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και τους επαγγελματίες υποστήριξης με σαφή και ακριβή τρόπο.

Στάσεις

- Να αντιμετωπίζετε τις καταστάσεις κρίσης με προσοχή και ψυχραιμία, αντί για πανικό.
- Δώστε προτεραιότητα στην ασφάλεια του συμμετέχοντα πάνω από κάθε άλλη σκέψη.
- Δεχτείτε υποστήριξη για τον εαυτό σας μετά τη διαχείριση μιας κατάστασης κρίσης, αναγνωρίζοντας τον συναισθηματικό αντίκτυπο τέτοιων εμπειριών.

Πλαίσιο και σκοπός

Οι κρίσεις ψυχικής υγείας μπορούν να συμβούν σε οποιοδήποτε περιβάλλον και σε οποιαδήποτε ομάδα ανθρώπων. Για τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες, ο κίνδυνος να βιώσουν οξεία ψυχική δυσφορία αυξάνεται λόγω του σωρευτικού στρες που προκαλεί η εκτόπιση, το τραύμα, η αβεβαιότητα και η απομόνωση. Αυτό δεν σημαίνει ότι κάθε συμμετέχων στο δίκτυο ομοτίμων διατρέχει κίνδυνο κρίσης. Σημαίνει ότι εσείς, ως σύμβουλος, πρέπει να είστε προετοιμασμένοι για αυτή την πιθανότητα και να γνωρίζετε πώς να αντιδράσετε αν προκύψει.

Ο ρόλος σας σε μια κρίση δεν είναι να την επιλύσετε. Είναι να είστε παρών, να διασφαλίσετε την ασφάλεια του ατόμου, να επικοινωνείτε με σαφήνεια και να το συνδέσετε με την κατάλληλη επαγγελματική υποστήριξη το συντομότερο δυνατό. Αυτό το κεφάλαιο περιγράφει πώς να το κάνετε αυτό.

Βασικές έννοιες

Βασική έννοια	Ορισμός και εφαρμογή
Κρίση ψυχικής υγείας	Μια κρίση ψυχικής υγείας είναι μια κατάσταση στην οποία η συναισθηματική ή ψυχολογική κατάσταση ενός ατόμου είναι τόσο σοβαρή που υπάρχει κίνδυνος να βλάψει τον εαυτό του ή άλλους, ή στην οποία δεν είναι σε θέση να λειτουργήσει ή να φροντίσει τον εαυτό του. Απαιτεί άμεση προσοχή και, σε πολλές περιπτώσεις, επαγγελματική παρέμβαση.
Αυτοκτονικές σκέψεις	Οι αυτοκτονικές σκέψεις αναφέρονται σε σκέψεις σχετικά με τον τερματισμό της ζωής του ατόμου. Αυτές οι σκέψεις μπορεί να κυμαίνονται από περαστικές και αόριστες έως ενεργές και λεπτομερείς. Οποιαδήποτε έκφραση αυτοκτονικών σκέψεων πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά

	υπόψη και να αντιμετωπίζεται με προσοχή και κατάλληλες ενέργειες.
Άμεσος έναντι επείγοντος κινδύνου	Ο άμεσος κίνδυνος περιγράφει μια κατάσταση στην οποία κάποιος βρίσκεται σε κίνδυνο αυτή τη στιγμή και πρέπει να ειδοποιηθούν χωρίς καθυστέρηση οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Ο επείγων κίνδυνος περιγράφει μια κατάσταση στην οποία κάποιος διατρέχει κίνδυνο στο άμεσο μέλλον και απαιτεί παραπομπή την ίδια ημέρα σε επαγγελματικές υπηρεσίες ψυχικής υγείας.
Ο ρόλος του συμβούλου σε μια κρίση	Ο ρόλος σας σε μια κρίση είναι να παραμείνετε ψύχραιμοι, να μείνετε μαζί με το άτομο εάν είναι ασφαλές να το κάνετε, να ακούσετε χωρίς να υποβαθμίζετε όσα μοιράζεται και να λάβετε τα κατάλληλα μέτρα όπως περιγράφονται στο πρωτόκολλο έκτακτης ανάγκης. Δεν είστε υπεύθυνοι για την επίλυση της κρίσης, αλλά είστε υπεύθυνοι για την αντιμετώπισή της.
Ανασκόπηση μετά από μια κρίση	Η διαχείριση μιας κρίσιμης κατάστασης μπορεί να είναι συναισθηματικά απαιτητική, ακόμη και για έναν έμπειρο σύμβουλο. Μετά από μια κρίση, είναι σημαντικό να μιλήσετε με τον συντονιστή του προγράμματος ή τον εκπαιδευτή ενηλίκων για το τι συνέβη. Αυτό δεν είναι σημάδι αδυναμίας. Είναι ένα απαραίτητο μέρος της φροντίδας του εαυτού σας, ώστε να μπορείτε να συνεχίσετε να υποστηρίζετε τους άλλους.

Αναγνώριση των σημείων μιας κρίσης

Η έγκαιρη αναγνώριση μιας κρίσης σας επιτρέπει να αντιδράσετε πριν η κατάσταση γίνει πιο σοβαρή. Τα ακόλουθα σημάδια μπορεί να υποδηλώνουν ότι ένας συμμετέχων βιώνει ή πλησιάζει σε μια κρίση:

- Άμεσες ή έμμεσες δηλώσεις σχετικά με την επιθυμία να πεθάνει ή να μην θέλει να ζει.
- Συζήτηση για το αίσθημα ότι είναι παγιδευμένος, απελπισμένος ή ότι αποτελεί βάρος για τους άλλους.
- Εκφράσεις αφόρητου πόνου ή βάσανα, είτε συναισθηματικά είτε σωματικά.
- Ξαφνική αποχώρηση από την ομάδα ή από τις συζητήσεις μετά από μια περίοδο σχετικής ανοιχτότητας.
- Ασυνήθιστη ανησυχία, αγωνία ή αποπροσανατολισμός.
- Απερίσκεπτη ή αυτοκαταστροφική συμπεριφορά.
- Αποχαιρετισμός με τρόπο που δίνει την αίσθηση ότι είναι οριστικός ή ασυνήθιστος.

Εάν παρατηρήσετε κάποιο από αυτά τα σημάδια, μην τα αγνοήσετε. Δεν χρειάζεται να είστε σίγουροι ότι συμβαίνει μια κρίση για να αντιδράσετε. Είναι πάντα σκόπιμο να επικοινωνήσετε απευθείας με το άτομο εάν ανησυχείτε.

Το πρωτόκολλο έκτακτης ανάγκης του Pharos

Τα παρακάτω βήματα πρέπει να ακολουθούνται όταν ένας συμμετέχων βρίσκεται σε κρίση ή όταν ανησυχείτε ότι ένας συμμετέχων ενδέχεται να διατρέχει κίνδυνο. Αυτά τα βήματα παρουσιάζονται κατά σειρά προτεραιότητας.

Βήμα 1: Διατηρήστε την ψυχραιμία σας και παραμείνετε παρόντες

Η παρουσία και η ψυχραιμία σας είναι οι πιο σημαντικοί πόροι που διαθέτετε σε μια κρίση. Αναπνεύστε, χαμηλώστε τη φωνή σας και δώστε στο άτομο την πλήρη προσοχή σας. Αποφύγετε να δείξετε πανικό, ακόμα και αν τον νιώθετε. Διαβεβαιώστε το άτομο ότι δεν θα φύγετε και ότι είστε εκεί για να βοηθήσετε.

Βήμα 2: Ακούστε και ρωτήστε άμεσα

Αν ανησυχείτε ότι κάποιος μπορεί να σκέφτεται να βλάψει τον εαυτό του, ρωτήστε τον άμεσα. Οι έρευνες δείχνουν με συνέπεια ότι το να ρωτάτε για αυτοκτονικές σκέψεις δεν αυξάνει τον κίνδυνο. Μπορεί μάλιστα να τον μειώσει, προσφέροντας στο άτομο την ευκαιρία να μιλήσει. Μπορείτε να πείτε: «Ανησυχώ για σένα. Έχεις σκέψεις να βλάψεις τον εαυτό σου;» Ακούστε την απάντηση χωρίς να κρίνετε ή να ανησυχείτε.

Βήμα 3: Αξιολογήστε το επίπεδο κινδύνου

Με βάση όσα σας λέει το άτομο, εκτιμήστε αν ο κίνδυνος είναι άμεσος ή επείγων. Αν το άτομο περιγράψει ένα συγκεκριμένο σχέδιο για να βλάψει τον εαυτό του και έχει τα μέσα να το εκτελέσει, πρόκειται για άμεσο κίνδυνο. Καλέστε αμέσως τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Αν το άτομο εκφράσει αυτοκτονικές σκέψεις χωρίς άμεσο σχέδιο, πρόκειται για επείγοντα κίνδυνο. Το άτομο δεν πρέπει να μείνει μόνο του και πρέπει να γίνει παραπομπή την ίδια μέρα σε υπηρεσία ψυχικής υγείας για κρίσεις.

Βήμα 4: Επικοινωνήστε με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ή την υποστήριξη κρίσεων

Σε περιπτώσεις άμεσου κινδύνου, καλέστε τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης της χώρας σας. Παραμείνετε στη γραμμή και δώστε στον τηλεφωνητή μια σαφή περιγραφή της κατάστασης, συμπεριλαμβανομένης της τοποθεσίας του ατόμου και της φύσης του προβλήματος. Μην αφήνετε το άτομο μόνο του ενώ περιμένετε να φτάσει η βοήθεια. Σε περιπτώσεις επείγοντος κινδύνου, επικοινωνήστε με τη γραμμή κρίσεων ψυχικής υγείας ή την υπηρεσία έκτακτης ανάγκης που σας συνέστησε ο συντονιστής του προγράμματος Pharos και ζητήστε οδηγίες για τα επόμενα βήματα.

Βήμα 5: Ενημερώστε τον συντονιστή του προγράμματος

Μόλις είναι ασφαλές και σκόπιμο να το κάνετε, ενημερώστε τον συντονιστή του προγράμματος Pharos ή τον εκπαιδευτή ενηλίκων για το τι συνέβη. Δεν πρέπει να διαχειριστείτε μόνοι σας την αντιμετώπιση μιας κρίσης. Ο συντονιστής σας θα είναι σε θέση να σας παρέχει καθοδήγηση

σχετικά με τα επόμενα βήματα, τις απαιτήσεις τεκμηρίωσης και την υποστήριξη τόσο για τον συμμετέχοντα όσο και για εσάς.

Βήμα 6: Φροντίστε τον εαυτό σας

Μετά τη διαχείριση μιας κρίσιμης κατάστασης, είναι σημαντικό να φροντίσετε τη δική σας ψυχική υγεία. Συζητήστε με τον συντονιστή σας, έναν έμπιστο συνάδελφο ή έναν επαγγελματία που μπορεί να σας προσφέρει υποστήριξη σχετικά με το τι συνέβη και πώς αισθάνεστε. Μην συνεχίσετε να διεξάγετε συνεδρίες την ίδια ημέρα που αντιμετωπίσατε μια σοβαρή κρίση. Δώστε στον εαυτό σας χρόνο να χαλαρώσετε και να αναρρώσετε.

Περίπτωση: Αντιμετώπιση κρίσης

Κατά τη διάρκεια μιας ατομικής συνάντησης, μια συμμετέχουσα ονόματι Selin γίνεται όλο και πιο αναστατωμένη και λέει στον σύμβουλο ότι σκέφτεται ότι όλοι θα ήταν καλύτερα χωρίς αυτήν. Ο σύμβουλος παίρνει μια ανάσα, διατηρεί ήρεμη οπτική επαφή και λέει ήρεμα: «Σ' ευχαριστώ που μου το λες αυτό. Είναι πολύ σημαντικό να το μοιραστείς. Θέλω να βεβαιωθώ ότι είσαι ασφαλής. Σκέφτεσαι να βλάψεις τον εαυτό σου;» Η Selin απαντά ναι. Ο σύμβουλος μένει μαζί της, καλεί τον συντονιστή του προγράμματος και, μαζί, επικοινωνούν με την γραμμή έκτακτης ανάγκης για ψυχική υγεία. Ο συντονιστής φτάνει λίγο αργότερα και συνοδεύει τη Selin στην κατάλληλη υπηρεσία. Ο σύμβουλος μιλά με τον συντονιστή αργότερα την ίδια μέρα και του συνιστάται να πάρει άδεια για το υπόλοιπο της εβδομάδας.

Τι να μην κάνετε σε περίπτωση κρίσης

Σε μια κατάσταση κρίσης πρέπει να αποφεύγονται τα εξής:

- Μην αφήνετε το άτομο μόνο του εάν υπάρχει άμεσος ή επείγων κίνδυνος.
- Μην υπόσχεστε εμπιστευτικότητα σε μια κατάσταση που ενέχει κίνδυνο για τη ζωή. Η ασφάλεια υπερισχύει της εμπιστευτικότητας.
- Μην επιχειρήσετε να διαχειριστείτε μια σοβαρή κρίση χωρίς να ζητήσετε επαγγελματική ή επείγουσα βοήθεια.
- Μην υποτιμάτε ή αγνοείτε όσα μοιράζεται το άτομο, ακόμα και αν σας φαίνονται ανησυχητικά.
- Μην κατηγορείτε τον εαυτό σας που δεν αποτρέψατε την κρίση. Δεν είστε υπεύθυνοι για τις εμπειρίες που οδήγησαν σε αυτή τη στιγμή.

Γνωρίστε τις τοπικές επαφές έκτακτης ανάγκης

Πριν ξεκινήσετε να διευκολύνετε συνεδρίες αλληλοβοήθειας, συντάξτε έναν κατάλογο με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και τις γραμμές υποστήριξης κρίσεων που είναι διαθέσιμες για μετανάστες και πρόσφυγες στη χώρα σας. Ο κατάλογος αυτός πρέπει να είναι προσβάσιμος ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια των συνεδριών. Ο συντονιστής του προγράμματος Pharos θα σας βοηθήσει να εντοπίσετε τους καταλληλότερους πόρους για

την περιοχή σας. Ο κατάλογος πρέπει να περιλαμβάνει τον εθνικό αριθμό έκτακτης ανάγκης, μια γραμμή ψυχικής υγείας, μια υπηρεσία που παρέχει υποστήριξη στις γλώσσες της κοινότητάς σας και τυχόν τοπικές υπηρεσίες που ειδικεύονται στην υποστήριξη μεταναστών και προσφύγων που έχουν υποστεί τραύμα.

Ηθικές παραμέτρους

Σε περίπτωση κρίσης, η ασφάλεια του συμμετέχοντα έχει προτεραιότητα έναντι όλων των άλλων παραμέτρων, συμπεριλαμβανομένης της εμπιστευτικότητας. Αυτή είναι μία από τις πιο σαφείς ηθικές αρχές στην πρακτική της αλληλοβοήθειας. Ενώ η εμπιστευτικότητα αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της αλληλοβοήθειας, δεν είναι απόλυτη. Όταν η ζωή κάποιου βρίσκεται σε κίνδυνο, έχετε τόσο ηθική όσο και πρακτική ευθύνη να εμπλέξετε τις υπηρεσίες που μπορούν να τον κρατήσουν ασφαλή. Το να είστε ειλικρινείς με τους συμμετέχοντες σχετικά με αυτό από την αρχή της σχέσης μεταξύ ομοτίμων, συμπεριλαμβάνοντάς το στους βασικούς κανόνες σας, διασφαλίζει ότι αυτό το όριο γίνεται κατανοητό πριν προκύψει μια κρίση.

Περίληψη

Οι καταστάσεις κρίσης συγκαταλέγονται στις πιο απαιτητικές εμπειρίες που θα αντιμετωπίσει ένας μη επαγγελματίας σύμβουλος ψυχικής υγείας. Απαιτούν ψυχραιμία, σαφήνεια και προθυμία να δράσετε γρήγορα και αποφασιστικά. Αναγνωρίζοντας τα σημάδια μιας κρίσης, ακολουθώντας το πρωτόκολλο έκτακτης ανάγκης του Pharos και γνωρίζοντας πότε να επικοινωνήσετε με επαγγελματίες και υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, οι σύμβουλοι μπορούν να διασφαλίσουν ότι ακόμη και στις πιο δύσκολες στιγμές, οι συμμετέχοντες αντιμετωπίζονται με φροντίδα και υποστηρίζονται προς την κατεύθυνση της ασφάλειας. Αυτό το κεφάλαιο σας έχει παράσχει τις γνώσεις, τα βήματα και τη γλώσσα για να διαχειριστείτε αυτές τις καταστάσεις. Δεν αναμένεται από εσάς να επιλύσετε τις κρίσεις μόνοι σας. Αναμένεται από εσάς να ανταποκριθείτε με παρουσία, να δράσετε χωρίς καθυστέρηση και να αναζητήσετε υποστήριξη τόσο για τον συμμετέχοντα όσο και για τον εαυτό σας.

Πρότυπα για το Κεφάλαιο 6

Πρότυπο 1: Κάρτα επαφών έκτακτης ανάγκης

Σκοπός: Να συμπληρωθεί από τους συμβούλους πριν από την έναρξη των συνεδριών αλληλοβοήθειας και να είναι προσβάσιμη κατά τη διάρκεια όλων των συνεδριών.

Υπηρεσία	Στοιχεία επικοινωνίας
Εθνικός αριθμός έκτακτης ανάγκης	
Γραμμή βοήθειας για κρίσεις ψυχικής υγείας	
Συντονιστής του προγράμματος Pharos	

Εκπαιδευτής ενηλίκων / υποστήριξη έργου	
Τοπική υπηρεσία αντιμετώπισης κρίσεων (εάν υπάρχει)	
Διερμηνέας / υπηρεσία γλωσσικής υποστήριξης	

Πρότυπο 2: Οδηγός ανασκόπησης μετά την κρίση

Σκοπός: Να υποστηρίξει τους συμβούλους στην ανασκόπηση μετά από μια κατάσταση κρίσης. Να συμπληρωθεί μαζί με τον συντονιστή του έργου.

- Τι συνέβη κατά τη διάρκεια της συνεδρίας; Περιγράψτε συνοπτικά την κατάσταση χωρίς να κατονομάσετε τους συμμετέχοντες.
- Ποια μέτρα έλαβα και με ποια σειρά;
- Τι πήγε καλά στην αντίδρασή μου;
- Υπάρχει κάτι που θα έκανα διαφορετικά σε μια παρόμοια κατάσταση;
- Πώς αισθάνομαι τώρα; Χρειάζομαι επιπλέον υποστήριξη;
- Ποιες ενέργειες παρακολούθησης πρέπει να γίνουν για τον συμμετέχοντα;

Πρότυπο 3: Τι να πείτε όταν ρωτάτε για αυτοκτονικές σκέψεις

Προτεινόμενη διατύπωση για να ρωτήσετε απευθείας για την ασφάλεια

Σκοπός: Να βοηθήσει τους συμβούλους να ρωτήσουν για αυτοκτονικές σκέψεις με ήρεμο, σαφή και μη στιγματιστικό τρόπο.

Παρατήρησα ότι σήμερα φαίνεσαι να κουβαλάς ένα πολύ βαρύ φορτίο και θέλω να βεβαιωθώ ότι καταλαβαίνω τι περνάς.

Μερικές φορές, όταν οι άνθρωποι βιώνουν έντονο πόνο ή απελπισία, έχουν σκέψεις ότι δεν θέλουν να βρίσκονται πια εδώ. Θέλω να σε ρωτήσω απευθείας: έχεις τέτοιες σκέψεις;

[Ακούστε την απάντηση χωρίς να διακόψετε.]

Σ' ευχαριστώ που μου το είπες. Είναι πολύ σημαντικό να το μοιραστείς αυτό και χαίρομαι που μου το είπες. Δεν θα σε αφήσω και θα φροντίσω να λάβεις την κατάλληλη υποστήριξη.

Συμπέρασμα

Η αλληλοβοήθεια λειτουργεί χάρη σε κάτι που δεν μπορεί να διδαχθεί σε ένα άτομο ή να γραφτεί σε ένα πρόγραμμα σπουδών. Λειτουργεί χάρη στην ποιότητα της προσοχής που ένας άνθρωπος είναι πρόθυμος να προσφέρει σε έναν άλλο. Όλα σε αυτόν τον Οδηγό, τα πλαίσια, τα πρωτόκολλα, τα σενάρια και οι ερωτήσεις αναστοχασμού, υπάρχουν για να υποστηρίξουν αυτή την ποιότητα προσοχής, όχι για να την αντικαταστήσουν.

Αυτό που κάνει τη συμπαραστήριση να ξεχωρίζει και αυτό που κάνει την προσέγγιση του Pharos να αξίζει να επενδύσουμε σε αυτήν, είναι η αναγνώριση ότι οι άνθρωποι που βρίσκονται στην καλύτερη θέση να υποστηρίξουν τους νεοαφιχθέντες μετανάστες και πρόσφυγες είναι συχνά εκείνοι που έχουν κάνει οι ίδιοι αυτό το ταξίδι. Η κοινή εμπειρία δημιουργεί μια μορφή αξιοπιστίας που κανένα επαγγελματικό προσόν δεν μπορεί να αναπαράγει. Δεν είναι ότι τα προσόντα δεν έχουν σημασία· η εκπαίδευση που έχετε ολοκληρώσει έχει τεράστια σημασία. Είναι ότι η εμπιστοσύνη που ένας νεοαφιχθείς άνθρωπος εναποθέτει σε κάποιον που έχει ζήσει κάτι παρόμοιο είναι ένα διαφορετικό είδος εμπιστοσύνης, και ανοίγει διαφορετικές πόρτες. Το δίκτυο αλληλοϋποστήριξης βασίζεται σε αυτή την εμπιστοσύνη, και η διατήρησή της είναι η πιο σημαντική ευθύνη που φέρνετε.

Η ψυχική υγεία παραμένει ένα θέμα που φέρει στίγμα σε πολλές κοινότητες, και μεταξύ των πληθυσμών μεταναστών και προσφύγων αυτό το στίγμα μπορεί να επιδεινωθεί από πολιτισμικούς παράγοντες, από τον φόβο για το πώς μπορεί να εκληφθεί η αποκάλυψη ενός προβλήματος ψυχικής υγείας, και από μια δικαιολογημένη επιφυλακτικότητα απέναντι σε συστήματα και θεσμούς που δεν τους έχουν πάντα αντιμετωπίσει δίκαια. Το δίκτυο ομοτίμων δεν επιλύει αυτά τα εμπόδια αντιμετωπίζοντάς τα κατά μέτωπο. Τα διαλύει μέσω επαναλαμβανόμενων συναντήσεων σε έναν χώρο που δίνει αίσθηση ασφάλειας, μέσω συνομιλιών που δεν είναι ποτέ κλινικές, μέσω της σταδιακής συνειδητοποίησης ότι το να μιλάς για το πώς νιώθεις δεν είναι σημάδι αδυναμίας αλλά σημάδι εμπιστοσύνης.

Το έργο Pharos έχει φέρει σε επαφή οργανισμούς και άτομα από έξι (6) ευρωπαϊκές χώρες που μοιράζονται τη δέσμευση σε αυτή την προσέγγιση. Αυτή η διακρατική σύνδεση αποτελεί από μόνη της μια μορφή αλληλοϋποστήριξης, και σας ενθαρρύνουμε να την αξιοποιήσετε πλήρως. Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζετε στην κοινότητά σας σπάνια είναι μοναδικές σε αυτήν. Τα ερωτήματα που σας απασχολούν μετά από μια δύσκολη συνεδρία είναι πιθανότατα ερωτήματα με τα οποία ασχολείται και κάποιος άλλος σύμβουλος κάπου αλλού. Τα δίκτυα αλληλοϋποστήριξης που δημιουργήθηκαν μέσω του Pharos θα διαρκέσουν πέρα από την επίσημη διάρκεια αυτού του έργου. Οι σχέσεις που χτίστηκαν μέσα σε αυτά, οι μικρές στιγμές αναγνώρισης μεταξύ ανθρώπων που νόμιζαν ότι ήταν μόνοι στην εμπειρία τους, η πρώτη φορά που κάποιος που δεν έχει μιλήσει ποτέ για την ψυχική του υγεία βρίσκει τα λόγια για να το εκφράσει σε ένα δωμάτιο

γεμάτο ανθρώπους που καταλαβαίνουν, αυτά είναι τα αποτελέσματα που έχουν τη μεγαλύτερη σημασία.

Φροντίστε τον εαυτό σας καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της προσπάθειας. Δεν μπορείτε να προσφέρετε σταθερή παρουσία στους άλλους αν δεν έχετε εσείς οι ίδιοι την απαραίτητη στήριξη. Προσέξτε πότε η δουλειά γίνεται βαριά και μην περιμένετε να εξαντληθείτε για να ζητήσετε βοήθεια. Την ίδια φροντίδα και ειλικρίνεια που δείχνετε στους ανθρώπους του δικτύου σας, την οφείλετε και στον εαυτό σας. Να θυμάστε πάντα:

Το πρόγραμμα Pharos πήρε το όνομά του από έναν φάρο. Αλλά ένας φάρος είναι χρήσιμος μόνο αν κάποιος βρίσκεται στη θάλασσα και τον χρειάζεται. Οι άνθρωποι που έρχονται στο δίκτυο ομοτίμων σας βρίσκονται στη θάλασσα. Δεν είστε εκεί για να τους σώσετε. Είστε εκεί για να βεβαιωθείτε ότι μπορούν να δουν την ακτή.

*Ο παρών οδηγός εκπονήθηκε στο πλαίσιο του έργου Pharos
Ψυχική υγεία για μετανάστες και πρόσφυγες: Μια προσέγγιση από μη επαγγελματίες
συμβούλους ψυχικής υγείας*

Erasmus+ KA220-ADU | 2024–2026



PHAROS

Mental Health Support for Migrants and Refugees:
A Lay Mental Health Advisor Approach

INTEGRA
BILDUNG BERATUNG BEGEGNUNG



SIH SOROS
INTERNATIONAL
HOUSE

EDU
EDUCATIONAL INSTITUTE

ДРУЖЕСТВО
Знание
СОФИЯ

unofficial.
Media & Training



Co-funded by
the European Union



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.
Project No: 2024-1-DE02-KA220-ADU-000244259