

„PHAROS“ vadovas, skirtas tarpusavio paramos tinklams



PHAROS projekto konsorciumas
PHAROS – Psichikos sveikatos parama migrantams ir pabėgėliams – Nefachinių
psichikos sveikatos patarėjų metodas

PHAROS – Vadovas tarpusavio paramos tinklams

Autoriai: Pharos konsorciumas
 INTEGRA Filder e.V. (projekto koordinatorius)

Šis darbas © 2026 yra licencijuotas pagal CC BY-NC 4.0.
Norėdami peržiūrėti šios licencijos kopiją, apsilankykite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Skaitmeninė versija ir kitos kalbos: <https://pharoserasmus.eu/>

PHAROS projekto numeris: 2024-1-DE02-KA220-ADU-000244259

Įvadas į vadovą

Pharos projekto pavadinimas kilęs iš senovės Aleksandrijos švyturio, vieno iš septynių senovės pasaulio stebuklų, kuris tarnavo kaip švyturys, vedantis jūreivius per neaiškius ir pavojingus vandenius į saugų uostą. Kaip ir tas švyturys, „Pharos“ projektas siekia suteikti kryptį, užtikrinimą ir šviesą tiems, kurie keliauja po nepažįstamą gyvenimo kraštovaizdį naujoje šalyje. Šis vadovas buvo parengtas kaip „Pharos“ projekto dalis ir skirtas padėti jums, kaip naujai apmokytam neprofesionaliam psichinės sveikatos konsultantui, praktiniame darbe kuriant ir valdant tarpusavio paramos tinklus jūsų bendruomenėje.

Baigę neprofesionalių psichinės sveikatos patarėjų mokymo programą, įgijote žinių apie dažniausius psichinės sveikatos iššūkius, traumą atsižvelgiančią komunikaciją, saviugdos praktikas ir nukreipimo būdus, prieinamus migrantams ir pabėgėliams jūsų šalyje. Šis vadovas remiasi šiuo pagrindu ir jį plėtoja. Jame aptariami tarpusavio paramos darbo santykių, organizaciniai ir etiniai aspektai, pateikiamos gairės, kaip reklamuoti savo tarpusavio paramos tinklą, pritraukti dalyvius, ugdyti būtinus moderavimo įgūdžius, valdyti jautrius pokalbius, elgtis krizinėse situacijose ir veiksmingai bendradarbiauti su psichikos sveikatos specialistais.

Kiekvienas šio vadovo skyrius parašytas atsižvelgiant į tai, kad tarpusavio paramos darbas yra asmeniškasis, priklauso nuo konteksto ir nuolat kinta. Naujai atvykusių migrantų ir pabėgėlių patirtys labai skiriasi, todėl nėra vieno scenarijaus ar požiūrio, kuris tiktų visoms situacijoms. Todėl čia pateiktos gairės skirtos apgalvotai pritaikyti jūsų bendruomenei, kalbai ir kultūriniam kontekstui. Raginu jus naudoti tai, kas naudinga, keisti tai, kas turi būti pakeista, ir likti atviriems mokymuisi iš kiekvieno jūsų, kaip patarėjo, bendravimo.

Visose skyriuose rasite pagrindinių sąvokų paaiškinimus, praktinius žingsnius, atvejų aprašymus, šablonus ir klausimus apmąstymams. Tai yra įrankiai, skirti padėti jūsų praktikoje, o ne taisyklės, kurių reikia griežtai laikytis. Svarbiausias tarpusavio paramos elementas yra jūsų nuoširdus rūpestis žmonėmis, kuriems padedate, ir to joks vadovas negali suteikti. Vadovas gali padėti jums tą rūpestį perkelti į savo darbą apgalvotai, saugiai ir veiksmingu būdu.

Patarimai, kaip naudotis šiomis gairėmis

Prieš pradėdami nagrinėti atskirus skyrius, verta skirti šiek tiek laiko apmąstymams, kaip geriausiai pasinaudoti šiuo šaltiniu. Šie patarimai padės jums gauti maksimalią naudą iš vadovo:

Skaitykite savo tempu

Šio vadovo nebūtina skaityti iš karto. Galbūt norėsite sutelkti dėmesį į skyrių, kuris labiausiai susijęs su tuo, kur esate savo, kaip patarėjo, darbe. Jei tik pradėsite kurti savo bendraamžių tinklą, 1 ir 2 skyriai bus labiausiai naudingi. Jei jau vedate sesijas ir norite tobulinti savo moderavimo įgūdžius, 5 ir 6 skyriai gali būti jūsų pradžios taškas.

Grįžkite prie jo dažnai

Šis šaltinis nėra skirtas perskaityti vieną kartą ir atidėti į šalį. Augant jūsų patarėjo patirčiai, skirtingi skyriai taps vis aktualesni. Grįžimas prie skyrių po kelių mėnesių praktikos leis jums gilintis į turinį labiau remdamiesi realiais atvejais, su kuriais susidūrėte.

Naudokite šablonus kaip atspirties tašką

Kiekviename skyriuje pateikti scenarijai ir šablonai sukurti tam, kad suteiktų jums žodyną ir struktūrą situacijoms, kurios iš pradžių gali atrodyti nepažįstamos. Jie nėra skirti skaityti pažodžiui. Pritaikykite žodžius taip, kad jie skambėtų natūraliai jūsų balsu ir tiktų jūsų bendruomenei. Scenarijus, kuris skamba kaip išmoktas, visada atrodo mažiau įtikinamas nei tas, kuris pateikiamas šiltai ir autentiškai.

Reguliariai apmąstykite

Kiekviename skyriuje pateikiami apmąstymų klausimai patarėjams. Skirkite laiko jiems atsakyti – dienoraštyje, pokalbyje su kolega patarėju ar tiesiog ramioje akimirkoje sesijos pabaigoje. Tai padės jums pastebėti savo darbo modelius, nustatyti tobulintinas sritis ir įvertinti, kas sekasi gerai.

Kreipkitės pagalbos, kai jos reikia

Šis vadovas teikia gaires, tačiau jis nepakeičia suaugusiųjų švietėjų, migrantų paramos darbuotojų ar psichikos sveikatos specialistų, dalyvaujančių „Pharos“ projekte jūsų šalyje, paramos. Jei susiduriate su situacija, kuri, jūsų manymu, viršija jūsų patirtį ar gebėjimus, prašome kreiptis pagalbos. Žinojimas, kada įtraukti kitus, yra vienas iš svarbiausių įgūdžių, kurį gali išsiugdyti patarėjas.

Bendradarbiaukite su kolegomis

Jei įmanoma, susitikite su kitais psichinės sveikatos patarėjais savo šalyje arba per internetinę platformą, sukurtą kaip „Pharos“ projekto dalis. Bendras apmąstymas, konsultacijos su kolegomis ir praktinių idėjų mainai yra vieni iš veiksmingiausių būdų tobulėti kaip patarėjui. Jums nereikia atlikti šio darbo vienam.

Laikykites konfidencialumo principo

Daugelis pokalbių, kuriuos vesi kaip patarėjas, bus susiję su asmenine ir konfidencialia informacija. Prieš kiekvieną sesiją primink sau apie savo įsipareigojimą išlaikyti konfidencialumą. Šis įsipareigojimas sudaro etinį tarpusavio paramos pagrindą ir turi būti laikomas nesideramu.

Šis vadovas suskirstytas į šešis (6) skyrius ir išvadas. Kiekviename skyriuje pateikiami mokymosi rezultatai, pagrindinės sąvokos ir apibrėžimai, patarimai, trumpi aprašymai ir pavyzdžiai, kad galėtumėte pamatyti, kaip taikyti patarimus, bei pridedami šablonai, kuriuos galėsite naudoti savo patarėjo sesijose. Šie šeši (6) skyriai susiję su šiomis temomis:

1. 1 skyrius – Strategijos, skirtos skatinti tarpusavio paramos tinklus tarp naujai atvykusių migrantų ir pabėgėlių.
2. 2 skyrius – Dalyvių verbavimas ir pasitikėjimo bei ryšių stiprinimas naujose bendruomenėse.
3. 3 skyrius – Nukreipimo procesai ir bendradarbiavimas su psichikos sveikatos specialistais.
4. 4 skyrius – Pagrindiniai tarpusavio tinklų kūrimo įgūdžiai ir elgesio kodeksas.
5. 5 skyrius – Tarpusavio paramos sesijų vedimas ir grupinių sesijų moderavimas.
6. 6 skyrius – Krizių intervencija ir avariniai protokolai.

Tikimės, kad šis vadovas bus naudingas įtraukiant bendraamžius į konsultacijas. Linkime sėkmės vykdant bendraamžių mentorystę.

Strategijos, skirtos skatinti tarpusavio paramos tinklus tarp naujai atvykusių migrantų ir pabėgėlių

Ivadas

Tarpusavio paramos tinklas gali pasiekti savo tikslą tik tada, kai žmonės, kuriems jo labiausiai reikia, žino apie jo egzistavimą ir jaučiasi nuoširdžiai kviečiami jame dalyvauti. Todėl skatinimas nėra antraeilė veikla neprofesionalaus psichinės sveikatos patarėjo darbe. Tai yra visos veiklos pagrindas. Be apgalvoto ir nuolatinio informavimo, net ir kruopščiausiai parengtas bendraamžių tinklas liks tuščias. Šiame skyriuje nagrinėjama, kaip galite didinti informuotumą apie bendraamžių paramos tinklą savo bendruomenėje, kaip galite perteikti jo tikslą taip, kad jis atrodytų prieinamas ir saugus, ir kaip galite plėtoti partnerystes su vietos organizacijomis ir erdvėmis, kurios leis jums veiksmingai pasiekti naujai atvykusius migrantus ir pabėgėlius.

Tarp žmonių, kurie galbūt patyrė perkėlimą, traumą ar nepasitikėjimą naujomis sistemomis, skatinti bendraamžių tinklą reikalauja jautrumo, nuoseklumo ir kūrybiškumo. Šio skyriaus tikslas – padėti jums sukurti skatinimo strategiją, kuri tikėtų jūsų aplinkybėms, tuo pačiu išlaikant pagarbą žmonių, kuriuos norite pasiekti, orumui ir savarankiškumui.

Mokymosi rezultatai

Baigę šį skyrių, savanoriai psichinės sveikatos patarėjai sugebės nustatyti pagrindines vietas ir kanalus, per kuriuos galima pasiekti naujai atvykusius migrantus ir pabėgėlius, aiškiai ir draugiškai paaiškinti bendraamžių paramos tinklo tikslą ir struktūrą, parengti paprastą reklaminę medžiagą, pritaikytą jų bendruomenės poreikiams, ir užmegzti ryšius su vietos organizacijomis, kurios gali padėti skatinti tinklą ir užtikrinti jo tvarumą.

Konkretūs mokymosi rezultatai gali būti apibūdinti kaip žinios, kurias įgysite, įgūdžiai, kuriuos galėsite pritaikyti, ir požiūris, kurį įgysite dirbdami šį darbą. Jie apibendrinami taip:

Žinios

- Suprasti, kodėl reklama yra svarbi ir kuo ji skiriasi nuo paprastos reklamos.
- Nustatyti bendruomenės erdves ir tinklus, kurie labiausiai tikėtina, kad pasieks naujai atvykusius migrantus ir pabėgėlius.
- Atpažinti bendras problemas, kurios gali trukdyti žmonėms įsitraukti į tarpusavio paramos tinklą.

Įgūdžiai

- Parengti paprastą, prieinamą ir jūsų bendruomenei pritaikytą reklaminę medžiagą.
- Pokalbiuose ir grupėse aiškiai paaiškinkite tarpusavio pagalbos tinklo tikslą ir ribas.
- Užmegzkite neformalias partnerystes su vietos organizacijomis ir erdvėmis, kad galėtumėte plėsti savo veiklą.

Požiūris

- Į reklaminę veiklą žiūrėkite kantriai ir ilgalaikiu požiūriu.
- Būkite jautrūs tam, kad kai kuriems žmonėms gali prireikti laiko, kol jie pasijus pasirengę įsitraukti.
- Rodykite pagarbą bendruomenės narių komunikacinių poreikių ir kultūrinių skirtumų įvairovei.

Kontekstas ir tikslas

Tarpusavio paramos tinklo skatinimas nėra tas pats, kas produkto ar paslaugos reklama. Žmonės, kurie neseniai atvyko į naują šalį, dažnai atvyksta nešini neapibrėžtumo, netekties ir sugriauto pasitikėjimo patirtimis. Kai kurie iš jų galbūt anksčiau susidūrė su paslaugomis ar sistemomis, kurios jų nepriėmė gerai. Kiti gali nerimauti, kad asmeninės informacijos atskleidimas gali turėti pasekmių jų imigracijos statusui ar saugumui. Dėl visų šių priežasčių skatinimas turi būti vertinamas ne kaip kampanija, o kaip santykių kūrimo procesas.

Tikslas nėra pritraukti kuo daugiau dalyvių per kuo trumpesnį laiką. Tikslas yra pasiekti tinkamus žmones tinkamu būdu ir jiems tinkamu momentu. Tai reiškia, kad reikia būti matomiems vietose, kur laiką leidžia naujai atvykę migrantai ir pabėgėliai, vartoti jiems suprantamą kalbą, dirbti per patikimas bendruomenės asmenybes ir aiškiai informuoti apie tai, kas yra tinklas, kas jis nėra ir kam jis skirtas.

Pagrindinės sąvokos

Pagrindinė sąvoka	Apibrėžimas ir taikymas
-------------------	-------------------------

Bendruomenės žemėlapių sudarymas	Prieš pradėdant informavimo veiklą, verta nustatyti vietas, organizacijas ir žmones, per kuriuos naujai atvykusius migrantus ir pabėgėlius galima pasiekti natūraliausiu būdu. Tai gali būti kalbų mokyklos, integracijos programos, tikėjimo bendruomenės, bendruomenės kavinės, maisto bankai ar kultūrinės asociacijos. Šių tinklų žemėlapių sudarymas suteikia jums informavimo veiklos pradžios tašką.
Prieinama komunikacija	Reklaminė medžiaga ir pokalbiai turėtų būti lengvai suprantami, be profesinės terminijos ir prieinami jūsų bendruomenėje vartojamomis kalbomis. Vizualūs formatai, trumpi sakiniai ir aiškūs aprašymai, ko dalyviai gali tikėtis, prisideda prie prieinamumo.
Žodinė reklama kaip pagrindinė strategija	Daugelyje migrantų bendruomenių asmeninė rekomendacija yra galingesnė už bet kokią spausdintą skrajutę. Kai kas nors, kas jau lankė tinklą, draugui ar kaimynui teigiamai pasakoja apie savo patirtį, tai sukuria patikimesnę reklamos formą nei vien tik oficialūs kanalai.
Patikimų tarpininkų vaidmuo	Žmonės labiau linkę įsitraukti į veiklą, kai ją pristato asmuo, kuriuo jie jau pasitiki, pavyzdžiui, mokytojas, bendruomenės lyderis, dvasinis vadovas ar socialinis darbuotojas. Santykių su šiais asmenimis ir organizacijomis užmezgimas gali žymiai sustiprinti bendraamžių tinklo pasiekiamumą ir patikimumą.

Praktiniai žingsniai ir metodai

Veiksmingai reklamuojant bendraamžių paramos tinklą reikia derinti įvairius metodus. Pradėdami didinti informuotumą apie tinklą savo bendruomenėje, galite vadovautis šiais praktiniais veiksmais. Prie kiekvieno veiksmo pateikiamas pavyzdys, kuris parodo, kaip šis veiksmas gali būti įgyvendintas praktikoje.

Bendruomenės žemėlapių sudarymas

Prieš platindami reklaminę medžiagą ar kreipdamiesi į organizacijas, skirkite šiek tiek laiko savo vietos bendruomenės žemėlapiui sudaryti. Nustatykite vietas, kuriose naujai atvykę migrantai ir pabėgėliai greičiausiai praleidžia laiką, ir organizacijas, kurios jiems teikia paslaugas. Apsvarstykite, kuriose iš šių vietų galima užmegzti neformalius, neskubotus pokalbius. Bendruomenės kavinė greičiausiai bus svetingesnė nei užimta valdžios įstaiga. Kalbų kursai suteikia daugiau galimybių užmegzti ryšius nei vienkartinis informacinis renginys.

Atvejo aprašymas: žemėlapis sudarymas kaip pirmasis žingsnis

Nadia pradeda savo informavimo veiklą dvi savaites tiesiog lankydamosi pagrindinėse savo vietovės bendruomenės vietose. Ji užsirašo, kokie kalbos kursai vyksta vietos bendruomenės centre, kokios kultūrinės asociacijos renkasi kas savaitę ir kur dažniausiai vyksta didžiausi naujai atvykusių gyventojų neformalus susibūrimai. Remdamasi šia informacija, ji sudaro paprastą planą, kurioms vietoms teikti pirmenybę per pirmąjį informavimo mėnesį. Šis pasiruošimas reiškia, kad jos informavimo veikla yra tikslinga ir išvengiama pastangų dubliavimo.

Aiškios ir paprastos reklaminės medžiagos kūrimas

Gera suprojektuota skrajutė ar informacinė kortelė gali padėti žmonėms suprasti, ką siūlo bendraminčių tinklas, prieš jiems tiesiogiai pasikalbant su konsultantu. Medžiaga turėtų būti parašyta paprasta kalba, be medicininių terminų ir prieinama tomis kalbomis, kurios dažniausiai vartojamos jūsų bendruomenėje. Joje tinklas turėtų būti apibūdinamas kaip draugiška ir savanoriška erdvė žmonėms, kurie įsikuria naujoje šalyje, o ne kaip psichinės sveikatos paslauga, kuri kai kurioms bendruomenėms gali kelti gėdą.

Praktinis pavyzdys: prieinamų medžiagų rengimas

Kwame bendradarbiauja su vietos bendruomenės darbuotoju, kad parengtų trumpą informacinę kortelę apie bendraamžių tinklą. Joje nurodytas susitikimo laikas ir vieta, trumpas grupės veiklos aprašymas ir pastaba, kad dalyvavimas yra savanoriškas ir konfidencialus. Kortelė išversta į tris kalbas. Kwame palieka nedidelį kortelių pluoštelį kalbos mokyklos registratūroje ir keletą kortelių pakabina vietos bendruomenės centro skelbimų lentoje. Per savaitę du žmonės susisiekiama su juo, norėdami sužinoti daugiau.

Partnerystės su vietos organizacijomis kūrimas

Individualus informavimas yra svarbus, tačiau bendraamžių tinklas pasieks daug daugiau žmonių, jei jį rems vietos organizacijos, kurios jau turi ryšių su naujai atvykusiais migrantais ir pabėgėliais. Kreipkitės į šias organizacijas aiškiai paaiškindami, ką siūlo tinklas ir kaip jis galėtų papildyti jų esamą veiklą. Venkite prašyti jų reklamuoti tai, ko jos iki galo nesupranta. Pakvieskite jas sužinoti daugiau, prireikus apsilankyti sesijoje ir apgalvotai nuspręsti, kaip jos galėtų remti tinklą.

Atvejo aprašymas: partnerystė su kalbų mokykla

Fatima kalbasi su vietos integracijos programos koordinatoriumi apie bendraamžių paramos tinklą. Ji paaiškina tinklo tikslą, užtikrina koordinatorių dėl konfidencialumo ir

pasiūlo atsakyti į visus klausimus. Koordinatorius sutinka paminėti tinklą kalbos pamokos pabaigoje ir iškabinti skrajutę skelbimų lentoje. Per kitą mėnesį keturi dalyviai iš tos klasės dalyvauja savo pirmajame užsiėmime.

Atsargus skaitmeninių kanalų naudojimas

Jei bendruomenės nariai jaučiasi patogiai naudodamiesi skaitmeninėmis platformomis, socialiniai tinklai ar žinučių grupės gali būti naudingos dalijantis informacija apie tinklą. Tačiau reikia būti atsargiems ir nesidalinti asmenine informacija ar kuo nors, kas galėtų identifikuoti dalyvius. Bet kokia skaitmeninė reklama turėtų būti paprasta, teigiamo tono ir aiškiai apibūdinti tinklą kaip savanorišką ir palaikantį erdvę. Visada įsitikinkite, kad dalyviai davė sutikimą, prieš įtraukdami bet kokią nuorodą į juos skaitmeninėje komunikacijoje.

Matomumo išlaikymas laikui bėgant

Reklama nėra vienkartinis veiksmas. Tarpusavio pagalbos tinklui bus naudinga nuolatinė matomumas bendruomenėje. Tai gali reikšti reguliary grįžimą į bendruomenės erdves, trumpą pasakojimą apie tinklą bendruomenės renginio pradžioje arba tiesiog buvimą ir pasiekiamumą vietose, kur renkasi naujai atvykę migrantai ir pabėgėliai. Nuolatinis matomumas kuria pažįstamumą, o pažįstamumas kuria pasitikėjimą.

Etiniai aspektai

Reklamuojant visada turi būti gerbiama žmonių, kuriems ji skirta, autonomija. Žmonės niekada neturėtų jausti spaudimo dalyvauti ar dalytis asmenine informacija, norėdami sužinoti daugiau apie tinklą. Visose reklaminėse medžiagose turėtų būti aiškiai nurodyta, kad dalyvavimas yra savanoriškas ir kad be sutikimo asmeninė informacija nebus atskleista. Taip pat reikia atidžiai rinktis reklaminėse medžiagose naudojamus formuluojuimus. Kalba, kuri leidžia suprasti, kad naujai atvykę migrantai ir pabėgėliai iš prigimties susiduria su sunkumais ar jiems reikia pagalbos, gali būti stigmizuojanti. Verčiau sutelkite dėmesį į ryšius, bendruomenę ir paramą kaip vertybes, kurios naudingos visiems.

Santrauka

Veiksmingas tarpusavio paramos tinklo skatinimas reikalauja kantrybės, kūrybiškumo ir pasiryžimo kurti nuoširdžius santykius bendruomenėje. Nustatydami vietas, kuriose naujai atvykę migrantai ir pabėgėliai praleidžia laiką, rengdami aiškią ir prieinamą medžiagą, užmegzdami partnerystes su vietos organizacijomis ir užtikrindami nuolatinį matomumą, savanoriški psichinės sveikatos patarėjai gali sukurti sąlygas tinklui, kuris augtų tvariai ir įtraukiai. Skatinimas, grindžiamas pagarba ir sąžiningumu, visada bus veiksmingesnis nei skatinimas, kurį lemia skuba ar skaičiai.

1 skyriaus šablonai

1 šablonas: Bendruomenės žemėlapis sudarymo lapas

Tikslas: Padėti konsultantams nustatyti pagrindines vietas ir organizacijas, per kurias galima pasiekti naujai atvykusius migrantus ir pabėgėlius.

Instrukcijos: Užpildykite žemiau pateiktą lentelę, įrašydami vietas, organizacijas ir kontaktinius asmenis, kuriuos nustatėte atlikdami bendruomenės žemėlapio sudarymo veiklą.

Vieta ar organizacija	Kaip ji padeda migrantams / pabėgėliams?	Kontaktinis asmuo / kitas žingsnis

2 šablonas: Įvadinis scenarijus pokalbiui su organizacijomis

Scenarijus, skirtas kreiptis į vietinę organizaciją ar bendruomenės erdvę

Tikslas: Padėti konsultantams kreiptis į organizacijas kaip į potencialius reklamos partnerius.

Sveiki, mano vardas [Vardas] ir aš esu apmokytas psichinės sveikatos patarėjas, dirbantis „Pharos“ projekte. Kreipiuosi į jus, norėdamas papasakoti apie tarpusavio paramos tinklą, kurį sukūrėme šioje vietovėje naujai atvykusiems migrantams ir pabėgėliams.

Tinklas yra draugiška ir savanoriška erdvė, kurioje žmonės, įsikuriantys naujoje bendruomenėje, gali susirinkti, dalytis patirtimi, remti vieni kitus ir gauti informaciją apie vietines paslaugas. Tai nėra klinikinė paslauga. Ją teikia bendraamžiai, t. y. žmonės, kurie patys yra patyrę migraciją ir yra apmokyti remti kitus.

Norėčiau išsiaiškinti, ar yra būdas, kaip galėtume bendradarbiauti, kad jūsų bendruomenės žmonės sužinotų apie šį tinklą. Ar galėtumėte skirti šiek tiek laiko trumpam pokalbiui apie tai, kaip galėtume tai padaryti?

3 šablonas: Klausimai patarėjams apmąstymams

Tikslas: Padėti patarėjams apmąstyti savo informavimo ir reklamos veiklą.

- Su kokiomis erdvėmis ar organizacijomis susisiečiau šią savaitę?
- Kokie pokalbiai pavyko gerai ir kas lėmė jų sėkmę?
- Ar susidūriau su kokiais nors dvejonėmis ar klausimais, į kuriuos nežinojau, kaip atsakyti?
- Ar yra kokia nors bendruomenės erdvė ar patikimas asmuo, su kuriuo dar nesusisiečiau, bet kuris galėtų padėti išplėsti tinklo aprėptį?
- Kaip išlaikau informavimo veiklos nuoseklumą, nesukeldamas spaudimo žmonėms?

Dalyvių verbavimas ir pasitikėjimo bei ryšių stiprinimas naujose bendruomenėse

Įvadas

Prisijungus prie naujos bendruomenės, visiškai normalu patirti įvairių, dažnai prieštaringų jausmų. Toks pokytis gali sukelti vilties, netikrumo, jaudulio ir pažeidžiamumo mišinį. Naujai atvykusiems migrantams ir pabėgėliams šiuos jausmus formuoja kelionė, kurios metu jie galėjo patirti netektį, baimę ir išsiskyrimo su pažįstama aplinka našta. Kaip bendraamžių patarėjas, kai pasiekiate etapą, kuriame esate pasirengę kreiptis į žmones ir pakviesti juos prisijungti prie bendraamžių paramos tinklo, turėtumėte taip pat žinoti, kad patenkate į šį emocinį pasaulį. Šio skyriaus tikslas – padėti jums valdyti šį procesą, apibūdindamas, kaip tokie patarėjai kaip jūs gali užmegzti reikšmingus pirmuosius ryšius, kurie skatina dalyvavimą ir sukuria pasitikėjimo, pagarbos ir saugumo sąlygas.

Pasitikėjimo kūrimas reikalauja laiko, kantrybės ir nuoširdaus buvimo. Kaip patarėjas, prisiminkite, kad jums nereikia būti kiekvienos temos ekspertu. Svarbu yra jūsų gebėjimas klausytis, rodyti rūpestį ir bendrauti taip, kad būtų gerbiamos tų žmonių, su kuriais susitiksime ir bendrausime per šiuos tinklus, gyvenimiškos patirtys. Šiame skyriuje pateikiamos gairės, kaip kreiptis į naujus bendruomenės narius, užmegzti santykius ir paaiškinti tarpusavio paramos tikslą taip, kad tai atrodytų raminanti ir prieinama. Taip pat pateikiami šablonai ir scenarijai, kuriuos tokie patarėjai kaip jūs galite naudoti planuodami informavimo veiklą savo bendruomenėje.

Mokymosi rezultatai

Baigę šį skyrių, psichinės sveikatos patarėjai galės suprasti kultūrinius ir emocinius veiksnius, kurie daro įtaką pasitikėjimo formavimui, bendrauti aiškiai ir jautriai, užmegzti saugius pirmuosius ryšius ir apmąstyti, kaip jūsų buvimas formuoja tarpusavio paramos tinklo atmosferą.

Konkretūs mokymosi rezultatai gali būti apibūdinti kaip žinios, kurias įgysite, įgūdžiai, kuriuos galėsite pritaikyti, ir požiūris, kurį įgysite dirbdami šį darbą. Jie apibendrinami taip:

Žinios

- Suprasti socialinius, kultūrinius ir emocinius veiksnius, kurie daro įtaką pasitikėjimo stiprinimui.

- Atpažinti bendras problemas, su kuriomis gali susidurti naujai atvykę migrantai ir pabėgėliai.

Įgūdžiai

- Bendrauti aiškiai ir taktiškai kalbant su naujais bendruomenės nariais.
- Sukurti saugias ir palaikančias pirmasis sąveikas.

Požiūris

- Parodyti kantrybę, empatiją ir patikimumą.
- Rodyti norą mokytis iš kiekvienos bendruomenės patirties.

Kontekstas ir tikslas

Kai migrantai ir pabėgėliai atvyksta į naują šalį, jie patenka į aplinką, kuri jiems paprastai yra visiškai nepažįstama. Būsto, sveikatos priežiūros, užimtumo ir švietimo sistemos gali labai skirtis nuo tų, kurias jie pažinojo anksčiau. Daugelis žmonių taip pat nešiojasi prisiminimus apie perkėlimą, kasdienybės praradimą ir atskyrimą nuo artimųjų, o tai dar labiau apsunkina jų emocinę naštą, kai jie ieško naujos kasdienybės ir priklausymo naujai bendruomenei jausmo. Kai kurie gali jaustis atsargūs susitikdami su naujais žmonėmis arba nerimauti dėl to, kaip bus naudojama jų informacija, ypač jei ją pateikia nepažįstamam asmeniui, pavyzdžiui, neprofesionaliam konsultantui.

Įtraukimas į tarpusavio paramos tinklą nėra paprastas kvietimas prisijungti prie grupės. Tai yra ankstyvų santykių formavimo procesas, kuris sumažina baimę ir padeda šiems žmonėms jaustis pakankamai saugiai, kad galėtų dalyvauti. Šie santykiai suteikia dalyviams priklausymo jausmą ir parodo jiems, kad naujoje bendruomenėje yra kas nors, norintis juos paremti. Per švelnų bendravimą ir pagarbų bendravimą patarėjai gali padėti pagrindą tinklui, kuriame žmonės gali susiburti, dalytis patirtimi ir mokytis, kaip orientuotis naujoje aplinkoje, sulaukdami paramos.

Pagrindinės sąvokos

Toliau pateiktoje lentelėje pateikiamos kelios pagrindinės sąvokos, kurias svarbu žinoti ir prisiminti taikant šio skyriaus turinį:

Pagrindinė sąvoka	Apibrėžimas ir taikymas
Pasitikėjimas yra santykiai, o ne vienkartinis momentas.	Pasitikėjimas atsiranda dėl nuoseklaus elgesio. Neseniai atvykę migrantai ir pabėgėliai praeityje galėjo patirti netikrumą ar patirti pasitikėjimo pažeidimą, todėl nuolatinis ir nuspėjamas bendravimas yra labai svarbus. Kaip patarėjas, galite užsitikrinti pasitikėjimą laikydamasis pažadų, rodydamas kantrybę ir aiškiai bendraudamas.

Ryšys per buvimą, empatiją ir pagarbą.	Ryšys užmezgamas, kai žmonės jaučiasi vertinami ir suprasti. Kaip patarėjas, galite užmegzti ryšį, atidžiai klausydamasis, pripažindamas išgirstas emocijas ir rodydamas susidomėjimą asmens požiūriu. Ryšys skatina dalyvavimą ir padeda žmonėms jaustis pasirėngusiems prisijungti prie grupės
Kultūrinio sąmoningumo svarba.	Kultūra formuoja bendravimo stilių, lūkesčius ir komforto lygį. Iš jūsų, kaip patarėjo, niekas nesitiki, kad žinosite kiekvieną kultūrinę smulkmeną, tačiau galite parodyti smalsumą, pagarbą ir norą mokytis. Tai skatina atvirumą ir mažina dvejones.
Saugumas per aiškumą.	Žmonės jaučiasi saugesni, kai supranta, kas įvyks, kas bus įtraukti ir ko jie gali tikėtis. Aiškumas dėl bendraminčių tinklo padeda priimti pagrįstus sprendimus ir mažina nerimą.

Praktiniai žingsniai ir metodai

Bendravimas su naujai atvykusiais migrantais ir pabėgėliais visada turėtų prasidėti nuo švelnaus supratimo apie emocinę kelionę, kurią daugelis žmonių nešioja su savimi. Žmonės ateina į naujas bendruomenes tikėdamiesi saugumo ir stabilumo, tačiau jie taip pat jaučia neapibrėžtumą dėl to, kuo pasitikėti ar kur kreiptis pagalbos. Kaip patarėjas, galite sukurti komforto akimirkas per paprastus, žmogiškus santykius, kurie rodo šilumą, kantrybę ir nuoširdų susidomėjimą.

Kaip patarėjas, jūsų neturėtų būti tikimasi, kad iš karto užduosite asmeninius klausimus ar iškelsite jautrias temas. Iš pradžių dėmesys turėtų būti skiriamas ryšiui užmegzti per gerumą, nuolatinį buvimą šalia ir dėmesingą klausymąsi. Atviras ir nuoširdus požiūris į kiekvieną susitikimą ilgainiui padės jums sukurti sąlygas gilesniam įsitraukimui ir dalyvavimui bendraamžių paramos tinkle.

Užmezgant pirminį kontaktą su tarpusavio paramos tinklų nariais, galima vadovautis šiais praktiniais žingsniais. Po kiekvieno žingsnio pateikiamas trumpas atvejo aprašymas (scenarijus), kuris parodys, kaip galima įgyvendinti kiekvieną žingsnį, ir kai kuriuos galimus kiekvieno praktinio žingsnio rezultatus:

Pirmasis kontaktas bendruomenės erdvėse

Daugelis naujai atvykusių migrantų ir pabėgėlių renkasi lengvai pasiekiamose ir pažįstamose vietose, įskaitant kalbų kursus, bendruomenės centrus, kultūrines asociacijas ir integracijos programas. Patarėjai gali įsitvirtinti šiose aplinkose reguliariai lankydami, dalyvaudami neformaliuose pokalbiuose ir susipažindami su bendruomenės ritmu. Šiais pirmais momentais, kaip patarėjas, jūs dar neturėtumėte

stengtis reklamuoti tinklo. Jūsų tikslas turėtų būti paprastas: būti matomam, prieinamam ir nuoširdžiam. Kai žmonės reguliariai matys patarėją, jie pradės jį atpažinti kaip pažįstamą asmenį.

Atvejo aprašymas: Švelnus pradžia

Amara tris kartus per savaitę lanko raštingumo pamokas. Ji paprastai ateina anksti ir tyliai laukia koridoriuje. Patarėjas kiekvieną rytą ją pasveikina šiltu „labas“ ir šypsena. Iš pradžių Amara atsako droviu linktelėjimu. Laikui bėgant, ji pati pradeda sveikintis. Ši paprasta rutina padeda jai jaustis pastebėtai ir palaipsniui sukuria komforto jausmą, leidžiantį ateityje pokalbiams vykti natūraliai.

Natūralių pokalbių pradžia

Pirmieji pokalbiai nebūtinai turi būti apie psichinę sveikatą ar tinklą. Jie gali būti skirti kasdienėms temoms, pavyzdžiui, orui, maistui, kalbų mokymuisi ar vietai. Tokie pokalbiai gali padėti sukurti komfortą ir artimumą. Kaip patarėjas, galite švelniai išsiaiškinti, kaip asmuo prisitaiko ir ar rado paramą bendruomenėje. Klausymasis yra svarbiausia. Kai žmonės kalba apie iššūkius ar rūpesčius, galite reaguoti su supratimu, nebandydami išspręsti visko iš karto. Tai stiprina ryšį.

Atvejo aprašymas: Kasdienės temos sukuria lengvumą

Jonas neseniai persikėlė į miestą ir lanko popietinius kompiuterio kursus. Patarėjas pastebi, kad jam sunku naudotis vertimo programa. Jie užmezga pokalbį apie kalbų mokymąsi ir pasidalija linksma istorija apie savo patirtį mokantis naujos kalbos. Jonas nusijuokia ir paaiškina, kad jam trūksta gimtosios šalies maisto. Patarėjas klausosi su susidomėjimu, o Jonas pradeda pasakoti daugiau. Šis paprastas pokalbis atveria duris būsimiems pokalbiams apie prisitaikymą.

Paprastai ir šiltai paaiškinkite bendraamžių tinklą

Kai pokalbis tampa natūralus, galite pristatyti bendraamžių paramos tinklą. Geriausiai tinka paprastas ir raminantis paaiškinimas. Galite paaiškinti, kad tinklas yra nedidelė, draugiška grupė, kurioje žmonės kalba apie įsikūrimą naujoje šalyje, dalijasi idėjomis ir emocijomis parama vieni kitiems. Taip pat svarbu paaiškinti, kad dalyviai patys nusprendžia, kuo nori dalytis, kad žmonės gali dalyvauti, kai jaučiasi pasirengę, ir kad niekas nėra privaloma. Tai gali padėti migrantui ar pabėgėliui jaustis saugiai ir kontroliuoti savo įsitraukimą bei dalyvavimą tinkle.

Atvejo aprašymas: Švelnus kvietimas

Keletą kartų pasikalbėjęs su dalyviu, konsultantas paaiškina, kad yra nedidelė grupė, kurioje žmonės susitinka pasikalbėti apie kasdienį gyvenimą ir pasidalinti patirtimi. Dalyvis susimąsto ir užduoda keletą klausimų. Konsultantas jį nuramina, sakydamas, kad jis gali prisijungti, kai tik pajus, kad atėjo tinkamas metas. Dalyvis sako, kad apie tai pagalvos, ir nusišypso, nueidamas. Po savaitės jis pasirodo prie susitikimų kambario durų.

Dvejonių požymių atpažinimas

Kai kurie žmonės gali atrodyti neapsisprendę, vengti akių kontakto arba nukreipti pokalbį kita linkme. Kaip patarėjas, turėtumėte į tai reaguoti su pagarba. Pripažinimas, kad dalyvavimas yra savanoriškas, padeda žmonėms jaustis laisvai ir spręsti be spaudimo. Kaip patarėjas, galite pasakyti, kad esate pasiekiamas, jei asmuo kada nors norės vėl pasikalbėti arba jei vėliau susidomės grupe. Žinojimas, kad jie gali grįžti bet kuriuo metu, gali būti pakankamas pasitikėjimui sustiprinti.

Atvejo aprašymas: Asmeninių ribų gerbimas

Vyras vardu Faridas mandagiai klausosi, kai patarėjas aiškina apie bendraamžių grupę, bet atsitraukia ir susikryžiuoja rankas. Jo atsakymai tampa trumpi ir atsargūs. Patarėjas pastebi šį pokytį ir padėkoja jam už tai, kad skyrė laiko pokalbiui. Jis priduria, kad Faridas gali vėl kreiptis, jei kada nors norės sužinoti daugiau. Po dviejų savaičių Faridas grįžta ir paklausia, ar gali ateiti į vieną sesiją tik stebėti.

Nuoseklumo išlaikymas

Pasitikėjimui reikalingas nuoseklumas. Patarėjai gali sustiprinti pasitikėjimą, kai grįžta tuo pačiu laiku, tęsia ankstesnes pokalbius arba pasiteirauja, kaip sekasi anksčiau sutiktam asmeniui. Net ir tokie smulkūs veiksmai, kaip prisiminimas asmens vardo ar klausimas apie tai, ką jis minėjo anksčiau, gali padėti sukurti rūpestingumo jausmą.

Atvejo aprašymas: Pažintumas kuria pasitikėjimą

Kiekvieną trečiadienį konsultantas lankosi vietinėje tarpkultūrinėje kavinėje. Pasikalbėjęs su moterimi vardu Petra apie jos vaikus, kitą savaitę jis nepamiršta paklausti, kaip sekėsi jos dukters mokyklos projektas. Petra pastebi, kad konsultantas prisimena smulkias detales, ir pradeda daugiau pasakoti apie savo gyvenimą.

Saugių ir patogių kvietimų kūrimas

Konsultantai gali kviesti žmones į bendraminčių tinklą, apibūdindami vietą, kokie žmonės ten lankosi ir kokia ten vyrauja atmosfera. Žmonės jaučiasi saugesni, kai žino, ko tikėtis ir ko iš jų tikimasi. Šiltas ir išsamus kvietimas gali padėti žmonėms įsivaizduoti save toje erdvėje dar prieš atvykstant.

Atvejo aprašymas: erdvės vaizdo piešimas

Kai Arbenas gauna kvietimą prisijungti prie grupės, jis dvejoja. Patarėjas paaiškina, kad grupė renkasi jaukioje bendruomenės centro salėje, kurioje kėdės išdėstytos ratu, o norintieji gali pasivaikšinti arbata. Tai išgirdęs, Arbenas jaučiasi ramiau, nes žino, ko gali tikėtis. Jis nusprendžia prisijungti prie grupės kitą savaitę.

Darbas su skirtingų kalbos įgūdžių žmonėmis

Kalbos barjerai gali apsunkinti pirmuosius kontaktus. Patarėjai gali kalbėti lėtai, naudoti gestus arba, jei reikia, remtis išverstais lankstinukais. Jei yra vertėjas arba dvikalbis savanoris, jie gali padėti, jei dalyvis sutinka.

Atvejo aprašymas: Švelnus bendravimo tiltas

Konsultantas susitinka su moterimi vardu Lina, kuri labai mažai kalba vietine kalba. Jie bendrauja naudodami paprastus žodžius, vertimo programėlę ir draugiškus gestus. Lina dažnai šypsosi, bet kalba tik šiek tiek. Po dviejų susitikimų ji atvyksta su savo paaugle dukterėčia, kuri padeda versti. Tai rodo, kad konsultanto kantrybė suteikė jai pakankamai pasitikėjimo, kad ji galėtų ieškoti pagalbos savo būdu.

Bendruomenės įsitraukimo skatinimas

Kai kurie dalyviai gali norėti atsivesti draugų ar šeimos narių. Tai galima skatinti, nes pažįstami žmonės padidina komfortą ir dalyvavimą. Tarpusavio ryšių tinklas efektyviausiai ir tvariausiai auga per asmenines rekomendacijas.

Atvejo aprašymas: domino efektas

Po trijų sesijų Ali jaučiasi labiau prisitaikęs ir pradeda pasitikėti procesu. Kai jis išgirsta, kad jo namo kaimynas jaučiasi izoliuotas, jis pasiūlo kaimynui kartu su juo dalyvauti kitame susitikime. Jie kartu prisijungia prie grupės, ir kaimynas supranta, kad jam naudinga išklaudyti kitų pasakojimus apie panašias patirtis.

Kultūriniai ir kalbiniai aspektai

Kultūriniai emocijų išraiškos būdai labai skiriasi. Kai kuriose kultūrose žmonės gali atvirai kalbėti apie asmeninius reikalus. Kitose tokius pokalbius gali būti priimta laikyti privačiais. Kaip patarėjui, svarbu, kad kiekvieną bendravimą vertintumėte lanksčiai ir gerbdami šiuos skirtumus.

Kūno kalba taip pat skiriasi. Kai kurie žmonės gali vengti akių kontakto kaip pagarbos ženklo. Kiti gali teikti pirmenybę tiesioginiam akių kontaktui, norėdami išreikšti susidomėjimą. Patarėjai turėtų stebėti šiuos signalus ir prisitaikyti prie to bendravimo stiliaus, kuris asmeniui atrodo patogus.

Kalba yra daugiau nei gramatika. Ji perteikia prisiminimus ir tapatybę. Kai patarėjai pabando pasakyti bent keletą žodžių dalyvio kalba, tai gali sukurti ryšį. Patarėjai, kurie pripažįsta savo ribotumą mokantis kalbos, taip pat rodo kantrybę ir nuolankumą.

Etiniai aspektai

Konsultantai privalo užtikrinti, kad visi pokalbiai verbavimo metu išliktų konfidencialūs. Žmonės turi žinoti, kad jų istorijos ir rūpesčiai nebus pasakojami kitiems be jų leidimo.

Taip pat svarbu, kad konsultantai vengtų duoti pažadų, kurių negalės išpildyti. Aiškios ribos stiprina pasitikėjimą ir apsaugo tiek konsultantą, tiek dalyvius. Konsultantai gali užtikrinti asmenis, kad bendraamžių tinklas yra saugi ir palaikanti erdvė, tačiau turėtų vengti pateikti jį kaip visų iššūkių sprendimą.

Santrauka

Šiame skyriuje buvo pabrėžta, kad naujų narių įtraukimas – tai ne vienkartinis veiksmas, o nuolatiniai santykiai, grindžiami buvimu šalia, empatija ir nuoseklumu. Kai konsultantai atidžiai klausosi ir aiškiai bendrauja, naujai atvykę migrantai ir pabėgėliai gali jaustis labiau pasirengę prisijungti prie tinklo, kuris padeda jiems įveikti sunkumus, susijusius su prisitaikymu prie naujo gyvenimo. Pasitikėjimas auga, kai žmonės jaučiasi saugūs, gerbiami ir pastebėti. Apgalvotas ir kantrus požiūris padės užtikrinti, kad tarpusavio paramos tinklas taptų ryšių, paguodos ir bendros stiprybės vieta.

2 skyriaus šablonai

Toliau pateikiami scenarijai ir refleksijos klausimai, kuriuos galite naudoti eidami patarėjo pareigas vykdydami informavimo ir santykių kūrimo veiklą. Jie sukurti tam, kad padėtų jums rasti tinkamus žodžius šioms pirmosioms sąveikoms.

1 šablonas: Įvadinis scenarijus pirmiesiems pokalbiams

Tikslas: Padėti patarėjams ankstyvųjų ryšių užmezgimo metu bendraujant su naujais žmonėmis.

Scenarijus

Sveiki, mano vardas [Vardas]. Kiekvieną savaitę čia praleidžiu laiką, kad susipažinčiau su žmonėmis, kurie įsikuria šioje bendruomenėje. Man patinka sužinoti apie neseniai atvykusią žmonių patirtis. Kaip jums šiandien sekasi?

Jei kada nors susidomėsite susitikti su kitais, kurie taip pat įsikuria, yra nedidelė grupė, kurioje žmonės kalbasi ir dalijasi mintimis apie gyvenimą naujoje šalyje. Kviečiame prisijungti, kai tik pasijusite pasiruošę. Taip pat galite vėl pasikalbėti su manimi bet kada norite.

2 šablonas: Paprastas paaiškinimas apie bendraminčių tinklą

Tikslas: Padėti patarėjams aiškiai ir įtikinamai apibūdinti bendraminčių tinklą.

Scenarijus:

Tarpusavio pagalbos tinklas – tai nedidelė grupė, kurioje žmonės susitinka saugioje ir draugiškoje aplinkoje. Žmonės kalba apie jiems svarbius dalykus, pavyzdžiui, kasdienius iššūkius, klausimus apie paslaugas ar jausmus, susijusius su gyvenimu naujoje vietoje. Kiekvienas pats pasirenka, kuo nori pasidalinti. Kai kurie žmonės kalba, kiti mieliau klausosi. Dalyvavimas yra visiškai savanoriškas. Grupė susitinka [vietoje] [laiku]. Jei norėtumėte ateiti, esate laukiami.

3 šablonas: Tolesnis pranešimas po pirminio kontakto

Tikslas: Stiprinti pasitikėjimą nuosekliu bendravimu.

Tekstas:

Buvo malonu su jumis pasikalbėti praeitą dieną. Jei kada nors norėtumėte prisijungti prie mūsų nedidelės paramos grupės, susitinkame [Vieta] [Laikas]. Esate laukiami, kai jums bus patogiu. Jei turite klausimų, drąsiai kreipkitės į mane.

4 šablonas: Refleksijos lapas patarėjams

Tikslas: Padėti patarėjams apmąstyti savo bendravimą ir elgesį bendraujant su žmonėmis.

Klausimai

- Kaip prasidėjo pokalbis ir kaip reagavo kitas asmuo?
- Kokias emocijas pastebėjau?
- Ar kalbėjau aiškiai ir maloniai?
- Ar daugiau klausiausi, nei kalbėjau?
- Kaip galiu sustiprinti ryšį, kai kitą kartą susitiksiu su šiuo žmogumi?
- Kokius kultūrinius ar kalbos veiksmus pastebėjau, kurie gali turėti įtakos ateities bendravimui?

Nukreipimo procesai ir bendradarbiavimas su psichikos sveikatos specialistais

Įvadas

Vienas iš vertingiausių dalykų, kurį psichinės sveikatos patarėjas gali pasiūlyti naujai atvykusiam migrantui ar pabėgėliui, yra patikimas ryšys su profesionalia pagalba. Kaip patarėjas, jūs nesate terapeutas ar konsultantas, ir iš jūsų nesitikima, kad diagnozuosite, gydysite ar valdysite psichinės sveikatos sutrikimus. Tačiau galite atidžiai išklausti, atpažinti, kada asmeniui gali būti naudinga profesionali pagalba, ir padėti jam žengti pirmuosius žingsnius siekiant gauti tą pagalbą. Šiame skyriuje daugiausia dėmesio skiriama tam, kaip veiksmingai nukreipti asmenis, kaip aiškiai ir raminančiai paaiškinti nukreipimo būdus dalyviams ir kaip užmegzti bendradarbiavimo ryšius su psichikos sveikatos specialistais jūsų vietovėje.

Nukreipimas yra įgūdis, reikalaujantis tiek žinių, tiek jautrumo. Jis reikalauja žinių apie prieinamas paslaugas ir tai, kaip jomis pasinaudoti, o jautrumo reikia todėl, kad sprendimas kreiptis dėl profesionalios psichinės sveikatos pagalbos yra giliai asmeninis ir gali turėti skirtingą reikšmę skirtingiems žmonėms, priklausomai nuo jų kultūrinio fono, ankstesnės patirties ir dabartinių aplinkybių.

Mokymosi rezultatai

Baigę šį skyrį, psichinės sveikatos konsultantai neprofesionalai sugebės nustatyti pagrindinius psichinės sveikatos nukreipimo būdus, prieinamus migrantams ir pabėgėliams jų priimančiojoje šalyje, aiškiai ir nestigmatizuojančiai paaiškinti nukreipimo procesus dalyviams, tinkamai nukreipti dalyvius, kai jų poreikiai viršija bendraamžių paramos ribas, ir užmegzti pagarbų bendradarbiavimą su psichinės sveikatos specialistais savo vietovėje.

Žinios

- Suprasti psichinės sveikatos paslaugų, prieinamų migrantams ir pabėgėliams jūsų priimančiojoje šalyje, spektrą, įskaitant bendruomenines paslaugas, visuomenės sveikatos paslaugas ir trečiojo sektoriaus organizacijas.
- Atpažinti aplinkybes, kuriomis nukreipimas yra tinkamas.
- Suprasti informuoto sutikimo principus nukreipimo kontekste.

Ilgūdžiai

- Paprasta kalba ir taip, kad būtų sumažintas stigmatizavimas, paaiškinkite dalyviams nukreipimo būdus.
- Nukreipkite dalyvius šiltai, padėdami jiems pereiti nuo bendraamžių paramos prie profesionalios priežiūros.
- Profesionaliai ir pagarbiai bendrauti su psichikos sveikatos paslaugų teikėjais.

Požiūris

- Vertinkite nukreipimą kaip rūpestį, o ne kaip atsakomybės perdavimą.
- Gerbkite kiekvieno dalyvio teisę savarankiškai priimti sprendimus dėl profesionalios pagalbos.
- Nespręskite apie dalyvio tempą ar pasirengimą kreiptis į oficialias tarnybas.

Kontekstas ir tikslas

Prieiga prie psichikos sveikatos paslaugų gali būti didelis iššūkis naujai atvykusiems migrantams ir pabėgėliams. Kalbos barjerai, nežinojimas apie vietines sistemas, susirūpinimas dėl išlaidų ir baimė būti stigmatizuotiems yra dažniausiai minimi kliūčių pavyzdžiai. Daugeliui žmonių, ypač tiems, kurie yra iš šalių, kuriose psichikos sveikatos pagalba nėra plačiai prieinama arba kur ji yra stipriai stigmatizuota, mintis pasikalbėti su psichiatru ar psichologu gali atrodyti neįprasta ar netgi bauginanti.

Kaip psichinės sveikatos patarėjas, jūs užimate unikalią ir svarbią poziciją. Jūs pats esate patyręs migraciją ir suprantate iššūkius, susijusius su prisitaikymu naujoje šalyje. Jūs kalbate savo bendruomenės kalba ir esate užsitarnavęs žmonių, su kuriais dirbate, pasitikėjimą. Tai suteikia jums idealias galimybes tapti tiltu tarp žmonių, kuriems reikia pagalbos, ir paslaugų, kurios ją gali suteikti. Šiltas patarimas iš patikimo bendraamžio gali padėti įveikti kliūtis, kurių neįmanoma įveikti vien oficialia pagalba.

Pagrindinės sąvokos

Pagrindinė sąvoka	Apibrėžimas ir taikymas
Kas yra nukreipimas	Rekomendacija – tai pagalba susipažįstant su profesionaliomis paslaugomis. Tai ne tik paprastas informavimas apie paslaugos egzistavimą. Gera rekomendacija apima pagalbą asmeniui suprasti, ką siūlo paslauga, kaip ją pasinaudoti, ko galima tikėtis per pirmąjį susitikimą ir, jei reikia, palydėjimą į pirmąjį susitikimą arba tolesnį bendravimą po jo.
Šiltas nukreipimas ir šaltas nukreipimas	„Šaltas“ nukreipimas – tai telefono numerio ar informacinio lapelio perdavimas. „Šiltas“ nukreipimas apima asmeninį pristatymą, pokalbį apie paslaugos turinį ir pasiūlymą teikti

	nuolatinę paramą pereinamuoju laikotarpiu. „Šiltų“ nukreipimų atveju žmonės žymiai dažniau gauna reikiamą pagalbą ().
Informuotas sutikimas nukreipimo atveju	Prieš nukreipdami asmenį, turite gauti jo sutikimą. Tai reiškia, kad turite aiškiai paaiškinti, ką siūlote, su kuo ketinate susisiekti ir kokią informaciją, jei tokios yra, gali tekti perduoti. Žmonės turi teisę atsisakyti nukreipimo, ir ši teisė visada turi būti gerbiama.
Jūsų praktikos apimtis	Kaip psichinės sveikatos patarėjas, esate apmokytas teikti tarpusavio paramą, dalytis informacija apie paslaugas ir būti užjaučiantis bei nešališkas klausytojas. Jūs nesate apmokytas teikti terapiją ar valdyti psichinės sveikatos sutrikimus. Šių dviejų vaidmenų ribų pripažinimas yra būtinas jūsų ir žmonių, kuriems teikiate paramą, saugumui užtikrinti.

Praktiniai žingsniai ir metodai

Susipažinkite su paslaugomis savo regione

Prieš pradėdami veiksmingai nukreipti žmones, turite įgyti praktinių žinių apie psichinės sveikatos paslaugas, kurios yra prieinamos migrantams ir pabėgėliams jūsų vietovėje. Tai apima supratimą, kurios paslaugos yra nemokamos ar nebrangios, kurios yra prieinamos žmonėms su ribotais kalbos įgūdžiais ir ar paslaugų teikėjai turi laukimo sąrašą. Jūsų projekto koordinatorius ar suaugusiųjų švietėjas gali padėti jums sudaryti vietinių išteklių sąrašą, kai pradėsite dirbti patarėju. Šis sąrašas turėtų būti nuolat atnaujinamas ir peržiūrimas.

Atvejo aprašymas: išteklių sąrašo sudarymas

Ifeoma praleidžia popietę su savo „Pharos“ projekto koordinatoriumi, peržiūrėdama savo vietovėje teikiamas psichinės sveikatos paslaugas. Ji užsirašo trijų organizacijų pavadinimus, kontaktinius duomenis ir nukreipimo procesą: visuomenės sveikatos centro, bendruomenės psichinės sveikatos tarnybos ir labdaros organizacijos, teikiančios konsultacijas migrantams jų gimtąja kalba. Ji išsaugo šią informaciją paprastame dokumente, kuriuo gali remtis dirbdama patarėja.

Kaip atpažinti, kada gali prireikti nukreipimo

Ne kiekvienam asmeniui, dalyvaujančiam bendraamžių tinkle, reikės profesionalaus nukreipimo. Daugeliui žmonių bus naudingi socialiniai ryšiai, psichinės sveikatos pokalbių normalizavimas ir praktinė informacija, dalijamasi tinkle. Tačiau yra aplinkybių, kai vien bendraamžių paramos nepakanka. Tai apima situacijas, kai asmuo apibūdina nuolatinį beviltiškumo ar bevertiškumo jausmą, išreiškia mintis apie savižalą ar savižudybę, rodo sunkios

sielvarto požymius, kurie laikui bėgant negerėja, arba apibūdina simptomus, kurie žymiai paveikia jo kasdienį funkcionavimą. Tokiomis aplinkybėmis kreipimasis į specialistus turėtų būti kruopščiai apsvarstytas ir atliktas dalyviui apie tai žinant bei jam sutikus.

Šiltas nukreipimas

Šiltas nukreipimas prasideda užjaučiančiu pokalbiu, kurio metu jūs pripažįstate tai, ką dalyvis pasidalijo, švelniai paaiškinate, kad, jūsų nuomone, specialistas galėtų suteikti papildomą paramą, ir apibūdate, ką ta parama galėtų apimti. Suteikite asmeniui laiko atsakyti, užduoti klausimus ir priimti savo sprendimą. Jei jis sutinka su nukreipimu, pasiūlykite padėti jam atlikti praktinius veiksmus: rasti kontaktinius duomenis, kartu paskambinti arba, jei tai įmanoma ir tinkama, palydėti jį į pirmąjį susitikimą.

Atvejo aprašymas: šiltas nukreipimas praktikoje

Tarpusavio paramos sesijos metu Mirela pasakoja, kad jau keletą savaičių negali miegoti ir jaučia, kad negali nustoti galvoti apie tai, kas nutiko jos šeimai prieš jai išvykstant iš šalies. Patarėjas atidžiai klausosi ir padėkoja Mirelai už pasitikėjimą. Po sesijos jie pasikalba privačiai. Patarėjas paaiškina, kad tai, ką Mirela apibūdino, skamba labai sunkiai, ir kad šioje srityje yra specialistų, kurie yra apmokyti padėti būtent su tokio pobūdžio patirtimi. Konsultantas paminėja vietinę tarnybą ir pasiūlo padėti Mirelai kitą savaitę kartu paskambinti. Mirela sutinka.

Dalyvio sprendimo gerbimas

Kai kurie žmonės atsisakys nukreipimo, ir tai visada turi būti gerbiama. Toliau spaudžiant žmogų, kai jis išreiškė nenorą, ne tik nepadėsite, bet ir galite sugadinti užmegztą pasitikėjimą. Vietoj to, be vertinimų pripažinkite jų sprendimą, praneškite, kad pasiūlymas lieka galioji, ir toliau teikite tarpusavio paramą pagal savo vaidmenį. Kartais žmogus, kuris šiandien atsisako nukreipimo, po kelių savaičių ar mėnesių, kai pasijus labiau pasiruošęs, grįš prie šios minties.

Bendradarbiavimas su psichikos sveikatos specialistais

Jūsų darbas kaip psichinės sveikatos patarėjo yra stipresnis, kai jis vyksta profesinės paramos tinkle. Jei įmanoma, stenkitės užmegzti pagarbų ir atvirą bendradarbiavimą su psichinės sveikatos specialistais jūsų regione. Tai nereiškia, kad turite dalytis asmenine informacija apie dalyvius, nes tai pažeistų konfidencialumą. Tai reiškia, kad turite žinoti, kas yra pasiekiamas, kaip jie dirba ir kaip galite geriausiai padėti dalyviams pereiti nuo bendraamžių paramos prie profesionalios priežiūros.

Etiniai aspektai

Nukreipimas reikalauja išlaikyti subtilų pusiausvyrą tarp dalyvio gerovės gynimo ir jo teisės priimti savarankiškus sprendimus gerbimo. Niekada neperduokite dalyvio asmeninės informacijos profesionalioms tarnyboms be jo aiškaus sutikimo. Būkite atviri apie tai, ką galite pasiūlyti kaip bendraamžių patarėjas. Stenkitės nesudaryti dalyviui įspūdžio, kad rekomenduojate konkrečią paslaugą, nes už tai gavote atlygį ar paskatinimus. Jūsų vaidmuo yra informuoti ir remti, o ne nurodyti ar spręsti.

Santrauka

Veiksmingas nukreipimas yra vienas iš svarbiausių indėlių, kurį neprofesionalus psichinės sveikatos patarėjas gali įnešti į naujai atvykusių migrantų ir pabėgėlių gerovę. Šiltas nukreipimas, atliktas tinkamu momentu, dalyviui apie tai žinant ir jam sutikus, gali būti tiltas, jungiantis žmogų su jam reikalinga parama. Plėsdami žinias apie vietines paslaugas, atpažindami, kada reikalinga profesionali pagalba, ir bendraudami su užuojauta bei aiškiai, patarėjai gali užtikrinti, kad bendraamžių parama ir profesionali priežiūra veiktų kartu kiekvieno dalyvio labui.

3 skyriaus šablonai

1 šablonas: Vietinių psichinės sveikatos išteklių sąrašas

Tikslas: Padėti konsultantams tvarkyti atnaujintą vietinių psichinės sveikatos paslaugų, prieinamų migrantams ir pabėgėliams, sąrašą.

Paslaugos pavadinimas	Kontaktiniai duomenys	Kaip nukreipti	Galimos kalbos / pastabos

Šablonas Nr. 2: Šiltos rekomendacijos scenarijus

Šilto rekomendavimo pokalbio scenarijus

Tikslas: Padėti konsultantams pristatyti dalyviui profesinės pagalbos idėją.

Tai, ką šiandien man papasakojote, yra svarbu, ir noriu, kad žinotumėte, jog kalbėti apie tokius dalykus reikia tikros drąsos.

Iš to, ką apibūdinote, manau, kad būtų naudinga pasikalbėti su kuo nors, kas yra apmokytas padėti žmonėms būtent tokio pobūdžio situacijose. Šioje srityje yra specialistų, kurie dirba su mūsų bendruomenės žmonėmis ir supranta, kokių iššūkių kyla pradedant naują gyvenimą čia.

Nesakau, kad su jumis yra kažkas negerai. Sakau, kad jūs nusipelno daugiau paramos, nei aš esu apmokyta suteikti, ir kad tokia parama yra prieinama.

Ar norėtum sužinoti šiek tiek daugiau apie tai, kaip tai galėtų atrodyti? Galiu pasidalinti su tavimi informacija, o jei norėtum, galiu padėti žengti pirmąjį žingsnį.

3 šablonas: Klausimai patarėjams apmąstymams

Tikslas: Padėti patarėjams apmąstyti nukreipimo sprendimus ir profesinį bendradarbiavimą.

- Ar neseniai atnaujinau savo vietos psichinės sveikatos išteklių sąrašą?
- Ar šią savaitę susidūriau su kokia nors situacija, kai būtų buvę tikslinga nukreipti asmenį pas specialistą?
- Kaip dalyviui perteikiau profesinės pagalbos idėją ir kaip jis į tai reagavo?
- Ar visų pokalbių dėl nukreipimo metu išlaikiau konfidencialumą?
- Ar mano vietovėje yra psichikos sveikatos specialistas ar organizacija, su kuria dar nesusisiekiu?

Bendradarbiavimo su bendraminčiais pagrindiniai įgūdžiai ir elgesio kodeksas

Įvadas

Tarpusavio paramos tinklo kokybė priklauso ne tik nuo žinių, kurias įgijote mokymų metu, bet ir nuo bendravimo įgūdžių, kuriuos panaudojate kiekviename bendravime. Tarpusavio parama yra, visų pirma, žmogiškas užsiėmimas. Ji remiasi gebėjimu klausytis su nuoširdžiu dėmesiu, kalbėti atsargiai ir aiškiai, suteikti erdvės kartais užvaldančioms emocijoms ir išlaikyti kiekvieno asmens, su kuriuo dirbate, orumą. Šiame skyriuje apibūdinami pagrindiniai įgūdžiai, kuriais grindžiama veiksminga tarpusavio parama, ir išdėstomi elgesio kodekso principai, kurių turėtų laikytis visi psichikos sveikatos konsultantai.

Elgesio kodeksas nėra taisyklių rinkinys, skirtas riboti ar kontroliuoti. Tai bendras įsipareigojimas dirbti saugiai, etiškai ir pagarbiai kiekvieno dalyvio ir kiekvieno patarėjo, dalyvaujančio bendraamžių tinkle, atžvilgiu. Susipažinimas su šiuo kodeksu ir reguliarus jo peržiūrėjimas padės užtikrinti, kad bendraamžių paramos tinklas išliktų erdve, kuria dalyviai gali pasitikėti.

Mokymosi rezultatai

Baigę šį skyrį, neprofesionalūs psichinės sveikatos patarėjai sugebės taikyti aktyvaus klausymosi ir empatiškos komunikacijos įgūdžius bendraujant su bendraamžiais, išlaikyti aiškias ir tinkamas ribas atliekant patarėjo vaidmenį, laikytis elgesio kodekso visame savo darbe bendraamžių tinkle ir valdyti savo emocinę gerovę, padėdami kitiems.

Žinios

- Suprasti pagrindinius įgūdžius, kuriais grindžiama veiksminga tarpusavio parama.
- Atpažinti, kas yra tinkamas ir netinkamas elgesys tarpusavio paramos kontekste.
- Žinoti principus, kuriais vadovaujama etiškoje tarpusavio paramos praktikoje.

Įgūdžiai

- Taikyti aktyvaus klausymosi technikas bendraujant su bendraamžiais ir grupinėse sesijose.
- Bendrauti su empatija ir nesmerkiant.
- Išlaikyti tinkamas asmenines ir profesines ribas.

Požiūris

- Parodyti nuolankumą, pripažįstant savo vaidmens ribas.
- Elkitės su kiekvienu dalyviu pagarbiai, nepriklausomai nuo jo kilmės ar įsitikinimų.

- Siekite nuolatinio savirefleksijos ir tobulėjimo kaip patarėjas.

Kontekstas ir tikslas

Tarpusavio parama užima aiškią ir svarbią vietą tarp neformalios draugystės ir profesionalios priežiūros. Tai nėra terapija, tačiau reikalauja įgūdžių. Tai nėra socialinis darbas, tačiau su ja susijusi atsakomybė. Šios srities pobūdžio supratimas ir įgūdžių, reikalingų sėkmingam darbui šioje srityje, ugdymas yra viena iš svarbiausių neprofesionalių psichinės sveikatos patarėjų užduočių.

Žmonės, dalyvaujantys bendraamžių tinkle, turi realių ir kartais sudėtingų poreikių. Daugelis jų yra patyrę traumą, netektį ir sukrėtimus. Kai kurie iš jų susiduria su sistemomis ir paslaugomis, kurių dar nesupranta. Visi jie nusipelno, kad su jais būtų elgiamasi kantriai, sąžiningai ir nuoširdžiai. Šiame skyriuje aprašyti pagrindiniai įgūdžiai yra praktinis to nuoširdumo išraiškos būdas.

Pagrindinės sąvokos

Pagrindinė sąvoka	Apibrėžimas ir taikymas
Aktyvus klausymasis	Aktyvus klausymasis – tai ne tik žodžių girdėjimas. Tai reiškia skirti visą dėmesį kalbėtojui, pastebėti, kas pasakyta ir kas nepasakyta, bei atsakyti taip, kad būtų parodytas nuoširdus supratimas. Tai apima tinkamą akių kontaktą, pertraukimų vengimą, išgirsto atkartojimą ir atvirų klausimų uždavimą, kurie skatina žmogų pasidalinti daugiau.
Empatija	Empatija – tai gebėjimas suprasti ir dalytis kito asmens jausmais. Tarpusavio paramos kontekste empatija reiškia pripažinti asmens išreikštas emocijas, jų nemenkinant, nepalyginant su savo patirtimi ir neskubant siūlyti sprendimų. Ji dažnai išreiškiama paprastais teiginiais, pavyzdžiui, „tai skamba labai sunku“ arba „galiu suprasti, kodėl taip jautiesi“.
Ribos	Ribos – tai apribojimai, apibrėžiantys, kas yra tinkama jūsų, kaip bendraamžio patarėjo, vaidmenyje. Jos apsaugo tiek jus, tiek dalyvius, kuriems teikiate paramą. Jos apima asmeninės informacijos apie dalyvius neatskleidimą, pokalbių nevedimą už bendraamžių tinklo ribų be aiškaus sutikimo ir atsakomybės, priklausančios profesionalioms tarnyboms, nepriėmimą.
Neteisimas	Neteisimas reiškia, kad remiant kitus reikia atidėti į šalį prielaidas, asmenines nuomones ir moralinius vertinimus. Tai nereiškia, kad reikia sutikti su viskuo, ką sako dalyvis, bet reiškia, kad reikia reaguoti be kritikos, palyginimų ar neprašytų patarimų.
Savęs suvokimas	Savimonė reiškia savo emocinių reakcijų, prielaidų ir ribų suvokimą. Tarpusavio parama gali būti emociškai sudėtinga. Suvokdami savo būseną, galite ją tinkamai valdyti ir prireikus ieškoti paramos sau.

Praktiniai žingsniai ir metodai

Aktyvaus klausymosi praktika

Aktyvų klausymąsi galima sąmoningai praktikuoti. Kiekviename pokalbyje su bendraamžiu įsipareigokite skirti tam asmeniui visą savo dėmesį. Atidėkite į šalį trukdžius, atsispirkite pagundai formuluoti savo atsakymą, kol kitas asmuo dar kalba, ir naudokite trumpus žodinius patvirtinimus, pvz., „Suprantu“ arba „Tęskite“, kad parodytumėte, jog esate įsitraukęs. Natūraliose pauzėse savo žodžiais pakartokite tai, ką išgirdote. Tai parodys tam asmeniui, kad supratote, ir suteiks jam galimybę paaiškinti ar išplėsti mintį.

Atvejo aprašymas: aktyvus klausymasis praktikoje

Vienas su vienu pokalbio metu Yusufas pasakoja, kad nuo atvykimo į miestą jaučiasi labai vienišas. Patarėjas klausosi nepertraukdamas, o kai Yusufas padaro pauzę, tyliai sako: „Atrodo, kad vienatvė buvo tikrai sunku įveikti, ypač kai čia viskas dar tokia nauja.“ Yusufas linktelė galva ir toliau kalba. Vėliau jis pasakoja kolegai, kad patarėjas buvo pirmasis žmogus, kuris nuo jo atvykimo leido jam pajusti, kad jis tikrai išklaushytas.

Ribų išlaikymas

Aiškių ribų išlaikymas yra rūpinimosi forma tiek dalyviams, kuriuos remiate, tiek sau pačiam. Ribas lengviau išlaikyti, kai jos aiškiai nustatytos nuo pat tarpusavio santykių pradžios. Pirmajame pokalbyje su dalyviu galite švelniai paaiškinti, kad tarpusavio pagalbos tinklas yra paramos erdvė susitikimų metu, kad jūs nesate terapeutas ir kad kai kuriais atvejais turėsite kreiptis į specialistą. Toks aiškumas apsaugo visus dalyvaujančius asmenis.

Elgesio kodeksas

Visi neprofesionalūs psichinės sveikatos patarėjai, dirbantys „Pharos“ bendraamžių tinkle, privalo laikytis šio elgesio kodekso:

- Elkitės su kiekvienu dalyviu oriai, pagarbiai ir nuoširdžiai, neatsižvelgiant į jo tautybę, religiją, amžių, lytį, seksualinę orientaciją ar bet kokias kitas savybes.
- Visada išlaikykite konfidencialumą. Be dalyvio aiškaus sutikimo nesidalykite asmenine informacija apie dalyvius su kitais tinklo nariais, šeima ar draugais, ar bet kuo, kas nepriklauso profesiniam tinklui.
- Būkite atviri apie savo vaidmens ribas. Neprisistatykite kaip terapeutas, konsultantas ar medicinos specialistas. Kai dalyvio poreikiai viršija bendraamžių paramos ribas, nukreipkite jį į atitinkamas profesionalias paslaugas.
- Venkite dvigubų santykių. Nesujunkite savo patarėjo vaidmens su kitu vaidmeniu dalyvio gyvenime, pavyzdžiui, darbdavio, nuomotojo ar artimo draugo, taip, kad tai galėtų pakenkti tarpusavio paramos santykiams.
- Kreipkitės dėl priežiūros ir paramos. Jei susidaro situacija, dėl kurios jaučiatės nesaugūs, susirūpinę ar nežinote, kaip elgtis, pasikalbėkite su savo „Pharos“ projekto koordinatoriumi arba suaugusiųjų švietėju, kuris remia jūsų tinklą.

- Rūpinkitės savo gerove. Negalėsite veiksmingai remti kitų, jei patys nesulauksite paramos. Pasinaudokite mokymų metu išmoktomis savipagalbos strategijomis ir kreipkitės pagalbos, kai jos prireiks.
- Praneškite apie rimtus susirūpinimą keliančius atvejus. Jei sužinote apie situaciją, kuri kelia tiesioginį pavojų dalyvio ar kito asmens saugumui, esate įpareigoti apie tai pranešti atitinkamoms tarnyboms. Konfidencialumas nėra viršesnis už pareigą apsaugoti žmogų nuo rimtos žalos.

Savo emocinių reakcijų valdymas

Tarpusavio paramos darbas gali būti emociškai sunkus. Klausytis pasakojimų apie traumas, netektis ir perkėlimą gali turėti įtakos jums, net jei esate apmokytas patarėjas, turintis savo patirties migracijos srityje. Svarbu atpažinti, kada jaučiatės prislėgtas ar emociškai išsekęs, ir imtis priemonių, kad pasirūpintumėte savimi. Tai gali reikšti, kad po sesijos reikia skirti laiko atsipalaiduoti, pasikalbėti su patikimu žmogumi apie savo jausmus taip, kad nebūtų pažeista dalyvio konfidencialumas, arba taikyti savipagalbos metodus, kuriuos išmokote mokymų metu.

Atvejo aprašymas: emocinio poveikio pripažinimas

Po sesijos, kurioje dalyvė pasidalijo labai sunkiu savo kelionės pasakojimu, konsultantė pastebi, kad visą vakarą negali nustoti apie tai galvoti. Ji supranta, kad pokalbis ją paveikė emociškai. Vietoj to, kad slopintų šiuos jausmus, ji eina pasivaikščioti, rašo į savo asmeninį dienoraštį ir siunčia žinutę projekto koordinatoriui, pranešdama, kad kitą savaitę ji norėtų, jog su ja trumpai pasikalbėtų. Šis savęs suvokimas padeda jai su nauja energija grįžti į konsultantės vaidmenį.

Etiniai aspektai

Šiame skyriuje aprašytas elgesio kodeksas nėra neprivalomas jūsų, kaip patarėjo, darbo priedas. Tai yra etinis pagrindas, ant kurio remiasi visa kita. Be jo kyla pavojus dalyvių pasitikėjimui tarpusavio pagalbos tinklu. Jei kada nors abejojate, ar konkretus veiksmas ar bendravimas yra tinkamas, paklauskite savęs, ar tai prisideda prie dalyvio gerovės ir ar tai atitinka orumo, sąžiningumo ir rūpestingumo vertybes. Jei atsakymas į bet kurį iš šių klausimų yra neaiškus, sustokite ir prieš tęsdami kreipkitės patarimo.

Santrauka

Pagrindiniai tarpusavio paramos įgūdžiai, įskaitant aktyvų klausymąsi, empatiją, aiškias ribas ir nevertinantį bendravimą, yra praktinis jūsų įsipareigojimo žmonėms, kuriems tarnaujate, išraiška. Kartu su bendru elgesio kodeksu šie įgūdžiai sukuria sąlygas tarpusavio paramos tinklui, kuriuo dalyviai gali pasitikėti ir į kurį gali grįžti. Gerai vykdoma tarpusavio parama yra vienas iš galingiausių indėlių, kurį bendruomenė gali įnešti į savo narių psichinę gerovę. Šiame skyriuje apibūdinta, kaip tai atrodo praktikoje ir kaip galite toliau tobulinti šiuos įgūdžius dirbdami patarėju.

4 skyriaus šablonai

1 šablonas: Elgesio kodekso įsipareigojimas

Tikslas: Patarėjai pasirašo kaip įsipareigojimą laikytis šio skyriaus aprašytų praktikos standartų.

Aš, [Vardas, pavardė], kaip „Pharos“ projekto metu apmokytas psichinės sveikatos patarėjas, įsipareigoju laikytis šio vadovo 4 skyriuje aprašyto elgesio kodekso. Suprantu, kad šis kodeksas skirtas apsaugoti mano remiamų dalyvių gerovę ir užtikrinti, kad bendraamžių tinklas išliktų saugi, etiška ir orumo nepažeidžianti erdvė visiems jo dalyviams.

Pasirašė: _____ Data: _____

2 šablonas: Patarėjų refleksijos lapas

Tikslas: Padėti patarėjams apmąstyti savo praktiką, atsižvelgiant į elgesio kodeksą ir būtinus įgūdžius.

- Kaip man sekėsi aktyviai klausytis šią savaitę?
- Ar pastebėjau, kad atsakydavau vertindamas ar duodamas patarimus, kol dalyvis dar nebuvo baigęs pasakoti? Kaip galiu tai išspręsti?
- Ar buvo momentų, kai jaučiau, kad mano ribos buvo išbandomos? Kaip aš reagavau?
- Ar veiksmingai valdau savo emocines reakcijas į šį darbą?
- Ar šią savaitę susidūriau su kuo nors, ką turėčiau aptarti su savo projekto koordinatoriumi ar suaugusiųjų švietėju?

Tarpusavio paramos sesijų vedimas ir grupinių sesijų moderavimas

Įvadas

Tarpusavio paramos tinklas tampa realus pačiose sesijose. Viskas, kas vyksta prieš sesiją – reklama, dalyvių verbavimas, pasitikėjimo stiprinimas, pasiruošimas – susilieja į vieną visumą tuo momentu, kai dalyviai susėda kartu ir pradeda kalbėti. Tos patirties kokybė didžiąja dalimi priklauso nuo to, kaip vedamas užsiėmimas. Šiame skyriuje pateikiamos gairės, kaip pasiruošti ir vesti tiek individualius tarpusavio pokalbius, tiek grupinio palaikymo užsiėmimus. Jame aptariami praktiniai užsiėmimų valdymo aspektai bei santykių aspektai, dėl kurių užsiėmimai dalyviams atrodo saugūs, įtraukiantys ir vertingi.

Tarpusavio paramos sesijos vedimas skiriasi nuo pamokos vedimo ar susirinkimo organizavimo. Tarpusavio paramos kontekste vedėjo vaidmuo yra ne mokyti ar vadovauti, o išlaikyti erdvę, švelniai nukreipti grupę link ryšio ir užtikrinti, kad kiekvienas dalyvis jaustųsi išklausytas ir gerbiamas. Tam reikalingas tiek pasiruošimas, tiek buvimas čia ir dabar.

Mokymosi rezultatai

Baigę šį skyrių, psichinės sveikatos konsultantai galės parengti ir struktūrizuoti tarpusavio paramos sesiją, turinčią aiškų tikslą ir tinkamą formatą, moderuoti grupines diskusijas taip, kad jos būtų įtraukios, saugios ir atitiktų dalyvių poreikius, valdyti sesijų metu kylančius įprastus iššūkius ir pritaikyti savo moderavimo metodus prie skirtingų dalyvių ir grupių poreikių.

Žinios

- Suprasti skirtumą tarp individualaus ir grupinio tarpusavio paramos formatų.
- Atpažinti veiksmingos tarpusavio paramos sesijos pagrindinius elementus.
- Žinoti, kaip reaguoti į dažniausiai sesijų metu kylančius iššūkius.

Įgūdžiai

- Pasirengti ir pradėti sesiją taip, kad būtų užtikrintas saugumas ir aiškūs lūkesčiai.
- Vesti diskusiją nedominuojant ir nenurodant.
- Ramiai ir rūpestingai valdyti sudėtingas situacijas, įskaitant stiprias emocijas ar konfliktus.

Požiūris

- Į kiekvieną sesiją žiūrėkite su nuoširdžiu smalsumu apie dalyvių patirtis.
- Būkite lankstus ir reaguokite į situaciją, o ne griežtai laikykitės suplanuotos darbotvarkės.
- Kiekviename bendravime rodykite sąžiningumo, pagarbos ir rūpestingumo vertybes.

Kontekstas ir tikslas

Tarpusavio paramos sesijos suteikia naujai atvykusiems migrantams ir pabėgėliams struktūruotą galimybę pasidalinti savo patirtimi, mokytis vieniems iš kitų ir gauti informaciją apie vietines paslaugas. Daugeliui dalyvių šios sesijos bus vienos iš pirmųjų vietų naujoje bendruomenėje, kur jie jausis nuoširdžiai laukiami ir suprasti. Šios patirties reikšmės nereikėtų nuvertinti. Gerai vedamas užsiėmimas gali sustiprinti dalyvio priklausymo jausmą, sumažinti jo izoliaciją ir suteikti pasitikėjimo, kurio jam reikia, kad žengtų tolesnius žingsnius integracijos kelyje.

Pagrindinės sąvokos

Pagrindinė sąvoka	Apibrėžimas ir taikymas
Individualus tarpusavio palaikymas	Privatus pokalbis tarp neprofesionalaus psichinės sveikatos patarėjo ir vieno dalyvio. Šis formatas tinka, kai dalyvis turi konkrečių asmeninių problemų, apie kurias jam nepatogu kalbėti grupėje, kai konfidencialumas yra ypač svarbus arba kai dalyvis yra naujas tinklo narys ir dar nėra pasirengęs dalyvauti grupės veikloje.
Grupinė tarpusavio parama	Sesija, kurioje dalyvauja keli dalyviai, paprastai nuo keturių iki dvylikos žmonių. Grupinės sesijos sudaro galimybes bendram mokymuisi, abipusiam pripažinimui ir bendrų patirčių normalizavimui. Jos reikalauja aktyvesnio moderavimo nei individualios sesijos.
Pradžios ritualas	Kiekvienos sesijos pradžia vienodu būdu padeda dalyviams jaustis orientuotiems ir saugiams. Tai gali būti trumpas pasveikinimas, sesijos pagrindinių taisyklių apibendrinimas ir paprastas klausimas, skirtas susipažinti. Nuoseklumas laikui bėgant sukuria pažintumo ir pasitikėjimo jausmą.
Erdvės išlaikymas	Erdvės išlaikymas reiškia sąlygų, kuriomis dalyviai gali laisvai kalbėti, jaustis saugiai ir būti iš tikrųjų išklausyti, sukūrimą ir palaikymą. Tai apima patogų tylos valdymą, pokalbių, kurie tampa nenaudingi, nukreipimą kita linkme ir užtikrinimą, kad nė vienas balsas nedominuotų grupėje.
Sesijos užbaigimas	Tinkamai užbaigti sesiją yra ne mažiau svarbu nei ją tinkamai pradėti. Aiškus ir švelnus užbaigimas leidžia dalyviams palaipsniui išeiti iš sesijos emocinės atmosferos. Tai gali apimti trumpą aptartų dalykų apibendrinimą, priminimą apie kitą susitikimą ir pasiūlymą prireikus pasikalbėti su konsultantu po sesijos.

Praktiniai žingsniai ir metodai

Pasirengimas sesijai

Geras pasiruošimas mažina nerimą ir didina pasitikėjimą savimi. Prieš kiekvieną sesiją apgalvokite, koks bus sesijos tikslas ir kiek laiko ji truks. Nuspręskite, ar bus pristatyta konkreti tema, ar sesija vyks pagal dalyvių pasirinkimą. Paruoškite fizinę erdvę – sustatykite kėdes ratu, užtikrinkite, kad patalpa būtų privačiame ir patogioje, ir iš anksto paruoškite visą reikiamą medžiagą ar dalomąją medžiagą. Apgalvokite galimas problemas ir kaip galėtumėte į jas reaguoti.

Atvejo aprašymas: Pasirengimas grupės sesijai

Prieš savo pirmąją grupės užsiėmimą Hana užrašo trumpą užsiėmimo planą užrašų knygelėje. Ji planuoja penkių minučių trukmės sveikinimo ir pagrindinių taisyklių pristatymą, dešimties minučių trukmės dalyvių įvertinimą naudojant paprastą klausimą, trisdešimties minučių trukmės atvirą dalijimąsi patirtimi su švelniu moderavimu ir penkių minučių trukmės uždarymą. Ji atvyksta anksti, kad sustatytų kėdes ratu, ir kambario centre pastato nedidelį augalą bei ąsotį su vandeniu. Kai atvyksta dalyviai, kambaryje jau tyro rami ir svetinga atmosfera.

Sesijos pradžia

Kiekvieną sesiją pradėkite šiltai pasveikindami dalyvius ir primindami pagrindines taisykles. Pagrindinės taisyklės turėtų būti suderintos su dalyviais pirmojoje sesijoje ir trumpai pakartotos kiekvienoje vėlesnėje sesijoje. Paprastai jos apima įsipareigojimus dėl konfidencialumo, pagarbos skirtingiems požiūriams ir kiekvieno dalyvio teisės nuspręsti, kuo dalintis. Trumpas įžanginis klausimas, pavyzdžiui, „kaip šiandien jaučiatės skalėje nuo vieno iki dešimties?“ arba „koks vienas žodis apibūdina, kaip šiandien atvykote?“, padeda dalyviams emociškai įsijauti į erdvę ir suteikia moderatoriui supratimą apie grupės nuotaiką.

Grupės diskusijos moderavimas

Moderatoriaus vaidmuo grupės diskusijos metu yra vadovauti, bet ne nurodinėti. Atviri klausimai skatina dalyvauti, nenurodant konkretaus atsakymo. Tokie klausimai kaip „ar kas nors kitas atpažįsta tą patirtį?“ arba „kas jums padėjo tokiomis akimirkomis?“ skatina apmąstymus ir ryšį. Kai dalyvis pasidalija kažkuo sudėtingu, pripažinkite tai, prieš pereidami toliau. Tyla po emocingo pasisakymo nėra nepatogi. Dažnai tai yra pagarbos ženklas.

Atvejo aprašymas: tylios grupės valdymas

Vienoje iš pirmųjų grupės sesijų konsultantas pastebi, kad grupė yra nejprastai tyli. Vietoj to, kad užpildytų tylą kalba, jis palaukia akimirką ir tada švelniai paklausia: „Ar šiandien kam nors yra sunku? Kartais lengviau klausytis nei kalbėti.“ Po trumpos pauzės viena dalyvė pasidalija, kad ji nerimauja dėl vizito pas gydytoją. Tai pradeda pokalbį, prie kurio prisijungia kiti. Sesija baigiasi šilumos ir bendro supratimo jausmu.

Stiprių emocijų valdymas

Nėra neįprasta, kad dalyviai tampa emocingi tarpusavio paramos sesijų metu. Tai ženklas, kad erdvė jaučiasi pakankamai saugi nuoširdžiam išsireiškimui, o ne problema, kurią reikia valdyti. Kai kas nors pradeda verksti ar matomai sielvartauja, atsispirkite pagundai iš karto nukreipti pokalbį kita linkme. Pripažinkite emocijas: „Matau, kad tai jums kelia daug emocijų.“ Suteikite žmogui laiko ir leiskite jam žinoti, kad jis neprivalo toliau kalbėti, jei nenori. Jei emocijos yra labai intensyvios, pasiūlykite trumpą pertrauką arba galimybę pasikalbėti privačiai po sesijos.

Sesijos užbaigimas

Kiekvieną sesiją užbaikite atsargiai. Trumpai apibendrinkite tai, kas buvo pasidalinta, nenurodydami konkrečių asmenų vardų. Pripažinkite, kad dalyvauti reikia drąsos, ir išreikškite nuoširdžią padėką kiekvienam asmeniui už jo dalyvavimą. Priminkite dalyviams kitos sesijos datą ir laiką bei praneškite, kad esate pasiruošę pasikalbėti individualiai, jei jie to pageidautų. Trumpas užbaigimo ritualas, pavyzdžiui, kai kiekvienas dalyvis pasidalina vienu žodžiu apie tai, kaip jis jaučiasi išeidamas, gali suteikti švelnų užbaigtumo jausmą.

Individualūs pokalbiai su bendraamžiais

Vienas su vienu pokalbiai vyksta panašiai kaip grupiniai susitikimai, tačiau leidžia gilintis į temas ir labiau sutelkti dėmesį į asmeninius dalykus. Prieš susitikdami su dalyviu asmeniškai, įsitikinkite, kad jis supranta pokalbio tikslą ir kad jis išliks konfidencialus. Leiskite dalyviui vadovauti pokalbiui ir nesistenkite duoti patarimų, nebent to būtų paprašyta. Pokalbio pabaigoje apibendrinkite, kas buvo aptarta, pateikite bet kokią aktualią informaciją apie vietines paslaugas ir pasiteiraukite, ar dalyvis nori susitikti dar kartą.

Etiniai aspektai

Tarpusavio paramos sesijų dalyviai dalijasi asmenine ir kartais labai jautria informacija. Grupėje turi būti išlaikytas konfidencialumas, o tai reiškia, kad tai, kas pasakoma kambaryje, lieka kambaryje. Patarėjai turėtų priminti dalyviams apie šį įsipareigojimą kiekvienos sesijos pradžioje. Grupėje šis įsipareigojimas taikomas visiems dalyviams, ne tik patarėjui. Nors negalite garantuoti, kad kiekvienas dalyvis laikysis šio įsipareigojimo, galite padaryti jį aiškia ir konkrečia grupės norma.

Santrauka

Gera vedami tarpusavio paramos užsiėmimai yra tarpusavio paramos tinklo širdis. Jie sukuria erdvę, kurioje naujai atvykę migrantai ir pabėgėliai gali dalytis savo patirtimi, jaustis iš tikrųjų išklausyti ir užmegzti ryšius su kitais, kurie supranta sunkumus, susijusius su įsikūrimu naujoje šalyje. Kruopščiai pasiruošdami, atsargiai pradėdami ir baigdami užsiėmimus bei vedami diskusijas įtraukiančiu ir reaguojančiu būdu, neprofesionalūs psichinės sveikatos patarėjai gali užtikrinti, kad kiekvienas užsiėmimas suteiktų tikros vertės visiems dalyviams.

5 skyriaus šablonai

1 šablonas: Sesijos plano šablonas

Tikslas: Padėti patarėjams pasirengti kiekvienam tarpusavio paramos susitikimui.

Sesijos elementas	Pastabos
Data, laikas ir vieta	
Numatomas dalyvių skaičius	
Sesijos tikslas	
Pradinis klausimas	
Pagrindinė diskusijos tema (jei yra)	
Reikalingos medžiagos ar dalomoji medžiaga	
Baigiamoji veikla arba klausimas	
Bet kokie tolesni veiksmai, susiję su ankstesne sesija	

2 šablonas: Pagrindinės taisyklės tarpusavio paramos sesijoms

Tikslas: Pateikti dalyviams ir su jais suderinti per pirmąjį užsiėmimą.

- Viskas, kas pasakoma šioje grupėje, lieka šioje grupėje.
- Klausomės vieni kitų su pagarba ir nesmerkiame.
- Kiekvienas pats nusprendžia, kuo nori pasidalinti. Nėra jokio spaudimo kalbėti.
- Kalbame remdamiesi savo patirtimi ir vengiame duoti nepageidaujamų patarimų.
- Gerbiam vieni kitų laiką, suteikdami kiekvienam galimybę prisidėti.
- Jei kažkas, pasidalinta grupėje, kelia susirūpinimą dėl kieno nors saugumo, patarėjas privalo kreiptis dėl atitinkamos pagalbos.

3 šablonas: Klausimai patarėjui apmąstymams

Tikslas: Padėti patarėjams apmąstyti savo moderavimo praktiką.

- Ar jaučiausi pasiruošęs šiandienos sesijai? Ką kitą kartą daryčiau kitaip?
- Kokia buvo grupės atmosfera? Ar atitinkamai pritaikiau savo požiūrį?
- Ar buvo momentas, kai galėjau daugiau klausytis ir mažiau kalbėti?
- Kaip susidorojo su kilusiais sudėtingais momentais?
- Ar yra kas nors iš šiandienos sesijos, ką turėčiau aptarti su savo koordinatoriumi?

Krizės intervencija ir avariniai protokolai

Įvadas

Tarpusavio paramos tinklai sukuria atvirumo ir pasitikėjimo erdvę. Šiose erdvėse žmonės kartais dalijasi labai rimtomis patirtimis ar jausmais, kuriems reikia didesnės pagalbos nei gali suteikti tarpusavio parama. Kaip psichinės sveikatos konsultantas, galite susidurti su situacijomis, kai dalyvis išreiškia mintis apie savižudybę ar savižalą, apibūdina pavojų sau ar kitam asmeniui arba yra akivaizdžiai susijaudinęs, o tai rodo, kad susidaro psichinės sveikatos krizė. Tokios situacijos gali kelti baimę, tačiau tai taip pat yra akimirkos, kai jūsų buvimas, ramybė ir žinios apie tai, kada ir kaip elgtis, gali padaryti didelį skirtumą.

Šiame skyriuje neprašoma, kad taptumėte krizės specialistu. Prašoma suprasti, kaip atrodo krizė, žinoti, kada veikti ir kokių veiksmų imtis, žinoti savo šalyje veikiančias skubios pagalbos tarnybas ir krizės pagalbos linijas bei aiškiai suvokti savo vaidmens ribas. Greitas ir tinkamas elgesys krizės metu yra rūpestingumo išraiška. Ne mažiau svarbu žinoti, kada reikia pasitraukti ir kreiptis į profesionalus.

Mokymosi rezultatai

Baigę šį skyrių, psichinės sveikatos konsultantai galės atpažinti psichinės sveikatos krizės požymius, reaguoti ramiai, saugiai ir situacijai tinkamai, taikyti „Pharos“ skubios pagalbos protokolą, kai dalyvis patenka į krizę, ir prireikus veiksmingai bendrauti su skubios pagalbos tarnybomis bei profesionalia pagalba.

Žinios

- Atpažinti psichinės sveikatos krizės požymius ir rodiklius, įskaitant savižudybės mintis, stiprų sielvartą ir žalos riziką.
- Suprasti skirtumą tarp krizės, kuri reikalauja nedelsiamo reagavimo, ir krizės, kuri reikalauja skubaus nukreipimo.
- Žinoti, kokios skubios pagalbos tarnybos ir krizės pagalbos linijos yra prieinamos migrantams ir pabėgėliams jūsų priimančiojoje šalyje.

Įgūdžiai

- Reaguokite į krizę patiriančio dalyvio elgesį ramiai, būdami šalia ir teikdami praktinę pagalbą.
- Pasitikėdami savimi ir nedvejodami taikykite skubios pagalbos protokolą.
- Aiškiai ir tiksliai bendraukite su skubios pagalbos tarnybomis ir profesionaliais pagalbos teikėjais.

Požiūris

- Krizines situacijas spręskite atsargiai ir ramiai, o ne panikuodami.
- Dalyvio saugumą laikykite svarbiausiu prioritetu, palyginti su visais kitais aspektais.
- Priimkite pagalbą sau po krizinės situacijos įveikimo, pripažindami tokio patyrimo emocinį poveikį.

Kontekstas ir tikslas

Psichinės sveikatos krizės gali kilti bet kurioje aplinkoje ir bet kurioje žmonių grupėje. Naujai atvykusiems migrantams ir pabėgėliams rizika patirti ūmų psichinės sveikatos sutrikimą padidėja dėl susikaupusio streso, susijusio su perkėlimu, trauma, neapibrėžtumu ir izoliacija. Tai nereiškia, kad kiekvienam dalyviui tarpusavio pagalbos tinkle gresia krizė. Tai reiškia, kad jūs, kaip patarėjas, turėtumėte būti pasirengęs tokiam atvejui ir žinoti, kaip reaguoti, jei jis įvyktų.

Jūsų vaidmuo krizės metu nėra ją išspręsti. Jūsų vaidmuo yra būti šalia, užtikrinti asmens saugumą, aiškiai bendrauti ir kuo greičiau sujungti jį su atitinkama profesionalia pagalba. Šiame skyriuje aprašoma, kaip tai padaryti.

Pagrindinės sąvokos

Pagrindinė sąvoka	Apibrėžimas ir taikymas
Psichinės sveikatos krizė	Psichinės sveikatos krizė – tai situacija, kai asmens emocinė ar psichologinė būklė yra tokia sunki, kad kyla pavojus, jog jis gali pakenkti sau ar kitiems, arba kai jis negali normaliai funkcionuoti ar pasirūpinti savimi. Tokia situacija reikalauja skubios pagalbos ir, daugeliu atvejų, profesionalios intervencijos.
Savižudybės mintys	Savižudybės mintys – tai mintys apie savo gyvybės nutraukimą. Šios mintys gali būti nuo praeinančių ir nekonkrečių iki aktyvių ir išsamių. Bet kokios savižudybės mintys turėtų būti vertinamos rimtai, į jas reikėtų reaguoti atsargiai ir imtis atitinkamų veiksmų.
Nedelsiamas ir skubus pavojus	Tiesioginis pavojus apibūdina situaciją, kai asmuo šiuo metu yra pavojuje ir reikia nedelsiant kreiptis į skubios pagalbos tarnybas. Skubus pavojus apibūdina situaciją, kai asmuo artimiausiu metu yra pavojuje ir jam reikia tą pačią dieną nukreipti į profesionalias psichikos sveikatos paslaugas.
Patarėjo vaidmuo krizės metu	Jūsų vaidmuo krizės metu yra išlikti ramiam, likti su žmogumi, jei tai saugu, klausytis, nemenkinant to, ką jis pasakoja, ir imtis atitinkamų veiksmų, kaip nurodyta skubios pagalbos protokole. Jūs nesate atsakingas už krizės išsprendimą, bet esate atsakingas už reagavimą į ją.

Atsiskaitymas po krizės

Krizės situacijos valdymas gali būti emociškai sunkus net ir patyrusiam patarėjui. Po krizės svarbu pasikalbėti su savo projekto koordinatoriumi ar suaugusiųjų švietėju apie tai, kas įvyko. Tai nėra silpnumo ženklas. Tai būtina savęs priežiūros dalis, kad galėtumėte toliau remti kitus.

Krizės požymių atpažinimas

Anksti atpažinus krizę, galite reaguoti, kol situacija netapo dar rimtesnė. Šie požymiai gali rodyti, kad dalyvis patiria krizę arba artėja prie jos:

- Tiesioginiai ar netiesioginiai pareiškimai apie norą mirti ar nenorą gyventi.
- Kalbos apie jausmą, kad yra įstrigęs, beviltiškas arba yra našta kitiems.
- Išraiškos apie nepakeliamą skausmą ar kančią, tiek emocinę, tiek fizinę.
- Staigus pasitraukimas iš grupės ar pokalbių po tam tikro atvirumo laikotarpio.
- Nejprastas susijaudinimas, sielvartas ar dezorientacija.
- Neatsargus ar savižudybinis elgesys.
- Atsisveikinimas, kuris atrodo galutinis ar nejprastas.

Jei pastebite bet kurį iš šių požymių, neignoruokite jų. Norėdami reaguoti, nebūtina būti tikriems, kad vyksta krizė. Jei esate susirūpinę, visada tinkama tiesiogiai pasiteirauti pas tą asmenį.

„Pharos“ avarinis protokolas

Šių veiksmų reikia imtis, kai dalyvis patenka į krizę arba kai nerimaujate, kad dalyviui gali grėsti pavojus. Šie veiksmai pateikiami pagal prioritetą.

1 žingsnis: išlikite ramūs ir būkite čia

Jūsų buvimas ir ramumas yra svarbiausi ištekliai, kuriuos turite krizės metu. Kvėpuokite, sumažinkite balso toną ir skirkite žmogui visą savo dėmesį. Neviešinkite panikos, net jei ją jaučiate. Užtikrinkite žmogų, kad neišeisite ir esate čia, kad padėtumėte.

2 žingsnis: Klausykite ir klauskite tiesiai

Jei nerimaujate, kad kažkas gali galvoti apie savižudybę, paklauskite tiesiai. Tyrimai nuosekliai rodo, kad klausimas apie savižudybės mintis nepadidina rizikos. Tai gali netgi ją sumažinti, nes suteikia žmogui galimybę pasikalbėti. Galite pasakyti: „Aš nerimauju dėl tavęs. Ar turi minčių apie savižudybę?“ Klausykitės atsakymo be vertinimų ar panikos.

3 žingsnis: Įvertinkite rizikos lygį

Remdamiesi tuo, ką žmogus jums pasakoja, įvertinkite, ar rizika yra tiesioginė, ar skubi. Jei žmogus apibūdina konkretų planą, kaip sau pakenkti, ir turi priemonių jį įgyvendinti, tai yra

tiesioginė rizika. Nedelsdami skambinkite greitosios pagalbos tarnyboms. Jei žmogus išreiškia savižudybės mintis, bet neturi konkretaus plano, tai yra skubi rizika. Žmogaus negalima palikti vieno, ir tą pačią dieną reikia nukreipti jį į psichinės sveikatos krizės pagalbos tarnybą.

4 žingsnis: Susisieki su skubios pagalbos tarnybomis arba krizių pagalbos tarnybomis

Esant tiesioginei rizikai, skambinkite savo šalies skubios pagalbos tarnyboms. Laukite linijoje ir aiškiai apibūdinkite operatoriaus situaciją, įskaitant asmens buvimo vietą ir problemos pobūdį. Neleiskite asmeniui likti vienam, kol laukiate pagalbos. Esant skubiai rizikai, susisieki su psichinės sveikatos krizių pagalbos linija arba skubios pagalbos tarnyba, kurią rekomendavo jūsų „Pharos“ projekto koordinatorius, ir paprašykite patarimų dėl tolesnių veiksmų.

5 žingsnis: Informuokite savo projekto koordinatorių

Kai tik bus saugu ir tinkama, informuokite savo „Pharos“ projekto koordinatorių arba suaugusiųjų švietėją apie tai, kas įvyko. Jūs neturėtumėte vieni spręsti krizės situacijos. Jūsų koordinatorius galės patarti dėl tolesnių veiksmų, dokumentacijos reikalavimų ir paramos tiek dalyviui, tiek jums.

6 žingsnis: Rūpinkitės savimi

Išsprendę krizinę situaciją, svarbu pasirūpinti savo pačių gerove. Pasikalbėkite su savo koordinatoriumi, patikimu kolega ar profesionaliu pagalbos specialistu apie tai, kas įvyko, ir kaip jaučiatės. Tą pačią dieną, kai teko reaguoti į rimtą krizę, nevedėkite užsiėmimų. Skirkite laiko atsipalaiduoti ir atsigauti.

Atvejo aprašymas: reagavimas į krizę

Per individualų susitikimą dalyvė vardu Selin tampa vis labiau susijaudinusi ir pasakoja konsultantui, kad ji galvoja, jog visiems būtų geriau be jos. Konsultantas giliai įkvepia, išlaiko ramią akių kontaktą ir tyliai sako: „Ačiū, kad man tai pasakėte. Tai labai svarbu pasidalinti. Noriu įsitikinti, kad esi saugi. Ar galvoji apie savižudybę?“ Selin atsako, kad taip. Patarėjas lieka su Selin, paskambina projekto koordinatoriui ir kartu jie susisieki su psichinės sveikatos krizių pagalbos linija. Netrukus atvyksta koordinatorius ir palydi Selin į atitinkamą tarnybą. Tą pačią dieną patarėjas pasikalba su koordinatoriumi, kuris pataria jam likusią savaitę paimti atostogas.

Ko nedaryti krizės metu

Krizės situacijoje reikėtų vengti šių dalykų:

- Nepalikite asmens vieno, jei kyla tiesioginis ar skubus pavojus.
- Negalima žadėti konfidencialumo situacijoje, kai kyla pavojus gyvybei. Saugumas yra svarbesnis už konfidencialumą.
- Nesistenkite spręsti rimtos krizės be profesionalios ar skubios pagalbos.
- Nenuvertinkite ir neignoruokite to, ką žmogus pasakoja, net jei tai kelia nerimą.

- Nekaltinkite savęs, kad nesugebėjote užkirsti kelio krizei. Jūs nesate atsakingi už patirtis, kurios lėmė šią situaciją.

Žinokite vietinius skubios pagalbos numerius

Prieš pradėdami vesti tarpusavio paramos sesijas, sudarykite sąrašą skubios pagalbos tarnybų ir krizių pagalbos linijų, prieinamų migrantams ir pabėgėliams jūsų šalyje. Šis sąrašas turėtų būti prieinamas visą sesijų laiką. Jūsų „Pharos“ projekto koordinatorių padės jums nustatyti tinkamiausius išteklius jūsų regione. Sąraše turėtų būti nurodytas nacionalinis skubios pagalbos numeris, psichinės sveikatos krizių pagalbos linija, tarnyba, teikianti pagalbą jūsų bendruomenės kalbomis, ir bet kokios vietos tarnybos, kurios specializuojasi teikiant pagalbą migrantams ir pabėgėliams, patyrusiems traumą.

Etiniai aspektai

Krizės atveju dalyvio saugumas yra svarbesnis už visus kitus aspektus, įskaitant konfidencialumą. Tai vienas iš aiškiausių etikos principų tarpusavio paramos praktikoje. Nors konfidencialumas yra tarpusavio paramos pagrindas, jis nėra absoliutus. Kai kyla pavojus žmogaus gyvybei, turite tiek moralinę, tiek praktinę pareigą įtraukti tarnybas, kurios gali užtikrinti jo saugumą. Būdami atviri su dalyviais šiuo klausimu nuo pat tarpusavio santykių pradžios, įtraukdami tai į savo pagrindines taisykles, užtikrinate, kad ši riba bus suprasta dar prieš kylančią krizę.

Santrauka

Krizinės situacijos yra vienos iš sudėtingiausių patirčių, su kuriomis susidurs neprofesionalus psichinės sveikatos patarėjas. Jos reikalauja ramybės, aiškumo ir pasiryžimo veikti greitai bei ryžtingai. Atpažindami krizės požymius, laikydamiesi „Pharos“ skubios pagalbos protokolo ir žinodami, kada kreiptis į profesionalias ir skubios pagalbos tarnybas, patarėjai gali užtikrinti, kad net sunkiausiais momentais dalyviams būtų suteikta priežiūra ir parama siekiant saugumo. Šiame skyriuje jums buvo pateiktos žinios, veiksmai ir kalba, padėsiantys susidoroti su šiomis situacijomis. Nėra tikimasi, kad krizę išspręsite vieni. Tikimasi, kad reaguosite savo buvimu, veiksite nedelsdami ir ieškosite pagalbos tiek dalyviui, tiek sau.

6 skyriaus šablonai

1 šablonas: Avarinių kontaktų kortelė

Tikslas: Patarėjai turi užpildyti šią kortelę prieš pradėdami tarpusavio paramos sesijas ir laikyti ją pasiekiamoje vietoje per visas sesijas.

Paslauga	Kontaktiniai duomenys
Nacionalinis skubios pagalbos numeris	

Psichinės sveikatos krizės pagalbos linija	
Projekto „Pharos“ koordinatorius	
Suaugusiųjų švietėjas / projekto parama	
Vietinė krizių tarnyba (jei taikoma)	
Vertėjas / kalbinės pagalbos tarnyba	

2 šablonas: Pokrizinio aptarimo gidas

Tikslas: Padėti konsultantams apmąstyti krizės situaciją. Užpildyti kartu su projekto koordinatoriumi.

- Kas įvyko sesijos metu? Trumpai apibūdinkite situaciją, nenurodydami dalyvio vardo.
- Kokius veiksmus atlikau ir kokia tvarka?
- Kas pavyko mano reakcijoje?
- Ar yra kas nors, ką panašioje situacijoje daryčiau kitaip?
- Kaip aš jaučiuosi dabar? Ar man reikia papildomos pagalbos?
- Kokių tolesnių veiksmų reikia imtis dalyvio atžvilgiu?

3 šablonas: Ką pasakyti, kai klausiama apie savižudybės mintis

Rekomenduojami žodžiai, norint tiesiogiai pasiteirauti apie saugumą

Tikslas: padėti konsultantams ramiai, aiškiai ir nestigmatizuojančiai paklausti apie savižudybės mintis.

Pastebėjau, kad šiandien atrodo labai prislėgtas, todėl norėčiau įsitikinti, kad teisingai suprantu, ką jūs išgyvenate.

Kartais, kai žmonės patiria didelį skausmą ar beviltiškumą, jiems kyla minčių, kad jie nebegali toliau gyventi. Noriu tiesiogiai paklausti: ar turite tokių minčių?

[Išklausykite atsakymą, nepertraukdami.]

Ačiū, kad man tai pasakėte. Tai labai svarbu, ir džiaugiuosi, kad man tai pasakėte. Aš jūsų nepaliksiu ir pasirūpinsiu, kad gautumėte reikiamą pagalbą.

Išvada

Tarpusavio parama veikia dėl to, ko negalima išmokyti žmogaus ar įtraukti į mokymo programą. Ji veikia dėl dėmesio kokybės, kurią vienas žmogus yra pasirengęs skirti kitam. Viskas šiame vadove – struktūros, protokolai, scenarijai ir refleksijos klausimai – yra skirta palaikyti tą dėmesio kokybę, o ne ją pakeisti.

Tai, kas išskiria tarpusavio paramą ir dėl ko verta investuoti į „Pharos“ metodą, yra pripažinimas, kad geriausiai naujai atvykusius migrantus ir pabėgėlius gali paremti tie, kurie patys yra praėję tą kelią. Bendra patirtis sukuria tokį patikimumą, kurio negali atkartoti jokia profesinė kvalifikacija. Tai nereiškia, kad kvalifikacijos nesvarbios; jūsų baigtas mokymas yra labai svarbus. Tiesiog pasitikėjimas, kurį naujai atvykęs žmogus rodo tam, kuris patyrė kažką panašaus, yra kitokio pobūdžio pasitikėjimas, ir jis atveria kitas duris. Tarpusavio paramos tinklas yra pastatytas ant to pasitikėjimo, o jo išlaikymas yra svarbiausia jūsų atsakomybė.

Psichinė sveikata daugelyje bendruomenių tebėra tema, kurią lydi stigma, o migrantų ir pabėgėlių populiacijose tą stigmą gali sustiprinti kultūriniai veiksniai, baimė, kaip gali būti suvoktas psichinės sveikatos problemų atskleidimas, ir pagrįstas atsargumas sistemų ir institucijų atžvilgiu, kurios ne visada elgėsi su jais teisingai. Tarpusavio pagalbos tinklas šių kliūčių neišsprendžia jas tiesiogiai sprendžiant. Jis jas pašalina per pakartotinius susitikimus saugioje erdvėje, per pokalbius, kurie niekada nėra klinikiniai, per laipsnišką suvokimą, kad kalbėjimas apie tai, kaip jaučiatės, nėra silpnumo ženklas, o pasitikėjimo ženklas.

„Pharos“ projektas subūrė organizacijas ir asmenis iš šešių (6) Europos šalių, kurie pritaria šiam požiūriui. Šis tarptautinis ryšys pats savaime yra savitarpio paramos forma, ir jūs esate raginami juo visapusiškai pasinaudoti. Iššūkiai, su kuriais susiduriate savo bendruomenėje, retai būna unikalūs. Klausimai, kuriuos nešiojatės po sudėtingos sesijos, greičiausiai yra tie patys, kuriuos sprendžia kitas konsultantas kitur. Per „Pharos“ sukurtos tarpusavio paramos tinklai išliks ir po šio projekto oficialios trukmės pabaigos. Juose užmegzti santykiai, trumpi pripažinimo momentai tarp žmonių, kurie manė esą vieni su savo patirtimi, pirmas kartas, kai asmuo, niekada nekalbėjęs apie savo psichinę sveikatą, randa žodžių tai išreikšti kambaryje, pilname žmonių, kurie jį supranta – tai yra svarbiausi rezultatai.

Visą šį laiką rūpinkitės savimi. Negalėsite būti nuolat šalia kitų, jei patys negausite reikiamo palaikymo. Pastebėkite, kada darbas tampa per sunkus, ir nelaukite, kol visiškai išsekite, kad kreiptumėtės pagalbos. Tokią pačią rūpestį ir nuoširdumą, kurį rodote savo tinklo žmonėms, privalote rodyti ir sau. Visada prisiminkite:

„Pharos“ projektas buvo pavadintas pagal švyturį. Tačiau švyturys yra naudingas tik tada, kai kas nors yra jūroje ir jo reikia. Žmonės, kurie ateina į jūsų bendraminčių tinklą, yra toje jūroje. Jūs nesate ten, kad juos gelbėtumėte. Jūs esate ten, kad užtikrintumėte, jog jie matytų krantą.

*Šis vadovas buvo parengtas kaip „Pharos“ projekto dalis
Psichinės sveikatos parama migrantams ir pabėgėliams: neprofesionalaus psichinės
sveikatos patarėjo požiūris*

Erasmus+ KA220-ADU | 2024–2026





PHAROS

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

INTEGRA
BILDUNG BERATUNG BEGEGNUNG



EDUCA
EDUCATIONAL INSTITUTE



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