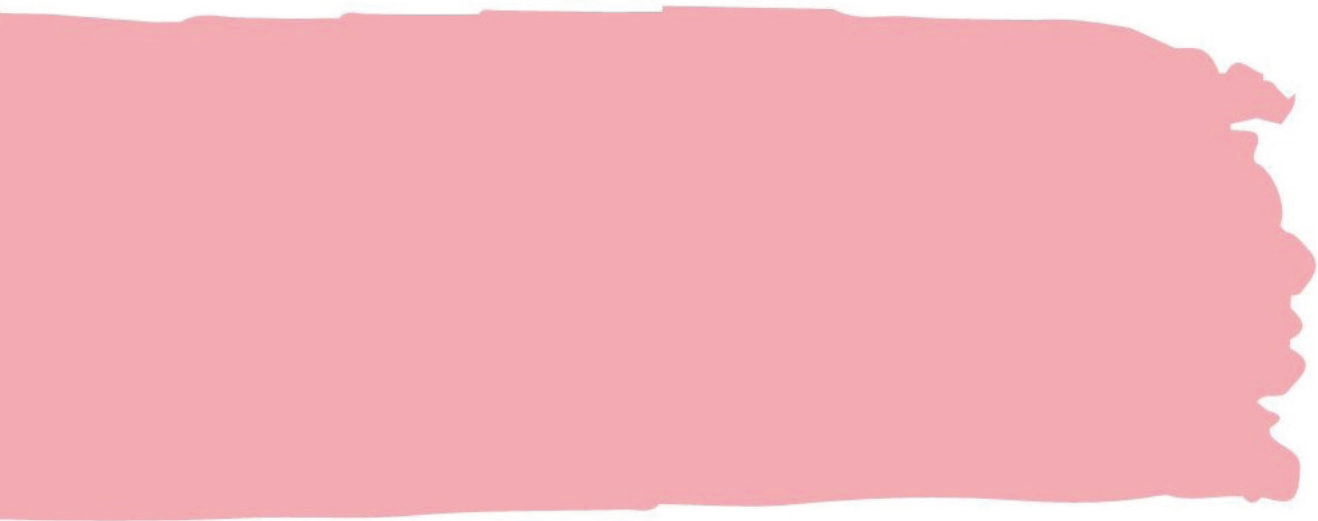




Допомога для тих, хто допомагає

Поради, Контактні дані та Корисні
базові знання для волонтерів, які
допомагають Україні в Лейпцигу

Soziale Dienste  Jugendhilfe gGmbH

Unterstützt durch

WIR SIND
PATEN

Gefördert durch



Stadt Leipzig

Зміст

	Розділ 1 Загальні інформаційні сторінки та контактні особи для біженці в Лейпцигу	1
	Розділ 2 Моя роль як помічника	9
	Розділ 3 Вступ до мовної підготовки - німецька мова як іноземна для волонтерів навчальні компаньйони	12
	Розділ 4 Основи комунікації	15
	Розділ 5 Ненасильницьке спілкування	22
	Розділ 6 Міжкультурна комунікація	26
	Розділ 7 Перша психосоціальна допомога	33
	Розділ 8 Стійкість та усвідомленість	39
	Список використаних джерел	43
	Імпринт	

Розділ 1: Загальні інформаційні сторінки та контактні пункти для біженців в місті Лейпциг

З початком російської агресії в Україні по всій Німеччині були створені різноманітні служби підтримки та контактні пункти для біженців. Початкова орієнтація в новому місті може бути складною, особливо в цій кризовій ситуації, тому в наступному розділі ми пропонуємо огляд перших контактних пунктів для біженців у Лейпцигу. Цей огляд не претендує на повноту. Зважаючи на високий рівень залучення громадянського суспільства, постійно з'являються нові пропозиції та програми допомоги, тому надати вичерпний перелік не представляється можливим. Контактні пункти для біженців у м. Лейпциг також можуть змінюватися відповідно до поточної ситуації. Для отримання актуальної інформації слід звертатися до веб-сайту міста Лейпциг:

- м. Лейпциг: www.leipzig.de/jugend-familie-und-soziales/ander-und-migranten/migration-und-integration/ukraine-hilfe

Перші контактні пункти в Лейпцигу:

- Erstaufnahmeeinrichtung des Freistaates Sachsen: Graf-Zeppelin-Ring 6, 04356 Leipzig
- Центр прибуття: Технічна мерія, будинок В, Prager Straße 118 -136, 04317 Leipzig
- Willkommenszentrum: Otto-Schill-Straße 2, 04109 Leipzig
- Імміграційна служба: Технічна мерія, будинок В, Prager Straße 118 -136, 04317 Leipzig
- Відділ допомоги мігрантам Управління соціального захисту населення: Prager Straße 21, 04103 Leipzig

Мовні курси

Безкоштовні мовні курси та курси грамотності можна пройти в консультаційних центрах або в муніципальних службах у справах іноземців та/або інтеграції.

У Лейпцигу існують різні ініціативи та асоціації, які пропонують безкоштовні мовні курси. Деякі з них наведені тут:

- „Leipzig MitSprache“: www.leipzigmitsprache.de/
- Soziokulturelles Zentrum „Die VILLA“: www.villa-leipzig.de/aktuelles/deutsch-sprachangebote-starten
- Die Autodidaktische Initiative Leipzig: www.adi-leipzig.net/deutsch-als-fremdsprache-german-as-foreign-language/
- Gesellschaft für Völkerverständigung e.V.: www.gfvv-leipzig.de/ (стартовий внесок 10€)

Інформацію про спеціальні мовні курси можна знайти на сайті bamf.de.

Інтеграційні курси

Біженці, які мають право або зобов'язання від центру зайнятості, управління у справах іноземців, міграційного відомства або центру зайнятості і які отримують житлову допомогу або допомогу відповідно до SGB II / SGB III або SGB XII, можуть відвідувати інтеграційні курси безкоштовно. Особи, які мають дозвіл на перебування відповідно до § 24 AufenthG, також мають доступ до інтеграційних курсів в рамках процедури прийому відповідно до § 44 абз. 4 AufenthG. Заявку для цього можна знайти на сайті bamf.de.

- Bamf: www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Integration/Integrationskurse/Kursteilnehmer/AntraegeAl/le/630-007_antrag-zulassung-integrationskurs-ausl_pdf.html

Соціальні виплати

Платформа Міністерства соціальних справ та соціальної згуртованості землі Саксонія надає інформацію про соціальну допомогу, охорону здоров'я та житло. Федеральне агентство зайнятості також надає централізовану інформацію для біженців. Доступ до неї можна отримати на сторінці місцевого центру зайнятості.

У Лейпцигу заява на отримання базової соціальної допомоги подається до центру зайнятості. Там ви отримаєте допомогу та підтримку у заповненні заяви. Центр зайнятості також допоможе Вам знайти роботу та місця для навчання в Лейпцигу. Там також можна отримати консультацію щодо можливостей фінансування.

- Agentur für Arbeit/Jobcenter Leipzig
Georg-Schumann-Str. 150, 04159 Leipzig

Медичне обслуговування

З 01 червня 2022 року біженці мають право на виплати з фонду медичного страхування. Особи, які мають оплачувану роботу та отримують соціальні виплати (ALG2), автоматично стають учасниками системи медичного страхування. Особи, які не працюють за наймом або старші 65 років, можуть звернутися за соціальною допомогою до управління соціального захисту населення. У разі схвалення, вони отримують такі ж пільги, як і в державному медичному страхуванні. Студенти мають можливість подати заявку на отримання студентської стипендії BAföG, яка включає в себе внесок на медичне страхування. Самозайняті особи, які не потребують фінансової підтримки, також можуть стати членами фонду обов'язкового медичного страхування. У будь-якому випадку, Ви можете самостійно обирати собі лікарняну касу.

Інші контактні пункти в Лейпцигу:

- Medinetz Leipzig: www.medinetz-leipzig.de/?id=1
- Kassenärztliche Vereinigung Sachsen: www.asu.kvs-sachsen.de/arztsuche/

У місті Лейпциг функціонує п'ять лікарень з амбулаторно-поліклінічними відділеннями невідкладної допомоги. Всі амбулаторії завжди відкриті.

- Університетська клініка Лейпцига
Liebigstraße 20, 04103 Leipzig, тел: 0341 97-109
- Klinikum St. Georg gGmbH
Delitzscher Straße 141, 04129 Leipzig, тел: 0341 909-3404
- Лікарня св. Єлизавети Лейпциг
Biedermannstraße 84, 04277 Leipzig, тел: 0341 3959-0
- Євангелічний Діаконісенкранкенхаус Лейпциг
Georg-Schwarz-Straße 49, 04177 Leipzig, тел: 0341 444-4
- HELIOS Park-Klinikum Leipzig
Strümpellstraße 41, 04289 Leipzig, тел: 0341 864-2445

У надзвичайних ситуаціях, що загрожують життю, звертайтеся до екстрених служб: 112

Психологічна допомога - контактні пункти:

- Психосоціальний центр для біженців
(www.psz-sachsen.de)
- Психосоціальний центр Лейпцига, Mosaik Leipzig e. V.,
Petersteinweg 3, 04107 Leipzig, тел.: +49 (0)341 4145360
- dЗагальнонімецька безкоштовна лінія допомоги жінкам:
+49(0)8000 116 016 (безкоштовно, анонімно, допомога перекладачів)
- Центри координації та втручання проти домашнього насильства та переслідування (IKS): www.gewaltfreies-zuhause.de/frauenhaeuser/

- Verbund Gemeindenahe Psychiatrie Leipzig
Delitzscher Str. 141, 04129 Leipzig, 0341 99990000

Дитячий садок та відвідування школи

Огляд послуг з догляду за дітьми та як зареєструвати свої потреби можна знайти на сайті: www.meinkitaplatz-leipzig.de. Заявка подається через Управління у справах молоді та сім'ї м.Лейпциг.

- Управління у справах молоді та сім'ї Лейпцигу, відділ у справах молоді та сім'ї
Naumburger Straße 26, 04229 Leipzig
0341 123-1232 / 0341 123-1233

З шести років діти мають право і обов'язок ходити до школи в Німеччині. Реєстрація на нього відбувається на: Державне управління шкіл та освіти. Також є координатори з питань міграції та інтеграції.

- Державне управління шкіл та освіти Leipzig
Nonnenstraße 17 a, 04229 Leipzig
Tel.: + 49 (0)341 4945-725

Визнання шкільних та професійних кваліфікацій

Наступні веб-сайти пропонують спеціальну інформацію про визнання шкільних та професійних кваліфікацій:

- IBAS (Інформаційно-консультаційний центр „Визнання Саксонія“)
www.netzwerk-iq-sachsen.de/annerkennung/
- Спеціалізовані інформаційні центри з питань імміграції (консультації щодо визнання, кваліфікації тощо)
www.netzwerk-iq-sachsen.de/fachinformationszentren-zuwanderung/

Поради щодо прийому біженців у приватних помешканнях

Прийом біженців у власній оселі може створювати певні проблеми. Тому, перш ніж приймати таке рішення, варто подумати про те, що ви можете і чого не можете зробити як приймаюча сторона. Слід заздалегідь повідомити про власні можливості та особисті межі. Заздалегідь слід врахувати наступні факти:

- Звіти про поточну правову ситуацію та досвід

Які правові норми діють на сьогоднішній день? Чи підтримує держава приватний прийом біженців? Чи є повідомлення від людей, які прийняли біженців?

- Орендодавець

Чи згоден мій орендодавець на (тимчасову) суборенду? Період від шести до восьми тижнів вважається „безвізовим візитом“. Якщо візит триває довше, необхідно повідомити про це власників житла і запитати у них дозволу. Проживання у квартирах, що належать власнику, або у власному будинку не потребує дозволу.

Більш детальну інформацію про правову ситуацію можна отримати у Німецькій асоціації орендарів: www.mieterbund.de/service/aufnahme-von-gefluechteten.html.

- Умови проживання

Господарі та гості повинні заздалегідь з'ясувати умови проживання, такі як час тиші, звички щодо опалення або тривалість перебування. Конкретних вимог до обстановки немає, але вона повинна відповідати власним потребам господаря і забезпечувати біженцям гідне житло, незалежно від того, чи пропонується ціла квартира, чи лише її частина. Окрема кімната та доступ до ванної кімнати, а також кухня або засоби для приготування їжі є мінімальні умови (особливо, якщо проживання розраховане на тривалий період). Ті, хто бажає допомогти, повинні також пам'ятати, що біженці можуть бути травмовані.

і не варто розраховувати на спільне використання кухні, ванної кімнати тощо з незнайомими людьми. По можливості, біженцям має бути надано безпечне місце для відступу, де вони зможуть відчувати спокій і приватність у цій складній ситуації. Помічники повинні заздалегідь дуже ретельно продумати період часу, на який вони можуть надати житлову площу. Навіть якщо є надія, що війна в Україні швидко закінчиться, повернення біженців може бути неможливим найближчим часом. Тому вони потребують середньо- та довгострокової перспективи. Було б несприятливо, якби через шість тижнів з'ясувалося, що гостям доведеться знову з'їжджати. Діти, які щойно пішли до школи, не повинні знову змінювати школу при переїзді. Тому добре, якщо проживання не буде жорстко обмежене в часі, а може бути на більш тривалий період, наприклад, півроку.

- Пропозиції підтримки

Чи існують ініціативи та об'єднання, які підтримують помічників та біженців? Наводимо деякі контактні адреси асоціацій та організацій, які займаються допомогою біженцям:

Leipzig Helps Ukraine e.V.:
www.leipzig-helps-ukraine.de

Freiwilligen-Agentur-Leipzig e.V.
www.freiwilligen-agentur-leipzig.de

Wir sind Paten
www.wirsindpaten.de

Ariowitschhaus
www.ariowitschhaus.de

Evangelische Aktionsgemeinschaft für Familienfragen
www.eaf-sachsen.de

Космічний Лейпциг
www.instagram.com/spaceleipzig

Haus der Demokratie Leipzig e.V.
www.hddl.de

Kontaktstelle Wohnen Leipzig
www.kontaktstelle-wohnen.de/leipzig/

- Організація перебування

До прибуття біженців кімната або квартира має бути обладнана меблями та мати доступ до Інтернету. Також корисно вже зараз заповнити підтвердження про наявність житла та надати відповідну інформацію та адреси для прибуття до нового міста. Ім'я також має бути вказано на поштовій скриньці.

- Запропонуйте допомогу

Чи потрібен гостям одяг на перші дні, підгузки, ліки або засоби гігієни? Початкове забезпечення одягом, меблями тощо може бути отримано від міста Лейпциг.

Інші загальні веб-сайти, що пропонують інформацію для біженців у Лейпцигу:

- Afeefa - Digitaler Zusammenhalt e.V.
<https://afeefa.de/leipzig>

- Germany4ukraine
<https://www.germany4ukraine.de/hilfeportal-de>

- Допомога Україні від Саксонії
<https://www.ukrainehilfe.sachsen.de>

- Linxxnet
<https://www.linxxnet.de/ukraine>

Розділ 2: Моя роль як помічника

Волонтерство не є чимось само собою зрозумілим. Бути волонтером на додаток до свого повсякденного життя також може бути складним завданням. Тому важливо усвідомлювати завдання та обмеження, а також розмірковувати над можливими проблемними зонами.

Метою роботи з біженцями завжди має бути допомога людині знову стати суб'єктом власного життя, усвідомити свої права людини, які вона ніколи не втрачала, незважаючи на втечу, і вміти ними користуватися. Кожна людина, яка працює з біженцями, повинна усвідомлювати, що кінцевим результатом може бути негативне рішення, а отже, загроза депортації біженця.

Мотиви долучення до допомоги біженцям можуть бути різними. Однак важливо замислитися над тим, що саме є рушійними факторами. Власна потреба у ствердженні та визнанні ніколи не повинна бути надто залежною від вдячності та уваги людини, яка її потребує, оскільки існує небезпека запропонувати допомогу, коли ви вже виснажені. Власні потреби не повинні бути відсунуті занадто далеко на задній план. Надмірна допомога без дотримання власних кордонів ставить під загрозу власне благополуччя, а також може стати перешкодою в стосунках з особою, яка втекла.

Симптоми, характерні для людей, які працюють в режимі проблемного помічника:

- Надзвичайно висока готовність братися за виконання завдань в надлишку
- вміння сказати „ні“
- Виправдання за бажання задовольнити власні потреби

Це може призвести до наступних наслідків:

- Нанесення шкоди власному здоров'ю
- Нехтування соціальними контактами
- (Помічники) адиктивна поведінка
- Протягом тривалого періоду часу: вигорання/депресивні настрої

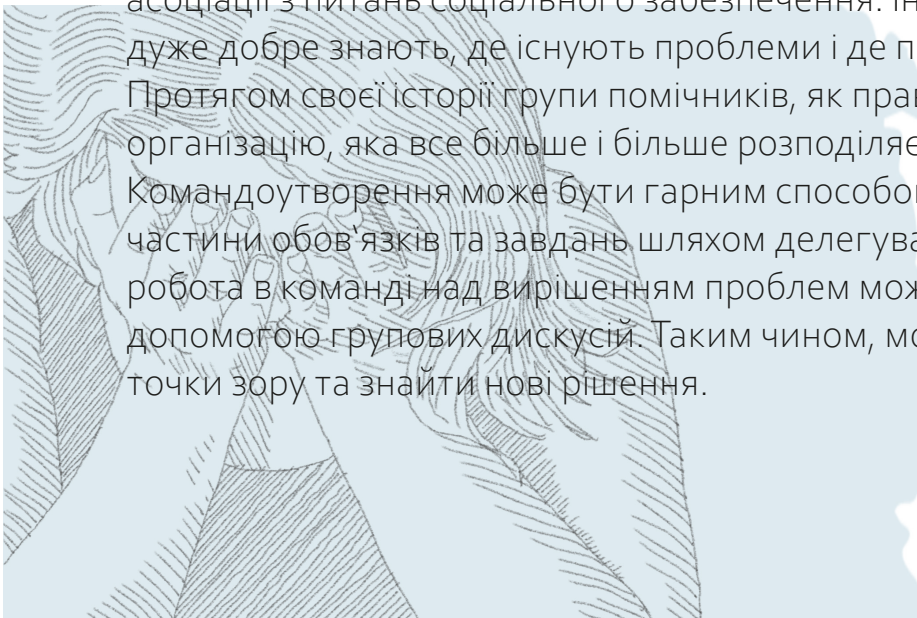
Пошук і встановлення кордонів

Коли закінчується зона комфорту при наданні допомоги? Коли можуть з'явитися думки про те, що ми перевантажені?

У професійній соціальній роботі прийнято укладати угоди між особою, яка надає допомогу, та особою, яка її потребує, в яких чітко обумовлюється, якого виду і в якому обсязі допомога може набувати як максимум. У цьому контексті можна також обговорювати питання про те, що людина, яка отримує допомогу, робить для покращення власного становища, тобто наскільки вона сприймає себе активною особою і відповідальною за власну долю в межах власних можливостей. Такі „договірні відносини” захищають від надмірної емоційної близькості та від невисловлених і, можливо, нездійснених очікувань.

Допомога - це командна робота

Може бути корисним приєднатися до існуючої ініціативи або асоціації з питань соціального забезпечення. Ініціативи часто дуже добре знають, де існують проблеми і де потрібна підтримка. Протягом своєї історії групи помічників, як правило, розвивають організацію, яка все більше і більше розподіляє роботу. Командоутворення може бути гарним способом звільнення від частини обов'язків та завдань шляхом делегування. Спільна робота в команді над вирішенням проблем може бути здійснена за допомогою групових дискусій. Таким чином, можна отримати різні точки зору та знайти нові рішення.



Турбота про себе

Турбота про себе означає знання власних когнітивних меж і використання їх в тій мірі, в якій ви не виснажуєте себе повністю щодня. Турбота про себе не є егоїстичною. Короткий відпочинок щодня є важливим для самооцінки, здоров'я, а також соціальних відносин.

Ось кілька порад про те, як ви можете практикувати самодопомогу:

- Вийдіть на прогулянку наодинці
- Енергійний ранковий ритуал
- Медитуйте
- Усвідомлене і глибоке дихання
- Спорт
- Медитація та йога
- Ведення щоденника
- Вправи на вдячність
- Гарний сон
- Здорове та збалансоване харчування

Розділ 3: Вступ до мовної роботи Німецька мова як іноземна для волонтерів-викладачів

Мовні репетитори не замінюють професійних перекладачів чи викладачів. Вони використовуються там, де немає потреби у професійній допомозі. Мовні фасилітатори (мовний супутник)- волонтери не обов'язково повинні бути професіоналами. Вони не потребують професійної підготовки, але знають німецьку мову та мову перекладу і мають досвід та знання мовного супроводу.

Роль мовних фасилітаторів більше схожа на роль мовного товариша, ніж лектора. Зміст не передповідається учасникам заздалегідь. Натомість, фасилітатори використовують якомога менше часу для виступів і надають учасникам можливість висловитися. Існує багато способів зробити це, наприклад, шляхом передачі запитань від учасників до групи або використання ігор, які передбачають багато розмов.



Який контент входить до мовного супроводу?

У рамках мовної підтримки учасники вивчають свої перші фрази. Метою є розширення їхнього словникового запасу відповідно до їхньої власної цільової групи та потреб, щоб вони могли добре висловлюватися у повсякденному житті. Викладання граматики не є основною метою мовної підтримки.

Поради щодо роботи мовним фасилітатором

Для кращого засвоєння вимови та нової лексики має сенс запропонувати учасникам повторювати слова та речення вголос (наприклад, хором). Під час прослуховування слід говорити дуже повільно і чітко, часто повторювати важливі слова. Використання повсякденних прикладів та врахування індивідуальних інтересів може зробити заняття цікавими та реалістичними для учасників. Звернення до різних органів чуття, наприклад, через фільми, музику тощо, також може підвищити мотивацію та бажання вчитися.

Взагалі, важливо мати багато терпіння як викладачеві. Вивчення нової мови може бути складним і займати багато часу. Тому: не забувайте хвалити і мотивувати! І: виправляйте економно, щоб не переривати потік мовлення. Навпаки, учасників слід заохочувати до вільного висловлювання, щоб позбавити їх страху перед цим.

Також важливо, щоб мовний фасилітатор обговорив з учасниками свою власну роль: Що можна зробити, а що не можна? Оскільки роль фасилітатора не є роллю професійного викладача, власні очікування мають бути знижені. Мета - не навчити досконало володіти мовою, а надати „першу мовну допомогу“.

Перші заняття з мовного супроводу

На початку мовного тренінгу корисно розпочати раунд знайомства один з одним та зробити бейджики з іменами. Наприклад, для цього можна сформувати коло зі стільців. Для перших занять підійде наступний зміст:

- Алфавіт
Наприклад, ви можете написати власне ім'я, адресу або країну.
- Числа
Наприклад, номери телефонів, поштові індекси або ціни можуть бути пронумеровані. Такі ігри, як „UNO” або „Бінго” також підходять для навчання.
- Картинки і слова
Використовуючи малюнки, учасники можуть вести невеликі діалоги та спробувати вставити слова та речення у значущі повсякденні ситуації.

Посилання на практичні/навчальні платформи:

- Онлайн словники:
www.leo.org/
www.pons.com/
www.de.langenscheidt.com/deutsch-russisch/
- Платформи онлайн-навчання та практики:
www.goethe.de/prj/dfd/de/home.cfm
www.goethe.de/lrn/prj/wnd/deindex.htm
www.deutschkurs-asylbewerber.de/
- Методичні поради, мовна підтримка:
www.youtube.com/watch?v=geKR3nmzVgw
www.klett-sprachen.de/fluechtlinge
www.bpb.de/lernen/digitale-bildung/werkstatt/237072/daz-handbuch-fuer-ehrenamtliche-sprachbegleiter/

Розділ 4: Основи комунікації

Як помічник, ви перебуваєте в тісному контакті з біженцями. Тому хороша комунікація має важливе значення для загального добробуту. У наступному розділі представлені основні моделі спілкування, які можуть сприяти конструктивному та вдячному спілкуванню.

Модель „4 вуха“ Шульца фон Туна

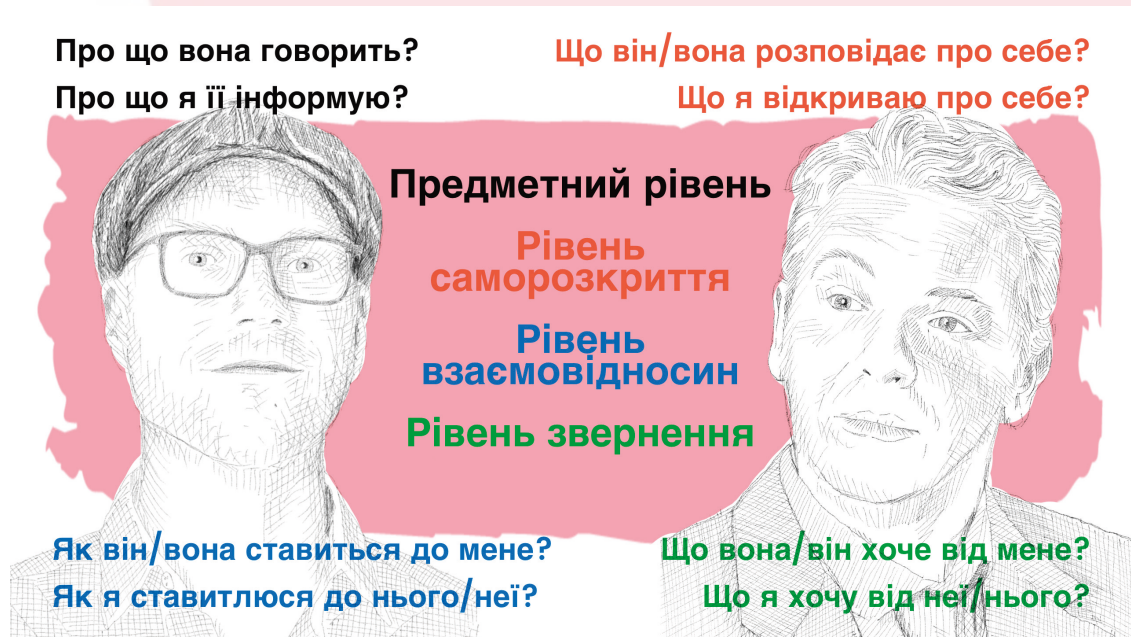
„Говориться чотирма вустами, а чується чотирма вухами.“

Кожне висловлювання завжди містить одночасно чотири повідомлення. Деякі з них чітко комунікуються, інші резонують невисловленими. Модель „4 вуха“ передає чотири повідомлення і тому може бути зрозумілою на чотирьох рівнях.

- **Фактичний рівень**
Фактичний рівень включає в себе те, про що інформує спікер. Співрозмовнику передається фактична інформація (дата, факти, фактичний зміст, інформація).
- **Саморозкриття**
Саморозкриття включає в себе те, що спікер розповідає про себе. Він розкриває частину своїх почуттів. Одержувач формує думку про людину через це повідомлення (почуття, думки, цінності, потреби).
- **Рівень взаємовідносин**
Рівень взаємовідносин включає взаємовідносини мовця з іншою особою (міміка, жести, тон голосу, формулювання).

- Звернення

Звернення включає в себе те, чого мовець хоче досягти з іншою людиною. Звернення може бути виражене відкрито як вказівка до дії, наприклад: „Будь ласка, принесіть мені що-небудь випити“, або приховано як вираження потреби, наприклад, „Я хочу пити.“ (Вплив сказаного, побажання, заклики, вказівки до дії).



Комунікація може призвести до конфлікту, якщо відправник має на увазі щось відмінне від того, що одержувач чує зі сказаного, особливо якщо додаються певні невербальні сигнали. Часто одне конкретне вуха є більш вираженим. Це означає, що непорозуміння неминучі, оскільки одержувач оцінює висловлювання не так, як їх мав на увазі відправник.

Приклад: жінка їде за кермом автомобіля, чоловік сидить поруч з нею в якості пасажера. Вони вдвох стоять на червоне світло і чекають. Світлофор загоряється зеленим, і чоловік каже: „Зелений“. Тобто чоловік є відправником, а жінка - одержувачем послання.



Ці чотири меседжі чоловік міг донести своєю заявою:
Фактичний рівень: „Зараз зелене світло світлофора”.
Саморозкриття: „Я поспішаю”.
Стосунки: „Я краще за тебе воджу”.
Заклик: „Їдь негайно!”

Жінка могла почути ці чотири повідомлення із заяви:
Фактичний рівень: „Світло зелене”.
Саморозкриття: „Ти занадто повільна”.
Стосунки: „Ти погана водійка”.
Звернення: „Наступного разу дай мені знову сісти за кермо”.

Цей приклад наочно демонструє, що непорозуміння та конфлікти можуть легко виникати. Тому важливо ставити під сумнів власну інтерпретацію і, у разі невпевненості, запитати іншу особу, що малося на увазі під тим, що було сказано. І навпаки, також важливо чітко донести, що саме спостерігалось, як до цього ставилися, з якою потребою це було пов'язано і яке прохання до партнера з цього випливало. Інтерпретації не повинні бути залишені на волю випадку. Тон голосу, міміка та жести також мають важливе значення при передачі повідомлень.

„Я-Ти“ повідомлення

Повідомлення „Я-Ти“ - це теорія психології спілкування, яка може бути використана для зменшення конфліктів у спілкуванні та уникнення ескалації. „Ти“ повідомлення трансформуються в повідомлення „Я“. Метою є створення прозорості та довірливої атмосфери.

Що саме є „Ти“ повідомлення?

„Ти“ повідомлення часто використовуються для того, щоб звинувачувати та робити висновки. Вони не завжди є свідомими або навмисними з боку відправника. „Ти“ повідомлення спочатку ставлять адресата в позицію оборони. Робиться заява про іншу особу, яка може здатися побіжним або принизливим судженням. Ці повідомлення не мають на меті вирішити конфлікт або ситуацію. Часто дорікають, наприклад: „Ти завжди запізнюєшся! Одержувач може це повідомлення на „ти“...

- ...прийняти це послання і відчувати себе ображеними і розвинути почуття провини.
- ...відкинути його.
- ...проігнорувати його та/або вийти з ситуації.
- ...відповісти контратакою.

Що таке „Я“-повідомлення?

„Я“-повідомлення використовуються для вираження власних почуттів та думок. Це дає можливість іншій людині сприймати думки і почуття та замислитися над впливом власних дій. Переважно йдеться про вирішення конфлікту чи прояснення ситуації. В „Я“-повідомленнях не формуються оціночні судження. Саморозкриття відправника є вільним від оцінки.

У чому переваги „Я“-повідомлень?

„Я“-повідомлення мають ряд переваг і зазвичай сприяють більш конструктивному вирішенню конфлікту або складної ситуації. Одержувачі дізнаються про справжні потреби та почуття відправника. Вони не поставлені в ситуацію, коли їм доводиться захищатися, оскільки їх не атакують повідомленнями на „ти“.

Модель айсберга Руха і Зімбардо

Модель айсберга дає зрозуміти, що лише невелика частина людської комунікації відбувається вербально, тобто за допомогою усної інформації та висловлювань. Значно більша частина відбувається невербально. Підсвідомо прихована інформація виходить на поверхню через міміку, жести і тон голосу.



Як і в айсберга, під поверхнею є невидима, несвідома частина, яка має найбільший вплив на те, яке повідомлення дійде до іншої людини (інтерпретації, настрої, почуття, цінності, = рівень відносин). Тон голосу, а також міміка і жести можуть надати висловлюванню абсолютно нового спрямування.

Модель айсберга може допомогти уникнути непорозуміння та пов'язаних з ними конфліктів. Для цього спочатку необхідно визначити, на якому рівні лежить причина проблеми - адже фактичний рівень і рівень відносин вимагають різних заходів. Що це означає для повсякденного життя? Що можна зробити краще?

Конфлікти на фактичному рівні

Якщо йдеться про суто фактичну проблему, то непорозуміння можна легко усунути.

Це відбувається, наприклад, коли слухач неправильно розуміє, про що йдеться, або не володіє достатньою інформацією, щоб класифікувати висловлювання.

Як уникнути фактичних конфліктів?

- Слухайте уважно
- Використовуйте чіткі та однозначні формулювання
- Запитайте, чи є якась двозначність, і заохочуйте інших робити те ж саме
- Отримати зворотній зв'язок
- За необхідності залучити нейтральних третіх осіб
- Встановлення загальних обов'язкових правил комунікації

Конфлікти на рівні взаємовідносин

Конфлікт на рівні відносин набагато складніший. Тут проблема лежить глибше і виникає, наприклад, через певне очікування співрозмовника. Крім того, є й інші причини, які призводять до проблем на рівні взаємовідносин.

Тут проблема лежить глибше і виникає, наприклад, через певне очікування співрозмовника. Є й інші причини, які можуть призвести до проблем на рівні відносин.

- Рольові конфлікти: особливо в командах, рольові конфлікти виникають знову і знову. Часто розподіл завдань і повноважень є нечітким. Якщо ролі чітко не визначені або якщо людина поводить себе не так, як очікується від її ролі в групі, виникають конфлікти. Порада: У цьому випадку самоаналіз і зворотний зв'язок є перевіреними засобами для забезпечення розподілу ролей, з яким погоджується кожен член команди.
- Конфлікт цінностей: слід уникати дискусій про цінності, натомість слід шукати спільні риси. Різні погляди слід розглядати як збагачення, оскільки обидві сторони можуть вчитися на них.

Як уникнути конфліктів у стосунках?

Звинувачень можна уникнути, якщо максимально відкрито заявляти про свої інтереси та позиції. Це дозволяє іншій стороні зрозуміти, де могло мати місце неправильне тлумачення. Також корисно вирішити конфлікт на рівні фактів. Особливо, коли бракує співчуття, важко або неможливо вирішити проблему на емоційному рівні. Тут можуть бути корисними кроки ненасильницького спілкування. Цій темі присвячена наступна глава.

Розділ 5: Ненасильницьке спілкування

Концепція ненасильницького спілкування та вирішення конфліктів за Маршаллом Б. Розенбергом підтримує людей у встановленні емпатійного зв'язку з собою та іншими. Йдеться про розуміння потреб, які стоять за тим, що повідомляється, і пошук комунікаційної стратегії, за допомогою якої цю потребу можна донести до співрозмовника, не завдаючи йому шкоди. Всі потреби мають своє виправдання, як і почуття інших людей.

Ненасильницьке спілкування складається з чотирьох компонентів:

Спостереження

Що відбувається? Що чути? Що можна побачити? Спостереження передбачає опис іншій особі того, що було помічено, без оцінки.

Почуття

Тут Ви висловлюєте те, що Ви відчуваєте в результаті спостереження. Вам боляче, страшно, весело? Важливо залишатися в собі. Почуття не можна звинувачувати.

Потреби

Розкажіть іншій людині, яка потреба стоїть за вашим почуттям. За кожним почуттям стоїть глибинна потреба, яка або задовольняється (позитивне почуття), або не задовольняється (негативне почуття).

Прохання

Сформулюйте конкретне прохання. Це може бути як прохання до дії, так і просто прохання про зворотній зв'язок щодо того, що інша особа отримала від моєї заяви.

Відпрацювання 4-х компонентів для встановлення емпатійного контакту з собою та іншими:

Самоспівпереживання за 4 кроки

Мій кінотеатр в голові

Я думаю... _____

Крок 1: Моє спостереження

Коли я бачу, чую, що ти/що я... _____

Другий крок: Відчуття

...я відчуваю... _____

3-й крок: Потреба

...тому що я... потребую. _____

4-й крок: Прохання

Я прошу себе... _____

(Джерело: www.gewaltfrei-uebungen.de)

Чому так важливо розрізняти думку і почуття?

Багатьом людям важко сприймати свої почуття. Часто це пов'язано з тим, що в дитинстві їм не дозволяли проявляти свої почуття. Можна було б почути фрази на кшталт: „Індієць не знає болю“, „Хлопчики не плачуть“ тощо. Найпізніше до зрілого віку ми звикли не давати своїм почуттям „волю“. Натомість вони приховуються або повністю замовчуються. Проте почуття є дуже важливими, оскільки вони є провідником до власних потреб. Почуття показують, чи задовольняються потреби, чи ні.

(Джерело: www.gewaltfrei-online.de/schritt-2-gefuhl-vs-gedanke/)

Відповідальність за почуття

Негативне твердження передбачає чотири варіанти реакції:

- Звинувачення себе

Це викликає сором, почуття провини та депресію.
Знижується впевненість у собі.

- Звинувачення інших

- Сприйняття власних потреб і почуттів

„Коли я це чую... я відчуваю... тому що я цього хочу...”

- Сприймання почуття та потреби інших

Можна запитати: „Чи відчуваєте ви/відчуваєте ви себе, тому що хотіли...”

Важливо розпізнавати мовні патерни, які мають тенденцію маскувати відповідальність за почуття. Наприклад, про-іменники: „це мене дратує...”.

Або висловлювання, які стосуються лише дій інших: „Якщо ти зробиш те-то і те-то, мені буде боляче”. „Я відчуваю... тому що ти сказав/зробив це”.

**які виражають наші думки, судження, оцінки та діагнози.
Вони допомагають у спілкуванні ("псевдопочуття").**

відштовхнутий	обманутий	ображений	проігнорований	обманутий
занедбаний	важливий	Атакований	Засуджений	оцінений
(не) компетентний	(не)коханий	зраджений	експлуатований	дурний
обманутий	маніпульований	придушений	відкинутий	вигнанець
дискримінований	вимушений	(неправильно) зрозумілий	негідний	зіпсований
використаний	дурний	обманутий	спровокований	покинутий
нікчемний				
Я відчуваю себе, як...			У мене таке відчуття, що...	

Формулювання прохань

Формулюючи прохання до іншої особи, важливо не використовувати нечіткі, абстрактні або двозначні формулювання. Мова позитивних дій, тобто висловлення того, чого ви хочете, а не того, чого ви не хочете, є більш конструктивною комунікацією. Прохання слід формулювати обдуманно. Замість того, щоб сказати: „Я хочу пити“, краще сформулювати прохання, що стоїть за цим, прямо: „Чи не могли б ви дати мені склянку води“.

Емпатія

Емпатія - це шанобливе розуміння досвіду інших людей. Часто в розмовах емпатію плутають з порадами щодо власних почуттів і переживань або заспокоєнням. Слухати іншу людину означає звертати увагу на спостереження, почуття, потреби та прохання. Активно слухаючи (мовою тіла, будучи уважним, ставлячи запитання), ви можете показати людині, що ви звертаєте увагу на те, що вона говорить. Наступним розумним кроком для того, щоб з'ясувати, чи правильно ви слухали, є відтворення почутого своїми словами.

Наступні питання можуть бути корисними:

- На що співрозмовник зауважує: „Ви посилаєтесь на.....?“
- Що відчуває людина і реагувати на потреби, які ці почуття викликають: „Вам боляче, що ви побажали?“
- Про що людина просить: „Хочеш, я скажу тобі, чому я так сказав?“

Буває, звичайно, що заяви здаються залякуючими. Тоді важливо розуміти, що за цими заявами стоять лише люди, які намагаються апелювати до того, щоб їхні потреби були враховані („ти“-повідомлення, узагальнення). Загалом поняття ненасильницького спілкування не повинно бути відпрацьованим. Йдеться про те, щоб чесно і всебічно відповідати один одному, перш ніж звертатися до рішень і прохань про підтримку.

Розділ 6: Міжкультурна комунікація

У часи міграції та культурного розмаїття культурна компетентність набуває все більшого значення: Що таке культура? Що таке міжкультурність? Метою є підвищення обізнаності з міжкультурними питаннями та розвиток власної міжкультурної компетентності для того, щоб мати можливість ефективно та адекватно взаємодіяти у міжкультурному просторі.

Що таке культура?

Не існує єдиного визначення того, що таке культура. Культурі не можна навчитися або успадкувати. Вона не є похідною від наших генів, а є результатом нашого соціального оточення. Пов'язані моделі поведінки засвоюються в ранньому дитинстві. Це означає, що при взаємодії з представниками однієї культури специфічні моделі спілкування відомі, і цей процес є значною мірою несвідомим. Тому спілкування між людьми різних культур може бути ускладнене не тільки через різні мови, але й через те, що на цей процес впливають відповідні культурні стандарти.

Важливо пам'ятати, що ніколи не буває двох культур, які спілкуються між собою, а завжди дві людини, які мають індивідуальні культурні відбитки. Для того, щоб міжкультурна комунікація була успішною, дуже важливо усвідомлювати відмінності. На невербальну комунікацію також можуть впливати культурні патерни, саме тому слід вчитися розуміти і декодувати вербальні та невербальні сигнали іншої людини. Незважаючи на можливі культурні відмінності, важливо пам'ятати, що не всі труднощі мають своє коріння в культурі. Міжкультурні компетенції можуть бути набуті, серед іншого, через міжкультурне навчання або досвід роботи за кордоном.

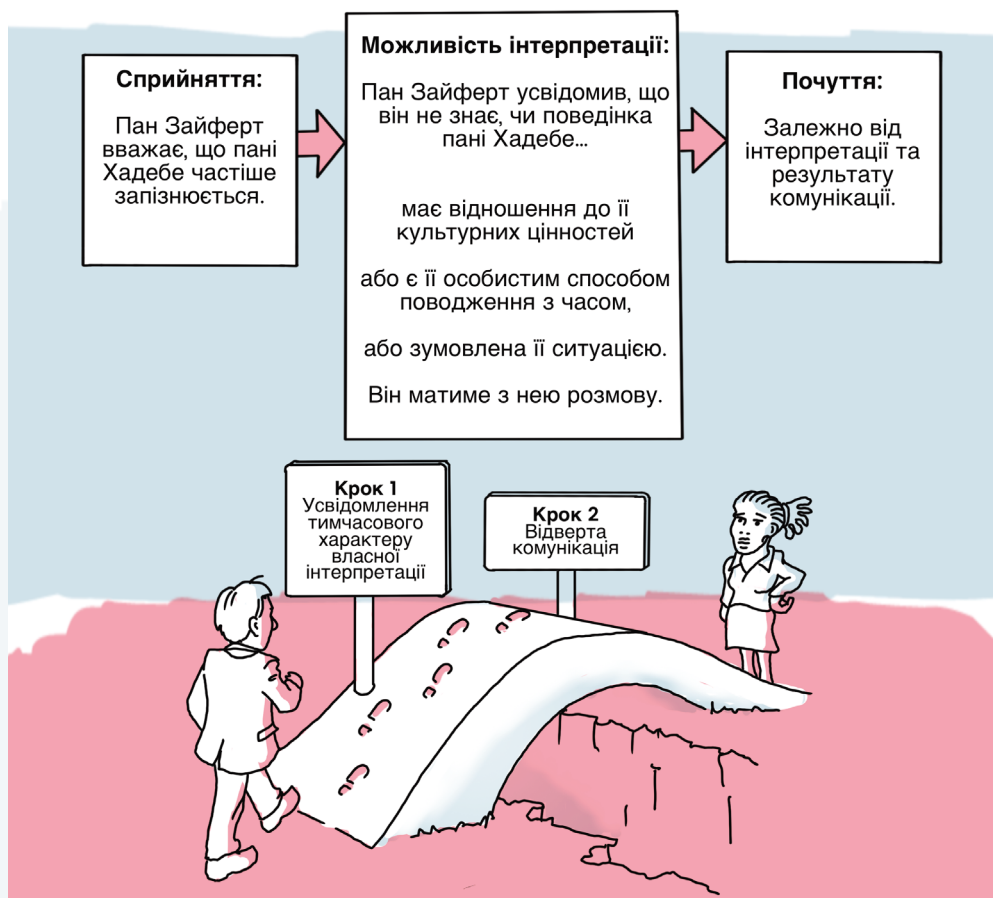
Аспекти міжкультурної сенсибілізації

Що можна зробити, щоб уникнути міжкультурних непорозумінь?

- Заздалегідь отримайте інформацію про релігію, звичаї і табу
- Рольові ігри, відеозаписи каверзних ситуацій
- Запитайте, як це було/є у вас?
- Вирішувати непорозуміння відкрито, звертаючись на „ти“
- Міжкультурний тренінг
- Досвід роботи за кордоном

Приклад: Міжкультурна проблема чи ні?

Міжкультурна компетентність як "контактний міст"



(Джерело: D. Kumbier/ F. Schulz von Thun: Intercultural Communication: Methods, Mole, Examples).



vgl: Hatzer/Layes 2005; 147

Стереотипи та упередження

Незалежно від того, чи поводяться люди „типово“ для своєї культури в певних ситуаціях, певна поведінка часто асоціюється з культурою. Для міжкультурної співпраці важливо усвідомлювати, що різні культури зазвичай несуть з собою різні стереотипи. Таким чином, партнер також завжди матиме певні уявлення та припущення, які впливають на поведінку. Таким чином, розрізняють відповідну культурну точку зору, з якої розглядаються стереотипи.

Автостереотипи - це образи, які людина має про власну культуру або які, на її думку, мають інші про її культуру.

Гетеростереотипи - це образи, які людина має про чужі культури.

Стереотип - це мисленнєве спрощення складних характеристик або поведінки груп людей. Вони потрібні для того, щоб зменшити складність навколишнього середовища і полегшити взаємодію з людьми з інших груп. Таким чином, використання та наявність стереотипів є звичайним процесом, який може слугувати орієнтиром і є неминучим у повсякденному житті. Однак завжди слід пам'ятати, що стереотипи не відображають реальність, а спотворюють та узагальнюють її.

Споріднений термін - упередження. Упередження виникають тоді, коли узагальнені враження наповнюються емоціями. На відміну від стереотипів, упередження ґрунтуються не на досвіді та сприйнятті, а на думці, яка, як правило, не дуже рефлексивна і, таким чином, є заздалегідь оціненим судженням, яке зазвичай має безпосередній вплив на поведінку. Забобони, як правило, мають негативне забарвлення і важко піддаються викоріненню через свою складність та різноманітність.

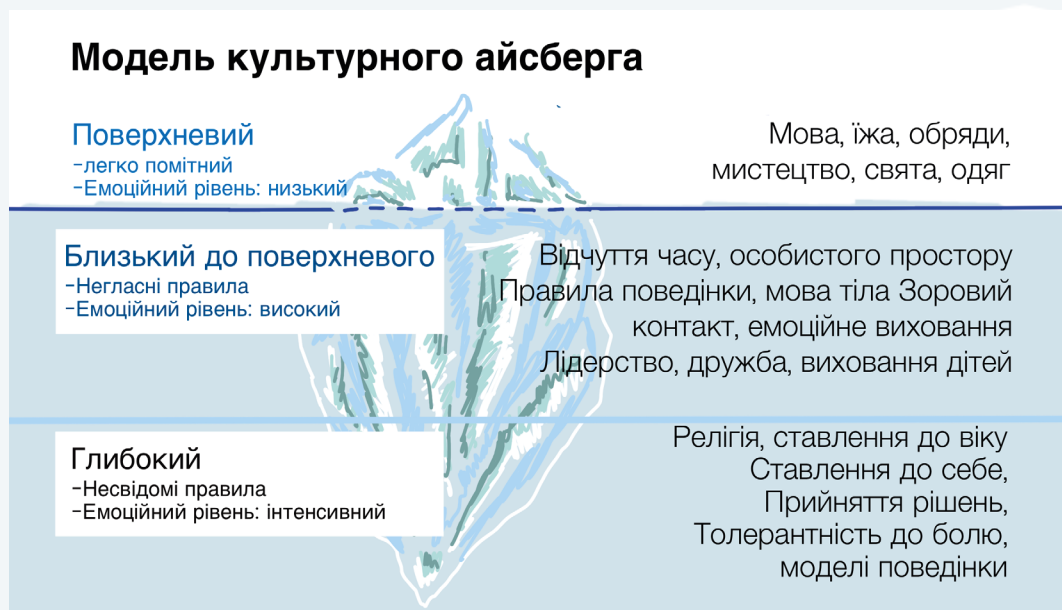
Приклад:

Стереотип: „Всі італійці їдять пасту щодня“.

Упередження: „Італійці - їдці спагетті!“

Модель айсберга культури за Е. Хемінгуеем

Модель айсберга використовується в культурологічних дослідженнях для ілюстрації того, що деякі сфери культури є легко видимими і чутними, такі як мова, звичаї, одяг або їжа. Більшість, однак, залишається прихованою під поверхнею води, наприклад, норми, цінності, вірування або філософія. Ділянки, що лежать нижче поверхні води, не є безпосередньо видимими для людей, які не знайомі з культурою. Однак вони сильно впливають на видимі ділянки культури. Тільки через знання цих прихованих сутностей можна зрозуміти чужу культуру і стримати небезпеку непорозумінь.



4 Культурні виміри

Герт Хофстеде розробив схему культурного виміру 20-го століття, яка досі є найбільш поширеною в академічних колах і найбільш помітною на практиці.

Він виділив наступні чотири культурні виміри:

1. Дистанція влади

Дистанція влади - це ступінь, до якого менш впливові члени організацій тощо очікують і приймають, що влада розподілена нерівномірно.

Приклад: У скандинавських країнах перевага надається пласким ієрархіям. Рішення іноді ставляться під сумнів персоналом, і замість прийняття рішень зверху вниз часто відбувається спільний діалог з персоналом. На відміну від Німеччини, у скандинавських країнах не використовується ввічлива форма звертання на „Ви” та прізвище. Професор, міністр чи навіть глава держави - скандинави звертаються один до одного на „ти” та на ім'я. У взаємних обмінах багато німців часто помилково сприймають скандинавів як непрофесіоналів через цю незвичну для них неформальність.

2. Індивідуалізм проти колективізму

Індивідуалізм описує суспільства, в яких зв'язки між індивідами є слабкими. Колективізм описує суспільства, в яких індивіди від народження інтегровані в сильні, закриті ми-групи, які захищають їх протягом усього життя, але вимагають безумовної лояльності натомість.

Конкретним прикладом цього виміру є, наприклад, провал певних бонусних програм в країнах Азії. Наприклад, бонусні програми, які фінансово винагороджують людей за їхню роботу, є фундаментально індивідуалістичними за своїм культурним характером, і вони також є досить успішними в досить індивідуалістичних суспільствах. У колективістських суспільствах ці бонусні програми можуть мати навіть контрпродуктивний ефект. Пояснення цьому відносно просте: у колективістському суспільстві жоден член групи не хоче бути виділеним як особливий, оскільки група має пріоритет.

3. Маскулінність проти жіночності

Маскулінність характеризує суспільство, в якому ролі статей чітко розмежовані. Жіночність характеризує суспільство, в якому ролі статей перетинаються.

Приклад: У дуже маскулінному суспільстві, такому як Словаччина, успіх є особливо актуальним у вигляді символів статусу та високого рівня життя як ознаки наполегливої, амбітної праці, тоді як у Швеції, як типово жіночій культурі, якість життя через відповідний баланс між роботою та особистим життям, а також турбота та залучення всіх членів суспільства є пріоритетними.

4. Уникнення невизначеності

Слабке уникнення невизначеності означає, що невизначеність сприймається як нормальне явище в житті і приймається на щоденній основі так, як вона відбувається. Сильне уникнення невизначеності означає, що невизначеність, притаманна життю, сприймається як постійна загроза, з якою необхідно боротися.

Приклад: За даними Торгово-промислової палати, кількість нових підприємств у Німеччині скорочується. Ця тенденція - згідно зі стартовим звітом DIHK - пов'язана зі страхом публічного провалу. Лише деякі німці все ще хочуть брати на себе фінансовий ризик, пов'язаний з відкриттям бізнесу

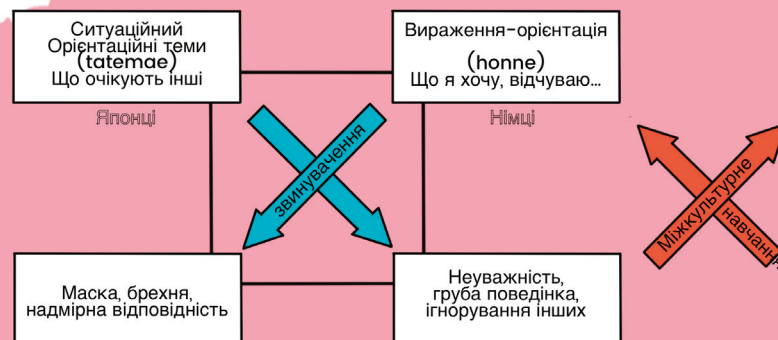
Культурні виміри та цінності/квадрат розвитку

Людям, як і культурам, притаманно вважати певні цінності особливо високими та священними. Ціннісний квадрат культур пропонує хорошу можливість розібратися з культурними відмінностями у глибокий і примирливий спосіб. Культурні виміри добре представлені у квадраті цінностей. У квадраті цінностей кожна цінність вироджується в нецінність, якщо вона перебільшена/абсолютизована. Тому кожна цінність потребує контрцінності, з якою вона повинна бути збалансована. Таким чином, крім доброзичливості, стриманість потрібна ще й для того, щоб не стати відстороненим, і навпаки, баланс зі стриманістю оберігає стриману людину від буркоєливості.

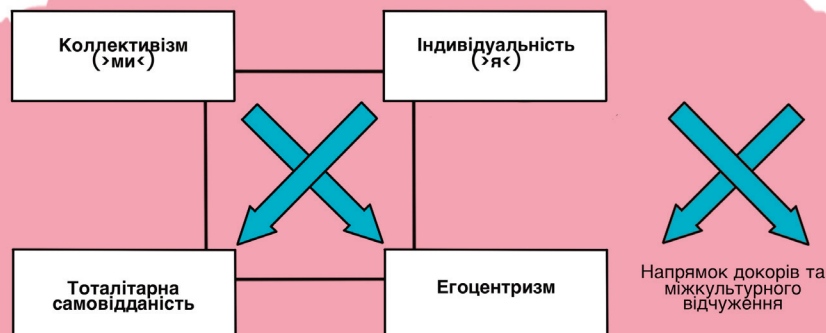
Напрямок розвитку знаходиться в діагоналях. У тих, хто поводить себе занадто стримано і стає сварливим, стрілка розвитку спрямована в бік дружелюбності, а відлюдькуватим рекомендується додатково розвивати стриманість.



Площа цінностей як площа культури



Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun: Interkulturelle Kommunikation; Methoden, Modelle, Beispiele 2021



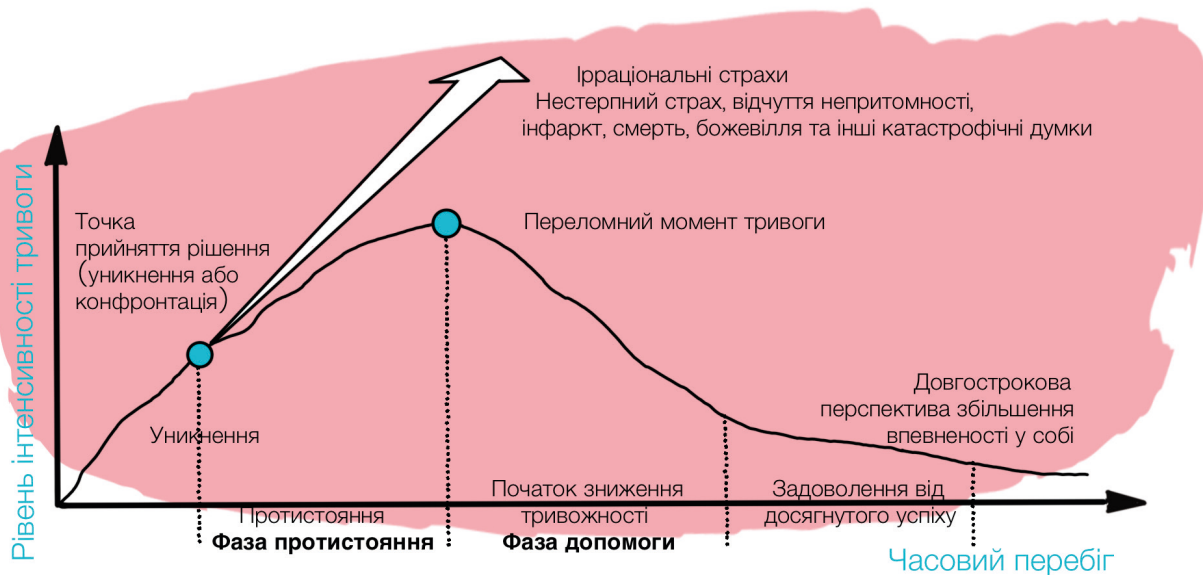
Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun: Interkulturelle Kommunikation; Methoden, Modelle, Beispiele 2021

Розділ 7: Перша психосоціальна допомога

Кризова ситуація - це раптова, несподівана і надзвичайна подія, яка лягає важким тягарем на тих, хто постраждав, та їхнє оточення. Окрім природних явищ, технічні або людські збої, тероризм, злочинність та війна також можуть спричинити кризові ситуації. Як правило, сама подія спричиняє кризу, але спосіб управління подією також може призвести до ескалації і, таким чином, спричинити кризу.

Якщо кризу не вдається успішно подолати, це може призвести до таких станів, як посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), тривога, депресія або залежність.

Тривожні розлади: Крива тривожності



Для зміцнення психічного здоров'я після травми можна використовувати наступні стандарти за Стівеном Хобфоллом:

1. Забезпечити об'єктивну/відносну безпеку

- Створити довіру: Довіру можна створити вже через перший контакт з людиною. Відносини встановлюються шляхом взаємного обміну іменами. При цьому слід випромінювати спокій і уникати метушні.
- Задовольнити потребу в інформації: Передавати лише фактичну та достовірну інформацію про поточну ситуацію. Інша особа може бути проінформована про подальшу процедуру з метою створення акцептації. При цьому слід уникати заспокійливих фраз на кшталт „Все буде добре“.

2. Заспокоювати і полегшувати

- Дайте простір сильним негативним емоціям, створивши спокійне і малостимулююче середовище, в якому слід уникати метушливого і гучного спілкування. Може бути корисним створення щоденних структур і включення ритуалів для створення нормального життя. Слід уникати вживання транквілізаторів та алкоголю, оскільки вони можуть призвести до звикання. Загалом, важливо звертатися за професійною допомогою, оскільки це можуть бути серйозні захворювання, які не можна лікувати самостійно.

3. Сприяти підвищенню самооцінки

- Відчуття безпорадності може призвести до того, що люди будуть хворіти в довгостроковій перспективі. Тому слід заохочувати шлях від пасивної жертви до активної людини, яка пережила насильство, щоб дати їй можливість контролювати і впливати. Помічники також повинні відмовитися від завдань і дозволити постраждалій особі приймати власні рішення, якщо вони можуть бути виконані і не є надто складними.

4. Контакт підтримки та підключення

- З часом послуги соціальної підтримки можуть зменшуватися. Тому варто заохочувати співпрацю між організаціями та шукати формалізовані служби підтримки.

5. Зміцнювати надію

- Збереження надії, оптимізму та впевненості може бути захисним механізмом. Слід уникати фраз, що дають надію, надія повинна впливати з діяльності.

При порушенні основних функцій, пов'язаних з повсякденним життям, слід звернутися за професійною допомогою. Контактні особи, помічники та родичі також можуть отримати вторинну травму в результаті взаємодії з травмованими людьми. Тому групи підтримки та організації є дуже корисними.



Як убезпечити себе від вторинної травматизації?

- Зміцнення психологічної стійкості у повсякденному житті
Окрім повноцінного харчування, достатнього сну та фізичних навантажень, важливо підтримувати соціальні контакти та займатися корисною для вас діяльністю. Також можуть бути корисними техніки релаксації.
- Використовуйте техніки внутрішнього відсторонення
Важливо зберігати емоційну дистанцію, подумки відсторонюючись від певних ситуацій. Певні техніки, такі як відлік у зворотному напрямку або усвідомлення чуттєвого сприйняття, можуть допомогти.
- Усвідомлення своєї ролі
Незважаючи на те, що сталося щось погане, ви як помічник повинні усвідомлювати, що це не стосується вас особисто. Необхідно дотримуватися внутрішньої безпечної відстані, щоб не стати вразливим до вторинної травматизації.
- Провести кордони
Приватні контактні дані не повинні передаватися, щоб уникнути постійного доступу до них.
- Регулярно беріть тайм-аут
Для надання допомоги біженцям мають бути встановлені конкретні часові проміжки, під час яких мають бути заплановані регулярні перерви.
- Підбиття підсумків
Розмова з напарником по команді після виконання завдання може бути гарним способом поміркувати про особливі інциденти та власний стрес. Служби нагляду та підтримки, що пропонуються організаціями, також можуть допомогти волонтерам.

- Звертайтеся за порадою до професіоналів
При появі типових ознак власного стресу зверніться за професійною допомогою.
- Розширюйте знання про психологічну першу допомогу та самозахист
Існують різні програми, де можна навчитися бути психологом першої допомоги.

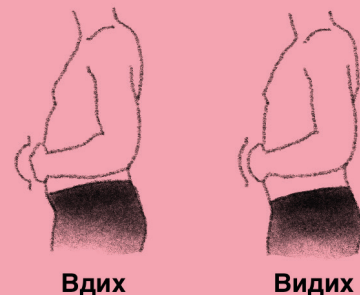
Посібник з подолання гострих стресових ситуацій

Зменшити гострий стрес можна контрольованим чином за допомогою дихальних вправ.

Наступна вправа може вам допомогти:

- Сядьте прямо і тримайте плечі рівно.
- Під час виконання вправи покладіть одну руку на живіт.
- Закрийте очі.
- Сконцентруйтеся на вдиху і видиху.
- Вдихнути через ніс і внутрішньо порахувати до 4.
- затримувати подих на мить тепер повільно видихнути через напіввідкритий рот (рахуючи внутрішньо до 8), повторити 3-5 разів.
- після цього продовжуйте дихати спокійно

Обов'язково вимкніть подразники, що заважають (телефон, дзвінок, радіо тощо).



Корисні джерела:

- ВООЗ : Посібник з надання першої психіатричної допомоги www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjU2vOTgrH4AhU7QfEDHePXCZwQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fapps.who.int%2Firis%2Fbitstream%2F10665%2F44615%2F57%2F9789241548205_ger.pdf&usg=AOvVawoO39ETrK6XtmRQSYjHNhg8

- Федеральна асоціація психосоціальних центрів для біженців та жертв катувань (BAfF e.V.) опублікувала практичний посібник „Травмочутлива та сприятлива взаємодія з біженцями“.

<https://b-umf.de/p/praxisleitfaden-traumasensibler-und-empowernder-umgang-mit-gefluechteten/>

- Плакати/книжки для дітей про війну в Україні (Опубліковано Харальдом Каруцем 2 квітня 2022 року)

<https://www.harald-karutz.de/plakate-fuer-kinder-zum-krieg-in-der-ukraine/>

- Керівництво (документ, що стоїть за пірамідальною системою)

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007>

Розділ 8: Стійкість та усвідомленість

Термін „стійкість“ походить з науки. Він описує матеріал, який знаходиться під тиском, а потім відскакує назад у вихідне положення. У перекладі життестійкість означає здатність переживати складні життєві ситуації без стійких порушень.

Високий ступінь життестійкості свідчить про хорошу здатність справлятися зі змінами та долати перешкоди. Життестійкі люди реагують більш нечутливо і „ситуативно стійко“ до психологічного тиску, такого як стрес або фрустрація, і діють більш гнучко в складних і мінливих ситуаціях.

Життестійкість у людей виражена різною мірою. Фундаменти для цього були закладені ще в дитинстві: Ті, хто в дитинстві відчуває багато вдячності, заохочення та підтримки, стають більш психологічно стійкими. Навіть у дорослому віці психологічну стійкість можна покращити. Стійкість можна тренувати! Потрібен час, щоб змінити укорінені стереотипи мислення та дій.

У психології зазвичай називають сім факторів, які в сукупності зумовлюють високий рівень психологічної стійкості:

1 Прийняття

- Прийняття змін замість боротьби з ними
- Адаптація до мінливих ситуацій
- Визнання того, що не завжди є рішення
- Прийняття неминучого (аспекти екології, старіння, ...)

2 Позитивні емоції

3 Оптимізм

- Переконавання в тому, що попри всі негаразди, життя все ще має в запасі хороші речі
- Оптимісти не носять рожевих окулярів, вони цілком реалістично дивляться на речі і концентруються на позитивних моментах

4 Позитивне самосприйняття

- Цінування власної персони
- Позитивна самооцінка та усвідомлення власних можливостей

5 Переконавання в контролі

- Причини подій, які не можна вважати такими, що сталися внаслідок випадку або інших обставин
- На ситуації можна впливати, контролювати, управляти ними
- У кризових ситуаціях не бути безсилим або відданим на милість ситуації

6 Очікування щодо самоефективності

- Очікування, що бажаного результату можна досягти власними силами
- Переконавання, що з ситуаціями та завданнями можна впоратися самостійно

7 Соціальна мережа

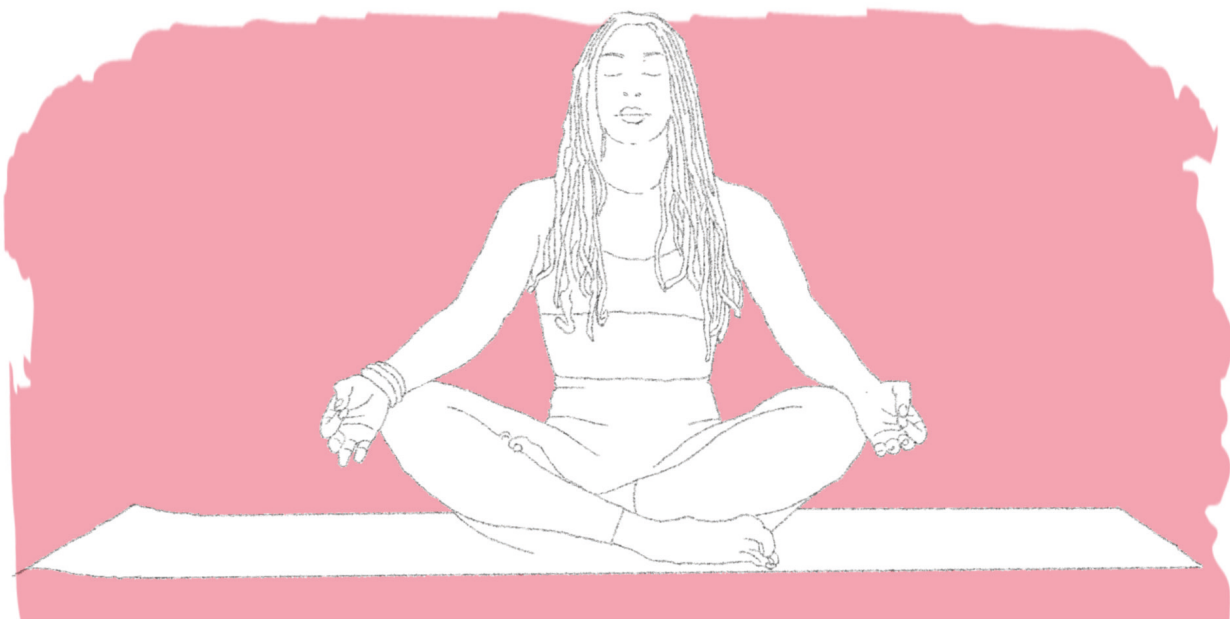
- У стресових ситуаціях допомагає соціальна мережа членів сім'ї, друзів та колег
- Зв'язки з іншими людьми важливі для психічного здоров'я і можуть запобігти таким захворюванням, як вигорання

Усвідомленість

Усвідомленість є важливим ключем до міцної стійкості. Вона вчить, що задоволеність і щастя не залежать від зовнішніх чинників. Вона зміцнює контакт з собою і своїми ресурсами, щоб людина залишалася дієздатною і здоровою навіть у часи стресу і кризи.

Техніки релаксації можуть допомогти практикувати усвідомленість. І: усвідомленість може допомогти вам жити більш розслаблено. Усвідомленість можна розглядати як універсальне ставлення до всього в житті - незалежно від того, чи перебуваємо ми в стресі, чи щасливі і розслаблені, ми завжди можемо бути усвідомленими.

Прикладами релаксаційних технік є: Принцип прогресивної м'язової релаксації (ПМР), сканування тіла, фантазії, подорожі в казку чи сон, аутогенне тренування, медитація та йога.



Відеорекомендації:

- Коротка дихальна релаксація:
<https://www.youtube.com/watch?v=NJn5FOl4Mng>
- АОК: Сидяча прогресивна м'язова релаксація - Інструкція для участі:
<https://www.youtube.com/watch?v=1EWMEPg8ZQk>
- АОК : Управління стресом - вправа на усвідомленість: Body scan / керована подорож тілом:
<https://www.youtube.com/watch?v=RLCg4mkhIAg>
- Фантазія, казка чи мандрівка уві сні:
https://www.youtube.com/watch?v=b_L5KOEa5nM
- Аутогенне тренування:
<https://www.youtube.com/watch?v=1UhrkCWDxkoGeleitete>
- Медитація:
https://www.youtube.com/watch?v=W_dUQ4w3XHw
- Дегустація йоги для початківців:
<https://www.youtube.com/watch?v=UErN1VLCXCo>

Джерела

Bafin.de

https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2022/meldung_2022_04_07_Kontoeroeffnung_Fluechtlinge.html

Office-Kaizen

<https://www.buero-kaizen.de/eisbergmodell-kommunikation-konflikte-vermeiden-und-loesen/>

Брошура Федерального міністерства у справах сім'ї, людей похилого віку, жінок та молоді

www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/freiwilliges-engagement-in-deutschland-176834

Крос-культурна академія

<https://www.crossculture-academy.com/kulturelle-unterschiede-ukraine/>

Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun (2021.): Міжкультурна комунікація: методи, моделі, приклади.

Demokratiewebstatt.at

<https://www.demokratiewebstatt.at/thema/thema-kunst-und-kultur/was-versteht-man-unter-kultur>

ЕАФ-Саксонія у співпраці з Будинком демократії Лейпцига

<https://eaf-sachsen.de/wp-content/uploads/2022/06/Checkliste-Ankommen-in-Leipzig-2.-Auflage.pdf>

Впровадження в мовну роботу німецької мови як іноземної для добровільних помічників з вивчення біженців. Гете-Інститут 2022.

Гарний початок. (2018). Журнал для волонтерів-мовних фасилітаторів. Клетт

Канал „Освітянин“

<https://www.erzieherkanal.de/ichbotschaftendubotschaften>

Рада у справах біженців Баден-Вюртемберга

www.aktiv.fluechtlingsrat-bw.de/selbstsorge-in-der-fluechtlingsarbeit.html

Germany4Ukraine.de

<https://www.germany4ukraine.de/hilfeportal-de/medizinische-versorgung>

Gewaltfrei Online.de

<https://www.gewaltfrei-online.de/schritt-2-gefühl-vs-gedanke/>

<https://www.gewaltfrei-101uebungen.de/>

Ibim.de

<https://www.ibim.de/ikult/2-1.htm>

Ikud.de
<https://www.ikud.de/glossar/multikulturalitaet-interkulturalitaet-transkulturalitaet-und-plurikulturalitaet.html>
<https://www.ikud.de/glossar/eisbergmodell-von-kultur.html>

Köln-freiwillig.de
<https://www.koeln-freiwillig.de/babellos/>

Міністерство соціальних справ, охорони здоров'я, інтеграції та захисту прав споживачів землі Бранденбург
https://msgiv.brandenburg.de/sixcms/media.php/9/Hinweise_zur_Aufnahme_von_Geflu-ehteten_aus_der_Ukraine_in_einer_privaten_Unterkunft.4220093.pdf

Розенберг М.Б.: Ненасильницьке спілкування. Мова життя.

Nachhilfe-Team.net (команда репетиторів)
<https://www.nachhilfe-team.net/lernen-leicht-gemacht/4-ohren-modell/>

Ruv.de
<https://www.ruv.de/gesundheit/resilienz-staerken>

Мережа міграційної освіти, критично налаштована до расизму BW
www.rassismuskritik-bw.de/erklaervideo

Пінктум
<https://www.pinktum.com/blog/e-learning-die-6-strategien-der-konfliktloesung/>

Resilience Academy.com
<https://www.resilienz-akademie.com/sieben-saeulen-der-resilienz/>

Schulz Von Thun.de
<https://www.schulz-von-thun.de/>
<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

Місто Лейпциг.de
<https://www.leipzig.de/jugend-familie-und-soziales/auslaender-und-migranten/migration-und-integration/ukraine-hilfe/haeufig-gestellte-fragen#c257376>

Study Fix
<https://www.studyfix.de/biologie/4-ohren-modell-2696>

Підтримайте Refugees.eu
https://support-refugees.eu/io6/PART_B_How_to_prepare_volunteers_for_intercultural_communication_and_cooperation_de.html

Ukrainehilfe Sachsen.de
https://www.ukrainehilfe.sachsen.de/download/sms-Erstorientierung_Broschuere.pdf

Вся інформація не гарантується і не претендує на повноту.

Статус дослідження: жовтень 2022 р.

Мої нотатки

[illegible]

Мої нотатки

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Проект

За даними Федерального міністерства внутрішніх справ, з кінця лютого в Центральному реєстрі іноземців (AZR) було зареєстровано 1 004 026 біженців з України. З них майже 70 000 шукачів захисту були прийняті на сьогоднішній день центрами первинного прийому, іншими децентралізованими установами або приватними особами в Саксонії (станом на 10 жовтня 2022 року). Існують численні кампанії зі збору коштів та організації, які розробили служби підтримки для українських біженців та надають їм допомогу. У Лейпцигу мережа „Wir helfen“ („Ми допомагаємо“), серед іншого, сприяє створенню нових пропозицій допомоги, кращій організації існуючих та залученню суб'єктів до регулярного обміну.

У Лейпцигу, однак, з самого початку було багато добровільних зобов'язань щодо надання першої допомоги, які в основному були самоорганізованими і виникли через приватні мережі. З метою надання всім зацікавленим особам інформації та підтримки, яких вони потребують, безпосередньо та низькопорогово, Soziale Dienste und Jugendhilfe gGmbH на початку квітня 2022 року розпочав проект „Швидкий курс: Спонсорська підтримка-Україна“. Завдяки фінансуванню міста Лейпциг та Департаменту міграції та інтеграції, ті, хто допомагає біженцям, мають змогу скористатися індивідуальними дискусіями, орієнтованими на потреби, та практичними груповими семінарами, які надають інформацію про практичну допомогу та контактні пункти, міжкультурну комунікацію, власну роль та завдання як спонсора, основи психосоціальної першої допомоги та поводження з тими, хто постраждав від війни, насильства та втрат. Зміст цих семінарів буде узагальнено у цій брошурі, яка стане доступною у довгостроковій перспективі. Крім того, з усіх тем створено серію вебінарів, доступ до яких можна отримати, зокрема, на YouTube-каналі виконавця проекту.

„Soziale Dienste und Jugendhilfe gGmbH“ з 2015 року надає соціальну допомогу у сфері міграції та інтеграції у Лейпцигу та десяти інших населених пунктах Німеччини, а також організовує спонсорську та волонтерську допомогу біженцям в рамках проекту „Wir sind Paten“ („Ми є спонсорами“).

Імпринт

Видавництво

Soziale Dienste und Jugendhilfe gGmbH
вул. Zschochersche Str. 50
04229 Лейпциг
leipzig@wirsindpaten.de

Текст і редагування

Яна Білік, Мелані Гроссе, Франциска Клам

Графіка

Ендрік Мейфарт

Макет

Франциска Клам



Gefördert durch



Stadt Leipzig