

Анимационният клип на ЕУАА относно първата психологическа помощ (ППП) като инструмент за повишаване на осведомеността



Инструкции за професионалисти как да използват анимационния клип за обучение по концепцията за ППП

Август 2023 г.

На 19 януари 2022 г. Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO) се преименува в Агенция на Европейския съюз в областта на убежището (EUAA). Всяко позоваване на EASO, негови продукти и органи следва да се разбира като отнасящо се до EUAA.

Отказ от отговорност

Преводът не е проверен за качество от компетентните национални органи. Ако смятате, че преводът не отговаря на съответната терминология на национално равнище, свържете се с [EUAA](#).



Ръкописът е завършен през август 2023 г.

При въпроси, необходимост от пояснения или предоставяне на обратна информация относно анимационния клип на EUAA за ППП и настоящите инструкции, свържете се с vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

Нито Агенцията на Европейския съюз в областта на убежището (EUAA), нито лице, действащо от нейно име, носят отговорност за евентуалното използване на съдържащата се в настоящата публикация информация.

© Агенция на Европейския съюз в областта на убежището (EUAA), 2023 г.

Възпроизвеждането е разрешено, при условие че се посочи източникът. За използване или възпроизвеждане на снимки или друг материал извън обхвата на авторското право на EUAA трябва да се иска разрешение директно от носителите на авторското право.



Съдържание

Съдържание	3
Въведение	4
Целева група	4
Общи съображения и принципи	6
1. Какво е ППП и как да я приложите на практика	7
1.1. Как да повишите осведомеността за ППП с помощта на анимационния клип на ЕУАА	7
1.2. Обобщение на сесиите	9
2. Съвети за водене на шестте сесии	10
2.1. Сесия 1: взаимно опознаване	10
2.2. Сесия 2: въвеждане на ППП	10
2.2.1. Какво е и какво не е ППП?	11
2.2.2. Защо е полезна ППП?	11
2.2.3. Ограничения на ППП	12
2.2.4. Стрес и травма	12
2.3. Сесия 3: гледане на анимационния клип	16
2.3.1. Представяне на петте принципа	16
2.3.2. Обясняване на прозореца на толерантност	19
2.4. Сесия 4: повторно гледане на анимационния клип	20
2.4.1. Създаване на осведоменост относно ППП, когато времето не е ограничено	21
2.5. Сесия 5: лична грижа	22
2.5.1. Моят личен план за грижа за себе си	23
2.6. Сесия 6: оценка и заключителни забележки	25
3. Приложение I: Накратко за ППП	26





Въведение

Като част от работата си по въпросите на психичното здраве и благосъстоянието екипът на ЕУАА по въпросите на уязвимостта разработи **анимационен клип за първа психологическа помощ (ППП)**, предназначен за служителите, които са в контакт с кандидатите, особено на етапа на пристигане, за да подобрят познанията им за концепцията за ППП. Анимационният клип се допълва от настоящите **инструкции**, които подпомагат служителите на първа линия (СПЛ) за **повишаване на осведомеността относно концепцията за ППП** сред новите служители и доброволците.

В това си качество анимационният клип и настоящите инструкции са полезен инструмент за предаване на знанията за ППП на нови служители или доброволци. Познанията за ППП подпомагат ежедневната работа на всички, които са в пряк контакт с кандидатите, когато се опитват да идентифицират нуждаещите се лица и да предоставят основна подкрепа. Познанията за ППП позволяват да се достигне до повече нуждаещи се кандидати и това да се направи по един човешки, топъл и смислен начин. Това помага и за стабилизиране на психичното състояние на хората, които току-що са пристигнали.

Кандидатите, пристигащи в Европа, може да са били в ситуации на отчаяние, насилие и несигурност. При някои хора може да има натрупани травми в продължение на години на постоянни трудности, а други може да се чувстват претоварени от стреса, причинен от трудното пътуване до Европа. Поради това е важно към тях да се подходи предпазливо, като се обръща внимание и на психичното им здраве.

Ранното идентифициране на кандидатите, които се нуждаят от незабавна подкрепа веднага след пристигането им, е от решаващо значение за ефективното смекчаване и удовлетворяване на нуждите им (включително нуждите, свързани с физическото и психичното здраве), преди те да се влошат. В резултат на това може да улесни една по-рационализирана система за обработка.

Целева група

Настоящите **инструкции** допълват [анимационния клип на ЕУАА за ППП¹](#) и **подпомагат професионалистите**, които вече **са запознати с ППП**, да представят концепцията на нови колеги или доброволци. Концепцията на ППП се основава на пет принципа, които са споменати и във видеоклипа. В настоящите инструкции можете да намерите повече

¹ Анимационният клип е част от по-широк пакет от насоки относно психичното здраве и благосъстоянието на кандидатите за международна закрила. Всички материали, изготвени в рамките на настоящия проект, могат да се намерят на [страницата за уязвимост на уебсайта на ЕУАА](#). Материалите са включени и в платформата за предоставяне на информация [„Let's Speak Asylum“](#) („Да поговорим за убежището“), която е насочена към специалистите в областта на убежището и приемането и предоставя насоки и практически инструменти относно предоставянето на информация на кандидатите за международна закрила.





подробности за ППП, както и някои примери, които могат да подпомогнат обучението и дискусиата.

Като цяло ППП може да се предоставя както от СПЛ, така и от доброволци и членове на общността на бежанците, стига те да са преминали основно обучение от експерти. Анимационният клип е разработен, за да се доближи концепцията за ППП до всички **служители на първа линия, работещи в областта на приемането, но също така и до други лица, които са в контакт с кандидатите**, особено при пристигането им. Това може да включва имиграционна полиция, медицински персонал, персонал по сигурността и други лица, работещи във високи ротационни пунктове, например горещи точки, при учения за слизане на брега, по външните граници на ЕС или в потенциално пренаселени места за първоначално приемане.

В идеалния случай всички лица, които са в контакт с кандидатите за международна закрила, следва да имат основни познания за нуждите на лицата в затруднено положение. Поради това в екипите, работещи на пунктовете за слизане на брега, граничните пунктове или в централите за първоначално приемане, трябва да се включват няколко членове, които могат да действат като координатори за ППП и да предоставят решаваща подкрепа при нужда.

ППП може да помогне за намаляване на напрежението, тревожността и разочарованието на кандидатите след пристигането им. В резултат на това кандидатите могат по-лесно да установят пълноценно сътрудничество с органите, особено на този решаващ етап от процедурата за предоставяне на убежище.

Анимационният клип е като „напомняне“ за служителите, които вече са запознати с концепцията за ППП и прилагането ѝ в действие. Анимационният клип, съчетан с настоящите инструкции, може да се използва за повишаване на осведомеността във връзка с ППП сред нови служители или доброволци, които оказват подкрепа по време на голям приток или други трудни ситуации.





Общи съображения и принципи

Въпреки че ППП е нископрагова интервенция, от решаващо значение е тя да се осъществява в определена оперативна рамка.

Когато участват **устни преводачи** или **културни медиатори**, те следва да бъдат въведени в концепцията за ППП и да имат достъп до дейности за подпомагане на благосъстоянието на служителите, когато това е възможно, за да се намали рискът от професионално изчерпване.

Когато става въпрос за предоставящи ППП, следва да се спазват следните съображения и предпазни мерки.



Изисквания и предпазни мерки, приложими към предоставящите ППП

- Да са преминали **основно обучение/повишаване на осведомеността относно ППП** от специалист, който е запознат с ППП.
- Да разполагат с оборудване за удовлетворяване на **основните потребности** на кандидатите, както са определени, например: храна, вода за пиене/измиване, дрехи, място за сядане/сън.
- Да имат достъп до установена основна **система за препращане** към други служби.
- Да имат възможност да предоставят ППП във възможно **най-безопасната среда** както за самите тях, така и за кандидатите.
- Когато е възможно, да могат да използват специално помещение, за да седнат спокойно с хората, нуждаещи се от първоначална подкрепа. Въпреки това ППП **не** следва да се предоставя при закрити врата, особено когато става въпрос за деца. Това се прави, за да не се изплашат децата, а също и поради съображения за сигурност и отчетност.
- Да разполагат с информационни материали на различни езици и в различни формати, които да раздават на кандидатите, когато възникне необходимост. Тези материали следва да предоставят **подходящата информация** на кандидатите, които са пристигнали неотдавна, и следва да са подходящи за възрастта им (препоръчват се версии, подходящи за деца).
- Да могат да се **разпознаят** от други СПЛ, доброволци и кандидати (напр. могат да носят значка или да носят дрехи, указващи ролята им на доставчик на ППП).
- Да **получават подкрепа**, за да се избягва професионално изчерпване, вторични травми и повторно травмиране, особено когато ППП се осигурява от бежанци, обучени за тази цел.
- Да им се напомня, че **те не са специалисти в областта на психичното здраве**. Когато възникне необходимост, доставчикът на ППП трябва да насочи лицето към други подходящи услуги.





1. Какво е ППП и как да я приложите на практика

ППП е метод за предоставяне на подкрепа на хора, преживели изключително стресови събития или ситуации, за да им се помогне да се чувстват спокойни и способни да се справят с предизвикателствата, пред които са изправени. Концепцията за ППП е разработена в началото на 2000-те години. Оттогава насам няколко международни организации² подкрепят тази практика и разработват материали и курсове за обучение в областта на ППП.

Анимационният клип за ППП представя пет основни принципа³ на СПЛ, които са нови за ППП, за да се помогне на кандидатите да възстановят чувството си за сигурност, да се успокоят и да се стабилизират.

Петте принципа са:

- безопасност;
- спокойствие;
- собствена и колективна ефикасност;
- свързаност; и
- надежда.

В анимационния клип са обхванати следните теми:

- основно разбиране на причините, поради които е възможно кандидатите да са в затруднено положение при пристигането им;
- кратко обяснение на петте принципа и как те са свързани с ППП;
- основни дейности, с които СПЛ могат да оказват подкрепа;
- някои основни съображения, за да се гарантира, че кандидатите са защитени.

1.1. Как да повишите осведомеността за ППП с помощта на анимационния клип на ЕУАА

ЕУАА предлага да се повиши осведомеността относно концепцията за ППП чрез **шест кратки сесии, с обща продължителност 2 часа**. В зависимост от големината на групата и нивото на образованието на участниците може да се отдели повече време за всяка от

² Например Световната здравна организация, Международната федерация на дружествата на Червения кръст и Червения полумесец и организацията „Спасете децата“.

³ Вж. Hobfoll et al., *Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence („Петте основни елемента на незабавната и средносрочната интервенция при масова травма: емпирични доказателства“)*, 2007 г.





шестте сесии, които могат да се проведат по различно време в рамките на един ден или в два полудни.



Ръководене и състав на групата

Групата не следва да надхвърля **15 участници**, за да се даде възможност за смислени дискусии.

Препоръчително е да има **един основен водещ**, който ръководи дискусията, и **асистент на водещия**, който остава по-скоро на заден план, за да води бележки.

Както **водещият**, така и **асистентът** следва да имат **солидни познания** по ППП. Асистентът също така следи динамиката на групата, например ако сред участниците възникне напрежение или други емоции, свързани с ППП, и сигнализира за това на водещия, когато е необходимо.

Препоръчва се да се гарантира баланс между половете, както и да се обучават като предоставящи ППП лица от различни възрастови групи. По-разнообразната група от предоставящи ППП може да бъде от полза за достигане до по-широка и разнообразна целева група.



Време, подготовка и оборудване

Продължителността на сесията за повишаване на осведомеността относно анимационния клип за ППП зависи от участниците и познанията им по темата. Анимационният клип е около 4 минути. Следва да отделите приблизително **два часа**, за да предоставите възможност за правилно въвеждане в ППП. Това ще ви даде достатъчно време да обсъдите петте принципа и да изгледате анимационния клип два пъти за по-добро разбиране.

За да се насърчи плодотворна дискусия относно съдържанието на анимационния клип, най-добре е да се организират **присъствени сесии за повишаване на осведомеността** и да се покаже анимационният клип на широк екран или стена. Ако е необходимо, в труднодостъпни райони винаги можете да провеждате дистанционни сесии за участниците.

Що се отнася до **оборудването**, **ще се нуждаете** от лаптоп, за да пуснете анимационния клип, както и прожекционен апарат или други средства за споделяне на екрани, бяла стена или широк екран. Помещението трябва да дава възможност за провеждане на дискусия, без да бъдете обезпокоявани. Полезни са цифровите или хартиените флипчарти, както и тетрадките, в които участниците могат да си водят бележки. Ако не разполагате с хартиени флипчарти, можете да използвате маркери за бяла дъска и да пишете върху стъклата на прозорците.





Методологии:

- представяне
- проектиране на анимационния клип
- работа в групи
- дискусия

1.2. Обобщение на сесиите

Номер на сесията	Използвана методология	Обхваната тема	Продължителност
Сесия 1	упражнение/игра	запознаване с участниците	10 минути
Сесия 2	дискусия за това какво обхваща ППП, допълнена от презентация/обяснение от страна на водещия.	<i>какво е ППП? какво не е ППП? какви са ползите от ППП и ограниченията?</i>	20 минути
Сесия 3	първа прожекция на видеоклипа , последвана от групово дискусия и представяне от водещия на стъпките, които се предприемат по време на ППП, и 5-те принципа.	разсъждения по анимационния клип <i>мислите ли, че вече сте предоставяли ППП в миналото?</i>	30 минути
Сесия 4	втора прожекция на видеоклипа	обсъждане на предпазните мерки и ненанасянето на вреди при предоставянето на ППП.	30 минути
Сесия 5	презентация/упражнение	благосъстояние на служителите и лична грижа	20 минути
Сесия 6	обсъждане/упражнение	закриване и оценка на сесиите	10 минути



2. Съвети за водене на шестте сесии

2.1. Сесия 1: взаимно опознаване

Водещият се представя и обяснява целта на сесията. Като увод предлагаме **въвеждащо упражнение**, при което групата се разделя на двойки. Всеки участник казва на партньора си:

- коя е любимата им храна и какъв филм/книга са харесали наскоро;
- откъде са, как се казват, какво е хобито им и т.н.

След няколко минути всеки участник представя своя партньор, като казва каквото може да си спомни.



Приблизително 10 минути

2.2. Сесия 2: въвеждане на ППП

Водещият задава на групата някои въпроси, например:

- *Какво е и какво не е ППП?*
- *Защо ППП е полезна и какви са предимствата/ограниченията ѝ?*
- *Какво е психологически стрес и какво е травма?*

Участниците отговарят на тези въпроси в общата група или по двойки и след това споделят с групата. Водещият използва съдържанието по-долу, за да обясни областите, които не са разгледани от участниците или които се нуждаят от разяснения.



Приблизително 20 минути



2.2.1. Какво е и какво не е ППП?

Целта на ППП е да се идентифицират лица в затруднено положение и да се отговори на нуждите им. ППП може да се предоставя от професионалисти, но също и от други лица, които имат основни познания в областта. От първостепенно значение е предоставящите ППП служители да могат да идентифицират лица в затруднено положение и:

- да гарантират безопасността им;
- да насърчават спокойната обстановка;
- да опитат да ги успокоят колкото е възможно повече според конкретната ситуация;
- да разберат нуждите им и да ги свържат със подходящите служби.

ППП е	ППП не е
предоставяне на неинвазивни, практически грижи и подкрепа	нещо, което само професионалисти могат да направят
обръщане на внимание на проблемите и нуждите на хората в затруднено положение	консултации или терапия
подпомагане на хората да се справят с основни нужди (храна, подслон, информация)	подробна дискусия на събитието, което е причинило стреса
изслушване на хората, без да ги принуждавате да говорят	молба към някого да анализира случилото се с него или да подреди времето и събитията
успокояване и подпомагане на хората да се чувстват спокойни	оказване на натиск върху хората да споделят чувствата и реакциите си към дадено събитие
подпомагане на хората да получат информация, услуги, процедури, права и мрежи за социална подкрепа (семейни и приятели, също и дистанционно)	получаване на всички отговори на въпроси или възможност за предоставяне на всичко

2.2.2. Защо е полезна ППП?

Целта на ППП е да бъдем човечни и да помогнем на хората, които изглежда имат емоционални, физически или практически нужди. Често кандидатите са в състояние на тежък психологически стрес при пристигането. Вълнението, че най-накрая са пристигнали, и надеждата, че са в безопасност, се смесват с безпокойство какво да очакват и с неизвестността пред една нова страна с различна култура, език и обичаи. Възможната загуба на членове на семейството по време на пътуването допълнително утежнява положението и може да доведе до стрес.



Може да намалите първоначалното усещане, че сте „**претоварени**“, с любезен жест или дума и малко основна информация. Например полезно е да информирате кандидатите къде да отидат и към кого да се обърнат за помощ, за да посрещнат определена своя необходимост, да разясните какво ще се случи след това или просто да признаете, че нещата не винаги са лесни.

ППП също така свързва хората с други хора, включително със семейството. Чувството за свързаност и за това, че не са сами, може да помогне за преодоляване на първоначалния стрес. Предоставянето на реалистична надежда, че нещата могат да се подобрят, също може да бъде от полза.

Простото възприемане на **човешки подход може да окаже силно положително въздействие** и да предаде усещането, че ви приемат за събеседник и имат сериозно отношение към вас. Точно това е целта на ППП.

2.2.3. Ограничения на ППП

ППП не е консултация или терапия. В някои случаи кандидатите може да са изпитвали сериозен психологически стрес в продължение на много седмици. Те може да не са в състояние да се възползват от някои мерки, например предоставяне на информация и основни здравни грижи или общуване с други хора (включително членове на семейството). В този случай се препоръчва кандидатът да бъде насочен със служител, който може да предостави по-задълбочени консултации, за да му помогне да намали степента на стреса. За да се идентифицират хората, които се нуждаят от насочване към консултантски услуги, е важно да се разбере как може да се материализира травмата.

2.2.4. Стрес и травма

Различни хора преживяват едни и същи събития с различни нива на **стрес** и **устойчивост**. Травмата може да се прояви с различни симптоми при различните хора и да повлияе на цялостното им функциониране на различни нива. Реакциите към травматичното събитие могат да бъдат различни и зависят от естеството на самото травматично събитие, наличната система за подкрепа и продължителността на негативните събития.



Примери за такива **травматични събития** са малтретиране, война, злоупотреби, загуба на близки или пренебрегване на емоционалните потребности от страна на родител. Такива събития често се преживяват като „животозастрашаващи“ и човек може да почувства, че няма контрол върху тях, което понякога наистина е така.



Кандидатите, които са преживели траматични събития, например **малтретиране, експлоатация, война, несигурност**, преди миграцията или по време на пътуването или които са оцелели след **корабокрушение**, могат да проявят признаци на тревожност, агресия, оттегляне или други подобни.

Травмата може да се разбира като **психологическа рана**. Тя може да бъде причинена от редица събития и често се съпътства от усещане за претоварване. Това означава усещане, че ситуацията е по-силна от човека и той не може да се справи или че е невъзможно да се разбере въздействието на събитието.

Необходимо е време, за да заздравеят психологическите рани. Въпреки че страховете могат да останат, в повечето случаи засегнатото лице може да се възстанови и да продължи живота си, при условие че получи навременна и пълноценна подкрепа.

Причинените **рани** могат **да се отворят отново при определени задействащи фактори**. Тези задействащи фактори често са свързани с **петте сетива** (зрение, слух, обоняние, вкус, допир), които могат да напомнят на човек за минали преживявания.

Сетивата ни са винаги активни. Като цяло те ни помагат да усещаме опасността и така ни предпазват от нея. Когато обаче се свързват с негативни преживявания, те могат да предизвикат реакции, които да повлияят на функционирането на мозъка ни, както и на поведението ни в дадена ситуация.

				
Зрение	Слух	Обоняние	Вкус	Допир

Когато споменът за минали траматични събития се активира, може **импулсите** ни да не се регулират нормално (напр. ниска поносимост към неудовлетвореност). **Общуването** също може да бъде засегнато (напр. неспособност да се намерят подходящите думи, за да се обясни какво се е случило, или заекване без видима причина). Освен това **споменът** за определени събития може да се изгуби (временно или в дългосрочен план). В зависимост от интензивността на задействащите фактори, човек може да не се чувства нормално през периода, в който е подложен на силен стрес.

В този контекст е важно също така да се отбележи, че задействащите фактори и реакциите не са непременно в линейно съотношение. След преживяно траматично събитие хората реагират по различен начин. Дадено събитие може да се възприеме като траматично (а това води до промяна в поведението и нормалното съществуване на лицето, което го преживява) или като неприятно, тъжно или болезнено, но все пак преодолимо. Това се обуславя от устойчивостта на засегнатото лице.

Устойчивост е способността да се справяме с неприятно преживяване и да се приспособяваме след него. Тя се основава на умения, познания, опит, действия и поведение. Казано по-просто, **устойчивостта е способността „да се възстановяваме“**.

Устойчивостта на кандидатите за международна закрила може да се подсили така:





- подхожда се към тях по човешки, спокоен и грижовен начин;
- дава им се информация за това какво може да се направи за оказване на подкрепа (правна, здравна или психологическа подкрепа в зависимост от ситуацията);
- дава им се даде време, за да се почувстват отново спокойни, без да се добавя стрес (например да се даде възможност на току-що пристигнал кандидат да се наспи добре през нощта на безопасно място, да има достъп до храна и вода);
- оказва им се подкрепа от страна на семейството и/или приятелите;
- установят се връзка със семейството/приятелите в Европа или у дома.

По време на **стресова ситуация** (включително стресови ситуации след миграция, например задържане) засегнатото лице може да развие негативни начини за справяне, например склонност към самонараняване, опити за самоубийство, самолечение, употреба на наркотици.

По-долу ще намерите някои примери за това как да се общува с кандидат, който показва признаци на стрес⁴.

Реакция/поведение на кандидата	Подходящ ангажимент от страна на предоставящия ППП
видимо разтревожен, нервен и раздразнителен	Приближете се до човека и кажете, че сте там, за да му помогнете . Можете да предложите чаша вода, къде да седне или просто да го изслушате . Ако човекът е изключително разтревожен, да го помолите да седне може да има обратен ефект. Разхождането, докато говорите , може да се окаже по-добро решение.
дезориентиран, не присъства напълно тук и сега, погълнат от мисли ⁵	Опитайте се да върнете човека обратно в настоящето и сегашния момент , например, като кажете: <i>Здравейте, аз съм xxx, днес е xxx (понеделник), вие се намирате в xxx (държава) и т.н.</i> (фокусирайте се върху: време, човек, място, ситуация). Може също така да опитате да попитате нещо извън контекст , например: <i>Днес е много топло. Или Чувствам се жаден, мисля да си взема чаша вода, мога ли да ви предложа и на вас малко вода?</i> Такива неочаквани въпроси или изказвания изненадват човека и могат да го върнат „тук и сега“.
отчаян или депресиран	Проверете дали човекът може да се свърже с членове на общността и да участва в някои структурирани дейности . Говоренето, докато се разхождате, може да бъде полезно, когато се занимавате с човек, който изглежда депресиран. Често срещана причина за чувството на безнадеждност и депресия е усещането, че сте „в задънена улица“, без да се вижда решение. Чрез буквалното преместване на тялото

⁴ В таблицата се съдържат само основни примери. При работа с кандидати, изпаднали в тежък стрес, трябва да се приложи подход за ненанасяне на вреда. ППП може да бъде полезна, но не замества специализираните услуги, от които може да се нуждае кандидатът като последващо действие. Част от съдържанието, споделено в настоящия документ, се коригира с информацията, предоставена от [Trauma Company B.V.](https://www.113.nl/english) За повече информация относно превенцията на самоубийствата вж. <https://www.113.nl/english>.

⁵ Това може да се случи, когато се припомнят определени събития, например по време на личното интервю.





	<p>може да се постигне усещането, че човек може да си върне контрола върху ситуацията. В никакъв случай никога не насилвайте човека да се разхожда, а му предложете любезно.</p>
агресивен и разтревожен	<p>Когато нивото на неудовлетвореност е високо, молбата към човека да се успокои често води до обратен ефект. Разговорът по време на разхождане може да помогне, но също така може и просто да се даде възможност на човека безопасно да излее разочарованието си. Например можете да предложите да пренасочат агресията си (например да ритат стената или други предмети, вместо да си удрят главата или челото в стената; или да изкрещят няколко пъти колкото се може по-силно, за да се освободят от гнева си).</p>
прави коментари като „Не искам повече да живея“ или „Искам да умра“, или се опитва да извърши самоубийство	<p>Отговорете прямо и се уверете, че човекът разбира, че приемате мислите му сериозно и признавате болката му. Насочете разговора към практически съвети за безопасност и посочете лицето/лицата, с което/които може да се свърже в момент на криза. Опитайте се да намерите дейности, които могат да отвлекат вниманието на човека от мислите за самоубийство. Много често хората, които говорят за самоубийство, всъщност не искат да умрат, но не знаят как да продължат живота си. Това означава, че се нуждаят от подкрепа за намиране на начини и смисъл, за да продължат да живеят.</p>

В качеството си на предоставящ ППП е от решаващо значение да сте **наясно** с потенциалните фактори и ситуации, които могат да предизвикат стрес. Важно е да се обръща внимание на реакциите, които те предизвикват, не само за избягване на кризисни ситуации, но и за създаване на усещане за разбиране и съответно за контрол у кандидатите. Това от своя страна може да засили устойчивостта им. От първостепенно значение е кандидатите да получат достатъчно **време и възможност**, за да бъдат изслушани и да установят контакт със служителите.



2.3. Сесия 3: гледане на анимационния клип

Водещият информира, че анимационният клип е с продължителност 4 минути, и моли групата да го проследи внимателно. След това водещият казва:

- Помислете за това, което видяхте. Считате ли, че вече сте предоставяли ППП, независимо дали съзнателно или не, както на работното място, така и в други ситуации?

Ако някой от членовете на групата иска да сподели личен опит, като използва концепцията ППП, поканете го да вземе думата.

Забележка: не трябва да се споделят лични травматични преживявания, за да се предпазят участниците. Може да се обсъждат събития, случили се на работното място, но е важно да се отбележи, че това не е сесия за подкрепа, на която да се обсъждат подробно критични случки или други кризисни ситуации. Ако някой от участниците се опита да сподели такъв пример, водещият трябва да му напомни, че този разговор може да се проведе извън това упражнение за повишаване на осведомеността относно ППП.

- Коя част от анимационния клип ви впечатли най-много? Коя част от анимационния клип запомнихте най-добре?

Забележка: няма грешни или верни отговори, участниците могат да споделят свободно.

- Кой от **петте принципа** можете да си спомните? Защо? Какво според вас значи „**прозорец на толерантност**“?
- Имаше ли нещо, което особено ви впечатли? Например нещо, което е **ново** или е от особен **интерес** за вас?

Участниците отговарят на тези въпроси в рамките на общата дискусия или по двойки, а след това споделят с групата някои от основните моменти в дискусията. Водещият напомня на участниците да не повтарят това, което вече е казано от други.

Водещият използва съдържанието по-долу, за да обясни областите, които може да не са били разгледани или които се нуждаят от допълнителни разяснения.



Приблизително 30 минути

2.3.1. Представяне на петте принципа

Преди подробно да обясни принципите, водещият може да покани участниците да споделят опита си с ППП, като си припомнят проведени от тях дейности, които действително са извършили, както и идеи за възможни дейности, които биха могли да бъдат полезни във връзка с всеки от принципите. В това занимание, което не е задължително (зависи от нуждите и нивото на знания на участниците дали да се проведе или не), следва да се вземат предвид възрастта, полът и многообразието.





След това водещият може да се насочи към идеите, представени в анимационния клип за ППП, както и да насърчи участниците да прочетат повече информация по темата⁶.


Принцип 1: Безопасност	Изясняване и примери
	<p>Можете да осигурите усещане за безопасност на различни нива: индивид, група, организация и общност. За да създаде усещане за безопасност, най-добре е да възприемете основен начин за запознаване с човека/въвеждане. Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Казвам се xxx. Работя за xxx. В момента се намирате в xxx.</i> - <i>Мога ли да ви помогна с нещо? Ако се нуждаете от информация или просто от някой, с когото да поговорите, аз съм тук, за да ви изслушам.</i> <p>Можете да помогнете на човек да осъзнае, че се е справил и вече е в безопасност (например след бедствие/криза), като му осигурите място за спане, храна, вода и основна информация за това къде се намира и как да получи помощ.</p> <p>От гледната точка на кандидата усещането за безопасност може да означава:</p> <p><i>Когато започна да се чувствам в безопасност, ще си позволя да отворя очи и да видя къде съм... когато мога да седна... бавно осъзнавам, че вече не се боря за оцеляването си.</i></p>
Принцип 2: Спокойствие	Изясняване и примери
	<p>Когато предоставяте ППП, имайте предвид, че колкото по-спокойни сте вие, толкова по-спокоен може/ще бъде човекът пред вас.</p> <p>Проявата на спокойствие, интерес и ангажираност на човек в беда му помага да осъзнае, че сте в състояние да отделите време и да се грижите за нуждите му тук и сега.</p> <p>Когато изглежда, че човек получава паническа атака и се задъхва, погрижете се дишането му да се успокои.</p> <p>Може да помогнете, като предложите да дишате съзнателно заедно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Да си поемем дълбоко въздух заедно. Вдишайте през носа — едно, две, три, четири — и бавно издишайте през устата — едно, две, три, четири.</i> <p>За деца можете да използвате подходящи варианти, например снимки, форми или други подобни средства, показващи вдишване. Съсредоточаването върху дишането и едновременното броене забавя дишането и спомага за намаляване на сърдечния ритъм.</p> <p>В някои ситуации дихателните упражнения могат да бъдат противоположни. Например, ако човек страда от панически атаки след изтезание чрез задушаване/задушаване с вода или ако някой едва не се е удавил или е бил свидетел на удавяне на други хора. Поради това бъдете предпазливи, за да се приложи подходът за „ненанасяне на вреда“, и внимавайте кога и как да прилагате такива дихателни упражнения.</p>

⁶ Вж. също Hobfoll et al, [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence](#) („Петте основни елемента на незабавната и средносрочната интервенция при масова травма: емпирични доказателства“), 2007 г.



	<p>В подобни случаи можете да се съсредоточите върху броенето, а не върху дишането:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Аз съм тук, за да ви помогна да се успокоите. Сега ще броим много бавно до 10. Ще го направим заедно. Едно, две ...</i> <p>Ако е необходимо, можете да повторите упражнението или да продължите да броите до 15.</p> <p>Когато се брои бавно, сърдечният ритъм може да се успокои, като по този начин се поддържа по-правилен ритъм на дишане. Друга възможност е да посочите или да назовете заедно предметите, които виждате на мястото, където се намирате (например това е маса, тя е бяла, до масата има стол, зад стола има сивкава стена и т.н.). Съсредоточаването върху непосредствената заобикаляща среда може да помогне на човек да се успокои и да се отклони от състоянието на паника или предпаника.</p> <p>От гледната точка на кандидата това би могло да означава: <i>Забелязвам, че съм по-спокоен, когато си позволявам да дишам и да пълня дробовите си с въздух, без да изпитвам стрес или страх.</i></p>
<p>Принцип 3 — Самостоятелна и колективна ефикасност</p>	<p>Изясняване и примери</p>
	<p>Важно е човека, който подкрепяте, да придобие усещане за самоконтрол, така че да е в състояние да помогне на себе си, а оттам — и на другите.</p> <p>Нека кандидатите да вземат самостоятелни решения, дори и за основни неща, например къде в стаята да седнат, дали да говорят с вас, ежедневните дейности и т.н. Това може да бъде много полезно за тях.</p> <p>От гледната точка на кандидата това би могло да означава: <i>Отново се чувствам в състояние да се грижа за себе си. Когато съзнанието ми бавно се избистря, мислите ми стават по-ясни и по-концентрирани. Те не ме водят само до местата на борба ... може би отново ще се почувствам в състояние да започна да се грижа за другите ...</i></p>
<p>Принцип 4 Свързаност</p>	<p>Изясняване и примери</p>
	<p>Дайте информация за това как да се възстанови връзката със семейството (напр. издирване на семейството). Въпреки това просто възможността да се общува със семейството и приятелите у дома също може да бъде от полза.</p> <p>Общуването с други кандидати и споделянето на преживяванията в безопасна среда може да помогне на кандидатите да преодолеят заедно бремето си, да превъзмогнат и донякъде да си обяснят травматичните събития. Това също така изтъква, че те не са сами.</p> <p>От гледната точка на кандидата това би могло да означава: <i>Започвам да усещам, че мога да се опитам да установя нови контакти и да си позволя да проявя любопитство към мястото, където се намирам, или към другите хора... Това се случва и когато си позволя да се усмихна и започна да изследвам средата си с по-малко опасения.</i></p>



Принцип 4: Надежда	Изясняване и примери
	<p>Когато предоставяте ППП, бъдете реалисти, но насърчавайте хората да имат надежда. От решаващо значение е да дадете реалистични предложения/информация, които могат да помогнат на кандидата да върне живота си в нормалното русло. Това може да означава място за спане, информация за процедурата, включително срокове, за да знаят кандидатите какво да очакват, информация за възможностите за работа или образование и т.н. Както всеки друг човек, кандидатите се нуждаят от нещо, което да очакват с нетърпение.</p> <p>От гледната точка на кандидата това би могло да означава: <i>Започвам да се осмелявам да си представя поне утрешния ден... а скоро може би и бъдещето.</i></p>

2.3.2. Обясняване на прозореца на толерантност

Прозорецът на толерантност е състояние, при което силната емоционална възбуда може да се преработи по здравословен начин, което позволява на човек да се чувства нормално и да реагира ефективно на стреса или тревожността. Колкото по-тежка и продължителна е дадена стресова ситуация (война, несигурност, бедност, малтретиране и експлоатация, скръб и загуба, бедствие и т.н.), толкова по-трудно е да се гарантира, че прозорецът на толерантност ще остане отворен и човек ще може да се справи по благоприятен начин с тези събития. За сравнение вж. също раздела относно [травмите по-горе](#).



2.4. Сесия 4: повторно гледане на анимационния клип

Групата гледа анимационния клип за втори път. Водещият приканва членовете на групата да запишат всички ситуации, които могат да ги накарат да се почувстват неловко или тревожно. Забележка: не всички участници могат да споделят нещо.



За да насърчи дискусиата и ако групата не е споделила области/ситуации, които будят безпокойство, водещият пуска анимационния клип от **принцип 2** (от минута 2.25, с акцент върху сцената, в която СПЛ докосва детето), след което преминава към **принцип 3** (от минута 3.05, с акцент върху сцената, в която СПЛ докосва жената).

Водещият/ите пита/т групата:

- *Обсъдете по двойки дали сте имали опит с физически контакт с кандидат (напр. потупване по рамото), който би могъл да бъде изтълкуван погрешно. Ако нямате личен опит, случвало ли ви се е да наблюдавате колега да го прави и това да се почувствате неудобно? Обсъдете какво според вас е нормално и къде трябва да се сложи граница. Дайте пример.*

Забележка: обяснете ясно на участниците, че по принцип не трябва да осъществяват никакъв физически контакт с човека, когото подкрепят. Възможно е обаче да има ситуации, в които кандидат/дете в беда трябва да бъде утешен/о по подходящ за културата и пола начин. В анимационния клип СПЛ слага за секунда ръка на рамото на кандидата и помага на детето да усети собственото си дишане. И двата жеста са направени добросъвестно и публично. Във всеки случай винаги трябва да се иска разрешение от кандидата, преди да се осъществи физически контакт.

Водещият преминава към **принцип 5** (от минута 4.05, с акцент върху сцената, в която полицаят държи ръката на детето, докато разговаря с жената). Водещият обяснява, че в тази сцена СПЛ подава ръка на току-що пристигнало непридружено дете и го развежда, за да се почувства в безопасност. Междувременно жената, подала молба за закрила, се обръща към СПЛ със запитване. Детето и жената не са роднини.

Водещият приканва участниците да погледнат изображението и пита:

- *Може ли тази сцена да бъде изтълкувана погрешно? Ако да, по какъв начин?*

Поканете участниците да обсъдят:

- *Как бихте се чувствали, ако детето всъщност беше синът на жената, с която говори СПЛ? Как това би се отразило на начина, по който възприемате тази сцена?*

Забележка: важно е участниците да разберат, че СПЛ никога не трябва да се опитват да поемат ролята на родител. Приятелската атмосфера е изключително важна, но е вредно и не е професионално да се правите на близки приятели. Необходима е



известна професионална дистанция, като същевременно се осигури емпатичен, почтителен и човешки подход.



Приблизително 30 минути

2.4.1. Създаване на осведоменост относно ППП, когато времето не е ограничено

В случай че е налице повече време, за да се запознаете с ППП, водещият може:

- да използва анимационния клип на ППП като инструмент за повишаване на осведомеността по различни начини

В зависимост от подготовката на участниците и от това доколко удобно е за водещия да експериментира с групата, е възможно анимационният клип да се прожектира в три кръга: първия път без звук, а втория път без визуализации (само звук). Между първите два кръга водещият задава различни въпроси, свързани с това как да се разпознае бедата като цяло, с комуникацията, с предпазните мерки, които трябва да се вземат предвид, включително във връзка с възрастта и пола, със значението на човешката и етичната среща и други подобни. Участниците обменят впечатленията си. Въпрос относно значението на комуникацията в ППП може да бъде:

- *Според вас какъв е добрият начин на общуване и какво трябва да избягвате?*
- *Отделете няколко минути за размисъл и измислете някои „да“ и „не“ в тази връзка.*

Накрая групата гледа анимационния клип в оригинал. Водещият и участниците изясняват нерешените въпроси.

Някои неща, които **НЕ** трябва да се правят по отношение на комуникацията при предоставяне на ППП⁷:

- Х Не прекъсвайте кандидата.
- Х Докато кандидатът говори, не отклонявайте вниманието си и не поглеждате в телефона си.
- Х Не прекъсвайте кандидата и не давайте знаци, че времето е свършило (напр. да погледнете часовника си, да вземете думата и да кажете, че това ви е познато).
- Х Не обещавайте последваща подкрепа, ако не сте 100 % сигурни, че можете да изпълните обещанието.
- Х Не поставяйте под въпрос или под съмнение думите на кандидата.

⁷ За повече информация вж. Световна здравна организация, War Trauma Foundation & World Vision International, *Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers* (Фондация за военни травми и световна визия за международна дейност, „Първа психологическа помощ: ръководство за водещи за ориентиране на работещите на терен“), 2013 г.



- **Подгответе конкретен пример**

Водещият може да подготви пример, свързан с обстоятелствата, в които се намират участниците. Примерът може да се използва за насочване на цялостната дискусия и трябва да представя ситуация с наскоро пристигнали кандидати, включително такива, които могат да се окажат в беда. В примера трябва да се включи основната информация за произхода на новопристигналите кандидати, за наличните услуги, както и за други аспекти, свързани с обстоятелствата.

Участниците се приканват да прочетат примера и да отбележат в точки как биха постъпили при идентифициране/подкрепа на кандидати в беда, какви предпазни мерки биха приложили и като цяло какви стъпки може/трябва да предприеме служителят на първа линия, за да окаже смислена подкрепа.

2.5. Сесия 5: лична грижа

Важно е водещият да засегне темата за личната грижа за служителите. Работата с кандидати, които са силно травмирани, е стресираща и може да окаже влияние върху служителите. Това е свързано с голямо работно натоварване, често в трудни условия на труд и излагане на травматични събития, преживени от кандидатите. Всичко това може да се отрази на чувствата и поведението на служителите. Хроничният стрес на работа може да доведе до професионално изчерпване и вторична травма.

Отговорност на работодателя (органите за убежище и приемане) е да оказва подкрепа на служителите си. За тази цел те трябва да въведат в действие план за благосъстояние на служителите⁸ и да гарантират, че на работещите на първа линия е осигурен подходящ баланс между професионалния и личния живот, за да останат здрави и в безопасност.

Упражнение: групата споделя примери за това какво правят, за да се справят с ежедневната си работа по пълноценен и здравословен начин. След дискусията водещият предоставя на участниците непълнен формуляра [Моят личен план за грижа за себе си](#) и ги приканва да го попълнят.

Забележка: не е задължително участниците да споделят някои от елементите, които са посочили в личния си план. Това е индивидуалният им план за лична грижа, така че не е необходимо да се огласява публично.

Ако водещият установи, че упражнението е породило напрежение или дискомфорт у някой от участниците, това е моментът да отбележи, че тези, които искат, могат да поговорят насаме с него, след края на груповата сесия.

⁸ Вж. тристранния пакет за подпомагане на благосъстоянието на служителите на EUAA: EASO, *Практическо ръководство относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането*, [част I: Стандарти и политика](#); [част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите](#); [част III: Наблюдение и оценка](#), 2021.



Приблизително 30 минути

2.5.1. Моят личен план за грижа за себе си

Област на лична грижа	Практика за лична грижа, която да започнете/продължите	Честота	Допълнителни практики, които да се опитат
физически аспекти (хранете се редовно, спортувайте, грижете се за себе си).	напр.: <i>Планирам посещение за годишния ми медицински преглед.</i>		
емоционални/духовни/умствени аспекти (занимавайте се с дейности, които внасят спокойствие и равновесие в живота ви).	напр.: <i>Започвам да медитирам, да прекарвам време сред природата, да имам хоби, осъзнато отчитам постиженията си, ако е необходимо, ходя на консултации.</i>		
професионални аспекти (поддържайте баланс между професионалния и личния живот, организирайте времето си, участвайте в дейности по изграждане на капацитет).	напр.: <i>Активно търся предстоящи обучения и се регистрирам за участие.</i>		
лични/социални аспекти (срещайте се редовно с приятели и роднини или им се обаждайте; отделяйте време за това).	напр.: <i>Ще се опитам да обядвам редовно навън в неделя.</i>		
финансови аспекти (заделете средства, за да подобрите качеството си на живот и т.н.).	напр.: <i>Спестявам за ново удобно кресло.</i>		

По-долу ще намерите допълнителни предложения за лична грижа, които да използвате в груповата дискусия.

- Започнете да си водите дневник, за да се отърсите от напрежението и да осъзнаете събитията в живота си.
- Напишете писмо до себе си, например във връзка с удовлетворението от професионалната ви дейност или от личния ви живот. Описва се какво е успешно и какво трябва да се промени. Отворете писмото след определен период от време (напр. 6 месеца или 1 година), отбележете положителните промени и областите, които се нуждаят от допълнително внимание.
- Преоткрийте предишни, забравени хобита (напр. готвене/писане/танци).
- Изгледайте филм, който винаги сте искали да гледате.
- Осигурете си достатъчно почивка и сън.





Използвайте технологиите (напр. социалните медии), за да разговаряте редовно с приятели/семейство, които не са близо до вас или трудно се свързвате с тях поради други обстоятелства (напр. по време на пандемия, работа в друга държава и т.н.).





2.6. Сесия 6: оценка и заключителни забележки

Упражнение 1: Водещият приканва участниците да използват карта с усмивки (подготвена и изрязана преди срещата), за да изразят настроението си след сесията. Картите са разположени до лист от флипчарт с текст „**Оценка на сесията за повишаване на осведомеността относно ППП** — днес завършвам тази сесия за повишаване на осведомеността с чувството, че ...“.

Участниците избират картата с усмивка, която най-добре отразява настоящото им усещане, и я залепват на листа на флипчарта. Ако нямате карти, те могат да нарисуват усмихнато лице. Ако искат, участниците могат да добавят коментар към емотикона.

Много доволен	Доволен	Неутрално мнение	Малко разочарован

Упражнение 2: Водещият приканва участниците да отбележат степента на съгласие с долното твърдение, което е написано на втория лист на флипчарта, като отбележат полето, което се отнася за тях.

„Споделеното съдържание беше полезно, с практическа насоченост и ме кара да изпитвам повече увереност, че мога да оказвам съществена подкрепа на нуждаещите се кандидати“.

ДА, СЪГЛАСЕН/НА СЪМ	ДОНЯКЪДЕ СЪМ СЪГЛАСЕН/НА	НЕ СЪМ СЪГЛАСЕН/НА
---------------------	--------------------------	--------------------

Упражнение 3: Водещият приканва участниците да запишат мислите си и евентуални допълнителни мнения на флипчарта, който се намира на изхода, под надписите:

- Това е най-запомнящото се нещо, което научих/изслушах днес
- Бих искал/а да чуя/науча повече в тази област

Водещият благодари на участниците за активното им участие и раздава на всеки от тях по едно копие от [Приложение I: Накратко за ППП](#), преди да си тръгнат.



Приблизително 30 минути

Размисли след срещата: водещият разглежда споделената информация по време на финалната оценка, както и бележките, съставени от асистента. Всички критични бележки се включват в процеса на планиране на следващата сесия за повишаване на осведомеността, за да се постигне подобрене и да се гарантира, че дейностите, които участниците са оценили като полезни, ще бъдат повторно изпълнени или разширени в зависимост от набелязаните нужди.



3. Приложение I: Накратко за ППП



В [анимационния клип на EUAA за ППП](#) са разгледани **основните стъпки** за идентифициране на нуждаещо се лице и насочването му или свързването му със подходящите по-нататъшни служби за посрещане на основните му нужди и потенциални уязвимости (напр.

здравеопазване, вода, храна, издирване на семейството). Видеоклипът обхваща също личната грижа за СПЛ.





Някои организации добавят към списъка по-горе **Стъпка 5 ЖИВОТ**, свързана с устойчивостта⁹.

За да се укрепи устойчивостта, е важно да се посочат полезните начини за преодоляване на ситуацията.

Предоставящите ППП, които работят с кандидати за международна закрила, трябва да се уверят, че всички кандидати, включително тези в състояние на силен стрес, получават сигурност по време на целия процес.

И на последно място, ОПЛ трябва да се погрижат за себе си, за да могат да продължават да предоставят ППП на други хора, които може да преживяват загуба или скръб след преживяна травма.

⁹ Направете справка с Канадския червен кръст, [„Джобно ръководство за първа психологическа помощ“](#), 2020 г.

