

Nowe
Відносини
Нові
Relacje

Зупинка

Міні-словник нових відносин

1.	Нові відносини	2
2.	Слова та словосполучення	4
3.	Рекомендації	14
3.1.	Перша психологічна допомога	15
3.2.	Добра комунікація в команді	22
3.3.	Доступність і стандарти інформації, якщо мова йде про співпрацю з особами 60+	25
3.4.	Методи роботи з особами 60+ в міжкультурному середовищі	27
3.5.	Список посилань “лінкотeka натхнення”	29
4.	Джерела знань – тьютори і учасниці та учасники семінарів	35
5.	Організатори	38





Нові ВІДНОСИНИ

Міні-словник „Нових відносин” це результат обміну знаннями учасниць і учасників та тьюторів семінарів, що супроводжують проєкт. Зустріч відбулася у листопаді 2022 року у Варшаві за участю десяти організацій, які активно співпрацюють в процесі створення Нових відносин – програми підтримки по залученню і міжпоколінній інтеграції людей з України з досвідом біженця. Метою програми є адаптація у Польщі біженців та біженок, які тікають від війни в Україні, з особливим акцентом на людей у віці 50+, в т.ч. інвалідів, а спільні дії спрямовані на запобігання дискримінації, просування політики мультикультуралізму та поваги до автономії, а також на толерантності. Під час зустрічі стало ясно, що щоденна робота в цій новій у суспільному аспекті сфері полягає на задаванні питань і реагуванні на реальність, яка швидко змінюється. Після заспокоєння однієї потреби виникає інша, що вимагає використання інших стратегій праці. На шляху, який намагаються подолати українські гості, а також біженки та біженці з інших країн, як зазначила Кароліна Червінська з Польського міграційного форуму, ми виконуємо функцію зупинки: ми професійно відповідаємо на реальні потреби.

Міні-словник є збірником важливих слів і понять зі сфери «нових відносин», тобто тем, з якими ми стикаємося, коли мова йде про біженців і війну, а також про співпрацю з людьми з досвідом біженця. Він стосується теж тем пов'язаних з включенням до нашого повсякденного життя пенсіонерів і пенсіонерок та їх унікальної, все ще мало видимої перспективи. Він не завершений – як і будь-який інший словник. Він змінюється і оновлюється, так само, як змінюється реальність і методи роботи в міжкультурному середовищі.

Міні-словник створено на основі спільного досвіду і практик, якими ми обмінювалися під час семінарів. У першій частині він являє собою алфавітний збірник найважливіших, ключових слів та словосполучень, а в другій містить опис рекомендацій, добрих практик і методів. На самому кінці ми залишили місце для внесення нових слів і приміток, які треба буде прояснити в майбутньому.



2

Слова та словоспо- лучення

А

Адаптація – пристосування до нових умов життя. У ситуації біженця вона необхідна, особливо важлива і складна, а також пов'язана з великим стресом. Люди з таким досвідом знаходяться під загрозою соціального виключення, що може виникати з незабезпечення соціальних потреб (відсутність житла, обмежений доступ до соціальних послуг і медичної допомоги, труднощі при працевлаштуванні, комунікаційні бар'єри, тощо), але також зі стресу, відсутності сприйняття з боку оточення а також з існуючих стереотипів.

Саме тому так важливо покращити комунікацію, надати психологічну підтримку з метою зниження стресу, повернути віру у власні сили або подолати стереотипи та автостереотипи.

Активізація – слово, відоме людям, що беруть участь в аніматорській роботі. Воно означає заохочення до дій та активності. Однак при роботі з людьми, що мають досвід біженця, активізація не завжди є необхідною метою дій, і звичайно не завжди доречна. Для більшості таких людей, втомлених величезними, часто виснажливими змінами, з якими вони стикаються, на початку найважливішим є звичайне відчуття безпеки (див. слово > Безпека) і можливість використання простору, який дає можливість відпочити. Пригостіть їх кавою і тістечком, не пропонуйте складних завдань для активізації.

Б

Безпека (відчуття безпеки) – відчуття відсутності загрози; стосується окремих осіб або суспільств, дає почуття впевненості та запоруку безпеки і шанс на розвиток та вдосконалення. Дбати про безпеку це

один з найважливіших обов'язків держави і водночас одна з ключових потреб людини. Це стан усвідомлення відсутності негараздів чи загрози зниження рівня життя, спричиненого, наприклад, втратою можливості заробляти, хворобою або старістю чи іншими форс-мажорними обставинами, такими як війна, переслідування чи дискримінація. Біженкам та біженцям в першу чергу необхідна безпека, стабільність і відпочинок. Робота в середовищі біженців не повинна полягати у заохоченні до активності, а у пропонуванні того, що розслабляє, заспокоює і допомагає забути про травматичний досвід і зміни, спричинені обставинами непереборної сили. У більшості з нас виникає натуральне бажання швидко допомогти і запропонувати більше ніж треба, тому в цьому відношенні слід покладатися на ретельне розпізнавання потреб і діяти спокійно.

Біженка, біженець – особа, яка внаслідок виникнення обставин та в пошуках безпеки залишає своє місце постійного проживання, починає жити на території іншої країни або на іншій території своєї країни, яка має право на отримання допомоги з боку інших країн та компетентних організацій. До обставин, про які мова вище, можна зарахувати страх переслідування, воєнний конфлікт, насильство або інші події, які серйозно порушують громадський порядок, та які потребують міжнародного захисту.

У Польщі це люди, що тікають з України від війни та її наслідків, а також люди, евакуйовані з Афганістану, люди, які перебувають на польсько-білоруському кордоні після того, як стали жертвами насильства і були змушені виїхати за кордон, тікаючи від війни і переслідувань з Чечні, Сирії, Іраку, Білорусі, Таджикистану. Серед них – діти, які були позбавлені опіки і підлітки, вагітні жінки, люди, які стали жертвами насильства, в тому числі сексуального. Представники та представниці різних професій: перекладачі, бухгалтери, гінекологи, економісти, столярі, особи, політичні діячі, але також неграмотні люди чи пенсіонери. Біженство це лише етап у житті, який жодним чином не визначає подальшу долю цих людей.

В

Військова травма – сильна психологічна травма, яка часто виходить за межі людської стійкості до стресу, який був викликаний досвідом війни. Важливо пам'ятати, що не кожна людина, перебуваючи в кризі біженства та яка втікає від війни в Україні або в інших країнах світу, була свідком травматичних подій.

Д

Дискримінація – обмеження або позбавлення рівних соціальних, політичних чи економічних прав певних груп або цілих спільнот у суспільстві. У випадку гуманітарної кризи (див. словосполучення > Гуманітарна криза), різновидом якої є, зокрема, війна в Україні, дискримінація це одне із негативних явищ, яке часто трапляється.

Добробут – суб'єктивне відчуття людиною щастя, благополуччя і задоволення життям, позитивне ставлення до цілей, які людина хоче реалізувати і які надають сенс її життю, завдяки чому вона може діяти і насолоджуватися життям. Це також найбільш мінливе і залежне від зовнішніх умов задоволення певною сферою життя, наприклад сімейною, соціальною чи здоров'ям.

Добробут пенсіонерів та пенсіонерок – особи похилого віку є найбільш диференційованою соціальною групою, до складу якої входять люди віком від 60 аж до 100 років. Різниця не тільки у віці, але й у статі, досвіді, стані здоров'я, освіті, ставленні до життя – отже, у діях варто враховувати окремі можливості людей похилого віку та відповідним чином подбати про добробут, необхідний у роботі з цією групою (див. > Рекомендації > Пенсіонери).

Доступність – можливість зручного використання чогось, без докладання зайвих зусиль; означає надання людям з особливими потребами

можливості брати участь у різних сферах життя на рівних умовах з іншими. Ці особи, або через свої зовнішні чи внутрішні характеристики або враховуючи обставини, з якими вони зіткнулися, змушені вживати додаткових заходів у своєму повсякденному житті або вживати спеціальних заходів для подолання бар'єру, щоб мати змогу брати участь в різних сферах життя на рівних умовах з іншими. Доступність означає усунення просторових, транспортних, комунікаційних та когнітивних бар'єрів (див. > Рекомендації > Доступність).

З

Зупинка – місце, призначене для посадки або висадки пасажирів на маршрутах громадського транспорту і одночасно метафора роботи з людьми в умовах кризи біженства, що дозволяє зрозуміти роль осіб, які допомагають та надають підтримку, виконуючи функцію так званої «зупинки»; цим людям відводиться конкретний час для зустрічі, вони не знають, як довго вони перебуватимуть на зв'язку, вони не очікують подяки, не оцінюють, не виходять за рамки своєї ролі і є передбачуваними.

К

Комунікація – обмін інформацією між людьми, спілкування. У командах, які об'єднує спільна професійна мета, кожна людина, що бере участь у спілкуванні, відповідає за комунікацію. Однак саме керівники відповідають за хорошу атмосферу і створення умов для ефективного спілкування, передачі і обміну цінностями важливими для організації та визначення спільних принципів доброї комунікації на початку роботи над даним проектом. (див. > Рекомендації > Добра комунікація).

Конфлікти (в команді) – їх можна порівняти до фруктів – якщо вони псуються, то з ними потрібно негайно розібратися. Це поширене явище, неминуче пов'язане з соціальним життям і якого не можна уникнути. (див. > Рекомендації > Добра комунікація).

Криголами – методи дій, спрямовані на усунення різних міжкультурних бар'єрів (див. > Рекомендації > Методи).

Криза гуманітарна (гуманітарна криза) – має місце тоді, коли без зовнішньої допомоги становище людей, що постраждали внаслідок кризи, наприклад війни, буде погіршуватися та потенційно їм може загрожувати смерть. Гуманітарні кризи супроводжуються такими явищами, як: торгівля людьми, насильство в сім'ях, особливо у відношенні до дітей, експлуатація нечесними роботодавцями, загроза бездомності, дискримінація (див. слово > Дискримінація). Кожен, хто працює з тими, що стали жертвами кризи, повинен знати, куди їх направити за допомогою.

Криза психологічна (емоційна) (психологічна (емоційна) криза) – стан психічного дисбалансу, зумовлений випадковими подіями, особистими невдачами, різними поразками. Життя характеризується постійними змінами, спричиненими критичними подіями, що створюють внутрішній дисбаланс; це проривний, вирішальний період, протягом якого значно погіршується ситуація в конкретній сфері і який вимагає, в свою чергу, прийняття негайних рішень. Біженці та біженки опиняються у кризовій ситуації та наражені на кризові події. Люди в умовах кризи потребують підтримки в стабілізації і відновленні ресурсів. Спілкування з групами людей або людьми, які переживають стрес і кризу, може вимагати від осіб, які надають підтримку, застосування правил ППД, тобто Першої психологічної допомоги (див. > Рекомендації > Перша психологічна допомога).

Слід пам'ятати, що не кожна людина, яка є біженцем чи біженкою, перебуває в психологічній кризі і не кожна пережила травматичні події. Багато людей стикаються з труднощами, які не

пов'язані з війною або біженством, і застосовують здорові, адаптаційні реакції і стратегії, запускаючи природні процеси регенерації.

Культурні різниці – «два супутники – один космос», за допомогою такої метафори можна описати ситуацію, в якій зустрічаються культурні різниці. Виховання в тій чи іншій культурі призводить до того, що реальність, яку сприймає людина, фільтрується через призму певних припущень щодо соціального життя, не повністю сформульованих і усвідомлених, які спрямовують думки і впливають на поведінку. Це, в свою чергу, призводить до того, що система норм, цінностей і поведінки людини, яка була вихована в іншій культурі, відрізняється від нашої. Усвідомлення цього факту не тільки дає нам можливість прийти до порозуміння, але й полегшує весь процес. Культурні відмінності проявляються в повсякденних контактах в міжкультурному середовищі, в тому числі польсько-українському.

Культурне різноманіття – принцип, який визнає і легітимізує не тільки культурні відмінності між різними групами людей, але й саме існування різних культур, їх співіснування і взаємодію. Воно дозволяє оцінити прояви культури, які характеризують конкретне суспільство, країну або регіон, дає можливість прийняти і поділитися характеристиками тієї чи іншої культури в даному місці у світі. Поняття культурного різноманіття тісно пов'язане з культурною ідентичністю, міжкультурністю (див. слово > Міжкультурність) та багатокультурністю, що означає відносини між різними мовами, етнічними групами, релігіями, кулінарну взаємодію тощо. В рамках діяльності, що здійснюється в міжкультурному середовищі, важливо виявити специфіку даної групи в контексті різноманітності – культурної, гендерної, вікової тощо. Наприклад жінки, які походять із села, та жінки з міст по-різному сприймають чоловіків. Також важливо пам'ятати про різноманіття самих жінок, які мають різні інтереси. Так само, у діяльності, яка здійснюється за участю старших груп – вони відрізняються не тільки віком, але й статтю, досвідом, станом здоров'я, освітою, ставленням до життя.

М

Мігрант – людина, яка з різних причин і на період більше ніж один рік залишає своє місце постійного проживання і переїжджає на інше місце, як в межах країни, так і за кордон, на тимчасове або постійне проживання, добровільно або примусово, законно або незаконно. Цей термін охоплює, серед інших, трудових мігрантів та іноземних студентів.

Часто слово «мігрант» використовується сьогодні як загальне поняття, що охоплює як мігрантів, так і біженців (див. слово > Біженець). Однак, це саме останні вимагають особливого правового захисту, наприклад захисту від вигнання або повернення та захисту від покарання за нелегальний перетин кордону в пошуках безпеки. Слід пам'ятати, що звертання з проханням про надання притулку це універсальне право людини.

Міжкультурність – відноситься до контактів і спілкування між культурними групами, що відрізняються одна від одної серед інших, етнічним походженням, релігією, мовою або національністю, на умовах рівності. Мова не йде про домінацію однієї культури над іншою, незалежно від співвідношення більшість-меншість. За даними ЮНЕСКО, це поняття означає «побудову справедливих відносин між людьми, громадами, країнами і культурами». Метою цієї ідеї є розуміння культурної відмінності (див. словосполучення > Культурні відмінності).

Мовний бар'єр – труднощі у спілкуванні, пов'язані з недостатнім рівнем володіння іноземною мовою. У повсякденній роботі з людьми, які мають досвід біженця це справжній виклик, який вимагає створення методів, що дозволяють ефективно спілкуватися і співпрацювати. (див > Рекомендації > Методи).

П

Пенсіонери та пенсіонерки – різноманітна група осіб віком від 60 до 100 років. Старіння – індивідуальний процес, який залежить від соціальної, економічної або політичної ситуації. Тому неможливо дати визначення «типової» літньої людини. Старіння стосується людей різного віку: 60-75 років (рання старість), 75-90 (пізня старість), 90+ (довголіття).

Перша психологічна допомога (скорочено: ППД) – гуманітарна, підтримуюча реакція на іншу людину, яка страждає та може потребувати підтримки. ППД поважає гідність, культуру і можливості даної людини. Включає надання практичної допомоги та підтримки, яка не є нав'язливою, оцінку потреб та турбот; допомогу у задоволенні основних потреб (наприклад, потреб в їжі, воді, інформації); активне слухання осіб, яким потрібна підтримка, без чинення на них тиску, щоб спонукати їх до спілкування; надання допомоги людям в отриманні інформації, послуг та соціальної підтримки; захист від подальшої шкоди (див > Рекомендації > ППД).

Потреба – помітна нестача чогось. Команди, що виконують завдання у сфері роботи з людьми, з досвідом біженця, в першу чергу повинні прислухатися до їх потреб і, наскільки це можливо, задовольнити їх в першу чергу, особливо якщо мова йде про основні потреби, такі як право на відпочинок, психічне здоров'я тощо. Активізаційні дії не є завданнями, які виконуються в першу чергу. Мігрантки та мігранти мають різні інтеграційні потреби та різні часові можливості.

Р

Розмова – один з основних і найкращих методів роботи в міжкультурному середовищі біженців (див. > Рекомендації > Методи).

С

Соціальна інтеграція – процес залучення до основної частини суспільства різноманітних, зазвичай меншинних суспільних груп, таких як національні меншини або біженці, які, в результаті цього, отримують можливості та права, досі доступні для більшості. Складність цього процесу полягає в тому, що необхідним є схвалення обох сторін, а також – що не є легким завданням – пристосування цінностей, норм, звичаїв, традицій, світоглядів і навіть мови. У контексті гуманітарної кризи в Україні ефективна соціальна інтеграція є однією з найбільших викликів соціальної політики Польщі. Залучення базується на різних формах активності, таких як програма «Нові відносини» або діяльність Польського міграційного форуму, спрямована на поліпшення взаєморозуміння обох сторін.



Рекомен- дації

3.1

Принципи Першої психологічної допомоги (ППД)

Принципи ППД поширюються на всіх, хто має контакт з групами людей і особами, що переживають стрес і які опинилися в кризовій ситуації.

Перш ніж почати допомагати, спочатку подбайте про себе. Спробуйте відповісти на запитання:

- Що я роблю, щоб подбати про себе?
- Що робить моя команда, сім'я або друзі, щоб подбати про себе?

Також пригадайте, чим не є ППД:

- Вона не призначена лише для професіоналів.
- Вона не може сприйматися як професійна консультація.
- Вона не може полягати на заохоченні особи, якій надається, до здійснення аналізу того, що з нею сталося, або впорядкування подій.
- Хоча вона пов'язана з готовністю вислухати історію людей, мова не йде про чинення тиску на них, щоб змусити їх говорити про відчуття і переживання.

Кого стосується ППД?

- Людей, які перебувають під впливом сильного стресу, які стали свідками раптових і важких подій. Це стосується як дітей, так і дорослих.

Увага! Не кожна людина, яка пережила складну ситуацію, потребує або хоче отримати ППД. Не чиніть тиску, якщо особа не хоче отримувати цю допомогу або відмовляється від неї. Однак повідомте їй, що таку допомогу можна отримати у будь-який час, коли вона відчує таку потребу.

Є люди, які через свій слабший психічний або фізичний стан вимагають більш складної підтримки ніж ППД:

- люди, які отримали серйозні травми, такі що загрожують їхньому життю, та у зв'язку з цим потребують надання негайної медичної допомоги,
- люди, які сильно нервуються і через те нездатні подбати про себе або своїх дітей,
- люди, які можуть завдати собі шкоди ,
- люди, які можуть завдати шкоди іншим.

Коли надається ППД?

ППД призначена для тих, хто нещодавно опинився у кризовій ситуації. Може статися так, що ви будете першою людиною, з якою вони зустрінуться після кризової події. Іноді, однак, перерва між подіями та зустріччю з вам може тривати кілька днів або тижнів.

Де надається ППД?

У кожному місці з належним рівнем безпеки. Оптимально, коли існує можливість забезпечити приватність з метою вшанування гідності іншої людини.



ППД базується на чотирьох основних принципах.



Принцип № 1: Підготуйтеся

Отримайте інформацію про кризову ситуацію:

- Що сталося?
- Коли і де це сталося?
- Скільки може бути потерпілих?
- Ким є потерпілі?

З'ясуйте, які види допомоги та підтримки доступні:

- Хто забезпечує заспокоєння основних потреб, таких як перша лікарська допомога, їжа, вода, притулок або пошук та встановлення місця знаходження членів сім'ї?
- Де і яким чином люди можуть отримати таку допомогу?
- Хто ще допомагає? Чи залучені члени громади до цієї діяльності?

Проаналізуйте питання безпеки та захисту:

- Чи вже немає кризової ситуації чи вона все ще продовжує існувати?
- Які небезпеки існують в навколишньому середовищі?
- Чи існують території або зони, до яких слід не потрапляти через небезпеку чи заборону перебування?

Важливо! Пам'ятайте, що кризові ситуації можуть носити хаотичний характер і часто бувають моменти, коли доводиться діяти негайно. Завжди перевіряйте, чи ви перебуваєте у відповідному фізичному та емоційному стані, для цього щоб надавати ППД. Якщо це можливо, перед потраплянням у кризову зону отримайте найбільш важливу інформацію про ситуацію, щоб забезпечити безпеку та ефективність своїх дій.

Принцип № 2: Дивіться**Пам'ятайте:**

- Кризові ситуації можуть швидко змінюватися.
- Те, про що ви дізнаєтеся під час перебування в місці виникнення ситуації, може відрізнятись від того, про що ви дізналися перед потраплянням у кризову зону.

- Присвятіть час – хоча б хвилину – щоб озирнутися навколо і орієнтуватися в ситуації.
- Подбайте про свою безпеку.
- Подумайте перед тим, як вчиняти дії.
- Поміркуйте, хто може отримати ППД і як можна найкраще допомогти.

Перевірте:

- Чи забезпечений належний рівень безпеки?
- Чи є люди, які потребують негайної допомоги?
- Чи наявні люди у серйозному стресовому стані ?

Люди, які потребують особливої уваги:

- Діти і підлітки, особливо ті, які відокремлені від їхніх опікунів.
- Особи, які мають проблеми зі здоров'ям або фізичні вади чи розумові розлади.
- Люди з хронічними захворюваннями.
- Особи похилого віку.
- Вагітні і годуючі жінки.
- Люди зі зниженою рухливістю, люди з проблемами зору або слуху.
- Особи, яким загрожує дискримінація або насильство.
- Особи з інших етнічних або релігійних груп.
- Люди з психічними розладами.

Принцип № 3: Слухайте

Слухайте дуже уважно. Залучіть очі, вуха і серце.

- Підійдіть до людини, яка може потребувати підтримки, встановіть з нею контакт, присвятіть їй всю свою увагу. Представтеся. Запитайте, чим можете їй допомогти. Якщо це можливо, знайдіть безпечне і спокійне місце для розмови. Допоможіть їй, щоб вона відчувала себе комфортно; наприклад, запропонуйте воду. Забезпечте їй безпеку.

- Запитайте про її потреби і турботи, уважно вислухайте та допоможіть їй досягти спокою. Перебувайте поруч з цією людиною. Запитайте про її потреби і занепокоєння, хоча деякі з них можуть бути очевидними, наприклад ковдра або інший допоміжний засіб для людини, одяг якої був розірваний.
- Завжди питайте, що потрібно людям і які вони мають страхи. Дізнайтеся, що для них є найважливішим на даний момент і допоможіть їм визначити їх пріоритети.
- Не чиніть тиску на розмовника, щоб він почав говорити. Вислухайте його, якщо хоче розповісти про те, що сталося. Якщо людина сильно нервується, допоможіть їй заспокоїтися і переконайтеся, що вона не одна.
- Турбуйтеся і ставтеся з повагою до кожної людини, відповідно до правил культури, з якої вона походить.



Важливі питання і відповіді, тобто перевірені способи роботи:



Як підійти до потерпілої особи і встановити з нею контакт?

Спокійно і з повагою. Представтеся, скажіть, з якої ви організації. Якщо вона сидить, запитайте, чи можете ви сісти поруч.

Як запропонувати підтримку і запитати про потреби?

Чи можу спробувати вам допомогти? Чи існує щось, у чом у можу вам допомогти?

Як допомогти жертві у встановленні найважливіших потреб?

Приклад: *Перш ніж я дізнаюся, яким чином зробити/отримати/перевірити те, що вам потрібно, чи можу я вам у чомусь допомогти? Чи можу я принести воду, їжу, ковдру і т.д.? Я бачу, що ви відчуваєте біль, можливо викликати медичну допомогу?*

Коли вже знаєте потреби, проявляйте розуміння і підтвердьте незалежність.

Як допомогти комусь, хто потребує допомоги, але відмовляється від неї?

Поставтеся до цього з повагою. Підтвердьте свою доступність, якщо людина змінить свою думку; скажіть, де вас тоді можна буде знайти (або де буде можна знайти іншу людину, яка може надати підтримку).

Що робити і як треба розмовляти?

- Знайдіть спокійне місце для розмови, щоб ніщо не відволікало вашої уваги..
- Ставтеся з повагою до приватності та збережіть в таємниці особисту історію людини, якщо це виправдано.
- Перебувайте поруч з цією людиною, але також дотримуйтеся належної відстані, відповідно до її віку, статі та культури.
- Доведіть особі, що ви її слухаєте (наприклад, шляхом кивання головою і говоріння «хм»).
- Будьте терплячими і зберігайте спокій.
- Надайте інформацію про фактичний стан, але тільки якщо ви у ній впевнені. Будьте чесні щодо того, що ви знаєте і чого ви не знаєте.
- Надайте інформацію таким чином, щоб вона була зрозумілою кожній людині: чим простіше, тим краще.
- Ставтеся з розумінням до самопочуття людини, з якою ви розмовляєте, і до будь-яких втрат або важливих подій у її житті.
- Намагайтеся підкреслити сильні сторони людини і те, яким чином вона вже собі допомогла.
- Дозволяйте мовчати.

Чого не робити і чого не говорити?

- Не дивіться на телефон або комп'ютер під час розмови; не створюйте враження, що щось відволікає вашу увагу.
- Не торкайтеся людини, якщо ви не впевнені, що це відповідає нормам її культури.

- Не наполягайте на тому, щоб людина розповідала свою історію.
- Не перебивайте і не прискорюйте чийсь розповідь.
- Не оцінюйте того, що зробила людина, або чого вона не зробила, або того, як вона себе почуває.
- Не обіцяйте і не надавайте фальшивих запевнень.
- Не кажіть: «Ви не повинні так себе почувати» або «Ви повинні бути щасливими, оскільки ви вижили».
- Не віднімайте людині сили і відчуття того, що вона здатна самостійно подбати про себе.

Принцип № 4: Забезпечте зв'язок

Ви можете допомогти людині задовольнити її основні потреби, надаючи доступ до послуг та допомагаючи вирішувати проблеми, надаючи інформацію та встановлюючи контакт з її близькими людьми а також забезпечуючи соціальну підтримку.

Важливі принципи дії:

- оновлюйте свої знання,
- переконайтеся в тому, що люди, які постраждали від кризи, знають де можна отримати інформацію,
- відповідайте тільки тоді, коли знаєте відповіді на запитання – не вигадуйте відповіді,
- говоріть коротко і по суті,
- надавайте однакову інформацію групам, з метою уникнення поширення чуток,
- вкажіть джерела інформації та їх значення,
- якщо у вас немає потрібної інформації і ви обіцяєте її отримати, повідомте про те, коли ви це зробите,
- завжди повертайтеся з інформацією, коли ви обіцяли.



3.2 Добра комунікація в команді

За добру комунікацію відповідають усі люди з команди. У випадку, якщо керівники і лідери не дбатимуть про стандарти і не культивуватимуть добрих звичок у цій сфері, то неодмінно виникнуть проблеми. «Якщо ви добрий кухар, ви ніколи не дозволите, щоб ножі, які ви використовуєте, були негострими».

Отже, яким чином можна заточити їх і подбати про свою кухню? Ось поради, які ми опрацювали на семінарі:



Ознайомтеся з ними, якщо ви є лідером.



Подбайте про благополуччя команди, але також будьте уважні до себе. Ви можете зробити це наступним чином:

- розподіляйте завдання відповідно до компетенцій і бажань. Хороші відносини базуються на відчутті, що ми знаходимося там, де наше місце,
- перед запуском проєкту визначте правила спілкування, поділіться різноманітним досвідом та цінностями,
- намагайтеся, щоб кожна людина в команді відчула відповідальність за те, що вона робить,
- довіряйте своїй команді, уникайте надмірного контролю,
- будьте чесними і не приховуйте проблем, кажіть, що працює і що виявилось неефективним,
- після проведення складної розмови завжди в кінці запитайте у людини, з якою ви розмовляєте: «Що ви відчуваєте?», «Як це для вас звучить?»,
- дякуйте за конкретні речі та підкреслюйте вклад кожної людини
- забезпечте кожній людині простір для висловлювання думок,
- організуйте щотижневі командні зустрічі, щоб обговорити те, що відбувається в проєктах,

- час від часу обдумайте те, що команді треба для поліпшення комунікації,
- створіть умови для того, щоб кожна людина була почута і мала шанс сказати, з чим вона змагається, і що їй потрібна підтримка або запропонуйте створити знак/слово/пароль, який свідчить про те, що людина змагається з якимось труднощами і що вона хотіла би поговорити про це,
- дозвольте колегам проявляти себе, бо тоді вони почуваються потрібними і важливими,
- якщо ви працюєте у великій організації: подумайте про структуру, в рамках якої кожна людина перебуває у розпорядженні обраного менеджера/керівника з відповідними компетенціями, до якої вона може звернутися з конкретною проблемою,
- якщо існує така можливість, забезпечте фінансування індивідуальної психологічної допомоги для вашої команди,
- пам'ятайте, що досвід і навички (практика) працюють, а спілкування – це не просто слова.

Приклади добрих практик:

- запросіть вашу команду на зустріч в понеділок, назва якої «З чого ми починаємо тиждень?»
- запропонуйте зустрічатися регулярно з метою обговорення складних ситуацій, і щоб можна було спільно знайти рішення,
- знайдіть час для зустрічей як під час роботи, так і за межами офісу: спільне кавування, поїздка, прогулянка, пліткування та розваги,
- присвятіть трохи часу, щоб відсвяткувати командні успіхи.



Ознайомтеся, якщо ви є частиною команди, а також лідером.



Розвивайте в собі здатність до побудови зворотного зв'язку. Це нелегка справа, але це можна зробити наступним чином:

- Говоріть про себе і про свої почуття, від першої особи (напр. «Почуваюся...», «Думаю, що...»). Говоріть так, щоб людина, до якої ви звертаєтеся, зрозуміла, як ви себе почуваєте і чому.
- Приготуйтеся заздалегідь. Подумайте про те, що ви хочете сказати.
- Цінують і помічайте те, що добре. Потім, повідомте про те, що не працює. Це метод «бутерброда» – між двома скибочками хліба ви кладете шматочок шинки або сиру, тобто те, що вам не подобається, а хліб це щось позитивне. Таким чином, ви приховуєте негативне повідомлення між двома позитивними.
- Підкреслюйте, що складна ситуація, про яку ви говорите, – це ваша особиста перспектива: «Я відчуваю це так... і я хотів би знати вашу думку». Запропонуйте знайти спільне рішення.
- Важливо дати зрозуміти, що ви не хочете звинувачувати нікого ні в чому, а просто поговорити.
- Замініть негативне повідомлення на рекомендацію, тобто інформацію про те, як можна покращити те, що не працює.
- Віднесіться до того, що нас об'єднує, тобто спільної мети.
- Пристосуйте зворотній зв'язок відповідно до ситуації та конкретних людей.
- Не замикайтеся в собі, скажіть: «Я бачу, що вас щось турбує. Чи можемо ми поговорити?»
- Цінують роботу кожної людини. Не треба “відкривати шампанське”, просто скажіть: “Ви внесли великий вклад». Дякую за це”.

Встановіть межі. Наприклад, таким чином:

- Коли спілкуєтеся за допомогою месенджерів, створюєте нові тематичні групи, діліться знаннями та думками з іншими людьми з вашої команди, пропонуйте та дотримуйтеся принципу: «Не пишемо в неробочий час».
- Дотримуйтеся встановленого у команді робочого часу та інших правил, які дозволяють іншим людям почувати себе добре.



3.3

Доступність

Дотримання правил доступності є важливим. Особливо, якщо ви дивитесь з перспективи людей, які намагаються подолати різні, часто прості бар'єри, такі як піднімання сходами чи прочитання повідомлення. Ці правила важливі, тому що завдяки ним люди похилого віку або люди з обмеженими можливостями можуть виконати прості дії і функціонувати на рівних засадах з іншими.

Як слід спілкуватися зі старшими людьми і дотримуватися принципів доступності?

1. Підготуйте інформацію як в друкованому, так і в цифровому вигляді, постарайтеся якомога більше дізнатися про людей, для яких вона призначена, і про їхні потреби.
2. Пишіть простою мовою
 - Завжди представляйте інформацію таким чином, щоб більшість людей могла легко її зрозуміти, в тому числі люди, які погано володіють польською мовою.
 - Пам'ятайте про людей з когнітивними розладами, включаючи порушення інтелектуального розвитку, хвороби або неврологічні травми.
 - Використовуйте приклади, малюнки, графіку.
 - Говоріть правильно, використовуйте короткі речення і легко зрозумілі слова.
 - Не вживайте складних термінів і слів запозичених з інших мов.
 - Уникайте скорочень, відсотків і великих чисел, натомість використовуйте терміни «мало», «багато» тощо.
3. Пам'ятайте про деталі
 - При роздруку застосовуйте зручний для читання, використання і копіювання формат аркушів паперу (A4 або A5).
 - Використовуйте некарбовані шрифти, тобто шрифти без засічок,

з простими закінченнями літер. До них належать такі шрифти, як: Arial, Verdana, Trebuchet MS, Helvetica, Univers, Futura. Карбовані шрифти це: Times New Roman, MS Serif, Constantia і Lucida Fax

- Стримано застосовуйте темний фон.
 - Не використовуйте дизайн або графіку, що ускладнює читання і розуміння документа.
4. Перевірте, чи веб-сайт вашої організації або проекту відповідає вимогам WCAG 2.1 (тобто видимість, функціональність, зрозумілість, сумісність). Використайте ці інструменти: <https://wave.webaim.org> або <https://lepszyweb.pl/walidator>

Турбота про доступність передбачає також інші види діяльності, які ви можете планувати і впроваджувати у своїх проєктах:

- залучення перекладача,
- підбір правильних форм підтримки людей з різними проблемами, такі як: підтримка супроводом (участь волонтера-опікуна), пристосування тривалості до можливостей учасників, пристосування якості їжі (спеціалізовані дієти) або вирішення питання перевезення.



3.4

Методи роботи з особами 60+ в міжкультурному середовищі

Як пенсіонери і пенсіонерки, так і українські гості це групи з особливими потребами. Не всі стандартні методи можуть бути використані в діяльності за участю цих людей, іноді не всі методи використовуються відразу, а деякі з них не повинні використовуватися взагалі. Якщо це можливо, запросіть цих осіб до участі в запланованих індивідуальних заходах та проінформуйте їх, що вони є безкоштовними.

Ось що досі виявляється ефективним.

- Створення простору для спільної активності, що дозволяє представити навички, незалежно від соціального статусу або віку.
- Вибір місця, яке може уможливити вільне і спонтанне спілкування, без керування ззовні. Таким чином можуть бути встановлені різноманітні форми відносин.
- Прості, інтеграційні та мотиваційні заходи, тобто всякого роду рукоділля, спільні танці та вправи-”криголами”.
- Створення можливостей для зближення і допомоги в подоланні бар’єрів (“ламанні криги”), що має призвести до того, що згодом спільні заходи принеситимуть більше задоволення та будуть більш ефективними. Існує декілька способів забезпечити це:
 - Розповідь про себе – завдяки цьому легше знайти спільні теми в товаристві, до якого ви тільки що потрапили. Одне рішення може стати вам в нагоді, коли господарі розпочинають раунд в міжкультурному середовищі. «А в нас...» – ці слова дозволяють представити себе, приносять задоволення і відчуття унікальності.
 - Спільне приготування їжі – допомагає будувати і управляти відносинами.
 - Витримання некомфортної тиші під час перших зустрічей – це важко, але це спонукає групу взяти на себе відповідальність за ситуацію; завжди є хтось, хто починає перший.

Коли мовний бар'єр є додатковим викликом:

- Запрошення до спільного виконання якогось невеликого завдання на самому початку – замість представлення або встановлення правил (наприклад, декорування залу тощо)
- Прохання мати при собі невелику, особисту дрібничку.
- Вивчення та спільне виконання однієї пісні, куплети якої доступні як польською, так і українською мовами.
- Підготовка переліку інтернаціоналізмів, тобто слів, що звучать польською мовою так само як українською – обрана людина читає їх по черзі, інші повідомляють, що вони все розуміють.
- Привітання різними мовами – кожна людина отримує вказівки, як має привітатися, а інші відгадують, з якої культури та мови вони походять.
- Обмін знаннями через досвід – те, що об'єднує людей, це бажання допомогти, бути потрібним, відчувати власні можливості, відповідальність та усвідомлення того, що вони можуть зробити щось добре.

Про те, як живеться на території Польщі або про те, як підготувати гарне резюме – найкраще розповість людина, яка має досвід мігранта, а не запрошений експерт чи експертка. Залучення до цього типу дій тих, хто подолав такий самий шлях, має додаткову цінність для тих, кого цей шлях чекає.



3.5 Список посилань (лінкотeka) натхнення

Товариство творчих ініціатив „є” реалізовувало або брало участь у розробці багатьох проєктів, що стосуються теми міжпоколінних та міжкультурних зв'язків. Ми знаємо, що багато вже зроблено в цій сфері. Переконайтеся в цьому і знайдіть натхнення, адже не все треба придумувати спочатку. Ви ознайомитеся з відеоматеріалами, які Марта Бялек-Грачик вибрала з обширного архіву.

Про необхідність вкорінення

- Соціальний музей Дубно:
<https://vimeo.com/manage/videos/729566667>
- Околиці нас вражають:
<https://vimeo.com/manage/videos/729236837>
- Висін – об'єднання культур:
<https://vimeo.com/manage/videos/575424780>

Про необхідність перебувати в громадському просторі

- Любохня – стара любов не старіє:
<https://vimeo.com/manage/videos/575401076>
- Мобільна зона ігор та забав:
<https://vimeo.com/manage/videos/585764650>

Про контакти між старшими людьми та молодшими поколіннями та дітьми

- Університет третього віку в місті Стешев – подорож з равликом:
<https://vimeo.com/manage/videos/637015197>

- Мобільна зона ігор та забав:
<https://vimeo.com/manage/videos/585764650>
- Аудіоказки:
<https://publicystyka.ngo.pl/bajki-sluchajki-czyli-jak-starsi-i-mlodsi-wspolnie-nagrywali-audiobooki>
- Меблева майстерня:
<https://vimeo.com/manage/videos/575412987>
- Об'єднали їх відео ігри:
<https://www.youtube.com/watch?v=voaWAoDo4qE>
- Школа супер бабусі та супер дідуся:
<http://superbabciaisuperdziadek.pl/>

Про необхідність творчості і самовираження

- Інвазія рухом:
<https://vimeo.com/manage/videos/19430168>
- Меблева майстерня:
<https://vimeo.com/manage/videos/575412987>
- Театр ремінісценції:
<https://vimeo.com/manage/videos/340612092>
- В'язання з серцем:
<https://vimeo.com/manage/videos/28626738>

Про відносини

- Домівка:
<https://vimeo.com/manage/videos/729231512>
- Пенсіонери та мігранти:
<https://vimeo.com/manage/folders/7768668>
- Тепле коло:
<https://vimeo.com/manage/videos/27411349>

Про необхідність спілкування і використання мови

- Польща для початківців і досвідчених: говоріння:
https://e.org.pl/wp-content/uploads/2022/05/PL_Polska-dla-pocza%CC%A8tkuja%CC%A8cych-i-zaawansowanych.pdf

Про потребу краси і вітру у волоссі

- Велорикші:
<https://www.youtube.com/watch?v=g5EXFo7e2Wo>

Про кольорові бісквіти

- Добрі трави:
<https://vimeo.com/manage/videos/518634159>

Про необхідність участі/ присутності навіть в літньому віці

- Музика проти деменції:
<https://vimeo.com/331197258>
- Розмови про смерть:
<https://ludzieimedycyna.pl/rozmawianie-o-smierci-cie-nie-zabije>

Про рукоділля та творчість

- Меблева майстерня:
<https://vimeo.com/manage/videos/575412987>
- В'язання з серцем:
<https://vimeo.com/manage/videos/28626738>

Про театр та перфоманс

- Інвазія рухом:
<https://vimeo.com/manage/videos/19430168>
- Театр ремінісценції:
<https://vimeo.com/manage/videos/340612092>

Про знайомство з околицями

- Околиці нас вражають:
<https://vimeo.com/manage/videos/729236837>

Про громадський простір

- Любохня – стара любов не старіє:
<https://vimeo.com/manage/videos/575401076>
- Мобільна зона ігор та забав:
<https://vimeo.com/manage/videos/585764650>
- Велорикші:
<https://www.youtube.com/watch?v=g5EXFo7e2Wo>

Про мову

- Польща для початківців і досвідчених: говоріння:
https://e.org.pl/wp-content/uploads/2022/05/PL_Polska-dla-pocza%CC%A8tku%CC%A8sych-i-zaawansowanych.pdf

Про кулінарію

- Добрі трави:
<https://vimeo.com/manage/videos/518634159>

Про місцевість

- Соціальний музей Дубно:
<https://vimeo.com/manage/videos/729566667>
- Висін – об'єднання культур:
<https://vimeo.com/manage/videos/575424780>

Про читання

- Аудіоказки:
<https://publicystyka.ngo.pl/bajki-sluchajki-czyli-jak-stars-i-mlodsi-wspolnie-nagrywali-audiobooki>
- Мандрівний читацький дитячий клуб:
<https://vimeo.com/28619485>

Про фізичну активність

- Гра петанк/вправи для пенсіонерів:
<https://vimeo.com/manage/videos/762313210>
- Тренування мозку:
<http://sieciwsparcia1.e.org.pl/project/studencki-trening-umyslu/>
- Прості рішення щоденних труднощів:
<https://vimeo.com/user2150566/review/329205003/be44582f6d>
- Фільм про польоти:
<https://vimeo.com/manage/videos/740520999/aba5b286fb>
- Фільм про дайвінг:
<https://vimeo.com/manage/videos/742587772/7d350b8239>

Про перебування у суспільстві

- Ювілей 200 років:
<http://sieciwsparcia1.e.org.pl/project/jubileusz-200-lat/>

Про роботу з пенсіонерами

- Музика проти деменції:
<https://vimeo.com/331197258>
- Розмови про смерть:
<https://ludzieimedycyna.pl/rozmawianie-o-smierci-cie-nie-zabije>





Джерела ЗНАНЬ

тьютори і учасниці та
учасники семінарів

Семінари проводили:

Кароліна Червінська
Катажина Савко
Польський міграційний форум

Марта Бялек-Грачик
Ева Комінек
Товариство творчих ініціатив "e"

Панельні дискусії проводили:

Магдалена Латух
Іза Мейза
Катажина Савко

У семінарах та панельних дискусіях взяли участь:

Магдалена Хойнацька
Агнешка Добош-Шмигель
Федерація соціальних організацій
Вармінсько-Мазурського воєводства FOSa

Магдалена Камінська
Анастасія Конник
Боґуміла Здеб
Фундація Гарні Історії

Анна Карасінська
Люцина Коритковська
Ґданський архіпелаг культури

Анджей Бассара
Ружа Бассара
Ванда Радловська
Об'єднання "РАДІСТЬ ЖИТТЯ"

Олексій Петляк
Об'єднання "POLITES"

Йоанна Мікульська
Об'єднання педагогів театру

Ілона Полікарпова
Марія Рибалка
Ольга Сурду
Громадсько-культурне об'єднання Ethnos

Катажина Комар-Мацинська
Клаудія Кузьмяк
Ольга Леськів
Об'єднання Українців в Польщі, Відділ у Перемишлі

Анна Самоїленко
Ірина Коваль
Катерина Іванова
Ольга Куліковська
Об'єднання Українців у Сувалках

Марцін Сова
Ольга Сташевська
Живецький фонд розвитку



5. Організатори

Товариство творчих ініціатив "Еу" (ТіТ "е")

Лідер організацій, що працюють для людей старшого віку ТіТ "е", до сих пір ініціювала понад п'ятсот проєктів, що стосуються людей осіб цієї категорії, у таких сферах як їх волонтерство, громадська діяльність, діяльність, що сприяє спілкуванню поколінь, підтримка залежних людей такого віку, діяльність університетів третього віку (УТВ) на благо громади, розробка пропозицій та послуг для них та дослідження потреб.

ТіТ "е" підтримує культурні установи у творенні активних громад літніх людей (наприклад, TR Warszawa, Національний музей у Варшаві, Музей сучасного мистецтва у Варшаві). Тестує рішення з залученням старших людей (наприклад, програма «Тандем. Менторінг людей 55+»), передає знання (наприклад, електронний курс із практик взаємодії поколінь). Створена ТіТ "е" мережа "Літаючих аніматорів культури" відвідала понад 800 установ і організацій, проводячи анімаційні заходи за участю людей старшого віку та груп, що складаються з представників різних поколінь. У проєкті «Архіпелаг поколінь, кадри культури», "е" підготувало двадцятьох діячів культурної освіти із Мазовії, для праці на користь старших людей. Завдяки підтримці міста Варшава також ініційовано проєкт «Проєктування старості», спрямований на людей, які займаються анімацією та освітою в культурних установах.

З 2016 року "е" допомагає впроваджувати соціальні інновації для залежних людей похилого віку. Новатори з різних середовищ суспільства створюють рішення-відповіді на такі проблеми як самотність літніх людей, погані соціальні зв'язки та погіршення фізичної форми.

Протягом п'ятнадцяти років ТіТ "е" веде проєкт «Старші в дії» ("Seniorzy w akcji"), фінансований "Польсько-американською фундацією свободи", завдяки якому створено триста п'ятдесят

ініціатив, за участю понад десяти тисяч людей похилого віку, чотирьох тисяч молодих аніматорів та більше тисячі трьохсот волонтерів. У рамках проекту “УТВ для громади”, ТіТ «є» підтримує діяльність старших для місцевих громад.

Фундація «Польський міграційний форум» (ПМФ) (PFM – Fundacja Polskie Forum Migracyjne).

З 2007 року підтримує біженців та мігрантів у Польщі, домагається дотримання прав людей з міграційним досвідом та прагне до цього, щоб Польща була країною, де люди різних релігій та культур живуть у злагоді та взаємоповазі. Допомогає всім – незалежно від національності, мови спілкування, віросповідання чи інших факторів.

ПМФ розглядає міграцію як природний, постійний елемент реальності; який постійно підсилюється поточними та майбутніми конфліктами і змінами клімату. Досвід міграції є важким як для мігрантів, так і для тих, які їх приймають. Часто викликає також емоції та страхи. Тому ПМФ працює у двох напрямках: допомагає мігрантам знайти себе в новій реальності, а полякам, разом із ними, створювати громади, у яких всі будуть почуватися добре та безпечно. Побудова різноманітних громад і відчуття безпеки в реальності, що динамічно змінюється, вважається найбільшим глобальним викликом в найближчому майбутньому.

Фонд спеціалізується на інформаційній діяльності, наданні безпосередньої підтримки іноземцям (психологічної, з працевлаштування, з легалізації перебування), навчання (для вчителів, психологів, чиновників) та діяльності на межі формальної та неформальної освіти (майстеркласи, міські ігри). В особливий спосіб він підтримує жінок, організовуючи школи пологів і групи підтримки для матерів-емігранток.

ПМФ є інноваційним – шукає нові способи роботи, аналізуючи потреби мігрантів і гнучко на них реагує. Свої заходи розробляє з

використанням міждисциплінарних знань команди. Крім цього працює комплексно: з одного боку стежить за тим, щоб іноземці могли отримати підтримку в різних сферах життя, з іншого боку дбає про підвищення компетентності команди, яка складається з активістів та волонтерів. Для всіх них діяльність на благо іноземців важлива також в особистому вимірі.



Під час розробки даної публікації ми користувалися такими джерелами:

- Словник PWN: sjp.pwn.pl
- <https://encyklopedia.pwn.pl>
- www.znaczenia.com.pl
- https://www.geografia24.eu/geo_prezentacje_pr_4/304_6_zroznicowanie_jakosci_zycia_ludzi/r4_6_04a.pdf
- <https://zjazdpts.pl/referaty/adaptacja-i-integracja-uchodzcow-ukrainskich-ze-spolecznosciami-przyjmujacymi-w-województwie-slaskim-wyzwania-w-obszarze-spolecznym>
- <https://publicystyka.ngo.pl/czy-czeka-nas-najwiekszy-kryzys-humanitarny-w-europie-od-ii-wojny-swiatowej>
- Підручник «Проектування старості»: <https://app.milanote.com/1MEVmY1KPt2h90/projektowanie-staroci-kurs-dla-kadr-kultury?p=FOvZ3laMs3a>
- <https://migranciwielkopolska.caritas.pl/01-07-2020-roznice-kulturowe-i-szok-kulturowy/>
- <https://www.unhcr.org/pl/365-plwiadomosci2016uchodzca-czy-migrant-tlumaczmy-roznice-i-wyjasniamy-ich-sens-html.html>
- <https://www.iom.int/key-migration-terms>

Ми використовували наступні джерела (доступ від 20.01.2023 року)

Колектив проекту Нові відносини:

Менеджер проекту

Marta Białek-Graczyk

Координатор проекту

Ewa Jagiełło

Асистент проекту

Oksana Kolisnyk

Спеціаліст у справах старших осіб

Ewa Kominek

Спеціаліст у справах евалюації

Magdalena Rosochacka-Gmitrzak

Спеціаліст у справах промоції

Sylwia Razuwajew-Mądry

Керівник тьюторського колективу

Joanna Kubicka

Видання:

Задум, обробка, редагування

Kinga Gałuszka

Транскрипція розмов при столиках

Oksana Kolisnyk

Коригування

Agnieszka Tabor

Графічне оформлення та верстка

Tomek Głowacki

© Towarzystwo Inicjatyw Twórczych „e”, 2023



