

## ЯК ВЗАЄМОДІЯТИ У ГРОМАДАХ В УМОВАХ ВІЙНИ: ПОРАДИ ДЛЯ ТИХ, ХТО ПРИЙМАЄ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ

*Якщо ви приймаєте у себе в громаді/будинку/родині тих, хто змушений був залишити свою домівку через війну з РФ, важливо говорити, вибудовувати контакт із людьми, які опинились в таких складних обставинах.*

*Але на цьому шляху можуть виникати складнощі через те, що маємо різний досвід, традиції, поріг психоемоційної витривалості тощо. Аби мінімізувати ризики появи напруженої ситуації скористайтеся порадами нижче.*

### СПИРАЙТЕСЬ НА ФАКТИ

#### З'ЯСУЙТЕ

- Хто ви? Хто вони? Звідки приїхали?.
- Запитуйте, як людей звати, уточнюйте імена, якщо забули. Щоб встановити контакт, важливо називати одне одного на ім'я!
- Зважайте, що діалог має бути природним і не повинен виглядати як допит, не тисніть, не запитуйте надто особисте, принагідно пояснюйте, навіщо запитуєте.

### ХТО МИ ВСІ ТУТ І ЗАРАЗ?

Українська громада такого-то селища/міста.

#### РОЗКАЖІТЬ

- Поясніть, де ви всі разом знаходитесь – назву населеного пункту, район, область.
- Хто ви – як сторона, яка приймає – інституція / ГО / гуманітарна ініціатива сусідів тощо.
- Зорієнтуйте, де і що є навкруги. Яка тут місцевість, погода. Де є волонтери.
- Що ваша громада може фізично надати зараз.
- Де є вода, туалет, їжа, розетка, де можна отримати медичну допомогу, важливі для орієнтації на місцевості об'єкти.
- Які у вас правила перебування. Наголошуйте, чому важливо їх виконувати (наприклад, порядок та співпраця допоможуть оперативніше вирішувати питання).
- Розкажіть, які правила спілкування (ми слухаємо одне одного, не перебиваємо, запитуємо; якщо чимось не задоволені, одразу пропонуємо своє бачення вирішення проблеми, які вітання та інші специфічні мовні звороти використовуються у вашій громаді ).
- Що можуть і що не можуть фізично запропонувати люди вашої громади.

- Хто координатор для групи родин / родини (контакти).
- Озвучте, до якої корисної діяльності можете залучити переселенців, це допоможе їм переключитися і не почуватися тягарем для громади.
- Запитайте у людей, чим саме вони можуть бути корисні громаді, заохочуйте будь-яку допомогу та активність.

## ФОРМУЛЮЙТЕ ПОТРЕБИ

### ЗА ЕМОЦІЯМИ ЗАВЖДИ ЛЕЖИТЬ ГЛИБША ПОТРЕБА.

Коли ми формулюємо її вголос, настає полегшення,  
і людина може опанувати себе та ситуацію.

## ВИЗНАЧТЕ

### Фізичні потреби:

- «Маємо простір (такий-то) для вас і для нас; вода / туалет / їжа / медикаменти – там-то...»
- Поясніть новоприбулим свій графік, познайомте з правилами поведінки у вашій громаді, поділіться фактами про місцевість, щоб зорієнтувати людей, «де і з ким вони зараз».
- «Просимо ходити там-то, о такій-то годині робити те і те».

### Емоційні потреби:

- Будьте прикладом спокою та впевненості, говоріть трохи повільніше / тихіше.
- Повторюйте важливу інформацію вголос кілька разів – багато нового може шокувати, пишіть візуально доступні оголошення та інструкції – онлайн та на папері, у точках збору.
- Коли висловлюєте свій сум / гнів, дайте зрозуміти людям, що тут ви і вони разом – у безпечному просторі.
- Описуючи, «що і де», не забувайте про доречний гумор – це розрядить напругу.
- Звертайте увагу на прояви страху / паніки – залучайте людей до необхідної щоденної рутини – перенести речі/меблі з місця на місце, прибрати, переказати або написати щось комусь, допомогти.

### Раціональні потреби:

- «Маємо організувати місце, потрібні три людини – хто може допомогти?». Пропонуйте, чим люди можуть бути корисні!
- Пересвідчіться, що люди справді здатні робити те, що ви пропонуєте. Перепитайте їх кілька разів, на що вони спроможні, та запропонуйте підтримку перед залученням їх до роботи – води / чаю / посидіти 5 хв – це дасть оговтатись і покаже потенціал або вразливість.

- Цінності: слова схвалення допомагають прийти до тями у важкій ситуації. Дякуйте якомога частіше – усім і за все! Використовуйте схвальні мовні обороти:
- «Це ти добре придумав!»
- «Це дуже креативно, ти крута!»
- «Ми переможемо!»
- «Ми тут разом тепер впораємося, добре, що ви приїхали!»
- Підкреслюйте єдність та спільноту через «ми».

## ВИЗНАЧАЙТЕ ЕМОЦІЇ

### РОЗКАЖІТЬ, ЩО ВІДЧУВАЄТЕ НАСПРАВДІ.

Висловіть біль / гнів / страх / огиду / радість / зацікавленість – за можливості коротко, але щиро.

### ПОДІЛІТЬСЯ

- Спробуйте спілкуватися з прибулими так, щоб вони почувалися безпечно: важливо, аби ті, хто приймає, були здатні вислухати і проявити щире співчуття. У групі волонтерів бажано маркувати функції на бейджах чи малярному скотчі на одязі: «психолог», «лікар», «координатор».
- Слухайте уважно хвилин 5-10, не перебиваючи, будьте поряд.
- Озвучуйте емоції, які самі відчуваєте, і те, що викликають у вас розповіді переселенців – гнів / лють, страх / жах, сум / горе, огиду / відразу тощо. При цьому важливо зберігати баланс - не наполягайте на розповідях, не випитуйте, доки людина не буде готова говорити про свій досвід.
- Уникайте висловів: «не плачте», «заспокойтесь», «все буде добре». Дайте людині виплакаться, виговоритись. Підтримайте словами «ми разом», «ми поруч», «ми допоможемо».

## ВИСЛОВЛЮЙТЕ ЗАПИТ

### ЩОБ ОТРИМАТИ АБО НАДАТИ ДОПОМОГУ, ВИСЛОВЛЮЙТЕ ЗАПИТ.

Це чітке звернення з інформацією про те, чого ви потребуєте.

### ЗВЕРНІТЬСЯ ЗА ПІДТРИМКОЮ ТА ПОДЯКУЙТЕ ЗА НЕЇ

- «У цьому залі має бути лазарет на 20 ліжок + 3 медики, а нас тут 40 – побоююсь хаосу... Необхідно спокійно переміститися у будівлю навпроти, там є приміщення для нас усіх. Прошу кожного зосередитись і зібрати свої речі на місцях, маємо 20 хвилин, збирайтеся спокійно. Виходимо лише за мою команду – групами по троє».

- «У нашому будинку є дві кімнати для гостей і дві – для сім'ї господаря, нас тепер 15 людей, може бути трохи затісно, і я хвилююся, як ми тут житимемо усі разом. Я б хотіла мати спільні для нас усіх правила. Тому давайте усі зберемося сьогодні о 17:00 для обговорення».
- «Маємо щохвилини нову інформацію, і бачу, що ми всі зараз у телефонах. Мені тривожно, бо здається, що наша увага розпорошується. Я б хотів бачити нас зібраними і консолідованими для спільних дій. Тому прошу зустрітись після комендантської години, щоб скласти спільний план дій».

Коли ви говорите, оцінюйте, як звучить ваш голос, чи ви транслюєте спокій, чи тривогу / розпач. Важливо докласти зусиль, аби по можливості випромінювати якомога більше спокою, на який можуть опиратись ті, хто цього потребує. Для цього щонайменше спостерігайте за своїм диханням, якщо воно спокійне, без затримок, інші зможуть приєднатись до вашого спокою.

## ВАЖЛИВО!

### МОВА

Зараз всі в стресовій ситуації. За таких умов вмикаються “базові налаштування психіки” і люди, які знають українську мову, але в побуті говорять російською, не завжди в змозі говорити українською через стресовий стан. Не варто розцінювати використання мови як прояв політичної позиції. До того ж люди з інших регіонів можуть не знати як звучать традиційні вітання у вашій місцевості – на початках варто познайомити прибуваючих з вашими традиційними зверненнями. Вітайте будь-які спроби говорити українською, підбадьорюйте людей і заохочуйте говорити українською навіть з помилками.

### ГЕНДЕРНІ АСПЕКТИ

Враховуйте, будь ласка, що переважна більшість переселенців – це жінки з дітьми. Варто потурбуватись про особливі потреби, такі як гігієнічні засоби для жінок та дітей, можливість мати регулярний доступ до гігієни (душ, ванна).

Також варто враховувати, що жінкам може бути простіше говорити про свої потреби з іншими жінками. Натомість, чоловікам може бути важко говорити про себе в цілому, але трішки простіше з іншим чоловіком. Враховуйте це у своїх спробах будувати діалог з переселенцями.



Організація з безпеки та співробітництва в Європі  
Координатор проєкту в Україні



НАМУ  
Національна асоціація  
медiatorів України



Український  
Національний  
Центр  
Розбудови  
Миру



НАЦІОНАЛЬНА  
ПЛАТФОРМА  
діалог про мир та  
безпечну реінтеграцію



ПРЯМУСМО  
РАЗОМ  
в проєкті внісності самовисхідними союзом