



3.1 Handbook Life Skills for empowerment and well-being workshops

Introduction

The handbook is composed of 80 pages, a work already developed by Netherlands Red Cross (NRK) for its practitioners and volunteers who work directly with undocumented migrant in the Netherlands, in recent years. With the project FAST, the handbook is being reviewed adapted and tailored to the activities of the Consortium partners that work with survivors or potential victims of human trafficking. In September 2021, a first version was distributed among partners, who were able to test it and validate it during a 2 day session organised by NRK. During the month of October/November 2021, the guide is being translated into Greek and Italian languages with the aim to orientate Partners facilitators in carrying on empowerment workshops and adapt them to actual local and national situation. The methodology proposed in this handbook, will serve to give additional tools to migrants to reduce impact of trauma and stress, while acquiring skills for the healing and recovery process.

The deliverable contains 3 handbooks.

Preliminary draft to the coordinator: 14 Sep. 2021

Finalisation of translation: 28 Nov. 2021

Date of submission: 2 December 2021



Handbook Life Skills

For empowerment and well-being workshops



FAST

**FOSTER ACTION
& SUPPORT TO
TRAFFICKED
PERSONS**



This project is funded by the European Union Asylum Migration and Integration Fund (2014-2020).

The content of this report represents only the views of the author and his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Facilitating workshops for survivors of human trafficking

The guide will aim to orientate Partners facilitators in carrying on empowerment workshops **to potential victims of trafficking in human beings**. The methodology proposed in this handbook will serve to give more tools to reduce impact of trauma and stress while acquiring skills for the healing and recovery process.

Authors Carolien Pronk, Sabrina Poorte, Elif Ozer, Kimberley Andersc Alkhatab
Date 14 September 2021
Status Version FAST

Content

•	Definitions	5
1	Introduction for the Facilitators	7
1.1	Using the manual	7
1.2	Participants	7
1.3	Managing time	8
1.4	Minimum standards for facilitators	8
1.5	Instructional techniques	9
1.6	Ethics, values and prejudice	10
1.7	Self-Care	10
2	Organizing the Life Skills Workshops	11
2.1	Preparation for the workshops	11
2.1.1	Planning	11
2.1.2	Intake with the partner organization	11
2.1.3	Set up of the room	11
2.1.4	Equipment	12
2.2	During the workshop	12
2.2.1	Create a safe and supportive atmosphere	12
2.2.2	Set some ground rules	13
2.2.3	Act in accordance with the psychosocial first aid action principles	13
2.2.4	Dealing with emotions	15
2.2.5	Be aware of participants' loss and grief	15
2.2.6	Know how to refer to healthcare providers	16
2.3	After the workshop: Certificates, evaluation and outcome measures	16
2.3.1	Participants, evaluation forms and certificates	16
2.3.2	Outcome measurements	17
3	Module 1: Access to Healthcare	19
4	Module 2: Expressing ourselves clearly	20
5	Module 3: Everything you need to know about stress	21
5.1	Welcome and introduction (10 min)	21
5.2	Warm-up exercises (5 min)	22
5.3	What is stress? (15 min)	22
5.4	Effects of stress (optional, 20 min)	24
5.5	Creative expression (optional, 15 min)	26
5.6	Pyramid of life (30 min)	26
5.7	Breathing exercise (5 min)	27
5.8	Where to get professional healthcare (5 min)	27
5.9	Wrapping up & evaluation (10 min)	28
6	Module 4: Healthy Habits	30
6.1	Welcome and introduction (10 min)	30
6.2	Warm-up exercises (5 min)	31
6.3	Body, mind and soul (15 min)	31
6.4	Healthy actions (30 min)	32
6.5	Healthy habits (15 min)	33
6.6	Balancing energy (20 min)	34
6.7	Breathing exercise (5 min)	35
6.8	Where to get professional healthcare (5 min)	35

6.9	Wrapping up & evaluation (10 min)	36
7	Module 5: Looking ahead, using your talents	37
7.1	Welcome and introduction (10 min)	37
7.2	Warm-up exercises (5 min)	38
7.3	Card game: personal talents (30 min)	38
7.4	Thinking about your future (45 min)	39
7.5	Group exercise with balloons (optional, 15 min):	39
7.6	Goal setting: Make use of your talents, set goals in life (optional, 45 min)	40
7.7	Make a personal plan (optional, 45 min):	40
7.8	Thinking about your future (optional, 30 min)	41
7.9	Breathing exercise (5 min)	42
7.10	Wrapping up & evaluation (10 min)	42
•	Annex 1: Intake form for the partner organization	43
•	Annex 2: Intake form for groups	44
•	Annex 3: List of Attendances	45
•	Annex 4: Warm-up exercises	46
•	Annex 5: Breathing exercise	48
•	Annex 6: Evaluation Form (immediately after the workshop)	49
•	Annex 7: Outcome Measurement Form (after 6-12 months)	50
•	Annex 8: Golden privacy rules	51
•	Annex 9: Example for the module 'Access to Health care'	52
•	Welcome and introduction (10 min)	52
•	Warm-up exercises (5 min)	53
•	Getting to know each other (15 min)	53
•	Health & Illness pictures (optional, 25 min)	53
•	The "Where do you go with which illness?" card game (optional, 15 min)	55
•	Step-by step plan: Become familiar with the healthcare system (60 min)	57
•	Breathing exercise (5 min)	61
•	Wrapping up & evaluation (10 min)	61
•	Annex 10: Example for the module 'Expressing ourselves clearly	63
•	63	
•	Welcome and introduction (10 min)	63
•	Warm-up exercises (5 min)	64
•	Identifying boundaries (optional, 10 min)	64
•	Communication styles (15 min)	64
•	Verbal and non-verbal communication (15 min)	67
•	Cultural differences (optional, 10 min)	69
•	Role Play (optional, 20 min)	69
•	Breathing exercise (5 min)	70
•	Wrapping up & evaluation (10 min)	70

● Definitions

Burn-out <i>Burn-Out</i>	A burn-out is an emotional state due to long-term stress, characterized by chronic emotional exhaustion, depleted energy, impaired enthusiasm and motivation to work, diminished work efficiency, a diminished sense of personal accomplishment, pessimism and cynicism.
Community <i>Gemeenschap</i>	The third support system. This includes the neighborhood, clubs, or volunteer organizations to which you belong, your workplace, and the organizational policies in place to protect you.
Cope <i>Omgaan¹</i>	The process of adapting to a new life situation, managing difficult circumstances, making an effort to solve problems, or seeking to minimize, reduce or tolerate stress or conflict.
Culture and Society <i>Cultuur en Samenleving</i>	The forth support system, includes the cultural traditions or religion you are part of, as well as the societal support systems in place to protect you (e.g., laws, and human rights conventions).
Facilitator <i>Workshop leider</i>	Volunteers that are expected to facilitate learning opportunities and to guide participants of your workshop. You should enrich the quality of their learning and action, both in the classroom and in the community. ²
Help-seeker <i>Hulpvrager</i>	The beneficiaries of support provided by lay counsellors in their organizations.
Lay counsellor <i>Coach zonder formele opleiding</i>	Participants in the workshop who are non-mental health professionals providing psychosocial support services.
Migrant <i>Migrant</i>	People who leave or flee their home to go to new places to seek opportunities or safer and better prospects. The term migrant therefore is broad and can include asylum seekers, refugees, internally displaced people, migrant workers and irregular migrants. ³
Personal crisis <i>Persoonlijke crisis</i>	The feelings which a person experiences or a personal experience arising of a significant life event or traumatic event, and perceived as an imbalance between the person's resources to cope and the stress of the event. Psychological issues such as post-traumatic stress disorder, physical health issues could be given as examples of a personal crisis.
Protective factors <i>Beschermende factoren</i>	Protective factors are social, psychological and biological factors that strengthen a person's resilience. They reduce the likelihood that a person will develop severe or long-term psychosocial effects when encountering hardship or suffering. Protective factors include belonging to a caring family or community, maintaining traditions and routines, and having strong religious beliefs or a political

¹ Canadian Red Cross, in the course Psychological First Aid – Self Care (online).

² IFRC (2009) Community-based health and first aid *in action* (CBHFA) [Facilitator Guide](#), Volume 1.

³ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009) [Policy on Migration](#).

	ideology. Psychosocial support activities aim at strengthening protective factors.
Psychosocial support <i>Psychosociale ondersteuning</i>	Actions that address both the emotional and social needs of individuals, with the aim to help people use their resources and to enhance resilience.
Resilience <i>Veerkracht</i>	An individual's capacity to recover, adapt and remain strong in the face of adversities.
Relationships <i>Relaties</i>	The second support system consists of the healthy relationships in your life with family, friends, and/or colleagues. A specific support system here might be a friend or family member you feel comfortable confiding in.
Self <i>Zelf</i>	The very first support system starts with you. It consists of the actions you do individually to help cope with stress, for example: going for a run, listening to music, or writing in a journal. This system also includes the things we have that make us feel safe, such as housing, job security, or money to buy basic necessities.
Significant life events <i>Ingrijpende gebeurtenissen</i>	Events that endanger the balance between a person and his/her environment, and that force the person to face change and cope by learning new ways of action, feeling and thought. For example: migration, marriage, divorce.
Stress <i>Stress</i>	Stress is a normal reaction to a physical or emotional challenge and occurs when demands are out of balance with resources for coping.
Traumatic events <i>Traumatische gebeurtenissen</i>	Extreme events outside the realm of usual everyday human experience that threaten life or personal integrity, and cause feelings of intense fear, horror or helplessness. For example: forced migration, war, loss of family members or remaining separate from loved ones.
Undocumented migrant <i>Ongedocumenteerde migrant</i>	A person without the legal right to remain in a certain country.

1 Introduction for the Facilitators

As a Red Cross volunteer working with survivors of human trafficking, your role is to facilitate workshops under the title 'Life Skills'. **The Life Skills workshops aim to stimulate participants to develop their skills to effectively protect their health and well-being.** As the facilitator, you are expected to facilitate learning opportunities and to guide participants during your workshop. You should enrich the quality of their learning and action, both in the classroom and in the community.

As facilitator you should:

- introduce each module and review content in the topic summary
- lead group discussions and activities
- answer questions yourself only when the answer cannot be supplied by your participants
- provide clear instructions and repeat when necessary
- provide opportunities for participants to practice what they have learned
- address participants' feelings and ideas
- encourage active participation
- give constructive feedback

1.1 Using the manual

This manual starts off with information for you as a facilitator organizing the Life skills workshops and understanding the role and place of a facilitator. The manual covers the basic skills and knowledge that are necessary for facilitators to be able to perform their task and to work in coordination with other team members. You can alter the Life Skill workshops and materials to best fit the needs of facilitators and the target group. For example, several role games can be used. You can use them "off the shelf" or alter them to reflect the specific situations faced by the participants. If you must change the way you deliver the workshop, in order to make it work well, try to adhere as much as possible to the learning points described within the specific module. This way we like to encourage you to be creative and make optimal use of your experiences and insights. You can use the hand-outs that are developed for the workshops in the annex of this handbook. Every other year, we will organize a working group of some facilitators to provide recommendation on the Life skills materials, and update this handbook. In Summer, the recommendations provided will be reviewed and incorporated.

1.2 Participants

The participants of the Life Skills workshops are survivors of human trafficking. These workshops are relevant for migrants who:

- face a lot of stress, fear, panic and/or depression in daily life
- find it challenging to remain psychological healthy
- aim to protect their health and wellbeing, for example against substance abuse and addiction
- have limited knowledge and skills to access health care in the transit country
- like to receive and provide support to people in their surrounding

The workshops are meant to be a resource for support for survivors of human trafficking to learn intentional and explicit psychosocial and health-related life skills and thereby to protect their well-being. All the sessions are written in English. As a facilitator you might need to translate key information to other languages (like Arabic or French) and align with co-facilitators to see who can

provide these translations. We advise that in situations where you use two languages, to ensure a clear division of tasks (who is leading, who is translating) and translate right on the spot – each sentence directly – in order to ensure a proper translation as well as to keep all participants involved.

1.3 Managing time

Each workshop has a duration of circa 120 minutes. Depending on the participants, you may choose to moderate the pace by allowing extra time or adding a break. While learning objectives state specific standards, *mastery* of concepts and skills is not expected. Based on observations and feedback from the participants, as a facilitator you might choose to re-visit some session activities and practice some of the concepts later, in order to reinforce continued learning and skill development. You may need to pay extra attention to certain subjects in order to address needs of participants.

The time suggested for each activity in this handbook is approximate. You will know your audience best and should be able to judge from their body language when more time is needed to meet their learning needs. The learning objectives and main learning points for the volunteer at the beginning of each topic provide the structure and important content that must be covered. If you lose track of time and the audience goes off topic, use your ground rules (see Facilitator tools) to get back to the topic.

1.4 Minimum standards for facilitators

In order to ensure the quality of the Life Skills workshop serie, the facilitators should require the following minimum standards:

- Good communication, including active listening and reflecting
- Non-judgmental attitude, including respect; be aware that when you talk about individual feelings and reactions, there is no “right or wrong”.
- Warmth and empathy; each participant is valuable.
- Ability to establish a safe space, with personal contact with each of the participants
- Using open questions (starting with ‘whom, what, where, how and when’; preferably do not use ‘why’)
- Increase participants’ participation by asking 'What would you do in situation x?
- Collecting information about the group of participants and their individual situationsRespect for the participants and their ability to help themselves, including their limitations to share, to understand or even to participate.
- Knowing to which professional services and support, in case of need, and by whom the referral is supported (the Red Cross coordinator, the partner organisation, etc).
- Remaining calm being confronted with severe emotions from the person in distress.

Know your role vis-à-vis the staff of the partner organization.

- Keep in mind that you, as a facilitator, do not only have your own reputation to consider, but also that of RCRC National society as well as the partner organization where you provide the workshop.

Be aware: As a facilitator, you may be the first helper to interact with a distressed person. The support you provide may be enough to bring the person back into balance so they can cope and recover. But, if the distress persists, worsens or is particularly severe, you should then redirect the person to professional health care. It is important that everyone in the support system understand

the role of the facilitator, the limits of your role and how and when to refer to other members of the support team, when necessary provide help-seekers with the level of support they need.

1.5 Instructional techniques

The workshops use a range of techniques that align with the principles of the experiential learning approach. With an emphasis on interactivity among participants, the workshops incorporate the following techniques:

- Information sharing: a presentation or lecture can convey information, theories or principles quickly and easily. Make sure to keep the participants involved through the questions and discussions. As a rule, presentations should not be longer than 10-15 minutes in the context of these Life Skill workshops.
- Guided discussion: A guided discussion is designed to initiate debates or to emphasize the main learning points. Facilitators need to manage discussions carefully to ensure that time is not wasted on irrelevant points and that the discussion is not dominated by the more vocal and confident participants. It is important to allow participants to express opinions. Whenever possible, ask participants questions to stimulate participation and focus their attention.
- Small group discussion: A small group discussion provides an opportunity for everybody to participate in a non-threatening environment. Participating in larger groups can sometimes be intimidating. Small groups should have three to six members, allowing participants to share their experiences and ideas or to solve a problem together.
- Ice Breakers: Icebreakers are meant to help participants to socialize, relax and get them talking to each other. As the facilitator your role is to facilitate the process, not to participate.
- Energizers: Energizers are designed to boost the energy in a group of participants who have been sitting and listening for a long period of time. Energizers are short, will only take a few minutes, and should include physical activity, laughter and diversion. Participants should stand up and move around during an energizer. As a rule, energizers should be chosen with sensitivity to the cultural, gender and religious norms of the group.
- Brainstorming: Brainstorming generates ideas from a group and stimulates creative thinking. The facilitator poses a question and allows participants to call out answers. All ideas from the group should be recorded, regardless of how appropriate they are. Facilitators need to be careful not to criticize or judge participants' contributions to a brainstorming activity. At the end of the brainstorming, the facilitator should make sure that the participants understood the information which was discussed.
- Role play: Role play allows participants to act out situations that they might encounter in real life. It helps participants to practice skills, solve problems and gain insights into attitudes, values and perceptions held by others. Role play is often improvised alongside instructions or guidelines for the roles each member will play and the objectives of what needs to be communicated. If possible, a few theatrical props are recommended such as a clipboard, a hat or name tag in order to help establish the scene. It is a good idea to debrief after role play and reflect on the experience.
- Reflective learning: Reflective learning is a process in which the participant is asked to reflect introspectively and draw meaning from the experience. This process helps participants to gain insight and understanding about themselves, their peers, their community and their environment.

1.6 Ethics, values and prejudice

As a facilitator, it is important to be aware of your own – and other people's - values, norms and expectations, particularly what each person defines as acceptable and unacceptable behavior. This lays the foundation for a respectful relationship with and between help-seekers of different backgrounds and is essential for the facilitator to be able to provide effective support.

1.7 Self-Care

Certain experiences may impact us in challenging ways. Being confronted with the extreme situations where survivors of human trafficking are in, including their (sometimes emotional) speech and emotions, might impact your own wellbeing as a volunteer as well. It is important to be diligent in caring for yourself in order to be fully available for others in distress.

Disregarding self-care practices may have negative effects. This means committing to the things that keep you physically and mentally healthy on a daily basis. Here are some simple ways to relieve stress:

Watch the sunset	Go to the beach	Say a prayer
Sing a song	Pet a dog	Tell a joke
Listen to music	Blow bubbles	Take a nap
Dance a jig	Take a walk	Write a letter
Have a cup of tea	Ask for help	Smile
Take a break	Do it now!	Stretch
Keep a journal	Hum a tune	Practice patience
Get up early	Meditate	Do Tai Chi
Play the drums	Prioritize	Give a hug
Throw a ball	Play with a child	See a movie
Plant a flower	Say "No"	Set Limits
Eat a snack	Read a book	Practice kindness
Light a candle	Laugh out loud	Lie in the sun
Walk in the rain	Run in the park	Talk to a friend
Take a bubble bath	Watch the sunrise	Take a deep breath
Ask for what you need	Go to bed on time	Walk a labyrinth
Give a compliment	Clean a closet	Go barefoot
Give a blessing		

In general it is needed to take care of yourself after experiencing stress. As a way to recuperate from these experiences, here are some activities you can do to decompress:

- Rest
- Focus on your accomplishments and take time to reflect on your experience
- Use calming strategies (e.g., Breathing)
- Monitor yourself (and team members if applicable) for signs of stress
- Attend peer support or team meetings to debrief, reflect, and share feelings with your team members and/or your project leader.

2 Organizing the Life Skills Workshops

2.1 Preparation for the workshops

2.1.1 Planning

The facilitators duties include:

- Contact the other facilitator about the location and task division;
- Prepare for the workshop (check the handouts and materials, division of roles);
- Register the location, the date, the name of the module and the number of participants on the Planning file;
- Fill in the names and date of birth of the participants in Excel, including the date the workshop took place;
- Signing and providing the certificates to participants;
- Sending participation and evaluation forms to the project leader;
- Informing the facilitators involved in the next workshop on the experiences.

2.1.2 Intake with the partner organization

Before you begin the workshop, you will have contact with the partner organization directly or indirectly, through a briefing by the project leader or team coordinator. Follow the following steps:

- 1) First of all, you like to get to know the partner organization. Therefore, you can make use of the intake form for the partner organization that you find in [Annex 1](#).
- 2) Secondly you like to get information about the group of participants that will join the workshops. Therefore, you can make use of the intake form that you find in [Annex 2](#).
- 3) During these encounters, you might provide information about the Red Cross. You can make use of the following information:
 - *The Red Cross has been a humanitarian emergency relief organization*
 - *The Red Cross is the largest independent aid network in the world: The International Red Cross and Red Half Moon Movement consists of 191 national societies.*
 - *Everywhere in the world the Red Cross is acting according to the same seven basic principles, including:*
 - *'Neutrality' (in conflict, we do not pick a side. We always stand-by and support the victims, whatever side they belong to)*
 - *'Independence' (we decide independently of the government so that we can always continue to work according to our basic principles')*
 - *'Impartiality' (people in greatest need of help come first, regardless of nationality, race, religion, origin or political conviction).*
 - *To us this means that every human being is entitled to respect and dignity. People in the greatest need should be helped first.*
- 4) Make sure you do this intake a week in advance and bring the posters and folders concerning the Life Skills workshops (ask your coordinator).
- 5) Send the intake form to your project leader within a week, they administrate these forms.

2.1.3 Set up of the room

The Life Skills workshops are highly interactive and facilitator-led. The sessions are designed for 3-12 participants. Think about how to set up the room. We recommend creating a space for the participants to sit in a circle or a U-shape, since this can be very effective when working with sensitive and difficult topics. It puts everyone on the same level, reducing the power imbalance, which can exist in such a setting. Also, think about whether participants should have tables in all sessions. Having a table makes note-taking and sharing written materials easier; not having one may

encourage a more participatory approach and makes it easier to get up and engage in role play. Make sure all participants can see the facilitators and blackboard/flipchart easily.

2.1.4 Equipment

To optimize the utility of the workshop, think about what equipment and other supplies you need beforehand:

- Flip charts, markers, pens, post-it notes for group work
- Printed outlines, handouts, exercise, folders
- Evaluation forms, attendance sheet, name tickets/labels
- Laptop and beamer, if you are using videos or presentations
- A sounds system, if you want to show videos

Check the modules in this handbook on the materials you need.

2.2 During the workshop

2.2.1 Create a safe and supportive atmosphere

Workshops which discuss psychosocial issues and crisis events have the potential to touch on participants' personal experiences, including painful or traumatic events. It's important to be aware of this as a facilitator and to take appropriate steps to create a safe and supportive atmosphere for the participants. Consider the following suggestions to provide a mutually supportive learning environment and to find ways to address possible emotional reactions by participants during the workshop:

- Start the workshop on a positive note. Give participants the chance to get comfortable with their surroundings and allow them time to get acquainted with each other and you, as the facilitator. Participants are more likely to develop trusting working relationships and have the confidence to share ideas and participate with role plays when a welcoming and supportive atmosphere is created.
- You can model these skills and values both in role plays as well as in your interaction with participants throughout the workshop. This will allow the facilitator to "walk the talk" where the workshop's important concepts are concerned.
- Explain to participants that it's useful for them to become personally involved during the workshop, but that they should not cross their personal boundaries and comfort level when sharing their own experiences. Likewise, encourage them to respect other participants' boundaries. Make sure you share your own personal experiences as a facilitator too, as this will encourage participants to open up more easily.
- Introduce a 'sign' which participants can use to silently demonstrate that things are getting too distressing for them (e.g. putting a hand up). Tell them that it's ok to leave the workshop room if the participant needs some space to deal with his/her emotions. If the participant becomes distressed during the workshop, demonstrate your support and be available afterwards to offer additional assistance or possibly a referral outside of the workshop. Stop for a break, or moderate discussions, when the sharing of traumatic stories creates stress in the group.
- It's possible that you may not be suitable to work as a facilitator *at the moment* if you suffer from serious emotional distress *during* a session yourself. Inform the 2nd facilitator and find an appropriate and effective way of bringing the workshop to a close. The 2nd facilitator might be able to take over the role of the 1st facilitator. Discuss your situation with the project leader afterwards and find out if more professional help is needed.

- Please contact the project leader if you have suffered from serious emotional distress during a certain period in your life yourself. You can discuss how to deal with this together, where to obtain support and/or whether or not you may need to take a step back from this work for a while.

2.2.2 Set some ground rules

Agreeing to ground rules at the start of the workshop can help to establish respect and trust. For example, confidentiality is particularly important during any lay counselling workshop, which will inevitably include personal sharing within the group. Some basic ground rules now follow, which other participant suggestions can be added to, as and when appropriate:

- Mobile phones should be switched off – if this is not possible, please set them to silent mode out of respect for each other. It can be disruptive and disrespectful to be interrupted by a ringing phone.
- Learning about psychosocial issues may touch on personal feelings, experiences and memories. So please be sensitive to yourself and each other. Speak up if you have any concerns, or feel uncomfortable with a particular topic.
- Please listen when someone else is speaking as a matter of respect. Don't have private conversations, as this will break the concentration.

Core advice for facilitators:

A) Establish personal contact with each participant when you enter to create the room and create personal and safe space

B) Ask open questions (starting with 'whom, what, where, how and when'; preferably do not use 'why').

C) If participants become quiet and passive, shift the focus by asking 'What would you do in situation x?'.

2.2.3 Act in accordance with the psychosocial first aid action principles

Providing Life Skills workshops in a responsible way requires a certain attitude, which ensures we do no harm to the persons involved and provide the best possible support. This means we only act in the participants' best interests.

First of all, organizing Life Skills workshops responsibly requires good preparation. This means:

- Learning about the group of participants and their individual situations
- Learning about available services and support, allowing you to refer them if necessary
- Learning about safety and security concerns

Secondly, when facilitating the workshops and executing your role as a Red Crosser, apply the following psychosocial support action principles:

Listen

- Provide the client with genuine care and attention.
- Introduce yourself, pay attention, be mindful, listen to what they tell you and accept the feelings they are experiencing. This in itself already helps people to calm down.
- Inquire about their concerns, ask what their needs are and help them find solutions to their immediate needs and problems.

Look:

- Try to assess the situation and acquire an insight into the person's needs, including the safety risks, emotions and expectations people may have.
- When you offer assistance over the phone, it's important to assess the situation by asking questions.
- In unsafe situations, it's essential to always start off with helping to create safe conditions for your client.

Link:

- Provide the person in distress with reliable information
- Establish a link with loved ones and social support
- Help them find an appropriate solution to practical problems
- Refer the person in distress to other forms of support, if needed, for example a healthcare provider. *As a Red Cross relief worker, you know and understand your own limits, in terms of what help you can provide and when (and where) to refer for help elsewhere.*

Live:

- Try to strengthen the person's resilience: their ability, based on their skills, knowledge, actions and behaviour, to cope with and recover from an adverse experience.
- You strengthen people's resilience by encouraging them to make their own decisions, to call on people in their network and resume their 'normal daily activities' as soon as possible.
- Speak of the future with hope and confidence.

We offer help in a way which is appropriate and comfortable for the people in need. We want to use the Life Skills workshops to create a safe and calm social space, which respects the affected people's dignity and culture. So consider what this ethical guidance means in terms of the cultural context. We also want to facilitate access to more specialized social/protection and psychological support services.

Some people will need much more specialized psychosocial support or psychological treatment. Know your limits and ask for help from others who can provide medical or other assistance to protect their health and wellbeing (and sometimes possibly even save them). Contact the project leader if you suspect the partner organization can't provide this and that referral is insufficient. She/he will look for alternative types of support and/or guide further actions.

People who immediately need more advanced support:

- People with serious, life-threatening injuries who need emergency medical care.
- People who are so upset that they can't care for themselves or their children.
- People who may hurt themselves.
- People who may hurt others.

DO'S WHEN PROVIDING PSYCHOLOGICAL FIRST AID

- Carefully listen to what the client has to say, in order to understand the kind of support he/she needs
- Show sensitivity and restraint in the way you ask questions
- Use open-ended questions such as: when, where, what, who
- Acknowledge feelings and show you understand
- Explain that emotions and reactions such as anxiety, stress and feelings of insecurity and helplessness are normal
- Recognise people's inner strength and the ways and means they have at their disposal to deal with their feelings
- Be patient and act in a calm manner
- (Only) provide accurate information and be honest about what you know and don't know
- Allow clients to share and process their emotions
- Provide the person in distress with different kinds of options and help him/her with making choices
- Stress that all conversations are confidential, unless the problems raised affect the person's safety, or the safety of others
- Make sure that when you offer assistance, you do no harm (do no harm principle)

DON'Ts WHEN PROVIDING PSYCHOLOGICAL FIRST AID

- Putting pressure on the client to talk if he/she is unable or unwilling to do so
- Asking 'why' questions; this may be perceived as invective and disapproving by the person in distress
- Condemning the client's feelings and actions
- Talking about yourself, your own experiences or personal problems
- Using technical jargon
- Making false promises
- Sharing other people's stories or experiences
- Abusing the trust placed in you by the person in distress, or betraying the confidential nature of the things the client has shared with you

2.2.4 Dealing with emotions

A participant may occasionally have strong emotional responses during the workshop. Many facilitators would be unsure of how to respond to such situations. Our advice is to offer kindness and a sympathetic ear for someone else's sadness or sorrow. It's always helpful for the person to know they are supported and not alone. Don't tell the person "it's fine, you'll get over it", or "I know how you feel" – everyone is different and has their own unique experiences! Be quiet and respectful for a while and allow them some time to wipe away the tears – you can continue the conversation once they feel up to it again. If you need to say something, you could say: *"Please take your time"* or *"I'm sorry this might be painful for you."* If the participant is in need of some fresh air, allow them to leave the room and continue the discussion. However, if you feel a person's emotions and expressions are taking over the workshop too much, you might want to revert the attention back to the group. Especially if you feel the other participants are becoming restless and uncomfortable. They may not be interested in listening to that person's stories or emotions. Suggest having a one-on-one discussion with the person after the workshop and continue with your program. Reflect on the situation with your co-facilitator afterwards, consult your project leader and/or bring it up for discussion during a team meeting or reflection meeting.

2.2.5 Be aware of participants' loss and grief

The Life Skills workshops' participants have undoubtedly had to deal with loss and grief. These are part of life. Facilitators need to be aware of the loss and grief processes, as well as how these can be expressed during the workshops.

Loss is commonly associated with the death of a loved one (e.g. ending a relationship, death). However, it can also be the result of a wide range of other situations, which may be related to the migration process. Think of a person's possible loss of livelihood, property, dignity, trust, safety, contact with

children and other family members, control over one's life, social infrastructure, self-esteem, confidence in the future, health (being confronted with illness or disability). The participants will often have suffered from multiple losses. Loss can also be related to a loss of physical strength, mobility, jobs, physical attractiveness, sexual ability, and social life. Sometimes people have time to prepare for losses, other losses occur suddenly, without any warning. This may mean the person involved has had no opportunity to prepare for the loss, or to make the necessary preparations, like to endorse a business, or how to take care of things or people.

People can have a wide variety of responses to loss. Religious and spiritual beliefs are challenged, goals and plans need to be reevaluated. The grieving process is made up of five different stages:

1. Denial: *"This can't be happening to me."*
2. Anger: *"Why is this happening? Who is to blame?"*
3. Bargaining: *"Make this not happen and in return I will ____."*
4. Depression: *"I'm too sad to do anything."*
5. Acceptance: *"I'm at peace with what's happened."*

Not every grieving person will go through all these stages. In fact, some people resolve their grief without going through any of these stages.

Rituals can facilitate the transformation to a new stage of grief. However, there are certainly unhealthy reactions to loss too, like being stuck in any of the five stages, or reactions such as guilt, depression, anger, isolation, using drugs or using alcohol. There is no typical response to loss, as there is no typical loss. Grieving is as individual as our lives.

You can help people who are grieving as follows:

- Provide practical support, such as: arrange funerals or other ceremonies
- Encourage the social support of family and friends
- Stay close, listen and provide care
- Refer for professional help

2.2.6 Know how to refer to healthcare providers

Facilitators must be able to guide participants towards the right healthcare providers. It's therefore crucial that your knowledge of health rights and processes for survivors of human trafficking to be correct. Please study how they can access a family doctor, a hospital, medication, psychological support, also when there are signs of suicide - with or without a medical assurance. Build your knowledge of their legal rights for shelter, legal support, etc. Include information about:

- Ambulances, fire trucks and police in emergencies
- General practitioners and primary health care centers (including outside office hours)
- The medical files (who have access, is privacy secured)
- How to deal with medical costs (who will pay the bills)

2.3 After the workshop: Certificates, evaluation and outcome measures

2.3.1 Participants, evaluation forms and certificates

Ask the participants to register their names and phone numbers on an attendance sheet at the start of each workshop. The phone numbers will only be used to contact the participants about the outcome measurements after 6 and 12 months. Please clearly explain to the participants that the Red Cross will not share any names, phone numbers or any other personal information with other

organizations. Obviously, the participants are free to decide whether or not they wish to share their contact information.

In addition, print the certificates, fill in names and dates of birth and distribute them.

2.3.2 Outcome measurements

We have structurally evaluated the workshops since the start of the Life Skills workshops in 2017, in order to continuously learn about and improve the quality of the modules. It goes without saying we definitely want to know whether our work is making a difference to people's lives. We have therefore started to measure the outcomes of the Life Skills modules since 2018. These measurements aim to change the participants' way of thinking and possibly even their behavior. We contact the Life Skills workshop participants by phone approximately 6 and 12 months after the workshop in order to complete the measurements. We ask the participants to meet in person for the interviews.

3 Module 1: Access to Healthcare

Objective:

This workshop's goal is to increase the participants' awareness of how the healthcare system works, giving the participants better access to healthcare as and when the need arises.

During this workshop, facilitators will emphasize:

1. Where participants could consult a doctor for their health problems;
2. What to say about their legal status
3. How to deal with the financial bills related to health care

Participants will have a better understanding of the following after completing the workshop:

- a) the roles and functions of the most commonly used healthcare providers in the healthcare system in the Netherlands,
- b) the importance of seeking professional healthcare in times of need, and
- c) the need to be honest about your lack of legal status and health insurance to healthcare providers.

4 Module 2: Expressing ourselves clearly

Objective:

The aim of this module is to reflect on the participants' styles of communication and to subsequently increase their awareness.

Facilitators will emphasize the different ways of communicating during this workshop, which may all bring about different results. Individuals will reflect on their own personal boundaries, how they are affected when their boundaries are pushed, and how they can address this in a sustainable manner throughout the workshop.

Participants will be able to do the following after completing this workshop:

- Recognize different communication styles
- Know their own preferred communication style, its strengths and its weaknesses
- Know how to effectively give their opinion
- Elements of personal communication

5 Module 3: Everything you need to know about stress

Objective:

This module aims to help participants to reflect on the causes of stress in their daily lives and to identify the effects of stress on the body.

During this workshop, facilitators need to emphasize that stress is a fact of everyday life and one we all experience. However, although stress is a normal reaction, some people experience more stress than others and we all manage it differently. Individuals will identify signs of stress and how it affects them throughout the workshop.

Participants should be able to do the following after completing this module:

- Describe different kinds of stress;
- List and prioritize stressors;
- Use and explain ways to manage or cope with stress;
- Recognize unhealthy stress and how it affects our bodies;
- Identify the causes of unwanted stress;
- Utilize effective relaxation and stress reduction techniques (Breathing exercises).

Preparation:

Read [chapter 1](#) and [chapter 2](#) of this handbook and make sure you can reproduce the content of [chapter 2.2.6](#). [2.2.6](#). Contact the main facilitator of the former workshop to learn from their experiences with the group. Divide the facilitation tasks with your co-facilitator. Make sure you are at the location, 30 minutes in advance to inform the participants that you will start and make the room ready.

Materials:

- This handbook (Life Skills Handbook)
- Attendance sheet
- Evaluation form
- Name tags
- Flip chart paper and colored markers
- Balloons and inspiration cards
- Stress body image handout
- Pyramid of life handout
- Access to healthcare handout
- Optional: Human torso model

5.1 Welcome and introduction (10 min)

Welcome to all of you! This workshop will last about two hours.

- How is everyone doing today?
- Short review of previous workshop(s) – Can anyone remember what we discussed during the previous workshop? And are there any questions from the last workshop?
 - Expressing ourselves clearly
 - Communication styles: aggressive, passive-aggressive, passive, assertive
 - Verbal and non-verbal communication
- Today's program:

- What is stress
- Effects of stress on the body
- Pyramid of life
- Healthy actions
- We will talk about things which may mean a lot to you or which you want to say something about. You can always respond to what we tell you and we will try to answer all your questions. We will try to talk about things which are of interest to the whole group.
- We are not professional doctors or nurses, or psychologists; we just provide information which can help you to learn good life skills. We will start by getting to know each other. We hope you will learn new things today and that this session will be beneficial! I will start introducing myself.

Please raise your hand if anything is unclear to you during the workshop and we will do our best to explain. We also believe it's important to show respect to each other in this workshop, for example by listening to each other, allowing each other to finish speaking and not telling others about personal things we may hear in this workshop. As the Red Cross, we will treat your questions with care and consideration.

We do not share personal information with others, neither here nor in other situations. We only share personal information with healthcare providers if someone has asked for our help and has given us permission to share this information. We would also like to ask you to switch off your phone, or set it to silent mode, for the duration of the workshop. This will ensure we have fewer distractions. We would like you to be with us for the full duration of the workshop. However, if you do want to leave the room, please try to be as quiet as possible.

NB: Don't forget this is a workshop, not a lecture. So please consider the balance between theory (psycho education) and the sharing of personal experiences!

5.2 Warm-up exercises (5 min)

See [Annex 4](#).

5.3 What is stress? (15 min)

Tips for the facilitators:

If you feel the atmosphere in the group is already quite heavy and/or participants are going to get deeper and deeper into negative thoughts and feelings of stress, then limit this part to the core message: a) Stress is a normal reaction to an abnormal situation b) Stress can provide a positive contribution, c) Stress hormones are essential for finalizing tasks, fighting with the enemy, finding solutions in a crisis situation, saving ourselves from a dangerous situation and d) So stress is a normal human condition. However, living in a certain country without legal rights is often an enormous source of stress.

Group discussion:

Group question: The term 'stress' is often used in Western Europe, however, many languages don't have a literal translation for the concept of 'stress'. There is a cultural explanation for this terminology. Does the term 'stress' mean anything to your mother? And if so, how would you define stress? If no, what kind of other concepts do people in your culture use to describe 'stress'?

Explain:

- Stress is a normal reaction to an abnormal situation.
- Stress hormones are essential for finalizing tasks, fighting with the enemy, finding solutions in a crisis, saving ourselves from a dangerous situation.
- So, stress is a normal human condition.
- For example, what would happen if you were faced with a poisonous snake?
- Your body will prepare itself for a dangerous situation and release a stress hormone.
- Your body will respond to stress with an increased heart rate, faster breathing, increased blood pressure and/or feeling hot /sweaty.
- This is a state of mental or emotional constrain.
- The development of tension is a response to demanding circumstances.
- When people are confronted with an immediately dangerous situation, they can instinctively give three responses: fight, flight or freeze. These three instinctive response types are normal and healthy. We all have one preferred instinctive response.

Group exercise:

- Please all stand up, take one balloon and blow it up.
- Then close your eyes. Keep holding the balloon, so it won't burst.
As a facilitator, walk around the group, pick one of the balloons and push it a bit to burst it. This will make participants alert and their stress levels will increase. After a few minutes:
- Open your eyes and sit down again. You can let the air out of the balloon.
- Discuss: How did you feel? Did you feel unsure as to whether the balloon would burst or not? It kept you very alert, right? So, this is stress. Stress causes tension in our body and mind.

Exercise in pairs:

You will demonstrate how this exercise works together with your co-facilitator. Stand in front of each other, look each other in the face, at approximately 50-70cm distance. Please stand up and stand in pairs. Now watch as I push her/him (the other co-facilitator). Please try and observe how you respond. Then switch roles.

Discuss in the group: How did you respond?

Step forward = fight instinct.

Stand still = freeze instinct.

Step backward = flee instinct.

One person may have different types of instinctive responses, depending on the situation, but most often there is one response you will use most often.

Explain:

- There is a difference between sudden stress and long-term stress. *Draw a timeline to visualize this.*
- Sudden stress is known as acute stress – it's a short-term reaction to an event, clearly defined with a beginning and an end. A sudden increase in the heart rate may be the effect and can be useful. It keeps us prepared for future unavoidable stressful situations. Example: increased stress levels during exams.
- Long-term stress is known as chronic stress, it's a prolonged form of stress with no clearly defined time span. It's having one or many ongoing demands and it starts to have a serious effect on health and relationships.) Example: remaining stressful during the night although exams are over.
- Other daily stress can, for example, be about having food, a place to sleep. Dealing with this kind of stress might be a sudden situation, but it can continue for a long period as well.

- Long-term stress has the most negative impact on your health.
- Regardless of your legal rights, everybody has stress, different ones. Even if you are legally entitled to stay in this country, you might still suffer from stress. For example, you might worry about your father's illness, or your search for a job or income. Long-term worrying and stress can have a great impact on your health and we'd like you to recognize that. You can suffer from stress if your child isn't studying well or not happy at school. visible.



Tip for facilitators:

As a facilitator, start with giving an example from your own personal experience. This will contribute to the exchange of experiences, it will activate the participants and also promote mutual trust. The participants may find it easier to share their own experiences after hearing about your experiences.

5.4 Effects of stress (optional, 20 min)

Tip for facilitators:

If you feel the atmosphere in the group is already quite heavy and/or participants are going to get deeper and deeper into negative thoughts and feelings of stress, then limit this part to the core message: a) Stress is a normal reaction to an abnormal situation b) Stress can provide a positive contribution, c) Stress hormones are essential for finalizing tasks, fighting with the enemy, finding solutions in a crisis situation, saving ourselves from a dangerous situation and d) So stress is a normal human condition. However, living in a certain country without legal rights is often an enormous source of stress.

Share the Consequences of stress on the body handout

BRAIN

Difficulty concentrating, anxiety, depression, irritability, mood, mind fog

CARDIOVASCULAR

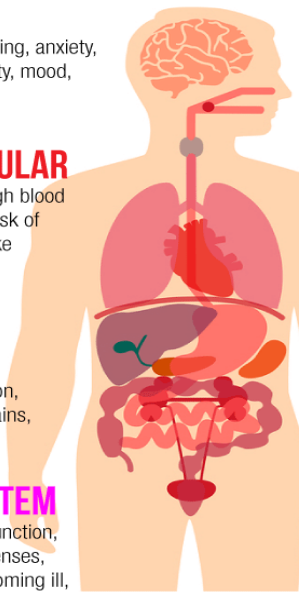
higher cholesterol, high blood pressure, increased risk of heart attack and stroke

JOINTS AND MUSCLES

increased inflammation, tension, aches and pains, muscle tightness

IMMUNE SYSTEM

decreased immune function, lowered immune defenses, increased risk of becoming ill, increase in recovery time



SKIN

hair loss, dull/brittle hair, brittle nails, dry skin, acne, delayed tissue repair

GUT

nutrient absorption, diarrhea, constipation, indigestion, bloating, pain and discomfort

REPRODUCTIVE SYSTEM

decreased hormone production, decrease in libido, increase in PMS symptoms

Explain:

There are many consequences of stress on our body. Headaches, back pain, shoulder pain, joint pain and prolonged tiredness can be caused by stress, even without having a direct physical cause. In addition, both men and women experience changes in their libido and often feel ashamed by this.

Tip: this is not something people like to talk about. Mention it casually, as an example caused by stress and move on to the next part. Mentioning these things can already serve to improve awareness.

Individual exercise:

Share the handout with the empty body. Ask each participant to indicate where in the body he/she experiences signs of stress on the paper. Ask them to reflect on what kind of experience this is, for example: a feeling of pressure, an intense pain at a certain spot, mild pain which persists in the background in a certain area, eczema, hair loss, pimples, etc.

Tip for facilitators:

Try to be alert to cultural expressions or idioms, like “having something in the brain, not being able to breathe, having a rock in stomach”. You can also use indirect communication like this to further explore the signs.

Group discussion on stress (optional 15 min)

Identify a situation where you felt strong or anxious during this past week:

- What did you feel like?
- What were your thoughts?
- What did you do about it?
- What could you do differently?
- What do you do in your daily life to make yourself happy?

Explain: Feeling stressed will affect our body, our mind and our behavior. It can possibly affect other areas of our life too (think about how it has already changed your life). But the opposite is also true: if we reduce stress in one area, we may also feel better and less burdened in other areas of life. For example, if you feel frustrated or angry and you go running, not only will the blood in your body flow better through your body (health), you may worry less too.

5.5 Creative expression (optional, 15 min)

Create a drawing or a collage in which you express the stress you experience. You can use pencils, photos and pictures from magazines. You can add quotes, phrases, words, symbols, etc, whatever you like! Put all the drawings and collages in a box once they're done. Close the box and put it away in a corner of the room. Explain that this is a symbolic way of distancing yourself from your stress experiences.

5.6 Pyramid of life (30 min)

Group discussion:

Share the 'pyramid of life' handout. Invite the participants to look at the diagram. Discuss:

- What are our primary needs? Why are these primary? Why are they so essential? Examples: food, water, shelter, oxygen – things which are crucial to our survival. *Customize your questions in accordance with the level of the group. Ask the participants for examples. If the group understands well, move on to the next area of stress.*
- What are our needs for...?
 - **A safe environment** personal space, security of body/property, protection, freedom.
 - **Health/wellbeing:** physical and mental health, awareness of our bodily symptoms, knowledge about being healthy and diseases, knowing where to get healthcare.
 - **Participation/belonging:** family, friendship, social life, romantic relationship, being part of a group.
 - **Creation/self-development:** hobbies, education, expression of talents/skills in work, language, learning for self-development, curiosity, workshops, courses.
 - **Meaning of life:** satisfaction, appreciation of 'life', by providing something from the deepest and important parts of ourselves to the world, including the expression and fight for values, identity, freedom, one opinion, etc. but also include helping others, having fun and self-esteem.

Explain:

- If we experience stress in one area, this can possibly affect other areas of our life too.
- **But the opposite is also true: if we reduce stress in one area, we might feel 'lighter' in other areas of life as well.** This is our power as human beings.
- Example: If we are staying with close friends or family, after having been on our own for some time, we feel a sense of belonging. We may also feel less stressed about our future (meaning of Life), suffer less from bodily pains (health and wellbeing) and feel stimulated to become actively involved in sports or religious groups (self-development).
- In an ideal world, all our needs, in each of these life domains, would be fulfilled. However, as a human being, our needs are never fully fulfilled. It's in our nature to want something else once we have something.
- Important: We will focus on the things we can do to balance our needs in each area in the next part of this workshop.



Tips for facilitators:

- Focus on the strengths of the participants to deal with stress and challenging situations; and try not to spend too much time on the stress itself. This will allow you to avoid getting too deep into the dark side of their life, while giving them views on how to keep up, giving them examples and energy.
- State that there is no good or bad in the different steps of life. The aim of this exercise is to see what we have and what we do not have in our lives.
- Try to focus on changeable factors in relation to what they do not have. For example, if a participant complains that all his friends are still in his hometown, advise him to make new friends or to find ways to communicate with them more often.
- Do not put too much emphasis on what participants are missing in their lives; that will increase their levels of stress. Highlight what resources they already have.
- An example for finishing with: "It's not possible to have all our needs satisfied. We will often have something and miss something else. We can focus on what we have and get support from these areas in order to deal with stress more effectively." While one facilitator is facilitating the group discussion, the other facilitator can provide support by drawing the areas of life and relevant stress factors on the white board or flip chart. Visuals can be helpful.
- Advice like 'getting enough sleep and eating balanced meals' may cause frustration, as participants may have limited control over the food they eat and the place they sleep. They will sleep with many people in a room in shelters. Possible advice: listening to slow music or focusing on breathing just before falling asleep, closing curtains/lights, using ear plugs to limit noise or smelling a relaxing fragrance.

5.7 Breathing exercise (5 min)

See [Annex 5](#).

5.8 Where to get professional healthcare (5 min)

Explain:

We may, at times, need help if stress becomes too much. You probably need professional help if you have signs of:

- Severe sleeping problems
- Strong uncontrollable emotions: anger, sadness, depression, intense fear
- Suicidal thoughts
- Persistent physical problems
- Dependency on drugs, alcohol, gambling
- Mental disorders (hallucinations or delusions/apathy)
- Difficulty of getting in contact with somebody
- Abuse, violence or criminal activity

Distribute the handout with information on where to go:

- In life-threatening situations & emergencies: call 112.
- If you or your loved ones have suicidal thoughts: call 113.
- Huisarts/GP: diagnosis, treatment, referrals to the hospital and mental healthcare.

5.9 Wrapping up & evaluation (10 min)

Provide an overview of this workshop's key elements:

- What is stress
- Effects of stress on the body
- Pyramid of life
- Healthy actions

Provide information about the next workshop and ask participants whether they would like to join.

Ask them to register their name to ensure their participation.

- 1) Take the 'Evaluation form' and make sure one facilitator guides the group and the other takes notes of the evaluation.
- 2) The first facilitator asks everyone to stand together in a circle.
- 3) Go round all the participants and ask for their Tops (what did they like most) and Tips (how to improve the workshop).
- 4) Read out the statements and write down how many participants agree and disagree, and their main arguments.
- 5) Thank everyone for their participation and issue the handout ("Where to get professional help").
- 6) Inform them about new activities.
- 7) Emphasize that participants and other people can always turn to the Red Cross for information. Be sensitive to participants who may like to share personal questions and provide privacy if necessary.

Draw conclusions and lessons from this workshop afterwards, together with your co-facilitators and preferably with someone from the partner organization. Send the evaluation forms to your project leader. Inform the facilitator who is organizing the next workshop about your experiences by phone, making sure he/she is well prepared.

Print the certificates, fill in the names and dates of birth and distribute them within two weeks.

6 Module 4: Healthy Habits

Objective:

This module aims to help participants reflect on the causes of stress in their daily lives, to recap the effects of stress on the body, behavior and mind and learn strategies to reduce or control stress.

Participants should know how to do the following after completing this module:

- Develop a balanced lifestyle in order to control long-term stress;
- Develop personal resources and avoid stress;
- Utilize effective relaxation and stress reduction techniques (e.g. breathing exercises).

Preparation:

Read [chapter 1](#) and [chapter 2](#) of this handbook and make sure you can recite the contents of chapter [2.2.6](#). Contact the former workshop's main facilitator to learn from their experiences with the group. Divide the facilitation tasks with your co-facilitator. Make sure you arrive at the location 30 minutes in advance to inform the participants that you will start and prepare the room.

Materials:

- This handbook (Life Skills Handbook)
- Handouts
- Sign-in sheet
- Evaluation form
- Name tags
- Flip chart paper and colored markers
- Cards of Personal Qualities game
- Body image paper, areas of life
- Pyramid of life

6.1 Welcome and introduction (10 min)

Welcome to all of you! This workshop will last about two hours.

- How is everyone doing today?
- Can somebody share what we discussed during the last workshop? Are there any questions?
 - Pyramid of life
 - Effects of stress on the body
 - Questions from last week
- Today's program:
 - Effects of stress on our minds and soul
 - Healthy actions to reduce stress in our daily lives
 - How to balance energy

We will talk about things which may mean a lot to you, or that you want to say something about. You can always respond to what we tell you and we will try to answer all your questions. We will try to talk about things which are of interest to the whole group.

Please raise your hand if anything is unclear to you during the workshop and we will do our best to explain. We also believe it's important to show respect to each other in this workshop, for example by listening to each other, allowing each other to finish speaking and not telling others about personal things we may hear in this workshop. As the Red Cross, we will treat your questions with care and consideration.

We do not share personal information with others, neither here nor in other situations. We only share personal information with healthcare providers if someone has asked for our help and has given us permission to share this information. We would also like to ask you to switch off your phone, or set it to silent mode, for the duration of the workshop. This will ensure we have fewer distractions. We would like you to be with us for the full duration of the workshop. However, if you do want to leave the room, please try to be as quiet as possible.

Tip for the facilitators:

Don't forget this is a workshop, not a lecture. So please consider the balance between theory (psycho education) and the sharing of personal experiences!

6.2 Warm-up exercises (5 min)

See [Annex 4: Warm-up exercises](#).

6.3 Body, mind and soul (15 min)

There is a link/relationship between soul, body and mind. We discussed the physical effects of stress last week. Today we will focus on the mind & soul.

Explain:

- Remember last week's workshop on a healthy body – who remembers what we discussed about the effects of stress on the body?



- Your body**, including a person's bones, flesh, nerves, blood vessels and organs.
- Your mind**, including your thoughts and your awareness of the world and your experiences, to think and to feel.
- Your soul**, including the immaterial parts of a human being, regarded as immortal.
- It's important to deal with stress, not just for your body, but also for your mind and soul.

Group discussion:

- Who can list the psychological effects of stress? Write them on the flip chart:

- Worrying about everything (reminder: long-term versus sudden stress);
- Not being able to stop worrying;
- Permanently feeling down;
- Not being able to concentrate or think clearly;
- Getting angry more quickly than before;
- Crying easily or being unable to cry;
- Being forgetful.
- Stress can also change the way we behave. Who can list the behavioral effects of stress?
Write them on the flip chart:
 - Not sleeping well (irregular sleep, lack of sleep, nightmares);
 - Not wanting to eat, or wanting to eat a lot of sweet things (e.g. chocolate);
 - Jumping at loud or unexpected sounds;
 - Not feeling like doing anything;
 - Smoking a lot, consuming a lot of alcohol, drugs or khat;
 - Gambling;
 - Losing track of time;
 - Conflicts with other people;
 - Using sleeping pills or paracetamol on a daily base.

Explain:

- Your body, mind and soul are closely connected. If we experience stress in one area, this can possibly affect other areas of our life too. But the opposite is also true: if we reduce stress in one area, we will feel less burdened and will probably also have more energy for other things in life. For example, if you no longer feel worried, you may have more patience and not lose your temper very easily.
- However, trying to reduce stress can also affect all parts of our being. For example: if we start running, our blood flows smoothly through our body and the stress hormone (cortisol) goes down. However, it will also make us more relaxed in our communication with others!

6.4 Healthy actions (30 min)

Individual exercise:

- Now that we've gone over the theory, let's explore the 6 areas of our personal life.
- Grab a piece of paper and some colored markers.
- Now think about what we talked about. Write "Me" in the middle. This represents you. Just like we talked about, draw or write about the areas of life and where you feel you experience the most stress. Don't forget to write about areas of life where you feel you're doing well. Once done, we can share it with the group.

Group discussion:

Give examples of what we can do to stay healthy in each area of our life:

- Primary needs:
 - Try to regularly eat balanced meals;
 - Try to get enough sleep by sticking to a regular sleep routine;
 - Avoid drugs, alcohol, tobacco and excess caffeine.
- Health/ Wellbeing:
 - Exercise on a regular basis (e.g. cycling, running, walking)

- Drink a lot of water (approximately 2 liters per day) and/or tea (herbal, such as Camille or Jasmine, will help to stimulate melatonin, the 'sleeping hormone').
- Safe environment:
 - Try to create a place where you can rest, sleep, be and feel at home – even if it's a tiny space, like your bed, as long as it's *your* space.
- Participation/ Belonging:
 - Ask for help from friends, family, professionals;
 - Spend time with friends, fun activities and/or group sports.
- Creation/ Self-development:
 - Improve your language skills, go to the language cafe in the library or an app;
 - Learn skills through YouTube videos, like repairing bicycles and trying them, preferably someone with experience can show you how;
 - Build in daily routines which are stress releasing, such as reading books, doing breathing exercises.
- Meaning of life/ Satisfaction:
 - Contemplate on what you would like to do in life and see if you can make a tiny step towards realizing this. For example, if you'd like to be a health worker, learn about First Aid. Or if you would like to take care of children, see if you can help in a community center.

What else you can do:

- Prepare well in advance for events which may be stressful by reflecting on how to act most effectively;
- Work to resolve conflicts without anger and losing your temper;
- Solve problems one at a time - take one task at a time;
- Focus on what you can do today. And if things don't work out; tomorrow is a new day, bringing new opportunities.

6.5 Healthy habits (15 min)

Group discussion:

We discussed what we can do to keep our body healthy last week. Examples:

- Exercise on a regular basis (cycling, running);
- Eat balanced meals, of similar sized portions, 3 times a day;
- Get enough sleep by sticking to a regular sleep routine;
- Avoid illegal drugs, alcohol, tobacco and excess caffeine;
- Drink water.

Now the question is: what actions can we undertake to also keep our minds (our thinking) healthy?

Write them on the flip chart. Suggestions:

- Look at change as an opportunity to make our lives better;
- Set realistic goals;
- Break thinking cycles, for example through breathing.

And what actions can we undertake to prevent stress influencing our behavior? *Write them on the flip chart.* Suggestions:

- Prepare for events which may be stressful well in advance – do you have everything you need/everything in order?
- Ask for help from friends, family, peers and professionals;
- Take breaks from daily stresses; with friends, fun activities and/or group sports;

- Work to resolve conflicts without anger and losing your temper;
- Solve problems one at a time;
- Focus on what you can change today;
- Plan relaxation moments into your daily routines, such as reading a book, hobbies;

6.6 Balancing energy (20 min)

Explain:

- It's important to balance those things in life which take energy from us with things which give us energy.
- Some experiences give us energy – they make us feel happy.
- Other experiences take our energy – they feel like a burden.
- *Draw a weighing scale on the flip chart.* This is also reflected by a weighing scale. On one side there are things which energize us, for example friendship. On the other side there are things which burden us and bring the scale down. You will feel calm when you realize a balance between the two.
- Our perception of events can change how we face the outcome: 'a glass half empty or a glass half full'.
- There are often many issues which burden us in a situation of being undocumented. It's therefore essential to look for situations which will increase our energy.

Group exercise:

What are the things which take energy from you, in your current situation? And what are things which give you energy? Describe three things which give you energy.

Option: Ask the participants to draw their answers, instead of discussing them.

Then ask participants to identify two or three things which take energy and see how you can change these into an energizing form. For example: loneliness - *I have no friends, I feel lonely- What can I do to meet people or do things that I like and be with people. Maybe I can just try and do things with other people. Maybe just being around people will make me less lonely. These people will not replace my old friends. They might not become friends, but maybe I will feel less lonely.*

Examples:

Providing energy/ energizing:	Taking energy/ burdening – <i>discuss how to make these energizing</i> :
Recreational exercises	Uncertainty about where to stay (e.g.: focus on the fact that tonight/this week we know where to stay)
Support of loved ones or friends	Uncertain future (e.g. focus on obtained skills)
Faith, religion	Not knowing how long the situation will persist (e.g. get help from a lawyer or organization to explain your options and legal situation)
Character	Be treated like a criminal (e.g. meet people and treat each other with kindness and respect)
Education	Limited daycare (e.g. find a comfortable place during the day, like the library, where you feel safe)

Having a purpose	Loneliness (e.g. make small-talk with people in the park)
Beautiful memories	Little distraction, boredom (e.g. watch a movie on the internet or enjoy a walk through the park)
Being treated respectfully	Health problems (e.g. see what you can do to recover and increase your general health through sports)
Hope	Missing children and relatives (e.g. if possible, get in touch with them through social media)
Health	Unclear memories (e.g. talk and exchange memories with others - not necessarily just the ones who were part of your history)
Community support	Fear, panic (e.g. try to calm down and distract yourself with music you enjoy)
Talking	Too little privacy (e.g. go for a picnic or walk outside, try to create a personal space)
Prayer, meditation	Experiencing discrimination (e.g. bound up with people who are discriminated against and create open groups)
Good food	Insufficient means to buy the food you like (e.g. buy some products in bigger quantities together with other people and divide them up afterwards)

6.7 Breathing exercise (5 min)

See [Annex 5](#).

6.8 Where to get professional healthcare (5 min)

Explain:

Share the “where to go when you get sick” handout:

Ask for (professional) help if you have signs of:

- Severe sleeping problems;
- Strong uncontrollable emotions: anger, sadness, depression, intense fear;
- Suicidal thoughts;
- Persistent physical problems;
- Dependency on drugs, alcohol, gambling;
- Mental disorders (hallucinations or delusions/apathy);
- Difficulty in getting in contact with somebody;
- Abuse, violence or criminal activity.

In addition:

- In life-threatening situations & emergencies: call 112.
- If you or your loved ones have suicidal thoughts: talk to someone you trust and if you don't know who to talk to, call 113.
- General Practitioner (GP/huisarts): for diagnosis, treatment and referrals.

6.9 Wrapping up & evaluation (10 min)

Provide an overview of this workshop's key elements:

- Effects of stress on our minds and soul
- Healthy actions to reduce stress in our daily lives
- How to balance energy
- How to increase energy (energizing)

Provide information about the next workshop and ask participants whether they would like to join.

Ask them to register their name to ensure their participation.

- 1) Take the 'Evaluation form' and make sure one facilitator guides the group and the other take notes of the evaluation.
- 2) The first facilitator asks everyone to stand together in a circle.
- 3) Go round all the participants and ask for their Tops (what did they liked most) and Tips (how to improve the workshop).
- 4) Read out the statements and write down how many participants agree and disagree, and their main arguments.
- 5) Thank everyone for their participation and issue the handout ("Where to get professional help").
- 6) Inform them about new activities.
- 7) Emphasize that participants and other people can always turn to the Red Cross for information. Be sensitive to participants who may like to share personal questions and provide privacy if necessary.

Draw conclusions and lessons from this workshop afterwards, together with your co-facilitators and preferably with someone from the partner organization. Send the evaluation forms to your project leader. Inform the facilitator who is organizing the next workshop about your experiences by phone, making sure he/she is well prepared.

Print the certificates, fill in the names and dates of birth and distribute them within two weeks.

7 Module 5: Looking ahead, using your talents

Objective:

The aim of this module is to reflect on the participants' skills and talents and how they can use these in their current situation, as well as in the future.

The workshop will emphasize the survivors of human trafficking' skills and talents and see how they can use these to set goals and plan their options for the future. It helps participants to focus on the things which give them energy and shift their focus to realistic opportunities. We all have our strengths and weaknesses.

Participants will be able to do the following after completing this workshop:

- Design how participants see their personal future;
- Know their limitations and opportunities;
- Have a realistic idea of how to achieve their goals;
- Know which actions they can take.

Preparation:

Read [chapter 1](#) and [chapter 2](#) of this handbook and make sure you can recite the contents of chapter [2.2.6](#). Contact the former workshop's main facilitator to learn from their experiences with the group. Divide the facilitation tasks with your co-facilitator. Make sure you arrive at the location 30 minutes in advance to inform the participants that you will start and prepare the room.

Materials:

- This handbook (Life Skills Handbook)
- Handouts
- Sign-in sheet
- Evaluation form
- Name tags, pens
- Balloons
- Flip chart paper and colored markers
- Creative materials (sheets with images to cut up, glue, magazines, clippers)

7.1 Welcome and introduction (10 min)

- How is everyone doing today?
- Can somebody share what we discussed during the last workshop?
- Are there any questions from the last workshop?
 - Healthy habits and healthy actions
 - Body, mind and soul
 - Balancing energy
- Today's program: What are your dreams?
 - Setting goals
 - Making a plan

Welcome to all of you! This workshop will last about two hours. We will start with a short recap of the last workshop, which discussed:

- The effects of stress on our minds and soul;
- Healthy actions to reduce stress in our daily lives;
- How to balance energy;
- How to increase energy.

Today's program will look at our talents and skills and explore how we can (re-)use these. We have been using them in the past and even though we may not use them regularly, our talents are still there! We can use our talents and skills to set goals and plan our options for the future. It helps to focus on the things which energize us and will shift our focus to realistic opportunities. Because we all have our own individual strengths and weaknesses.



Please raise your hand if anything is unclear to you during the workshop and we will do our best to explain. We also believe it's important to show respect to each other in this workshop, for example by listening to each other, allowing each other to finish speaking and not telling others about personal things we may hear in this workshop. As the Red Cross, we will treat your questions with care and consideration.

We do not share personal information with others, neither here nor in other situations. We only share personal information with healthcare providers if someone has asked for our help and has given us permission to share this information. We would also like to ask you to switch off your phone, or set it to silent mode, for the duration of the workshop. This will ensure we have fewer distractions. We would like you to be with us for the full duration of the workshop. However, if you do want to leave the room, please try to be as quiet as possible.

7.2 Warm-up exercises (5 min)

See [Annex 4: Warm-up exercises](#)

7.3 Card game: personal talents (30 min)

Explain:

This card set shows many of the qualities people can have. We all have some qualities which are well developed within our personalities. We call it as a core quality when a specific strength characterizes you. A strong personal quality; it makes you who you are; it's one of the first things people say about you when they are asked to describe you.

Give two examples of core qualities, using the Personal Qualities game cards. Show the participants the Personal Qualities game cards and put all the cards on the table. Ask the participants to walk around the table to look at and pick cards. Take some time for individual reflection. Write the reflection questions on the flip chart.

Please take 3-4 cards which express your personal talents and reflect on your talents with the following questions:

- What are your talents?
- How do you use them?
- How could you use them well?

Now get into pairs and name 1 or 2 of your partner's talents. If you don't know each other, share 2 cards that you picked and explain how you use these talents (either now or in the past). Check: do these talents match your own views? How do you use these talents in your life?

7.4 Thinking about your future (45 min)

Individual reflection:

We often forget about our dreams in our daily lives. However, having dreams is very energizing and enables us to give direction to our lives. We will therefore now take some time to dream. Please take a moment and close your eyes. Then – while keeping your eyes closed – move your eyeballs to the upper left and start dreaming.

Imagine living your life the way you would if all your hopes and dreams were to come true. What is your ultimate reality? Try not to cling onto limitations or negativity; instead, try to let your imagination run free and allow yourself to get carried away with your wildest aspirations. What does the place where you would live look like? Who would you share your life with? What would you do on an average day?

Provide enough time for the participants to reflect.

Now begin to imagine the highest possible outcome of how you would like to be living your life 5 to 10 years from now.

- Is that dream achievable?
- Can your dream realistically be achieved, given your current situation?
- Think: What could be a small first step towards realizing your dream?

Who would like to share this with us?

The next step is for us all to draw or write down our dreams.

Provide enough time for the participants to draw or write down their dreams.

Some people claim that we can attract the things we want (just) by *believing* that what you wish for will come true. The person "attracts" the desired outcome by regularly visualizing their dreams. This idea is called "the law of attraction". Although we can't claim this always works, visualizing our dreams and goals will definitely help us like to move in the right direction of achieving it. It can give us the right energy and willingness to take chances when these present themselves. There is even a book and documentary about this idea, called 'The Secret'. Watch it on YouTube if you're interested in finding out more.

7.5 Group exercise with balloons (optional, 15 min):

Ask the participants to blow up 5-6 balloons. Then all stand together in a circle. Ask your co-facilitator to stand in the center of the group. Give him the balloons and ask him not to drop any. If other participants are willing to play the game, allow a few minutes for the others too. Then ask the participants: imagine each balloon is a goal you want to achieve in life. What does this game teach us?

If we focus on the number of tasks or goals we can manage, but we have too many different goals, then we won't be able to manage them well. Too many different goals can cause stress. We're more likely to achieve our goal(s) if we focus on one (or a couple). This is why we should not work on too many goals at the same time.

7.6 Goal setting: Make use of your talents, set goals in life (optional, 45 min)

Explain:

We focused on our talents (using the "Personal Qualities game cards"), our "Areas of life" and "Balancing the weighing scale" in the previous exercises. These insights will help us to think about our future and produce a personal plan.

If we want to realize our dreams, we need to translate them to realistic goals. We need to take small steps in order to reach our goals. Every time we take a new step towards our goal, we gain more confidence and more insights into what we need to do to continue to improve.

There's a difference between a dream and a goal:

- A goal is something you can do and achieve yourself.
- A dream might be something out of our reach, something unattainable (like world peace), it's more an idea than having a real (plannable) purpose.

I found a phrase by Greg Reid: *"A dream written down with a date, becomes a goal. A goal broken down into steps, becomes a plan. A plan backed by actions, makes your dream come true."*

Individual exercise:

- Try to remember: What goals did you have before you came here?
- And what were your plans and dreams when you were still a child?
- Think back to your dream and identify one main (realistic) goal.
- Write down your main goal. Express your goal through an image or mind-map.
- Imagine what your life will be like once you have completed it.

Group discussion (optional):

- Who would like to share his/her goal with the group?
- Why is it important to have goals in life?

7.7 Make a personal plan (optional, 45 min):

The next step is to break down our goal into small steps which require action. Each step should be described in a SMART way. 'SMART' stands for:

Letter	Word:	Explanation :
S	<i>Specific</i>	Target a specific area for improvement. What is the desired result? What exactly needs to be realized? Can your goal be broken down into smaller steps? Making a goal 'specific' helps us focus. Example: I would like to make a living as a hairdresser.
M	<i>Measurable</i>	When you measure your progress, you stay on track and make achievements which will encourage you to continue with your efforts, which are required to reach your goal.

		Example: I will need to spend at least 200 hours on a hairdressing training course before I can call myself a professional hairdresser.
A	<i>Achievable</i>	What skills are needed? What resources are necessary? Does the goal require the right amount of impact? Do we have control or influence over it? Example: I will ask my friend, who is a professional hairdresser, if she can teach me some hairdressing skills.
R	Realistic	State which results can realistically be achieved, given the available resources or your current situation. Is this goal relevant to my life right now? What will it cost? Example: I can't complete a formal hairdressing course, as this will cost me 3,000 euro.
T	<i>Time-related</i>	Specify when the results can be achieved and whether the time frame is realistic. Example: My friend can teach me some hairdressing skills during the summer, so I expect to be able to practice my skills in the autumn and subsequently start making a living as a hairdresser in the winter.

You may have to take many more steps to reach your goal. You may have to complete other steps to become a hair stylist, like:

- Gain knowledge about hair styling on YouTube/other online platforms or books from the library.
- Learn the local language to join local courses.
- Find associations/programs/courses related to hair styling (e.g. ASKV has a waiting list for this course).
- Try to establish a network and take the initiative to talk to hair stylists.
- Get the material tools which a hair stylist needs.



7.8 Thinking about your future (optional, 30 min)

- Next, think about your main goal which you have identified.
- Break your goal down into more realistic steps which you can achieve in the next 2-6 months.
- Make it a good one. If you choose a goal which doesn't carry a lot of weight, or which isn't all that meaningful, the result (if you even bother getting there) won't feel all that special. So be sure to choose something that is important for you!
- Once you've reached this goal, you will be left with a feeling of great accomplishment and you'll be super motivated to set your next goal.
- Reflect:
 - Is your goal realistic and concrete?
 - How will you use your talents and personal strengths to achieve it?
 - If you encounter problems, what are some healthy habits which will allow you to reduce stress?
 - Do you need help from anyone? How will you organize that help?
 - What can you do every single day to move closer to realizing your goal and living your dream?

- Write these things down, come back to them, adjust them....
- Tip: Regularly try to envision your goal. Do this once a week or when you've completed your action steps, so you can continue moving powerfully forward towards achieving your goal and living your dream. Seeing is believing, so use your mind to create your most compelling future.

7.9 Breathing exercise (5 min)

See [Annex 5](#).

7.10 Wrapping up & evaluation (10 min)

- Overview of this workshop's key elements
 - What are your dreams?
 - Setting goals
 - Making a plan

Provide information about the next workshop and ask participants whether they would like to join. Ask them to register their name to ensure their participation.

- 1) Take the 'Evaluation form' and make sure one facilitator guides the group and the other take notes of the evaluation.
- 2) The first facilitator asks everyone to stand together in a circle.
- 3) Go round all the participants and ask for their Tops (what did they liked most) and Tips (how to improve the workshop).
- 4) Read out the statements and write down how many participants agree and disagree, and their main arguments.
- 5) Thank everyone for their participation and issue the handout ("Where to get professional help").
- 6) Inform them about new activities.
- 7) Emphasize that participants and other people can always turn to the Red Cross for information. Be sensitive to participants who may like to share personal questions and provide privacy if necessary.

Draw conclusions and lessons from this workshop afterwards, together with your co-facilitators and preferably with someone from the partner organization. Send the evaluation forms to your project leader. Inform the facilitator who is organizing the next workshop about your experiences by phone, making sure he/she is well prepared.

Print the certificates, fill in the names and dates of birth and distribute them within two weeks.

● Annex 1: Intake form for the partner organization

Date	
Partner organization	
Contact person 1 at Partner organization	
Contact person 2 at Partner organization	
Name of 1 st Red Cross official	
Name of 2 nd Red Cross official	

1. What is the organization's target group?
2. What is the organization's mission?
3. Does the organization have survivors of human trafficking in its network?
4. What kind of support does the organization offer survivors of human trafficking?
5. What experiences does the organization have with the Red Cross?
6. What are the target group's most common humanitarian and health problems?
7. Which subjects should be addressed in the workshops?

● Annex 2: Intake form for groups

Date	
Partner organization	
Contact person 1 at Partner organization	
Contact person 2 at Partner organization	
Name of 1 st Red Cross official	
Name of 2 nd Red Cross official	

Group Information:

Number of people expected	Number of Men:	Number of Women:
Ages:		
Shelter location:		

Countries of Origin:

☐ Afghanistan	☐ Ethiopia	☐ Somalia
☐ Armenia	☐ Iran	☐ South Sudan
☐ Bangladesh	☐ Iraq	☐ Turkey
☐ Brazil	☐ Libya	☐ Uganda
☐ China	☐ Morocco	☐ Zimbabwe
☐ Congo	☐ North Sudan	☐
☐ Egypt	☐ Nigeria	☐
☐ Eritrea	☐ Pakistan	☐

Which health problems are most pressing?	
Are there any participants with an addiction? If yes, what kind of addiction?	
Focus points (e.g.: experiences of war trauma, trafficking, etc)	
Is there any interest in one of the other workshops?	1. First Aid (4 hours, max 12 people) 2. CPR (4 hours, max 6 people) 3. Access to Healthcare (2 hours, max 12 people) 4. Expressing ourselves clearly (2 hours, max 12 people) 5. Everything about Stress (2 hours, max 12 people) 6. Healthy Habits (2 hours, max 12 people) 7. Looking Forward (2 hours, max 12 people) 8.

● Annex 3: List of Attendances

Module:

Location:

Date:

Facilitators:

	Name	Date of Birth	Phone number	Can we contact you again?	
				Yes	No
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					

● Annex 4: Warm-up exercises

Warm-up activity with Balloons

Materials: Balloons

Purpose: warm up, team building, playing together, working together, exploring themes of stress and healthy ways of coping.

Instructions:

- Hand out 1 balloon between every two participants.
- Ask them to throw the balloon towards each other.
- The goal is: The balloon should not touch the ground. Let them play for a few seconds and then introduce a second balloon. Tell them they need to keep both balloons moving and neither of the balloons can touch the ground. (Note for the facilitator: it doesn't matter how many times the balloon falls to the ground or on the table, encourage the participants to keep trying)
- Let them play for a while and then ask them to only use their elbows.
- After a while, ask them to only use their heads.
- After a while and providing there is space, ask them to only use their feet.
- If they can't use their feet, ask them to lift one foot off the ground and continue playing with their hands.
- End the activity and ask everyone to sit down.

Reflection questions after the balloon activity:

- How was that for you? Was it easy? What was it like trying to do all these things at once? Did it become difficult, or was it difficult in the first place? Were you able to concentrate? (Note for the facilitator: these questions are linked to the stress theme. When we are dealing with many different life demands, or when there's too much going on, things can become difficult to manage.)
- Did you think about what you're going to have for dinner during the activity? Or did you think about what you did yesterday? Where was your mind? How did it feel to move your body while doing something fun? (Note for the facilitator: These questions can be asked in relation to healthy coping/habits. When we exercise, do fun things and play, we focus on the now and present.)

Stretching instructions

1. **Neck Sideways Tilt:** Sit or stand with your hands loosely at your sides. Tilt your head sideways. Hold for 5 seconds. Switch to the other side. Repeat 2-3 times.
2. **Neck Flexion/Extension:** Sit or stand with your hands loosely at your sides. Gently tilt your head forward and then backwards until you feel the stretch. Repeat 2-3 times.
3. **Arms Triceps Stretch:** Raise your right arm above your head with your elbow pointing towards the ceiling. Pull down your elbow with the opposite arm and lean your arm towards the opposite side. Repeat 2-3 times on each side.
4. **Arms Biceps Stretch:** Reach your arms behind your back and interlock your fingers. Slightly raise your arms and pull them away from your trunk. Repeat 2-3 times.
5. **Shoulders Cross-Chest Stretch:** Pull your left arm across your chest and push your elbow close to your chest with your right hand. Repeat 2-3 times on each side.
6. **Shoulders Behind the Back Stretch:** Stand up and place your left hand on the small of your back. Grab your left hand and pull it towards the right. Repeat 2-3 times on each side.
7. **Torso:** Raise your right arm above your head and grab your wrist with your left hand. Use your left arm to pull the right side of your body up and over, feeling the stretch down the entire right

side of your body. Your hips can be pushed out to the right to enhance the stretch. Hold for 10 seconds, repeat on your left side.

8. **Legs - Knee raise:** Balance on your left leg. Raise your right knee and hold your bent knee close to your body, pulling it inwards. Hold for 10 seconds and repeat with your left leg.
9. **Legs - Calf stretch:** Step forward on your right leg, keeping a slight bend in your left knee. Place the heel of your right foot on the floor and raise your toes. Bend slightly at the waist, tilting your buttocks backwards and upwards. Hold for 10 seconds, feel the stretch down the back of your lower leg. Repeat on your left side.
10. **Feet rotation:** Balance on your left leg, raise your right ankle and rotate this clockwise and anti-clockwise 5x. Point and flex your toes. Place your hands on your hips to aid your balance. Repeat on your left side.
11. **Whole body - Muscle relaxation:** Start with one group of muscles (usually your feet), hold tight for a few seconds and then release. Move to the next group of muscles (e.g. lower legs) and do the same thing. Work your way up through your legs, abdomen, chest, hands, arms, shoulders, neck and face muscles. You should feel the tension drain out of your body and leave you feeling heavy and relaxed.

● Annex 5: Breathing exercise

It takes just 30 seconds to tune into your own body and you can do it anywhere. You can be sitting, standing, lying down. No one will even know you're meditating. When you're spinning out into an anxiety loop, sometimes you just need to interrupt the process. Inserting a pause will give you the opportunity to collect yourself. Here's how it works:

1. Take a deep breath: slowly inhale, filling your lungs from bottom to top. Inhale into your lower belly and then fill upward through your mid-torso and chest. This will help you to take advantage of the connection between your breath and mood. Slowing down and deepening your breathing will allow you to create feelings of relaxation and calm.
2. Turn toward your body: Focus your attention on the sensations in your body. Allow yourself to notice whatever comes up: warmth, coolness, tingling, pressure, or the touch of clothing. There's no need to evaluate the sensations as "good" or "bad." Itchy is simply itchy. Coolness is simply coolness. If you notice a complex array of sensations: perfect. If all you notice is the feeling of your bottom on the chair, also perfect. If you notice sensations which seem connected to stress or anxiety, those are especially good to pay attention to. Maybe it's a twisting in your gut or a tightness in your chest or warmth on your face. If you can focus on these bodily sensations and watch them, rather than taking the bait of anxious thoughts, you can let tough emotions pass without taking too much heat. It's like playing in the ocean: When a wave is heading straight for you and you try to plant your feet and resist, you'll get knocked over. Then everyone points and laughs. But if you dive straight through the wave, it's no problem. This step needn't take longer than one in-breath or out-breath. Stay with it longer if you like, but it can be that quick.
3. Focus your attention on your breathing: Pay attention to the sensation of air touching your nostrils as you breathe. With gentle curiosity, watch the flow of changing sensations at the nostrils. These sensations will anchor you in the present moment. There's no need to deepen or slow down your breathing at all during this step; just let your body breathe however it wants to. And just like the previous step, this step can be as short as one in-breath or one out-breath. You may feel like staying with it longer, but that's up to you.
4. Come back to our room and the here and now. This last step of the mindful pause is to simply re-engage with the world, without hurrying.

Mountain mediation

- Focus on your breathing for a few moments.
- Imagine - in vivid detail - the most beautiful mountain you can think of. Envision its various details and stable, unmoving presence, grounded in the earth.
- After a few minutes of developing and holding this clear image in your mind, imagine bringing the mountain inside yourself and becoming the mountain.
- Imagine yourself sitting in stillness and in calm, simply observing and resting unwavering as the various weather patterns, storms and seasons pass before you.
- Just as a mountain endures constant changes and extremes, we also experience various thoughts, emotions and life challenges. Imagine viewing these experiences as external, fleeting and impersonal events, akin to weather patterns.
- Feel yourself unwavering and rooted in stillness amidst the constant change of your internal and external experience.

● Annex 6: Evaluation Form (immediately after the workshop)

Location:

Date:

Facilitator names:

Number of participants:

‘Tops’ mentioned by the participants:.....

.....

‘Tips’ mentioned by the participants:

.....

Checking out: how many participants agree with the following statements⁴:

Statements	Number of participants who agree	Number of participants who disagree
I recognize my body and mind’s response to stress.		
I know how to protect myself against stress.		
I know where to get professional healthcare (for example a doctor or psychologist).		
I know where to get professional help in emergencies (for example an ambulance or police).		
I have suffered from severe health problems over the past 6 months.		
If so, I have visited or spoken to a professional healthcare provider (e.g. a GP, psychologist, dentist or specialist).		
I feel better than I did before completing this Red Cross workshop.		

Check: How did the participants experience the workshop? Explanation/ Quotes:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Evaluation & observations by the facilitators:

.....
.....
.....
.....

⁴ These statements were drawn up in accordance with the indicators developed for the Program Support for Undocumented Migrants of the Netherlands Red Cross, as agreed with the management team and donors. The indicators listed therefore can’t be changed; however, you are free to add questions or statements in line with the workshop theme you have facilitated.

● Annex 7: Outcome Measurement Form (after 6-12 months)

Location:
Date:
Facilitator names:
Number of participants:

How many participants agree with the following statements⁵:

Statements	Number of participants who agree	Number of participants who disagree
I recognize my body and mind’s response to stress.		
I know how to protect myself against stress.		
I know where to get professional healthcare (for example a doctor or psychologist).		
I know where to get professional help in emergencies (for example an ambulance or police).		
I have suffered from severe health problems over the past 6 months.		
If so, I have visited or spoken to a professional healthcare provider (e.g. a GP, psychologist, dentist or specialist).		
I feel better than I did before completing this Red Cross workshop.		

Check: How did the participants experience the workshop? Explanation/Quotes:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Evaluation & observations by the facilitators:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

⁵ These statements were drawn up in accordance with the indicators developed for the Program Support for Undocument Migrant of the Netherlands Red Cross, as agreed with the management team and donors. The indicators listed therefore can’t be changed; however, you are free to add questions or statements in line with the workshop theme you have facilitated..

● Annex 8: Golden privacy rules

Guidelines for responsible data use



Always keep in mind: How would you like
your personal data to be treated?

Q

What is
personal
data?

&



A

Name, surname, (e-mail)
address, telephone number,
gps coordinates of residence,
and data that can be linked to
a specific person (eg licence
registration plate)

What do I do
when I lose
personal data?



When e.g. your laptop or phone
gets stolen or lost or when you
accidentally share personal data
with the wrong people or a
hardcopy beneficiary list gets
lost, please report this to the
information manager for IH
mboth@redcross.nl

How do I
prevent losing
personal data?



Do not gather and store
personal data that you do not
absolutely need for the
originally agreed purpose;
Store data only on SPACE,
Teams or OneDrive, not on
your harddrive or personal
devices;
Store hardcopy personal data
in a locked cabinet;
Delete and/or anonymise
personal data when no longer
needed.

NB: within the support for survivors of human trafficking, we use the registration in Teams and exchange personal data through the Red Cross email accounts, but we do not make use of Space.

● Annex 9: Example for the module ‘Access to Health care’

Preparation:

Read [chapter 1](#) and [chapter 2](#) of this handbook and make sure you can recite the contents of chapter [2.2.6](#). Contact the former workshop’s main facilitator to learn from their experiences with the group. Divide the facilitation tasks with your co-facilitator. Make sure you arrive at the location 30 minutes in advance to inform the participants that you will start and prepare the room.

Bring the following materials:

- This handbook (Life Skills Handbook)
- Name stickers
- Colored pen (for flip chart or board)
- Pictures/images of sick and healthy people (depicting health problems: fever, headache, back pain, toothache, insomnia)
- Pictures/images with pictograms of professional healthcare providers (like: GP, pharmacy, hospital)
- Handout document with step-by-step plan and addresses
- Attributes for role playing (like a doctor’s jacket, glasses, stethoscope)
- Optional: Symbols which represent illness or health
- Optional: human torso model

Core advice for facilitators:

- 1) Start the workshop on a positive note and take time for a proper introduction.
 - 2) Communicate the length of the workshop and whether there will be a break!
 - 3) Make the Life Skills workshop highly interactive and facilitator-led.
 - 4) Encourage interaction by asking open questions (who, what, where, how and when).
 - 5) If the participants become quiet and passive, shift the focus by asking 'What would you do in situation x?' and bring in some personal examples.
 - 6) Register the participants on the attendance sheet at the beginning of the workshop and send it to the project leader when the workshop is finished.
- Explain to the participants that we would like to obtain their phone numbers to involve them in future workshops and evaluations. Reassure them that we will not share personal data with third parties.

• **Welcome and introduction (10 min)**

We aim to give the participants a warm welcome and create a safe space. Ask participants to write their name on the sticker and stick it to their clothing upon arrival.

Welcome everyone! This workshop will take approximately 2 hours. We want to use this workshop to talk about health and illnesses and what you can do if you, or someone else in your environment, becomes ill. We are not professional doctors or nurses, we are only providing information about the healthcare system. We hope you will learn new things today and enjoy the workshop!

We will talk about things which may affect you during the workshops, or matters related to your own experiences with healthcare. Please feel free to share your experiences and thoughts. We will do our

best to answer any of your questions. We can give suggestions for (personal) health problems during the workshop, but you will probably still need to see a professional healthcare provider too.

Please raise your hand if anything is unclear during the workshop. Let's treat each other with respect during the workshop by listening to each other, and if personal things are talked about, please do not pass these on to others. We do not share personal information with others, both here and in other situations. We only share personal information with healthcare providers if someone asks for our help and has given us permission to share her/his information.

Please turn your phones off during the workshops and stay until the end. If you need to leave the room for whatever reason, please try to make as little noise as possible. Please add your name and phone number to the registration list, so we can contact you to evaluate this workshop, but also to send out the certificates.

- **Warm-up exercises (5 min)**

See [Annex 4: Warm-up exercises](#).

- **Getting to know each other (15 min)**

We will start off with a game to get to know each other and our cultural customs. It works like this. We all walk through the room and introduce ourselves and greet each other in accordance with our country of origin's cultural customs. How do you say who you are and where you come from in your country of origin? So, let's get up and start this exercise.

This exercise will relax the participants and is quite fun too. It's also interesting for participants with different educational levels. Make sure all participants introduce themselves to each other about six times. Ask the participants to stop and sit down again after approximately 5 minutes. Allow them to answer in a secure atmosphere.

Did you like this exercise? Did you experience a new way of introducing yourself to others? Please share this with us! *(then establish the link)* How do we greet each other in this country?

- **Health & Illness pictures (optional, 25 min)**

The facilitators and participants will talk about health and illnesses during this workshop, as well as what they can do to stay healthy. Ask the group the questions below and try to get different participants to speak. The aim is for the participants to enter into discussions with each other. The facilitator can direct the discussion in the right direction with the help of the possible answers. It may be helpful to write keywords on a flip chart.

Being healthy can have a different meaning for everyone. Perhaps they think differently in China than in Uganda or in France. We want to talk to you about what your ideas of health and illnesses are. In general: What can you do to stay healthy?

Exercise with pictures: What do you do if ...

... someone doesn't pick a picture
Walk around while picking pictures. If you see someone in doubt, walk over to him or her and ask when that person feels good, healthy and happy. Think along with them about which picture may fit.

... two people want the same picture
No problem, they can! They can each give their own explanation of the picture.

... someone barely explains the picture
Ask open questions. What do you see in this picture? What does it stand for?

Facilitators should choose a picture which indirectly stands for health. Explain your understanding of it. Also choose a picture which stands for illness. Explain your understanding of it. Then write two columns on a flip chart with the headings: "Healthy" and "Sick" (preferably using different colors for each). Write down the factors named by the participants as they explain the health factors.

Then ask the group of participants: What do you do (yourself) to stay healthy? List the possible factors and explain these will all help you to stay healthy, including:

- Get enough sleep
- Exercise (which can also take place through cleaning and shopping!)
- A regular sleeping pattern (going to bed and getting up again at set times)
- Relaxing
- Taking vitamins (through fresh fruit and vegetables or tablets)
- Healthy food
- Share your worries (with friends, family, acquaintances, imam, pastor, etc.)

You can ask the following questions to increase the interaction among participants:

- How do you stay healthy?
- What do you think about eating habits in this country?
- What are the eating habits in your family/in your country of origin?
- What do you eat often?
- Who cooks for you?
- Which food is healthy?
- How do you stay fit? What kind of sports do you do?

Switch to others with the question: 'Do you recognize anything'?

Facilitating a group conversation:

If no new input is provided, close this part by indicating that good health is important, but that everyone has their own way of staying healthy. Explain that having no legal status may restrict your ability to take care of your health. It may be challenging, for example, to get a proper night's sleep or to get healthy food. Tip for participants: seek professional health if the burden becomes too big. For example, ask your GP for a referral to psychological care if you feel depressed or if you worry too much.

Continue by asking the individual participants to explain why they have chosen a picture/photo which represents illness. Ask as many open questions as possible (starting with whom, what, where, how and when). Write down the factors they mention in the second column. This could include: pain, no energy, worry, not being able to sleep, feeling fatigued, medication, being inactive. Conclude with



the message that here too, the circumstances in which someone finds themselves can limit his/her options for taking care of his/her health.

- **The "Where do you go with which illness?" card game (optional, 15 min)**

Take the health problems cards (including: fever, headache, back pain, toothache, worries, insomnia) and the formal care providers cards (including: general practitioner, pharmacy, hospital and dentist).

Now continue onto the next question: Where will you go when you get sick? Let's focus on the health issues which are most common within your community:

Where do you go with ... (fever, headache, back pain, tooth problems, insomnia, skin problems, worries)? And where do you go if that isn't sufficiently helpful?

Discuss each health problem with the group, or limit yourself to the two or three complaints which are most common in this group. Explain the approach to the participants, including the possibilities which the healthcare system offers.

Provide an explanation of the health institution's role if this is unclear. Correct if participants provide each other with incorrect information. You can ask the following questions to promote interaction:

- Have you ever visited a GP in this country?
- What would you do if your neighbor came to you with "I have such a headache/..."?
- Do you know a GP in your neighborhood?
- Have you registered with a GP?

Explain the advantage of a regular GP: the importance of knowledge of a person's medical history for a proper diagnosis and in relation to the safe use of medicines, and the fact you don't need to explain you don't have health insurance each time.

Know how to refer to the healthcare system in the Netherlands

Facilitators guide participants towards the right healthcare providers. It's therefore crucial that your knowledge of healthcare for survivors of human trafficking is correct. Make sure that you can recite the following information at any time:

Emergency situations:

Call 112 for an ambulance, the fire service or the police in life-threatening situations.

General Practitioner (GP):

You can't just go to hospital if you don't feel well. Always contact the GP first. There are many GP's and all can provide care for survivors of human trafficking. Most GP's are open from Monday to Friday, from around 8 a.m. to 5 p.m. Make an appointment with the doctor's assistant first. Assistants can sometimes already solve the issue. The GP is the "gatekeeper" to healthcare: he is a general specialized physician and can treat most health problems. He will prescribe medication if necessary, but may be reluctant to do so. This is because it's generally believed that the body is best at curing itself. Of course, doctors can refer to other care providers too, for example to specialists in the hospital, whenever he/she thinks this is appropriate. A GP practice may sometimes refuse a patient. There are three legitimate reasons for refusing a patient:

1. The distance between the patient's residence address and the GP is more than 10 minutes by bike (which may form an obstacle for reaching the GP/health center and for home visits)
2. The practice is full and therefore can't accept new patients
3. The differences between the doctor's and patient's views of health and treatment are too big and can't be bridged.

Medical file: It's best to register with a GP /health center as a patient. The GP/health center will keep a medical file for their patients, which will include their name, date of birth, address, medical problems, treatment and medication. Survivors of human trafficking can have a medical file too. The advantage is that they don't have to explain their (lack of) status every time. Many survivors of human trafficking are worried about leaving contact information. Facilitators must emphasize that all doctors and healthcare institutions in the Netherlands have a confidentiality obligation by law. They will not share your information with others and certainly not with authorities. They have taken a formal oath for this.

Out-of-hours doctor/ Huisartsenpost (HAP): Patients can visit the regional doctor's office (or: Huisartsenpost, HAP) outside of openings hours of the personal family doctor: in the evening, at night and during the weekend. Call first to inform the doctor's assistant of your problem, who works under the doctor's supervision, and he or she will let you know whether you can attend the HAP, or whether you can wait until the next working day. The doctor's assistant will discuss all care issues with the doctor.

Bills: It must be made clear that the person concerned is a survivor of human trafficking and has a health insurance. Be sure to advise everyone never to use someone else's health insurance or identity card. The file links all kinds of medical information (blood type, disease history, heredity) to the person. Using another person's health insurance card is very risky for both persons. For example, you may be prescribed the wrong medication or someone else's results may result in a wrong diagnosis.

- **Step-by step plan: Become familiar with the healthcare system (60 min)**

Take the handout document with the step-by-step plan, addresses and attributes for role playing (like a doctor's jacket, glasses, stethoscope, if you have any)

Today we'll use a step-by-step plan (hand it out). We'll go through the plan step by step.

Remember:

- 1) First make an appointment with the GP.
- 2) If you are undocumented, make sure you clearly inform the healthcare provider of this. This may make you feel nervous or worried, but it can prevent many problems (such as huge bills).
- 3) For survivors of human trafficking, the CAK reimburses most of the healthcare provider's costs (while insured people pay through their health insurance and personal contributions).

Explain:

- Place your trust in the healthcare providers. All healthcare providers in the Netherlands are bound by professional confidentiality. This is required by law and they have taken an oath for this. They will not disclose any information about you to the police, the municipality or other authorities. You can therefore be confident that it's safe to request care from a healthcare provider.
- Make sure you never use someone else's insurance or identity card. The file links all kinds of medical information (blood type, disease history, heredity) to the person. This is very risky for both people, for example, you may be prescribed the wrong medication or someone else's results may result in a wrong diagnosis.

Discussions may arise during the discussion of the step-by-step plan. The following background information can help to resolve these discussions:

- People with health problems must first visit a GP in the Netherlands, before they can access a hospital or specialist. The GP will assess what the problem is, whether further investigations are needed and possibly what kind of specialized care should be involved. In many societies it's not necessary to get a referral first.
- General practitioners in the Netherlands have completed a minimum of 8 years of training – including a *specialization* in common health complaints.
- Paracetamol is sometimes interpreted as a form of discrimination. However, it is not intended to put patients off. The body is capable of naturally resolving many simple complaints. That's why a doctor may recommend waiting and resting a while, as well as taking some 'paracetamol' to ease the pain. This is different than many participants are used to in their country of origin and will sometimes make them doubt the quality of care. A common view among Dutch doctors is that, in certain (but definitely not all!) situations, the body might become stronger by allowing it to heal itself.

To the doctor – Role play

- We are going to be doing some role playing, where we, as facilitators, will be playing the roles of the person and a care provider.
- We will start off with an example in which many things go wrong.
- We will then ask you what could be improved.

Tips for facilitators:

Try to involve participants in the role play, to reinforce the interaction. This is only possible if the participants feel safe. Keep the atmosphere light! Be clear about your expectations and clearly mark the start and end of the role game.

We are going to practice with a specific situation. Think along with us. Achmed is sick, he has a stomach ache. What is he going to do? Have the group answer and start the role play. Play according to the instructions. State when the game starts and ends. This could be done by, for example, putting on a jacket at the start and taking it off again when the game is over.

Achmed: walks to the corridor, closes the door

Doctor: sits at a table with a doctor's jacket on, a pen and paper

Achmed: knocks on the door and walks in; doesn't look at the doctor and doesn't shake hands

Doctor: Hello sir, what can I do for you?

Achmed: Hello, I don't feel so well.

Doctor: Oh, I'm sorry to hear that. What's wrong?

Achmed: I don't feel so well. I have a stomach ache. (Achmed looks down all the time)

Doctor: How long have you had this stomach ache for?

Achmed: For a while....

Doctor: Has it been about a day, a few days or longer than that? (the doctor looks impatient)

Achmed: I don't know, a few days I think ...

Doctor: And where exactly is the pain? What kind of pain is it: a stabbing or a pressing feeling?

Achmed: (remains silent)

Doctor: Do you remember what you ate yesterday? Could the pain be a result of what you ate?

Achmed: I don't know ... I think I ate rice and chicken.

And stop the exercise here.

Explain: In our healthcare system they ask a lot of questions to deduce information, they won't necessarily examine you physically all the time. That's why you need to effectively prepare yourself. Your appointment will usually be for ten minutes, so you should focus on and prepare for the most important things first. You will be expected to be able to explain exactly what kind of pain you feel and where. For example: is the pain mild or strong, is it there continuously or just at certain moments? This may be important for the diagnosis. Also inform the healthcare official of any suspicions you may have about the cause of your complaints. It may help to write down the complaints in advance, so you'll know what you want to say during the interview. Cultural explanation: in Turkey they can refer to a pain as someone sitting on your chest, which means you are having trouble breathing.

Ask the participants: How can Achmed explain his health problems more effectively?

Do the role play again, this time including the suggestions mentioned by the participants:

Achmed: walks to the corridor, closes the door

GP: sits at a table with a doctor's jacket on, a pen and paper

Achmed: knocks on the door and walks in; looks at the doctor and shakes hands

GP: Hello, Doctor Van Ek.

Achmed: Hello, Achmed Salim.

GP: Tell me, what can I do for you?

Achmed: I don't feel so well. I have a stomach ache. (Achmed looks at the doctor)

GP: Oh, I'm sorry to hear that. How long have you had this stomach ache for?

Achmed: Since Monday evening.

GP: It's Friday morning now, so you have had a stomach ache for 4 days. Where exactly is the pain? What kind of pain is it: a stabbing feeling, a pressing feeling?

Achmed: It's a stabbing feeling, bottom left, here in my side (Achmed pulls up his sweater and shows his side.)

GP: That's annoying. What have you done about it yourself so far?

Achmed: I drank some hot milk, but that didn't help.

GP: Did you have pain yesterday?

Achmed: Yes. I started working in construction yesterday, but I was in pain and almost unable to work.

GP: First take some time to rest and see if the pain goes away. You can take some paracetamol if the pain is too bad. If it doesn't go away, make another appointment with me and we'll see what we can do.

Ask the group a question: What was different this time?

- Achmed: looks at the doctor, shakes hands, says his name, clearly states where he has an ache and what kind of pain it is, explains what he himself did to remedy the complaint.

- GP: calls the patient by his name, establishes eye contact, is kind, patient, explains what he thinks may be the cause and what steps to follow.

People with health problems must go to their GP first. Most health problems can be resolved by the GP. Sometimes a patient will need to go to the hospital or another healthcare provider (such as an obstetrician, physical therapist or dentist). There is a waiting list of a few weeks, or even months, for some specialists (this is the same for Dutch people), even for patients in a lot of pain. You will be helped immediately in case of an emergency.

Ask the group a question: Do you know what medication you take? Tip: take the boxes with you when you visit the GP, so you don't have to write down or remember all the drug names.

To the pharmacy

- Take the prescription with you, or make sure the doctor sends the prescription straight to the pharmacy.

- You may sometimes have to pay a personal contribution. Survivors of human trafficking may pay € 5 per medication. Many municipalities, including Amsterdam and Almere, provide a special contribution for survivors of human trafficking who can't afford this. This doesn't apply to insured patients.

- It's best to clearly tell assistants at the desk that you don't have health insurance. Please don't feel ashamed or worried about this.

- Take the medication precisely at the set times and follow the doctor's and pharmacy's advice.

To the hospital

Call the hospital for an appointment with the appropriate department. It's important to take the referral letter from the GP with you if you are referred to the hospital. Register at the hospital reception in the right department. The hospital may not yet know that you are undocumented, so make sure you explain this.

Financial process

- You may receive a bill from a healthcare institution.
- Try to pay as quickly as possible. If you can't pay the bill, contact the hospital and explain you can't pay the costs.

- If you are undocumented, state this clearly. The CAK pays a large part of the costs for survivors of human trafficking. You can, of course, also have someone else call on your behalf, like Doctors of the World or the Red Cross.
- Let's practice this. Suppose Achmed went to hospital for treatment with a surgeon and receives a € 850 bill at home after 3 months. He is very worried. What can he do?

Listen to the participants' answers and continue:

- Exactly, he can call the hospital or send an email. Let's play that. Ask if someone wants to play the hospital or play it with the assistant facilitator.

Play the situation as it should not be (full of "mistakes") and exaggerate to make the situation as clear as possible. Ask the participants to tell them how they can improve during the game. Incorporate the participants' advice into the game and play it again completely as it should be.

We are going to play the situation:

Hospital: Good afternoon, hospital reception, how can I help you?

Achmed: Hi, my name is Achmed. Can you put me through to the financial administration department, please?

Hospital: Yes of course, I will transfer you now.

Hospital: Hi, this is Tom de Vries from the financial administration department.

Achmed: Hi, my name is Achmed. I was treated by the GP/health center 3 months ago and I've now received a bill. But I don't have health insurance and I can't take out insurance because I'm undocumented.

Hospital: Oh well, I understand. Can you pay anything, any small amount?

Achmed: No, I don't even have enough money for food and shelter.

Hospital: I understand. Let's see, there is an arrangement I think ...

Achmed: Yes, that's right, the CAK regulation.

Hospital: All right, we'll take care of it.

Achmed: Thank you.

Hospital: You're welcome.

Emergency situations

Explain what to do in case of an emergency (check the information in 2.1.6)

Share the following **example**: *You get sick on a Friday evening and you can't stand it anymore at night. Your fever has gone up to 40 degrees. What are you going to do? Always call the out-of-hours doctor first (include the number on the document). Tell us what your complaint is and that you are undocumented. The out-of-hours doctor will probably ask you to come to the healthcare facility so the doctor can see and treat you.*

And what do you do in a life-threatening situation?

- Call 112: when you call 112 from your mobile phone, your location will be tracked by the national emergency call center. From there you will be connected to the emergency call center in your area.
- When you call 112, please tell the operator: what has happened, what assistance is needed and what type of emergency service you think is required (police, fire service or ambulance).
- Location: state the address - the emergency operator will put you straight through to the appropriate emergency service in your area.
- Caller ID: The telephone number of every call automatically appears on the emergency call center's computer. This means the operator will be able to see your number. This is so you can be called back if the connection is poor, or if you hang up in a panic.
- CPR will be required if a person is no longer breathing. Ask if someone has first aid skills. The

emergency operator will guide you through this process. You may be able to follow a Red Cross first aid course to learn what to do in emergency situations.

Tip for facilitators: Important information about emergencies

- You can call 1-1-2 in Europe for free.
- Don't hesitate to call, they will ask questions and guide you to assess the situation.
- They won't always come, but will explain why.
- Undocumented people calling 112 can never be found or detected.

Many people don't call the police, even if there is a possibility someone may die. But it can save someone's life! In the Netherlands you call 112 and ask for an ambulance. Your call will be shared with the police, ambulance or firemen nearby, so the victim can be helped in the fastest way possible. Police, ambulance and firemen all are well trained in first aid.

There is no risk of an arrest in situations like this. The police only come to offer first aid and assistance. The police do have the right to ask about any bystanders' identities, but this doesn't normally happen if it involves an accident. But if a crime has been committed, the chances are that the police will ask for your identity. It's best to leave as soon as help has arrived if you don't want to risk being arrested to help a victim, or if you don't want to make yourself known to the police.

- **Breathing exercise (5 min)**

See [Annex 5](#).

- **Wrapping up & evaluation (10 min)**

Provide an overview of key elements of this workshop - Where to get professional healthcare and share the handout.

Provide information about the next workshop and ask participants whether they would like to join. Ask them to register their name to ensure their participation.

- 1) Take the 'Evaluation form' and make sure one facilitator guides the group and the other take notes of the evaluation.
- 2) The first facilitator asks everyone to stand together in a circle.
- 3) Go round all the participants and ask for their Tops (what did they liked most) and Tips (how to improve the workshop).
- 4) Read out the statements and write down how many participants agree and disagree, and their main arguments.
- 5) Thank everyone for their participation and issue the handout ("Where to get professional help").
- 6) Inform them about new activities.
- 7) Emphasize that participants and other people can always turn to the Red Cross for information. Be sensitive to participants who may like to share personal questions and provide privacy if necessary.

Draw conclusions and lessons from this workshop afterwards, together with your co-facilitators and preferably with someone from the partner organization. Send the evaluation forms to your project

leader. Inform the facilitator who is organizing the next workshop about your experiences by phone, making sure he/she is well prepared. Print the certificates, fill in the names and dates of birth and distribute them within two weeks.

● Annex 10: Example for the module 'Expressing ourselves clearly'

Preparation:

Read [chapter 1](#) and [chapter 2](#) of this handbook and make sure you can recite the contents of chapter [2.2.6](#). Contact the former workshop's main facilitator to learn from their experiences with the group. Divide the facilitation tasks with your co-facilitator. Make sure you arrive at the location 30 minutes in advance to inform the participants that you will start and prepare the room.

Materials:

- This handbook (Life Skills Handbook)
- Handouts
- Sign-in sheet
- Name tags
- Laptop + downloaded 'Being Assertive' video.
- Flip chart paper and markers
- Stretching and mediation exercises
- Handout document with step-by-step plan and addresses
- Optional: Attributes for role playing

•

• **Welcome and introduction (10 min)**

Welcome to all of you! This workshop will last about two hours.

- How is everyone doing today?
- Can somebody share what we discussed during the last workshop? Are there any questions from the last workshop(s)?
 - Access to Healthcare
 - Where you can go with what type of illness
 - The healthcare system for survivors of human trafficking
- We will use this workshop to talk about communication and what you can do if you want to successfully communicate with others. Communicating clearly requires you to:
 - Identify and express your personal boundaries
 - Know your favorite communication style
 - Know what communication elements you can make use of to communicate effectively
- We will talk about things which may mean a lot to you, or that you want to say something about. You can always respond to what we tell you and we will try to answer all your questions. We will try to talk about things which are of interest to the whole group.

Please raise your hand if anything is unclear to you during the workshop and we will do our best to explain. We also believe it's important to show respect to each other in this workshop, for example by listening to each other, allowing each other to finish speaking and not telling others about personal things we may hear in this workshop. As the Red Cross, we will treat your questions with care and consideration.

We do not share personal information with others, neither here nor in other situations. We only share personal information with healthcare providers if someone has asked for our help and has

given us permission to share this information. We would also like to ask you to switch off your phone, or set it to silent mode, for the duration of the workshop. This will ensure we have fewer distractions. We would like you to be with us for the full duration of the workshop. However, if you do want to leave the room, please try to be as quiet as possible.

- **Warm-up exercises (5 min)**

See [Annex 4: Warm-up exercises](#)

- **Identifying boundaries (optional, 10 min)**

You can pose the following explorative questions to loosen up the group interaction:

- Who has communicated with local people before? How did that go?
- What was easy about the communication?
- And do you have any examples of when communication was difficult?
- What is different in the communication between people in your country and local people here?

When communication gets difficult, it's often caused by you feeling that what is said, is reaching certain boundaries within yourself. Boundaries are in place to tell us what we think is acceptable to express and what should not be openly discussed. Boundaries differ from culture to culture. People experience boundaries at many different levels. For example:

- Individual level boundary - examples of conflicting personal interests:
 - Calling friends before visiting to ask whether they can meet you is a normal thing to do in the Netherlands, while calling wouldn't be necessary in Turkey.
 - Your wife/mom asks you to clean, while you feel tired and prefer to watch TV.
- Group level boundary – examples of conflicts of interest within the family, community or religious groups:
 - Attending a wedding of a faraway relative might depend on your availability. In the Netherlands, work might be prioritized, while in many cultures, the family interest should be prioritized, as non-attendance can be seen as a sin.
 - The Imam ask us to prepare food for the community's Eid celebration, while we were planning on attending a good friend's bachelor party.

Discuss:

- What do we mean by our 'boundaries'?
- In what ways might we feel someone is pushing our boundaries?
- Reflect on a recent situation in which your boundaries were pushed.

- **Communication styles (15 min)**

Share the communication styles handout

As human beings, we all have different styles of communication. There are four basic communication styles:

- Passive (don't use the term 'submissive')
- Passive - aggressive
- Assertive
- Aggressive

The following explanations are provided by the UK Violence Intervention and Prevention Center:

1. Passive communication is a style in which persons have developed a pattern of avoiding expressing their opinions, feelings, rights and needs. As a result, persons might not respond openly to hurtful or anger-inducing situations. Feelings of grievances and annoyances build up inside of them and might be followed up by explosive outbursts, which are usually out of proportion to the triggering incident. After the outburst, however, they may feel shame, guilt, and confusion, so they return to being passive.

Persons who communicate passively will often:

- fail to assert for themselves
- fail to express their feelings, needs, or opinions
- tend to speak softly
- avoid eye contact

A person who communicates passively, might say things like:

- "I don't know what my rights are."
- "I'm weak and unable to take care of myself."
- "People never consider my feelings."

2. Aggressive communication is a style in which persons express their feelings and opinions and advocate for their needs in a way which violates the rights of others. Aggressive communicators are therefore often verbally and/or physically abusive. These persons will often:

- try to dominate, humiliate and control others
- might threaten, criticize, blame others and even attack them
- be very impulsive, while having a low frustration tolerance
- use a loud, demanding and overbearing voice
- not listen well
- interrupt frequently
- use "you are" statements

A person who communicates passively, might say things like:

- "I'm superior and right and you're inferior and wrong."
- "I'll get my way no matter what."
- "You're not worth anything."
- "It's all your fault."

3. Passive aggressive communication is a style in which persons appear passive on the surface, but are really acting out anger in a subtle, indirect, or behind-the-scenes way. People who develop a pattern of passive-aggressive communication usually feel powerless, stuck and resentful – in other words, they feel incapable of dealing with the object of their resentments directly. Instead, they express their anger by subtly undermining the object (real or imagined) of their resentments.

Passive-Aggressive communicators will often:

- mutter to themselves, rather than confront the other person
- use facial expressions which don't match how they feel - i.e., smiling when angry
- use sarcasm
- have difficulty acknowledging their anger
- deny there is a problem

A person who communicates passive-aggressively might say things like:

- "I'm weak and resentful, so I sabotage, frustrate and disrupt."
- "I will appear cooperative, but I'm not."

4. Assertive communication is a style in which persons clearly state their opinions and feelings and firmly advocate for their rights and needs without violating the rights of others. These persons value themselves, their time and their emotional, spiritual and physical needs and are strong advocates for themselves, while being very respectful of the rights of others.

Assertive communicators will often:

- clearly, appropriately and respectfully state needs and wants
- clearly, appropriately and respectfully express feelings
- use “I” statements
- communicate respect
- listen attentively without interrupting
- feel in control of oneself
- establish good eye contact
- speak in a calm and clear tone of voice
- have a relaxed body posture
- feel connected to others
- feel competent and in control
- not allow others to abuse or manipulate them
- stand up for their rights

The assertive communicator will say, believe, or behave in a way which says:

- “I realize I have choices in my life and I consider my options.”
- “I speak clearly, honestly and to the point.”
- “I can’t control others, but I can control myself.”
- “I am responsible for getting my needs met in a respectful manner.”
- “I respect the rights of others.”
- “Nobody owes me anything unless they’ve agreed to give it to me.”

Assertiveness allows us to take care of ourselves and is fundamental for good mental health and healthy relationships.

Tips for facilitators:

Some of our clients’ experiences show labor exploitation. What do you do if your boss asks you to work double or triple shifts? What would you tell your boss and how would you communicate your answer? It depends on the situation you’re in, which you may be able to use functionally. Keen

You can use the following example to facilitate the meaning of the different communication styles:

Case: Lila is 30 years old. Laila is single and she is your close friend. She has 1 brother and 1 sister. Lila asks you, her brother and her sister to borrow 15 euro to play the lottery. You give her the money. Her brother gave her 5 euro and her sister gave her 5 euro too. She played

the lottery. Lila enjoyed a 50 thousand euro lottery win the following week. She’s not yet sure what she’s going to do with the money.

Take a minute to reflect: What would you say? And how would you say it? Will you ask her to share it? Or to keep it herself? Or make an investment?

- Lila doesn’t give anything to her brother and sister (an aggressive attitude)
- Lila spends all the money on a fancy hotel and food and drink the very same day (a passive-aggressive attitude)
- Lila gives all the money to her brother and sister (a passive attitude)

- Lila shares her money (the 50 thousand euro) with her brother and sister (an assertive attitude)

Optional role play: two facilitators present a short separate role plays for passive, passive-aggressive, assertive, aggressive communication styles. Ask the participants which communication style that is. Make a clear distinction between the communication styles.



Group discussion:

- What is your preferred communication style?
- Does this change depending on who you are with / the situation you are in?
 - What is your communication style in general?
 - What is your communication style when you are angry or frustrated?
 - What is your communication style when you are happy/normal?
 - What is your communication style when you feel sad or depressed?
- Message: We often use different communication styles in our daily lives, but we use some more often than others. We most often adjust our style in line with the situation we're in and the person we are talking to. It's about awareness of communicating in a way which will clearly get your message across – and express your opinion, your needs, your interest – whilst not offending the other person – whilst remaining respectful and calm.

Small group reflection:

Get into small groups of 3 people. Think of a daily situation in which you experience stress. For example, you haven't finished your work, but you need to go home to take care of your kids. Reflect:

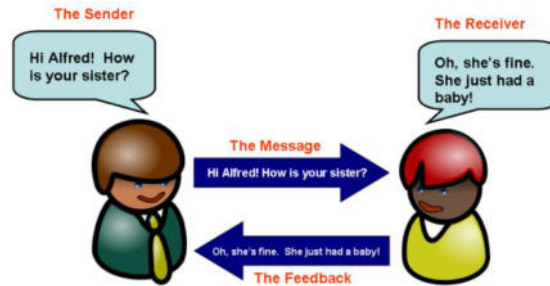
- What is your most common response?
- Try a different communication style
- What would you say?
- Do you feel different?
- How do you feel?
- Did the conversation change?

• **Verbal and non-verbal communication (15 min)**

We communicate in order to clearly get our message across to the other person. What do we need for clear communication? *Ask the participants to respond, write their responses on a flip chart and add the following advice if necessary:*

- Remember that your opinion is valid
- Express your opinion calmly and clearly, with respect for the other person
- Listen to the other person's reaction: try to avoid interrupting
- Be willing to clarify your point
- You can be kind while still saying 'no'.

The Communication Process



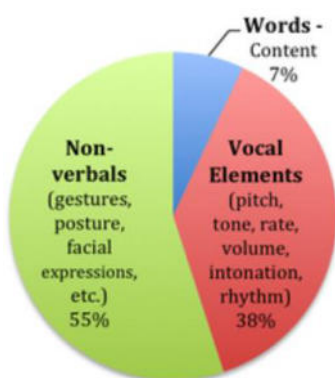
Explain:

- There is a difference between verbal and non-verbal communication.
- Verbal communication includes: your tone of voice, volume, the message itself, the rhythm of speech
- Non-verbal communication includes: your body language, facial expression, gestures.
- Discuss: what does it mean when....
 - a person crosses his arms?
 - a person turns his back on you
 - a person has his hands open on his lap?
 - a person bows down, with eyes directed to the ground?
 - a person keeps his chin up?

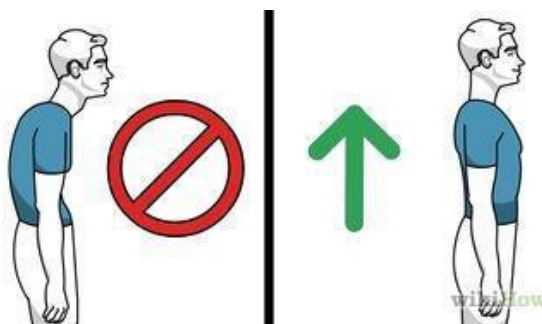
Group discussion:

Draw a diagram (see below) on the flip chart with the answers. Encourage the participants to share in which percentage they are most successful. Ask the participants: How much of our conversation is the result of non-verbal factors?

- Are you surprised about the distribution of verbal and non-verbal aspects in communication?
- In which part are you most successful?
- Which part do you want to develop?
- Anyone wants to share experiences about body language?



Dr. Albert Mehrabian



- Conclusion: body language expresses what we are saying, your actual message – beyond the literal meaning of our words. If you want to be reliable and trustworthy, be aware of your non verbal's and make sure both express the same message and correspond. This will mostly happen unintentionally.

- Be respectful and adapt to the greetings people are using, as these will hugely differ around the world (according to gender, culture, status, age).
- Voice: adjust your tone and volume in line with the situation / to stress points, but avoid shouting.
- Facial expressions speak volumes about how you're feeling: smiling and maintaining eye contact are good ways of showing that you're listening / interested in the other person.

○ Try to:

- Listen attentively
- instead of using 'I', generalize to 'we' or 'everyone'
- Use an even, relaxed tone of voice
- Invite others to share their opinions and thoughts
- Distinguish between facts and opinions – use an example
 - Option: It's so cold outside, I don't want to be outside right now!
 - Fact: It's 15 degrees, the temperature is much lower than usual in summer
- Be open to explore other opinions
- Make clear statements

○ Try not to:

- Blame other people
- Belittle or demean other people
- Use words like 'should' or 'ought'
- Threaten other people
- Use inappropriate names
- Use aggressive behavior
- Be aware that sarcasm can easily be misunderstood



• **Cultural differences (optional, 10 min)**

Group discussion:

- Should we adopt our environment's communication style?
- Stereotyping - are these a true reflection of a culture?
- Why are cultural differences important?

Practical example: There are four seats in a train and one is taken. A Nigerian family of five join the seat. How would a local person perceive this? In the Netherlands we are (relatively) less physical and used to personal space. Another example is standing in a supermarket queue and someone cuts the line. Connect it with the communication style you can use.

Example of stereotyping:

- Dutch people are brutally frank, direct and straightforward and good at managing money. Why? They like to rely on themselves as an individual.
- Asian people are friendly and warm, often peak in an indirect manner, are patient and flexible. Why? They like to rely on the group.

• **Role Play (optional, 20 min)**

Reflect on your recent experiences where your boundaries were pushed again.

Assignment: Re-enact your scenario in small groups, trying each of the different communication styles (passive, assertive, aggressive).
Reflect on your own feelings during each of these approaches.

Example situation: You are standing in line at the supermarket and someone cuts in the line in front of you.

- **Breathing exercise (5 min)**

See [Annex 5](#)

- **Wrapping up & evaluation (10 min)**

Provide an overview of this workshop's key elements:

- There are different styles of communication, like: aggressive, passive and assertive styles
- Non-verbal communication has a major influence on whether your message reaches its aim
- Try to switch to other communication styles, when you feel you are not being heard

Provide information about the next workshop and ask participants whether they would like to join. Ask them to register their name to ensure their participation.

- 1) Take the 'Evaluation form' and make sure one facilitator guides the group and the other takes notes of the evaluation.
- 2) The first facilitator asks everyone to stand together in a circle.
- 3) Go round all the participants and ask for their Tops (what did they liked most) and Tips (how to improve the workshop).
- 4) Read out the statements and write down how many participants agree and disagree, and their main arguments.
- 5) Thank everyone for their participation and issue the handout ("Where to get professional help").
- 6) Inform them about new activities.
- 7) Emphasize that participants and other people can always turn to the Red Cross for information. Be sensitive to participants who may like to share personal questions and provide privacy if necessary.

Draw conclusions and lessons from this workshop afterwards, together with your co-facilitators and preferably with someone from the partner organization. Send the evaluation forms to your project leader. Inform the facilitator who is organizing the next workshop about your experiences by phone, making sure he/she is well prepared.

Print the certificates, fill in the names and dates of birth and distribute them within two weeks.

Manuale per il Facilitatore di seminari di empowerment destinati ai sopravvissuti e presunte vittime della tratta di esseri umani



Autori Carolien Pronk, Sabrina Poorte, Elif Ozer, Kimberley Anderson, Clara Peters, Mohammed Alkhatab

Data 14 settembre 2021

Stato Versione per il Consorzio FAST

Traduzione e adattamento Action line, [Paola Maieli](#) e [Elena Argirò](#)

Indice

Definizioni	5
Introduzione per i facilitatori	7
Utilizzo del manuale	7
Partecipanti	8
Gestione del tempo	8
Standard minimi per i facilitatori	8
Tecniche educative	9
Etica, valori e pregiudizi	10
Cura di sé	11
Organizzazione dei seminari “Life Skills”	12
Preparazione dei seminari	12
Pianificazione	12
Contatto con l’organizzazione partner	12
Allestimento dell’aula	13
Attrezzature e materiali	13
Durante il seminario	13
Creare un ambiente sicuro e di sostegno	13
Fissare alcune regole base	14
Agire in conformità ai principi operativi del primo soccorso psicosociale	15
Gestire le emozioni	17
Essere consapevoli della perdita e del lutto dei partecipanti	18
Conoscere come rivolgersi ai debiti prestatori di assistenza sanitaria	18
Al termine del workshop: certificati, valutazione e misurazione dei risultati	19
Partecipanti, moduli di valutazione e certificati	19
Misurazione dei risultati	19
Modulo 1: Accesso all'assistenza sanitaria	19
Modulo 2: Esprimersi chiaramente	21
Modulo 3: Tutto quello che c’è da sapere sullo stress	22
Accoglienza e presentazione (10 min)	22
Esercizi di riscaldamento (5 min)	23
Che cos’è lo stress? (15 min)	24
Effetti dello stress (facoltativo, 20 min)	26
Espressione creativa (facoltativa, 15 min)	27
Piramide della vita (30 min)	28
Esercizio di respirazione (5 min)	31
Dove ottenere un’assistenza sanitaria professionale (5 min)	31

Conclusione e valutazione (10 min)	32
Modulo 4: Abitudini salutari	33
Accoglienza e presentazione (10 min)	33
Esercizi di riscaldamento (5 min)	34
Corpo, mente e anima (15 min)	34
Azioni salutari (30 min)	36
Abitudini salutari (15 min)	37
Bilanciare l'energia (20 min)	38
Esercizio di respirazione (5 min)	39
Dove ottenere un'assistenza sanitaria professionale (5 min)	39
Conclusione e valutazione (10 min)	40
Modulo 5: Guardare avanti, sfruttare i propri talenti	41
Accoglienza e presentazione (10 min)	41
Esercizi di riscaldamento (5 min)	42
Gioco di carte: talenti personali (30 min)	42
Pensare al proprio futuro (45 min)	43
Esercizio di gruppo coi palloncini (facoltativo, 15 min)	44
Fissazione degli obiettivi: utilizzare i propri talenti e fissare degli obiettivi nella vita (facoltativo, 45 min)	44
Elaborare un piano personale (facoltativo, 45 min)	45
Pensare al proprio futuro (facoltativo, 30 min)	46
Esercizio di respirazione (5 min)	46
Conclusione e valutazione (10 min)	47
Allegato 1: Modulo di raccolta informazioni sull'organizzazione partner	48
Allegato 2: Modulo di raccolta informazioni sui gruppi	49
Allegato 3: Elenco dei partecipanti	51
Allegato 4: Esercizi di riscaldamento	52
Allegato 5: Esercizio di respirazione	54
Allegato 6: Modulo di valutazione (subito dopo il workshop)	56
Allegato 8: Regole d'oro sulla privacy	58
Accoglienza e presentazione (10 min)	61
Esercizi di riscaldamento (5 min)	61
Conoscenza reciproca (15 min)	61
Foto relative a salute e malattia (facoltativo, 25 min)	62
Gioco di carte "Dove rivolgersi a seconda della malattia" (facoltativo, 15 min)	64
Procedura passo-passo: Acquisire familiarità con il sistema sanitario (60 min)	65
Esercizio di respirazione (5 min)	70

Conclusione e valutazione (10 min)	71
Allegato 10: Esempio per il modulo “Esprimersi chiaramente”	72
Accoglienza e presentazione (10 min)	72
Esercizi di riscaldamento (5 min)	73
Identificazione dei limiti (facoltativo, 10 min)	73
Stili comunicativi (15 min)	74
Comunicazione verbale e non verbale (15 min)	77
Differenze culturali (facoltativo, 10 min)	79
Role play (facoltativo, 20 min)	80
Esercizio di respirazione (5 min)	80
Conclusione e valutazione (10 min)	80

● Definizioni

Burn-out	Il burn-out è uno stato emotivo causato da una condizione di stress a lungo termine, caratterizzato da esaurimento emotivo cronico, mancanza di energia, scarso entusiasmo e scarsa motivazione lavorativa, efficienza lavorativa ridotta, ridotto senso di realizzazione personale, pessimismo e cinismo.
Comunità	È il terzo sistema di supporto, comprendente il vicinato, i club o le organizzazioni di volontariato di cui si fa parte, il proprio luogo di lavoro e le politiche organizzative esistenti a propria protezione.
Coping¹	Processo consistente nell'adattarsi a una nuova situazione di vita, nel gestire circostanze difficili, nello sforzarsi di risolvere i problemi o nel cercare di ridurre al minimo, diminuire o tollerare stress o conflitti.
Cultura e società	È il quarto sistema di supporto, comprendente le tradizioni culturali o la religione a cui si appartiene, nonché i sistemi di supporto sociale esistenti a propria protezione (es. leggi e convenzioni sui diritti umani).
Facilitatore	Volontario avente il compito di agevolare le opportunità di apprendimento e guidare i partecipanti del proprio workshop al fine di migliorare la qualità del loro apprendimento e del loro operato sia in aula che all'interno della comunità. ²
Richiedente aiuto	Beneficiario del supporto fornito da counsellor non specializzati all'interno delle loro organizzazioni.
Counsellor non specializzato	Partecipante al workshop costituito da un professionista nell'ambito della salute non mentale che fornisce servizi di supporto psicosociale.
Migrante	Persona che lascia o fugge dalla propria casa per cercare altrove maggiori opportunità o prospettive di vita migliori e più sicure. Il termine migrante è pertanto un termine generico che può includere richiedenti asilo, rifugiati, sfollati all'interno del paese, lavoratori migranti e migranti irregolari. ³
Crisi personale	Sensazioni che una persona prova nel caso di un evento traumatico o di un evento significativo nella propria vita o un'esperienza personale derivante da un simile evento, che vengono percepiti come uno squilibrio tra le risorse che la persona ha per fronteggiare tale evento e lo stress provocato dall'evento. Rappresentano un esempio di crisi personale, problemi di salute fisica e problemi psicologici quali il disturbo da stress post-traumatico.
Fattori protettivi	I fattori protettivi sono costituiti da fattori sociali, psicologici e biologici che incrementano la resilienza di una persona, riducendo la

¹ Canadian Red Cross, in the course Psychological First Aid – Self Care (online).

² IFRC (2009) Community-based health and first aid *in action* (CBHFA) [Facilitator Guide](#), Volume 1.

³ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009) [Policy on Migration](#).

	probabilità che questa sviluppi degli effetti psicosociali gravi o a lungo termine quando si trova ad affrontare un'avversità o una sofferenza. I fattori protettivi includono l'appartenenza a una famiglia amorevole o a una comunità premurosa, il mantenimento delle abitudini e delle tradizioni e il possesso di un forte credo religioso o di una forte ideologia politica. Le attività di supporto psicosociale mirano a rafforzare i fattori protettivi.
Supporto psicosociale	Azioni che affrontano le esigenze sia emotive che sociali delle persone allo scopo di aiutarle a sfruttare le loro risorse e a incrementare la loro resilienza.
Resilienza	Capacità di una persona di riprendersi, adattarsi e rimanere forte dinanzi alle avversità.
Relazioni	È il secondo sistema di supporto, costituito dai rapporti sani all'interno della propria vita con familiari, amici e/o colleghi. Un sistema di supporto specifico potrebbe essere in questo caso un amico o un familiare con cui ci si sente a proprio agio a confidarsi.
Sé stessi	Il primo sistema di supporto in assoluto inizia da sé stessi e consiste nelle azioni compiute a livello individuale per cercare di far fronte allo stress, come, ad esempio, fare una corsa, ascoltare musica o tenere un diario. Tale sistema include anche le cose che abbiamo che ci danno sicurezza, quali una casa, un lavoro sicuro o il denaro necessario per sopperire ai bisogni primari.
Eventi della vita significativi	Eventi che mettono a rischio l'equilibrio tra una persona e il suo ambiente e che obbligano tale persona a fronteggiare e affrontare un cambiamento mediante l'apprendimento di nuovi modi di agire, nuove sensazioni e nuovi pensieri. Ne sono un esempio la migrazione, il matrimonio o il divorzio.
Stress	Lo stress rappresenta una reazione normale dinanzi a una difficoltà fisica o emotiva che si ha quando vi è uno squilibrio tra quanto richiesto per affrontarla e le relative risorse a disposizione.
Eventi traumatici	Eventi estremi che esulano dalla normale esperienza umana quotidiana che minacciano la vita o l'integrità personale e causano sensazioni di forte paura, orrore o impotenza, come, ad esempio, migrazione forzata, guerra, perdita di familiari o rimanere separati dai propri cari.
Migrante senza documenti	Una persona priva del diritto legale di rimanere in un determinato paese.

N.B.: alcune parti dei testi riportati nel presente manuale sono evidenziate in giallo. Tali parti sono state specificatamente sviluppate nel contesto (culturale) della società olandese, per cui vanno adattate al contesto (culturale) specifico della società in cui verranno svolti i workshop "Life Skills". Gli autori del presente manuale hanno fornito detti contenuti a titolo di esempio da utilizzarsi come fonte di ispirazione nello sviluppo dei contenuti.

1 Introduzione per i facilitatori

Il manuale “Life Skills” è stato progettato e sviluppato nel periodo 2016-2020 per sostenere le persone migranti senza documenti presenti nei Paesi Bassi tramite professionisti e volontari della Croce Rossa olandese con la collaborazione anche di numerosi esperti di salute mentale.⁴ Nel 2021 la Croce Rossa olandese ha esteso l’uso di tale forma di supporto psicosociale ad un altro gruppo target, ovvero i sopravvissuti alla tratta di esseri umani. Il presente manuale è stato elaborato per promuovere l’estensione della serie di workshop “Life Skills” ad altre Società Nazionali presenti in Europa e altrove. All’interno del progetto FAST (foster action and assistance in support of trafficked persons) finanziato dal fondo FAMI dell’Unione europea, è stato possibile l’adattamento dell’esperienza olandese al contesto nazionale della Grecia e dell’Italia e la traduzione di questo testo in italiano e in greco.

Quali volontari e operatori della Croce Rossa che lavorano con sopravvissuti alla tratta di esseri umani, il vostro ruolo è quello di facilitare i workshop dal titolo “Life Skills”. **I workshop “Life Skills” mirano a stimolare i partecipanti a sviluppare le loro competenze per una salvaguardia efficace della loro salute e del loro benessere.** Come facilitatore, il vostro compito è quello di agevolare le opportunità di apprendimento e guidare i partecipanti nel corso del workshop al fine di migliorare la qualità del loro apprendimento e del loro operato sia in aula che all’interno della comunità.

Come facilitatore dovreste:

- presentare ogni modulo e passarne in rassegna i contenuti riportati nel riepilogo degli argomenti
- guidare le attività e le discussioni di gruppo
- rispondere personalmente alle domande solo quando i partecipanti non sono in grado di fornire la risposta
- fornire istruzioni chiare e ripeterle ogni qualvolta necessario
- offrire ai partecipanti la possibilità di mettere in pratica quanto appreso
- affrontare i sentimenti e le idee dei partecipanti
- incoraggiare una partecipazione attiva
- fornire un feedback costruttivo

1.1 Utilizzo del manuale

Il manuale inizia col fornirvi alcune informazioni quale facilitatore che organizza dei workshop “Life Skills” al fine di comprendere il ruolo e la posizione di un facilitatore. Il manuale illustra le competenze e conoscenze fondamentali che un facilitatore deve avere per essere in grado di svolgere il proprio compito e lavorare in maniera coordinata con altri membri del team. Siete autorizzati a modificare i workshop “Life Skills” e i relativi materiali al fine di soddisfare al meglio le esigenze dei facilitatori e del gruppo target. Ad esempio, rispetto ai vari giochi di ruolo che

⁴ Per l’elaborazione di questa serie di workshop sono state consultate le seguenti organizzazioni: Arq National Psychotrauma Center, Pharos (centro di competenza olandese sulle disparità di salute), Doctors of the World.

possono essere usati, potete utilizzarli tal quali oppure modificarli per rispecchiare le situazioni specifiche che i partecipanti si trovano a dover affrontare. Se dovete modificare la modalità di somministrazione del workshop affinché questo funzioni al meglio, cercate di attenervi il più possibile ai punti di apprendimento descritti all'interno del modulo specifico in questione. In questo modo vogliamo incoraggiarvi ad essere creativi e a sfruttare al meglio le vostre esperienze e cognizioni. Potete utilizzare gli handout elaborati per i workshop forniti in allegato al presente manuale. Ogni due anni creeremo un gruppo di lavoro composto da alcuni facilitatori per la fornitura di suggerimenti sui materiali "Life Skills" e l'aggiornamento del presente manuale. I suggerimenti forniti verranno esaminati e integrati nel manuale durante l'estate.

1.2 Partecipanti

I partecipanti ai workshop "Life Skills" sono persone sopravvissute alla tratta di esseri umani. Questi workshop sono importanti per i migranti che:

- devono affrontare nella loro vita quotidiana un elevato livello di stress, paura, panico e/o depressione
- hanno difficoltà a rimanere psicologicamente sani
- mirano a salvaguardare la loro salute e il loro benessere, ad esempio rispetto all'abuso di sostanze e alla dipendenza da sostanze
- hanno conoscenze e competenze limitate per accedere all'assistenza sanitaria nel paese di transito
- desiderano ricevere e fornire supporto alle persone che li circondano

1.3 Gestione del tempo

Ogni workshop ha una durata di circa 120 minuti. A seconda dei partecipanti, potete decidere di variare i tempi concedendo più tempo o aggiungendo una pausa. Sebbene gli obiettivi di apprendimento stabiliscano degli standard precisi, non ci si aspetta una *padronanza* dei concetti e delle competenze. In base alle osservazioni e al feedback dei partecipanti, come facilitatore potreste decidere di rivedere alcune attività della sessione e mettere in pratica alcuni dei concetti in un momento successivo al fine di rafforzare l'apprendimento e lo sviluppo continuo delle competenze. Per far fronte alle esigenze dei partecipanti potreste inoltre dover prestare una maggiore attenzione ad alcuni argomenti specifici.

Il tempo consigliato per ciascuna attività riportata nel presente manuale è puramente indicativo. Nessuno meglio di voi conoscerà il vostro pubblico, per cui dovrete essere in grado di valutare in base al linguaggio del corpo dei partecipanti quando è necessario più tempo per soddisfare le loro esigenze di apprendimento. Gli obiettivi di apprendimento e i principali punti di apprendimento per il volontario riportati all'inizio di ogni argomento forniscono la struttura e i contenuti importanti da trattare. Se perdetevi di vista il tempo e i partecipanti vanno fuori argomento, utilizzate le vostre regole base (vedere Strumenti per il facilitatore) per tornare sull'argomento.

1.4 Standard minimi per i facilitatori

Al fine di garantire la qualità della serie di workshop "Life Skills", i facilitatori devono soddisfare i seguenti standard minimi:

- Buona capacità di comunicazione, compresi ascolto attivo e riflessione
- Atteggiamento non giudicante, compreso il rispetto; avere chiaro che, quando si parla di sentimenti e reazioni individuali, non esiste il giusto o sbagliato.
- Calore ed empatia; ogni partecipante è importante.
- Capacità di creare uno spazio sicuro, con un contatto personale con ogni partecipante
- Utilizzo di domande aperte (domande che iniziano con “chi, cosa, dove, come e quando”; se possibile, non utilizzare “perché”)
- Rafforzare la partecipazione dei partecipanti chiedendo “Cosa fareste nella situazione X?”
- Raccolta di informazioni sul gruppo di partecipanti e sulle loro situazioni individuali
- Rispetto per i partecipanti e per la loro capacità di aiutarsi da soli, compresi i loro limiti nel condividere, capire o anche partecipare.
- Conoscere a quali servizi professionali e a quale supporto rivolgersi in caso di necessità e da chi è supportato il referente (coordinatore della Croce Rossa, organizzazione partner, ecc.).
- Rimanere calmi di fronte a emozioni forti da parte della persona in condizioni di sofferenza

Conoscere il proprio ruolo rispetto al personale dell'organizzazione partner.

- Tenere presente che, come facilitatore, dovete tenere conto non solo della vostra reputazione ma anche di quella della Società Nazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e dell'organizzazione partner in cui fornite il workshop.

Tenere presente che: come facilitatore, potreste essere il primo soccorritore a interagire con una persona in condizioni di sofferenza. Il supporto che fornite potrebbe essere sufficiente a ristabilire l'equilibrio della persona in modo che questa riesca ad affrontare la situazione e riprendersi. Tuttavia, se la sofferenza persiste, peggiora o è particolarmente grave, dovete reindirizzare la persona ad un'assistenza sanitaria professionale. È importante che tutti coloro che fanno parte del sistema di supporto capiscano il ruolo del facilitatore, i limiti del vostro ruolo e come e quando, ove necessario, rivolgersi ad altri membri del team di supporto per fornire ai richiedenti aiuto il livello di supporto di cui hanno bisogno.

1.5 Tecniche educative

I workshop utilizzano una serie di tecniche in linea con i principi dell'apprendimento esperienziale. Ponendo l'accento sull'interattività tra i partecipanti, i workshop incorporano le seguenti tecniche:

- Condivisione delle informazioni: una presentazione o una lezione può comunicare informazioni, teorie o principi in maniera semplice e rapida. Assicuratevi di mantenere i partecipanti coinvolti tramite domande e discussioni. Di norma, nell'ambito di questi workshop “Life Skills” le presentazioni non dovrebbero durare più di 10-15 minuti.
- Discussione guidata: l'obiettivo di una discussione guidata è quello di stimolare un dibattito o evidenziare i principali punti di apprendimento. I facilitatori devono gestire le discussioni con attenzione in modo da garantire che non venga sprecato tempo su punti irrilevanti e che la discussione non sia monopolizzata dai partecipanti più sicuri e che

intervengono di più. È importante consentire a tutti i partecipanti di esprimere la loro opinione. Ogni qualvolta possibile, ponete ai partecipanti delle domande per stimolarne la partecipazione e focalizzarne l'attenzione.

- **Discussione in piccoli gruppi:** una discussione in piccoli gruppi offre l'opportunità a tutti di partecipare in un contesto non minaccioso. In gruppi più grandi la partecipazione può infatti talvolta generare intimidazione. I piccoli gruppi devono essere composti da un minimo di tre a un massimo di sei persone e devono consentire ai partecipanti di condividere le loro idee ed esperienze o di risolvere insieme un problema.
- **Attività rompighiaccio:** l'obiettivo delle attività rompighiaccio è quello di aiutare i partecipanti a socializzare, rilassarsi e conversare tra loro. Come facilitatore, il vostro ruolo è quello di facilitare il processo, non di partecipare.
- **Esercizi energizzanti:** l'obiettivo degli esercizi energizzanti è quello di incrementare il livello energetico del gruppo di partecipanti dopo che questi sono stati per un lungo periodo seduti ad ascoltare. Gli esercizi energizzanti sono brevi, richiedono solo pochi minuti e devono includere un'attività fisica, risate e divertimento. Durante un esercizio energizzante, i partecipanti devono alzarsi in piedi e muoversi in giro. Di norma, gli esercizi energizzanti vanno scelti tenendo presente le norme religiose, culturali e di genere del gruppo.
- **Brainstorming:** il brainstorming promuove la generazione di idee da parte del gruppo e stimola il pensiero creativo. Il facilitatore pone una domanda e lascia che siano i partecipanti a fornire le loro risposte. Vanno registrate tutte le idee del gruppo, a prescindere da quanto siano appropriate. Il facilitatore deve prestare attenzione a non criticare o giudicare i contributi dei partecipanti all'attività di brainstorming. Al termine del brainstorming, il facilitatore deve assicurarsi che i partecipanti abbiano compreso le informazioni che sono state discusse.
- **Role play:** il role play consente ai partecipanti di simulare delle situazioni che potrebbero incontrare nella vita reale. Aiuta i partecipanti a mettere in pratica le loro competenze, a risolvere problemi e ad acquisire indicazioni sulle attitudini, i valori e le percezioni degli altri. Il role play viene spesso improvvisato sulla base di istruzioni o linee guida rispetto ai ruoli che ogni partecipante dovrà impersonare e agli obiettivi di ciò che va comunicato. Se possibile, si consiglia di utilizzare alcuni "attrezzi di supporto" teatrali, quali una lavagna per appunti, un cappello o un cartellino col nome per facilitare la definizione della scena. Al termine del role play è buona norma effettuare un debriefing e una riflessione sull'esperienza.
- **Apprendimento attraverso la riflessione:** l'apprendimento attraverso la riflessione è un processo in cui al partecipante viene chiesto di riflettere in maniera introspettiva e trarre un significato dall'esperienza. Tale processo aiuta i partecipanti ad acquisire maggiori informazioni e comprendere meglio se stessi, i loro pari, la loro comunità e il loro ambiente.

1.6 Etica, valori e pregiudizi

Come facilitatore, è importante che siate consapevoli dei valori, delle norme e delle aspettative che avete sia voi che gli altri, ed in particolare di cos'è, secondo ogni singola persona, un comportamento accettabile o non accettabile. Ciò crea le basi per un rapporto rispettoso con e

tra i richiedenti aiuto con background diversi ed è fondamentale affinché il facilitatore sia in grado di fornire un supporto efficace.

1.7 Cura di sé

Alcune esperienze possono avere un impatto difficoltoso su di noi. Doversi confrontare con le situazioni estreme in cui si trovano i sopravvissuti alla tratta di esseri umani, compresi i loro discorsi (talvolta emotivi) e le loro emozioni, può avere delle ripercussioni anche sul vostro benessere come volontario. È importante essere diligenti nel prendersi cura di sé stessi in modo da essere poi in grado di mettersi pienamente a disposizione di coloro che si trovano in condizioni di sofferenza.

Trascurare la cura di sé stessi può produrre degli effetti negativi. Prendersi cura di sé stessi vuol dire fare quelle cose che ci consentono ogni giorno di salvaguardare la nostra salute mentale e fisica. Di seguito sono riportati alcuni semplici esempi di attività per alleviare lo stress:

Guardare il tramonto	Andare in spiaggia	Recitare una preghiera
Cantare una canzone	Accarezzare un cane	Raccontare una barzelletta
Ascoltare musica	Fare bolle di sapone	Farsi un sonnellino
Ballare	Fare una passeggiata	Scrivere una lettera
Bere una tazza di tè	Chiedere aiuto	Sorridere
Prendersi una pausa	Agire!	Fare stretching
Tenere un diario	Cucinare una torta	Esercitare la pazienza
Dare il benestare a qualcosa	Meditare	Fare Tai Chi
Alzarsi presto	Farsi una nuotata	Praticare Yoga
Suonare la batteria	Stabilire le priorità	Abbracciare qualcuno
Tirare una palla	Giocare con un bambino	Guardare un film
Piantare un fiore	Dire "No"	Fissare dei limiti
Mangiare uno snack	Leggere un libro	Esercitare la gentilezza
Accendere una candela	Ridere forte	Prendere il sole
Camminare sotto la pioggia	Correre in un parco	Parlare con un amico
Farsi un bagno con i sali	Guardare l'alba	Fare un respiro profondo
Chiedere ciò di cui si ha bisogno	Andare a letto in orario	Camminare in un labirinto
Fare un complimento	Pulire un ripostiglio	Camminare scalzi
Canticchiare un motivetto	Abbracciare un albero	Farsi fare un massaggio

In generale, dopo uno stress è necessario prendersi cura di sé stessi. Di seguito sono riportate alcune attività che si possono fare per riprendersi e rilassarsi:

- Riposare
- Focalizzarsi sui risultati ottenuti e prendersi il tempo per riflettere sulla propria esperienza
- Utilizzare strategie calmanti (es. la respirazione)
- Monitorare sé stessi (e i membri del team, ove applicabile) per rilevare eventuali segni di stress
- Partecipare a riunioni del team o di supporto tra pari per effettuare un debriefing, riflettere e condividere le proprie sensazioni con i membri del proprio team e/o con il proprio project leader.

2 Organizzazione dei seminari “Life Skills”

2.1 Preparazione dei seminari

2.1.1 Pianificazione

I compiti di un facilitatore includono:

- Contattare l'altro facilitatore in merito alla sede e alla ripartizione dei compiti;
- Prepararsi per il workshop (controllare i materiali e gli handout, definire la ripartizione dei ruoli);
- Riportare nel file “Pianificazione” sede, data, titolo del modulo e numero di partecipanti;
- Riportare in un file Excel i nomi e la data di nascita dei partecipanti, nonché la data di svolgimento del workshop;
- Firmare e fornire i certificati ai partecipanti;
- Inviare al project leader i moduli di partecipazione e valutazione;
- Informare i facilitatori coinvolti nel workshop successivo in merito alle esperienze.

2.1.2 Contatto con l'organizzazione partner

Prima di iniziare il workshop, entrerete direttamente o indirettamente in contatto con l'organizzazione partner tramite un briefing da parte del project leader o del coordinatore del team. Seguite la procedura seguente:

- 1) Innanzitutto, volete conoscere l'organizzazione partner. A tal fine potete utilizzare il modulo di raccolta informazioni relativo all'organizzazione partner riportato nell'[Allegato 1](#).
- 2) In secondo luogo, volete ottenere informazioni sul gruppo di partecipanti ai workshop. A tal fine potete utilizzare il relativo modulo di raccolta informazioni riportato nell'[Allegato 2](#).
- 3) Durante tali incontri potete fornire alcune informazioni sulla Croce Rossa. Potete utilizzare le seguenti informazioni:
 - *La Croce Rossa è un'organizzazione di soccorso per le emergenze umanitarie*
 - *La Croce Rossa è la più grande rete di soccorso indipendente al mondo: il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa è composto da 191 società nazionali.*
 - *La Croce Rossa opera ovunque nel mondo secondo i medesimi sette principi fondamentali, tra cui:*
 - *“Neutralità” (nei conflitti non prendiamo alcuna posizione. Aiutiamo e supportiamo sempre le vittime di qualunque parte esse siano)*
 - *“Indipendenza” (decidiamo autonomamente rispetto al governo in modo da poter sempre continuare ad operare secondo i nostri principi fondamentali)*
 - *“Imparzialità” (diamo la priorità alle persone che hanno maggiore bisogno di aiuto, a prescindere dalla loro nazionalità, razza, religione, origine o credo politico).*
 - *Per noi ciò significa che ogni essere umano ha diritto al rispetto e alla dignità. Le persone più bisognose vanno aiutate per prime.*
- 4) Assicuratevi di effettuare questi scambi di informazioni una settimana prima del workshop e portate con voi i poster e i depliant relativi ai workshop “Life Skills” (chiedete al vostro coordinatore).

- 5) Inviare al vostro project leader i moduli di raccolta informazioni entro una settimana dalla relativa compilazione. Spetterà a lui gestire tali moduli.

2.1.3 Allestimento dell'aula

I workshop "Life Skills" sono altamente interattivi e guidati dal facilitatore. Le sessioni sono state concepite per 3-12 partecipanti. Dovete pensare a come allestire l'aula. Consigliamo di creare uno spazio in cui i partecipanti siedano in cerchio o a U in quanto ciò può risultare molto efficace quando si lavora su argomenti sensibili e difficili poiché mette tutti sullo stesso piano, riducendo gli squilibri di potere che possono esistere in un tale contesto. Dovete pensare anche a se i partecipanti devono avere a disposizione un tavolino in tutte le sessioni. Avere un tavolino agevola la presa di appunti e la condivisione di materiali scritti, ma non averlo può favorire un approccio più partecipativo e rende più semplice alzarsi e svolgere un role play. Assicuratevi che tutti i partecipanti riescano a vedere facilmente i facilitatori e la lavagna o la lavagna a fogli mobili.

2.1.4 Attrezzature e materiali

Per ottimizzare l'utilità del workshop, pensate anticipatamente quali attrezzature, materiali e altri elementi vi servono:

- Lavagne a fogli mobili, evidenziatori, penne, post-it per i lavori di gruppo
- Schemi stampati, handout, esercizi, depliant
- Moduli di valutazione, foglio delle presenze, bigliettini/cartellini coi nomi
- Laptop e beamer qualora utilizzate video o presentazioni
- Un impianto audio qualora vogliate mostrare dei video

Verificate nei moduli riportati nel presente manuale i materiali che vi servono.

2.2 Durante il seminario

2.2.1 Creare un ambiente sicuro e di sostegno

I workshop che affrontano problemi psicosociali ed eventi di crisi possono andare a toccare esperienze personali dei partecipanti, compresi eventi dolorosi o traumatici. Come facilitatore, è importante che ne siate consapevoli e adottiate misure appropriate per creare per i partecipanti un ambiente sicuro e di sostegno. Valutate i seguenti suggerimenti per fornire un ambiente di apprendimento di sostegno reciproco e trovare i modi per affrontare le possibili reazioni emotive dei partecipanti durante il workshop:

- Iniziate il workshop con una nota positiva. Date ai partecipanti la possibilità di mettersi a loro agio rispetto al contesto e lasciate loro il tempo di familiarizzare tra loro e con voi in quanto facilitatore. Creare un ambiente accogliente e di sostegno aumenta la probabilità che i partecipanti sviluppino dei rapporti di lavoro di fiducia e si sentano sufficientemente sicuri per condividere le loro idee e partecipare ai role play.
- Potete esemplificare personalmente le competenze e i valori in questione sia nei role play che nella vostra interazione con i partecipanti durante il workshop, passando così dalle parole ai fatti nel caso di concetti del workshop importanti.
- Spiegate ai partecipanti che per loro è utile lasciarsi coinvolgere personalmente durante il workshop ma che, nel condividere le loro esperienze, non devono mai superare i loro limiti personali e di serenità e benessere. Parimenti, incoraggiateli a rispettare i limiti degli altri partecipanti. Come facilitatore, assicuratevi di condividere anche voi le vostre esperienze personali in quanto ciò incoraggerà i partecipanti ad aprirsi più facilmente.

- Introducete un “segnale” che i partecipanti possono usare per indicare in maniera silenziosa che le cose stanno diventando troppo angoscianti per loro (es. alzare una mano). Spiegate ai partecipanti che possono lasciare l’aula se hanno bisogno di un po’ di spazio per gestire le loro emozioni. Se durante il workshop un partecipante diventa angosciato, dimostrategli il vostro sostegno e mettetevi a sua disposizione al termine del workshop per fornirgli maggiore assistenza o, se necessario, indirizzarlo a un referente a cui rivolgersi al di fuori del workshop. Quando la condivisione di storie traumatiche crea stress nel gruppo, interrompete per una pausa o moderate le discussioni.
- È possibile che *al momento* non siate adatti a fungere da facilitatore se *durante* una sessione provate voi stessi una forte sofferenza emotiva. Informate il secondo facilitatore e trovate un modo appropriato ed efficace per terminare il workshop. Il secondo facilitatore potrebbe essere in grado di subentrare nel ruolo di primo facilitatore. Al termine del workshop, discutete la vostra situazione con il project leader per capire se vi serve un aiuto più professionale.
- Se durante un certo periodo della vostra vita avete provato voi stessi una forte sofferenza emotiva, vi invitiamo caldamente a parlarne con il project leader per discutere come gestire insieme la cosa, dove ottenere supporto e/o se sia il caso o meno che per un po’ rinunciate a svolgere questo lavoro.

2.2.2 Fissare alcune regole base

Concordare le regole base all’inizio del workshop può aiutare a creare fiducia e rispetto. Ad esempio, la riservatezza è particolarmente importante durante un qualunque workshop di counselling non specializzato che inevitabilmente includerà una condivisione personale all’interno del gruppo. Di seguito sono riportate alcune regole base a cui si possono aggiungere altri suggerimenti da parte dei partecipanti se e come appropriato:

- I cellulari vanno spenti; se ciò non è possibile, metterli in modalità silenziosa in segno di rispetto reciproco, in quanto essere interrotti da un telefono che suona può risultare irrispettoso e disturbante.
- Venire a conoscenza di problemi psicosociali può andare a toccare sentimenti, esperienze e ricordi personali. Pertanto è importante agire con delicatezza e sensibilità sia verso sé stessi che verso gli altri e parlare qualora si abbiano dei problemi o ci si senta a disagio rispetto a un dato argomento.
- Quando qualcun altro sta parlando, ascoltarlo in segno di rispetto. Evitare conversazioni private perché spezzano la concentrazione.

Consigli principali per i facilitatori:

- A) Quando entrate in aula, stabilite un contatto personale con ogni partecipante e create uno spazio sicuro e personale.
- B) Ponete domande aperte (domande che iniziano con “chi, cosa, dove, come e quando”; se possibile, non utilizzare “perché”).
- C) Se i partecipanti diventano silenziosi e passivi, spostate l’attenzione chiedendo “Cosa fareste nella situazione X?”.

2.2.3 Agire in conformità ai principi operativi del primo soccorso psicosociale

Somministrare i workshop “Life Skills” in maniera responsabile richiede un determinato atteggiamento per garantire di non nuocere alle persone coinvolte e fornire il miglior supporto possibile. Ciò significa quindi agire unicamente nel migliore interesse dei partecipanti.

Innanzitutto, organizzare i workshop “Life Skills” in maniera responsabile richiede una buona preparazione, il che significa:

- Acquisire informazioni sul gruppo di partecipanti e sulle loro situazioni individuali
- Acquisire informazioni sul supporto e sui servizi disponibili in modo da potervi fare riferimento ove necessario
- Acquisire informazioni sui problemi di sicurezza

In secondo luogo, nel facilitare i workshop e svolgere il proprio ruolo di membro della Croce Rossa, applicare i seguenti principi operativi di supporto psicosociale:

Ascoltare:

- Fornire alla persona una vera cura e attenzione.
- Presentarsi, prestare attenzione, essere accorti, ascoltare quello che vi dice e accettare i sentimenti che sta provando. Questo già di per sé aiuta a tranquillizzare le persone.
- Indagare sui problemi della persona, chiedere quali sono le sue esigenze e aiutarla a trovare delle soluzioni ai suoi problemi e fabbisogni immediati.

Osservare:

- Cercare di valutare la situazione e capire le esigenze della persona, compresi rischi per la sicurezza, emozioni ed aspettative che può avere.
- Quando si fornisce assistenza via telefono, è importante valutare la situazione ponendo delle domande.
- In situazioni non sicure, è fondamentale iniziare sempre con l'aiutare a creare condizioni sicure per la persona.

Collegare:

- Fornire alla persona in condizioni di sofferenza delle informazioni affidabili.
- Creare un collegamento con le persone amate e il supporto sociale.
- Aiutare la persona a trovare una soluzione appropriata ai problemi pratici.
- Qualora necessario, indirizzare la persona in condizioni di sofferenza ad altre forme di supporto, come, ad esempio, un operatore di assistenza sanitaria. *Quale operatore umanitario della Croce Rossa, conoscete e avete chiari i vostri limiti rispetto al tipo di aiuto che potete fornire e quando (e dove) rivolgervi altrove per un aiuto.*

Vivere:

- Cercare di incrementare la resilienza della persona, ossia la sua capacità, in base alle sue competenze, conoscenze, azioni e comportamenti, di far fronte e riprendersi da un'esperienza negativa.
- Per incrementare la resilienza della persona, incoraggiare a prendere le decisioni che le competono, a fare ricorso alle persone comprese nella sua rete e a riprendere il prima possibile le sue "normali attività quotidiane".
- Parlare del futuro con speranza e fiducia.

Offriamo aiuto in una maniera appropriata e serena per le persone bisognose di aiuto. Vogliamo utilizzare i workshop "Life Skills" per creare uno spazio sociale tranquillo e sicuro che rispetti la dignità e la cultura delle persone interessate, per cui è importante tenere presente il senso di queste indicazioni etiche rispetto al contesto culturale. Inoltre vogliamo facilitare l'accesso a servizi di supporto sociale e di protezione e supporto psicologico più specializzati.

Alcune persone avranno bisogno di un supporto psicosociale o di un trattamento psicologico molto più specializzato. Siate consapevoli dei vostri limiti e chiedete aiuto ad altri in grado di fornire l'assistenza medica o di altro tipo necessaria per salvaguardare la salute e il benessere di queste persone (e talvolta magari addirittura salvarle). Contattate il project leader se ritenete che l'organizzazione partner non sia in grado di fornire quanto necessario e che il soggetto in questione a cui viene rimandato non sia sufficiente. Il project leader cercherà dei tipi di supporto alternativi e/o fornirà indicazioni sulle azioni successive da intraprendere.

Persone che necessitano immediatamente di un supporto più avanzato:

- Persone con ferite gravi e potenzialmente letali che necessitano con urgenza di cure mediche.
- Persone talmente sconvolte da non essere in grado di prendersi cura di sé stesse o dei loro figli.
- Persone che possono ferirsi da sole.
- Persone che possono ferire gli altri.

COSE DA FARE NEL FORNIRE PRIMO SOCCORSO PSICOLOGICO

- Ascoltare attentamente quello che la persona ha da dire al fine di capire di che tipo di supporto ha bisogno
- Mostrare sensibilità e ritegno nel modo di porre le domande
- Utilizzare domande aperte (domande che iniziano, ad esempio, con "Quando, Dove, Cosa, Chi")
- Riconoscere i sentimenti altrui e mostrare di comprenderli
- Spiegare che emozioni e reazioni quali ansia, stress e senso di insicurezza e impotenza sono normali
- Evidenziare la forza interiore della persona e i modi e i mezzi che essa ha a disposizione per affrontare ciò che prova
- Essere pazienti e agire con calma
- Fornire (solo) informazioni accurate ed essere sinceri su quello che si sa e quello che non si sa
- Permettere alla persona di condividere ed elaborare le sue emozioni
- Fornire alla persona in condizioni di sofferenza vari tipi di opzioni e aiutarla a compiere delle scelte
- Sottolineare che tutte le conversazioni sono riservate a meno che i problemi sollevati non riguardino la sicurezza della persona o di altri
- Nell'offrire assistenza, assicurarsi di non nuocere alla persona (principio "non nuocere")

COSE DA NON FARE NEL FORNIRE PRIMO SOCCORSO PSICOLOGICO

- Mettere pressione alla persona affinché parli quando non può o non vuole farlo
- Porre domande che iniziano con "Perché" in quanto la persona in condizioni di sofferenza potrebbe percepirle come invettive e di disapprovazione
- Condannare i sentimenti e le azioni della persona
- Parlare di sé stessi, delle proprie esperienze o dei propri problemi personali
- Utilizzare un gergo tecnico
- Fare false promesse
- Condividere le storie o esperienze di altri
- Abusare della fiducia riposta in voi dalla persona in condizioni di sofferenza o non rispettare la natura riservata di ciò che essa ha condiviso con voi

2.2.4 Gestire le emozioni

Durante il workshop un partecipante può talvolta avere una reazione emotiva forte e molti facilitatori potrebbero essere incerti su come comportarsi in tali situazioni. Il nostro consiglio è quello di mostrare gentilezza e comprensione per la tristezza o il dolore altrui. Per la persona è sempre confortante sapere di non essere da sola e di poter contare su un supporto. Non dite alla persona "Va tutto bene, lo supererai" oppure "So come ti senti" perché ogni persona è diversa e ha delle esperienze personali che sono solo sue! Rimanete rispettosamente in silenzio per un po' e lasciatele il tempo che le serve per asciugarsi le lacrime: potete riprendere la conversazione una volta che se la sente. Se dovete dire qualcosa, potete dire *"Prenditi tutto il tempo che ti serve"* oppure *"Mi dispiace che questo possa essere per te doloroso"*. Se il partecipante ha bisogno di prendere una boccata d'aria, permettetegli di lasciare l'aula e continuate la discussione. Tuttavia, se ritenete che le emozioni e le esternazioni di una persona stiano monopolizzando troppo il workshop, potete riportare l'attenzione sul gruppo, soprattutto se vi sembra che gli altri partecipanti stiano diventando irrequieti e inquieti perché magari non sono interessati ad ascoltare le storie o le emozioni di quella persona. Proponete alla persona una discussione a quattr'occhi al termine del workshop e proseguite con il vostro programma. Al termine, riflettete sulla situazione insieme al vostro co-facilitatore, consultate il vostro project leader e/o discutetene nel corso di una riunione del team o di una riunione di riflessione.

2.2.5 Essere consapevoli della perdita e del lutto dei partecipanti

I partecipanti ai workshop “Life Skills” hanno dovuto senza dubbio affrontare la perdita e il lutto. La perdita e il lutto fanno parte della vita e i facilitatori devono esserne consapevoli e devono conoscere i relativi processi e come la perdita e il lutto possano manifestarsi durante i workshop.

La perdita è generalmente correlata alla scomparsa di una persona amata (es. perché è deceduta o per la fine di una relazione), ma può essere anche il frutto di un’ampia gamma di altre situazioni che possono riguardare il processo migratorio. Pensate alla possibile perdita per una persona dei mezzi di sussistenza, dei beni personali, della dignità, della fiducia, della sicurezza, del contatto con i figli e altri familiari, del controllo della propria vita, dell’infrastruttura sociale, dell’autostima, della fiducia nel futuro, della salute (a causa di una malattia o di un’invalidità). I partecipanti avranno spesso subito molteplici perdite. La perdita può riguardare anche la perdita della forza fisica, della mobilità, del lavoro, dell’avvenenza fisica, della capacità sessuale e della vita sociale. A volte le persone hanno il tempo per prepararsi a una perdita, altre volte le perdite accadono all’improvviso senza alcun preavviso, per cui la persona coinvolta non ha avuto la possibilità di prepararsi per tale perdita o di fare i dovuti preparativi, come, ad esempio, girare ad altri un’attività o come prendersi quindi cura di cose o persone.

Le persone possono reagire a una perdita in moltissimi modi diversi. Le credenze religiose e spirituali vengono messe in dubbio e i piani e gli obiettivi devono essere rivalutati. Il processo di elaborazione del lutto è composto da cinque fasi:

1. Negazione: *“Non può stare succedendo a me.”*
2. Rabbia: *“Perché sta succedendo tutto questo? Di chi è la colpa?”*
3. Contrattazione: *“Fa che non succeda e in cambio io ____.”*
4. Depressione: *“Mi sento troppo triste per fare alcunché.”*
5. Accettazione: *“Sono in pace con quello che è successo.”*

Non tutte le persone che devono elaborare un lutto attraversano tutte queste fasi. Alcune infatti riescono a elaborarlo senza passare attraverso nessuna di queste fasi.

I rituali possono agevolare il passaggio a una nuova fase del lutto. Tuttavia, esistono senza dubbio anche delle reazioni nocive rispetto a una perdita, come, ad esempio, rimanere bloccati in una qualunque delle cinque fasi, o reazioni come senso di colpa, depressione, rabbia, isolamento, uso di droghe o abuso di alcol. Non esiste una reazione tipica a una perdita perché non esiste una perdita tipica. Ognuno di noi elabora il lutto in una maniera del tutto personale.

Potete aiutare coloro che devono elaborare un lutto come segue:

- Fornire supporto pratico, come, ad esempio, organizzare il funerale o altre cerimonie
- Incoraggiare il supporto sociale da parte di amici e familiari
- Stare vicino, ascoltare e fornire cura e attenzione
- Indirizzare ad un aiuto professionale

2.2.6 Conoscere come rivolgersi ai debiti prestatori di assistenza sanitaria

I facilitatori devono essere in grado di indirizzare i partecipanti ai debiti prestatori di assistenza sanitaria necessari. Pertanto è fondamentale che abbiate una conoscenza corretta dei diritti alla salute e dei relativi processi rispetto ai sopravvissuti alla tratta di esseri umani. Studiate in che modo possono accedere a un medico di base, a un ospedale, a cure mediche, a un supporto psicologico, anche quando ci sono segnali di suicidio, con o senza un’assicurazione medica. Informatevi sui loro diritti legali a un alloggio, ad assistenza legale, ecc., oltreché su quanto segue:

- Ambulanze, Vigili del Fuoco e polizia in casi di emergenza
- Medici di base e centri che offrono assistenza sanitaria di base (anche al di fuori dei normali orari lavorativi)
- Cartelle mediche (chi vi ha accesso, se ne viene garantita la privacy)
- Come far fronte alle spese mediche (chi pagherà i conti)

2.3 Al termine del workshop: certificati, valutazione e misurazione dei risultati

2.3.1 Partecipanti, moduli di valutazione e certificati

All'inizio di ogni workshop, chiedete ai partecipanti di riportare il loro nome e numero di telefono sul foglio delle presenze. Il numero di telefono verrà utilizzato esclusivamente per contattare i partecipanti in merito alla misurazione dei risultati dopo 6 e 12 mesi. Spiegate chiaramente ai partecipanti che la Croce Rossa non condividerà con altre organizzazioni alcun nome, numero di telefono o altro dato personale. Naturalmente i partecipanti sono liberi di decidere se condividere o meno i loro dati di contatto.

Inoltre dovete anche stampare i certificati, inserirvi i nomi e le date di nascita e distribuirli ai partecipanti.

2.3.2 Misurazione dei risultati

Sin dal loro avvio nel 2017, abbiamo valutato i workshop "Life Skills" in maniera strutturata per ottenere costantemente informazioni sulla qualità dei moduli allo scopo di migliorarli. È ovvio e scontato che vogliamo sapere se il nostro lavoro sta facendo una qualche differenza o meno nella vita delle persone. Pertanto, a partire dal 2018, abbiamo iniziato a misurare i risultati dei moduli "Life Skills". Tali misurazioni mirano a modificare la mentalità e possibilmente anche il comportamento dei partecipanti. Per eseguire dette misurazioni, contattiamo telefonicamente i partecipanti ai workshop "Life Skills" dopo circa 6 e 12 mesi dal workshop, chiedendo loro un incontro di persona per un'intervista.

Modulo 1: Accesso all'assistenza sanitaria

Obiettivo:

L'obiettivo di questo workshop è quello di incrementare la conoscenza dei partecipanti sulle modalità di funzionamento del sistema sanitario affinché possano accedere più facilmente all'assistenza sanitaria come e quando ne hanno bisogno.

Durante questo workshop, i facilitatori evidenzieranno:

1. Dove i partecipanti possono consultare un medico in caso di problemi di salute;
2. Cosa dire in merito al loro status giuridico;
3. Come gestire le fatture per le spese sanitarie.

Al termine del workshop, i partecipanti avranno una migliore conoscenza di quanto segue:

- a) i ruoli e le funzioni dei prestatori di assistenza sanitaria maggiormente utilizzati all'interno del sistema sanitario italiano,
- b) l'importanza di cercare un'assistenza sanitaria professionale quando necessario, e
- c) la necessità di essere sinceri con i prestatori di assistenza sanitaria in merito alla propria mancanza di uno status giuridico e di un'assicurazione sanitaria.

Modulo 2: Esprimersi chiaramente

Obiettivo:

L'obiettivo di questo modulo è quello di riflettere sugli stili comunicativi dei partecipanti e incrementarne quindi la consapevolezza in merito.

Durante questo workshop, i facilitatori evidenzieranno i vari modi di comunicare, che possono determinare risultati diversi. Nel corso del workshop, i partecipanti rifletteranno sui loro limiti personali, su come si sentono quando questi limiti vengono forzati e su come possono affrontare tale situazione in maniera sostenibile.

Al termine di questo workshop, i partecipanti avranno appreso quanto segue:

- Riconoscere i diversi stili comunicativi
- Conoscere il loro stile comunicativo preferenziale e i suoi punti di forza e di debolezza
- Conoscere come esprimere la loro opinione in maniera efficace
- Elementi di comunicazione personale

Modulo 3: Tutto quello che c'è da sapere sullo stress

Obiettivo:

L'obiettivo di questo modulo è quello di aiutare i partecipanti a riflettere sulle cause di stress presenti nella loro vita quotidiana e a identificare gli effetti dello stress a livello corporeo.

Durante questo workshop, i facilitatori devono evidenziare che lo stress è un fatto della vita quotidiana che tutti sperimentiamo. Sebbene lo stress sia una reazione normale, alcune persone sperimentano tuttavia uno stress maggiore rispetto agli altri e ognuno di noi gestisce lo stress in maniera diversa. Nel corso del workshop, i partecipanti dovranno identificare i segni di stress e gli effetti dello stress su di loro.

Al termine di questo modulo, i partecipanti dovrebbero essere in grado di fare quanto segue:

- Descrivere i vari tipi di stress;
- Elencare e mettere in ordine di priorità gli agenti stressanti;
- Utilizzare e spiegare i modi per gestire o affrontare lo stress;
- Riconoscere lo stress nocivo e i suoi effetti a livello corporeo;
- Identificare le cause dello stress indesiderato;
- Utilizzare delle tecniche efficaci di rilassamento e riduzione dello stress (esercizi di respirazione).

Preparazione:

Leggete il [capitolo 1](#) e il [capitolo 2](#) del presente manuale e assicuratevi di essere in grado di riprodurre i contenuti del [capitolo 2.2.6. 2.2.6.](#) Contattate il facilitatore principale del workshop precedente per imparare dalle sue esperienze con il gruppo. Ripartite i compiti di facilitazione con il vostro co-facilitatore. Assicuratevi di essere sul posto 30 minuti prima per informare i partecipanti che vi accingete ad approntare l'aula.

Materiali:

- Il presente manuale (Manuale "Life Skills")
- Foglio delle presenze
- Modulo di valutazione
- Cartellini coi nomi
- Carta per lavagna a fogli mobili ed evidenziatori colorati
- Palloncini e carte di ispirazione
- Handout con l'immagine degli effetti dello stress sul corpo
- Handout sulla piramide della vita
- Handout sull'accesso all'assistenza sanitaria
- Facoltativo: Modello del tronco umano

2.4 Accoglienza e presentazione (10 min)

Benvenuti a tutti! Questo workshop durerà circa due ore.

- Come state oggi?
- Breve riesame dell'uno o più workshop precedenti – Qualcuno si ricorda di cosa abbiamo discusso nel workshop precedente? Ci sono domande sull'ultimo workshop?

- Esprimersi chiaramente
- Stili comunicativi: aggressivo, passivo-aggressivo, passivo, assertivo
- Comunicazione verbale e non verbale
- Programma di oggi:
 - Che cos'è lo stress
 - Effetti dello stress sul corpo
 - Piramide della vita
 - Azioni salutari
- Parleremo di cose che possono significare molto per voi o su cui potreste voler dire qualcosa. Potete sempre replicare a quello che vi diciamo e cercheremo sempre di rispondere a tutte le vostre domande. Cercheremo di parlare di cose che interessano l'intero gruppo.
- Non siamo medici o infermieri professionisti né psicologi; noi vi forniamo solo delle informazioni che possono aiutarvi ad acquisire delle buone competenze per la vita. Inizieremo col conoscerci. Ci auguriamo che oggi impariate delle cose nuove e che questa sessione vi sia utile! Inizierò col presentarmi.

Se durante il workshop c'è qualcosa che non vi è chiaro, alzate la mano e faremo del nostro meglio per spiegarvelo. Riteniamo che in questo workshop sia anche importante mostrare rispetto reciproco, ad esempio, ascoltandoci gli uni con gli altri, lasciando che gli altri finiscano di parlare e non divulgando ad altri cose personali di cui potremmo venire a sapere nel corso di questo workshop. Come Croce Rossa, tratteremo le vostre questioni con cura e rispetto.

Non condividiamo alcuna informazione personale con altri, né qui né in altre situazioni. Condividiamo le informazioni personali con i prestatori di assistenza sanitaria solo se qualcuno ha chiesto il nostro aiuto e ci ha dato il suo permesso a condividerle. Vi pregheremmo inoltre di spegnere i cellulari o di metterli in modalità silenziosa per tutta la durata del workshop in modo da avere meno distrazioni. Noi vorremmo che rimaneste con noi per tutta la durata del workshop, ma se proprio volete lasciare l'aula, vi preghiamo di farlo il più silenziosamente possibile.

N.B.: Ricordatevi che questo è un workshop, non una conferenza, per cui vi deve essere un equilibrio tra teoria (psicoeducazione) e condivisione di esperienze personali!

2.5 Esercizi di riscaldamento (5 min)

Vedere l'[Allegato 4](#).

2.6 Che cos'è lo stress? (15 min)

Consigli per i facilitatori:

Se sentite che l'atmosfera nel gruppo è già piuttosto pesante e/o che i partecipanti sprofondano sempre di più in pensieri negativi e sensazioni di stress, limitate questa parte al solo messaggio principale: a) Lo stress è una reazione normale a una situazione anormale; b) Lo stress può fornire un contributo positivo; c) Gli ormoni dello stress sono fondamentali per portare a termine i compiti, combattere il nemico, trovare soluzioni in una situazione di crisi e salvarci da una situazione pericolosa; e d) Lo stress è pertanto una normale condizione umana. Tuttavia, vivere in un dato paese senza avere alcun diritto legale rappresenta spesso una enorme fonte di stress.

Discussione di gruppo:

Domanda al gruppo: Il termine "stress" viene usato molto di frequente in Europa occidentale, ma in molte lingue non esiste una traduzione letterale per il concetto di "stress". Per questo termine esiste una spiegazione che è culturale. Il termine "stress" significa qualcosa per voi? Se sì, come definireste lo stress? Se no, che tipo di altri concetti vengono usati dalle persone nella vostra cultura per descrivere lo "stress"?

Spiegazione:

- Lo stress è una reazione normale a una situazione anormale.
- Gli ormoni dello stress sono fondamentali per portare a termine i compiti, combattere il nemico, trovare soluzioni in una situazione di crisi e salvarci da una situazione pericolosa.
- Lo stress è pertanto una normale condizione umana.
- Ad esempio, cosa succederebbe se vi trovaste davanti a un serpente velenoso?
- Il vostro corpo si preparerà per una situazione di pericolo e rilascerà un ormone dello stress.
- Il vostro corpo reagirà allo stress con un'accelerazione del battito cardiaco e della respirazione, un aumento della pressione sanguigna e/o una sensazione di caldo/soffocamento.
- Ciò costituisce uno stato di blocco mentale o emotivo.
- Lo sviluppo di una tensione rappresenta una reazione a circostanze difficili.
- Quando le persone si trovano davanti a una situazione di immediato pericolo, istintivamente possono avere tre tipi di reazione: lotta, fuga o paralisi. Questi tre tipi di reazioni istintive sono normali e salutari. Ognuno di noi ha una reazione istintiva preferenziale.

Esercizio di gruppo:

- Alzatevi tutti in piedi, prendete un palloncino e gonfiate.
- Quindi chiudete gli occhi. Continuate a tenere in mano il palloncino in modo che non scoppi.
Come facilitatore, gironzolate all'interno del gruppo, prendete uno dei palloncini e spingetelo un po' per farlo scoppiare. Ciò metterà i partecipanti in allerta e farà aumentare il loro livello di stress. Dopo alcuni minuti:
- Aprite gli occhi e risiedetevi. Ora potete lasciar sgonfiare il palloncino.

- Discutete: Come vi siete sentiti? Vi siete sentiti incerti sul fatto che il palloncino sarebbe scoppiato o meno? Vi ha tenuto molto vigili, vero? Ecco, questo è lo stress. Lo stress provoca una tensione sia fisica che mentale.

Esercizio a coppie:

Dimostrerete come funziona questo esercizio insieme al vostro co-facilitatore. In piedi, mettetevi l'uno di fronte all'altro a una distanza di circa 50-70 cm e guardatevi in faccia. Alzatevi in piedi e mettetevi a coppie l'uno di fronte all'altro. Ora osservate mentre lo/la spingo (l'altro co-facilitatore). Provate a osservare come reagite. Poi invertite i ruoli.

Discutete nel gruppo: Come avete reagito?

Passo in avanti = istinto di lotta.

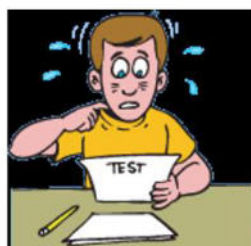
Immobilità = istinto di paralisi.

Passo indietro = istinto di fuga.

Una persona può avere diversi tipi di reazioni istintive a seconda della situazione, ma nella maggior parte dei casi vi sarà una reazione che risulta più frequente delle altre.

Spiegazione:

- Esiste una differenza tra stress improvviso e stress a lungo termine. *Per visualizzarlo, tracciate una linea temporale.*
- Lo stress improvviso è noto come stress acuto: è una reazione a breve termine a un evento con un inizio e una fine ben chiari. Può provocare un'accelerazione improvvisa del battito cardiaco e può risultare utile poiché ci tiene pronti a inevitabili situazioni stressanti future. Esempio: maggiori livelli di stress durante gli esami.
- Lo stress a lungo termine è noto come stress cronico: è una forma prolungata di stress senza una durata certa e precisa. Consiste nell'avere una o più esigenze continue ed inizia ad avere un serio effetto sulla salute e a livello relazionale. Esempio: rimanere stressati anche durante la notte anche se gli esami sono finiti.
- Altri stress quotidiani possono riguardare, ad esempio, avere cibo e un luogo in cui dormire. Gestire questo tipo di stress può costituire una situazione improvvisa che può però protrarsi anche per un lungo periodo di tempo.
- Lo stress a lungo termine è quello che ha il maggior effetto negativo sulla salute.
- A prescindere dai diritti legali goduti, tutti patiscono uno stress, anche se diverso. Anche se siete legalmente autorizzati a stare in questo paese, potreste comunque essere sotto stress. Ad esempio, potreste essere preoccupati per una malattia di vostro padre o per la vostra ricerca di un lavoro o di un reddito. Ansia e stress a lungo termine possono avere un notevole impatto sulla vostra salute e noi vogliamo che siate in grado di riconoscerlo. Ad esempio, potreste essere sotto stress se vostro figlio non va bene a scuola o se a scuola non è felice.



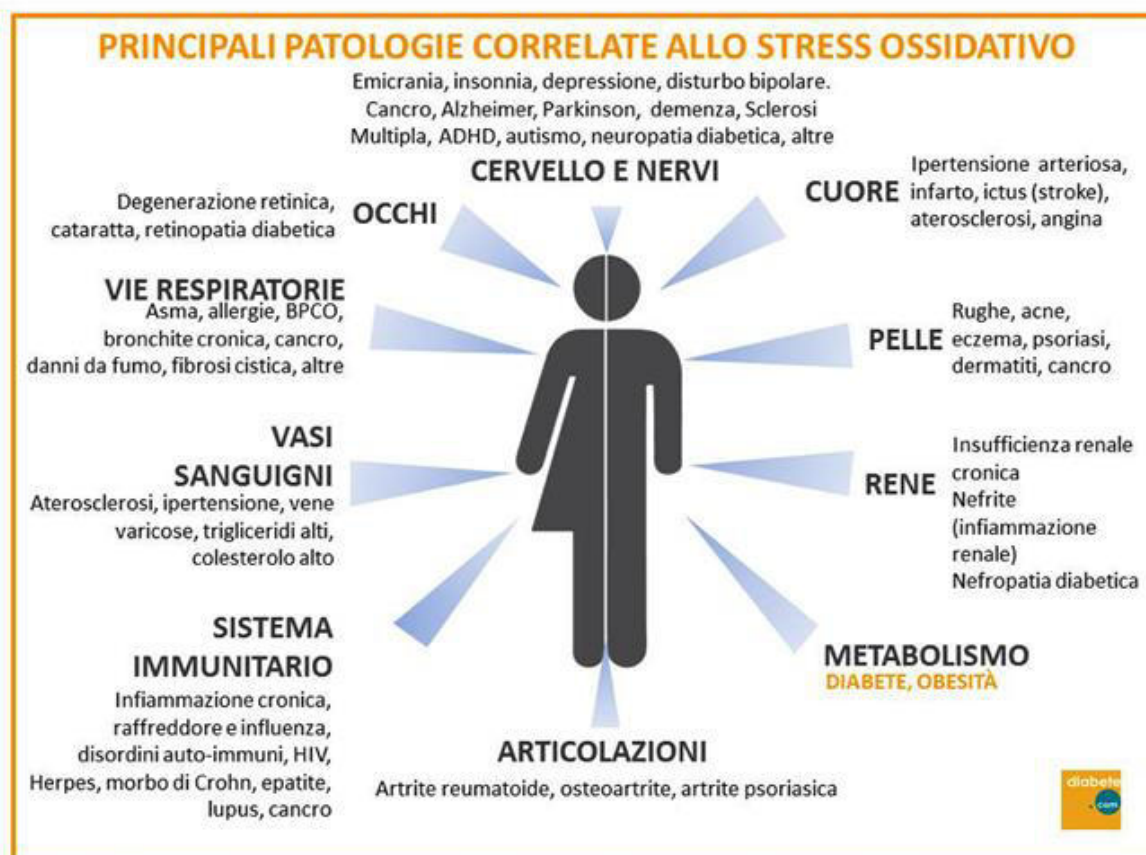
Consiglio per i facilitatori:

Come facilitatore, iniziate col fornire un esempio tratto dalla vostra esperienza personale. Ciò favorirà lo scambio di esperienze, stimolando i partecipanti a intervenire e promuovendo altresì un senso di fiducia reciproca. I partecipanti potrebbero trovare più facile condividere le loro esperienze dopo aver ascoltato le vostre.

2.7 Effetti dello stress (facoltativo, 20 min)**Consiglio per i facilitatori:**

Se sentite che l'atmosfera nel gruppo è già piuttosto pesante e/o che i partecipanti sprofondano sempre di più in pensieri negativi e sensazioni di stress, limitate questa parte al solo messaggio principale: a) Lo stress è una reazione normale a una situazione anormale; b) Lo stress può fornire un contributo positivo; c) Gli ormoni dello stress sono fondamentali per portare a termine i compiti, combattere il nemico, trovare soluzioni in una situazione di crisi e salvarci da una situazione pericolosa; e d) Lo stress è pertanto una normale condizione umana. Tuttavia, vivere in un dato paese senza avere alcun diritto legale rappresenta spesso una enorme fonte di stress.

Distribuite l'handout "Conseguenze dello stress sul corpo"



Spiegazione:

Lo stress produce numerose conseguenze sul nostro corpo. Lo stress può provocare mal di testa, mal di schiena, dolore alle spalle, dolore alle articolazioni e stanchezza prolungata, anche senza avere una causa fisica diretta. Inoltre, sia uomini che donne sperimentano un calo del desiderio sessuale di cui spesso si vergognano.

Consiglio: questa non è una cosa di cui le persone hanno piacere di parlare. Menzionatelo di sfuggita come un esempio di un effetto dello stress e passate alla parte successiva. Menzionare queste cose può già di per sé contribuire a incrementare la consapevolezza.

Esercizio individuale:

Distribuite l'handout con il corpo vuoto. Chiedete ad ogni partecipante di indicare sul foglio in che punti del corpo avverte dei segni di stress. Chiedete di riflettere su che tipo di segno è. Ad esempio, una sensazione di pressione, un dolore intenso in un certo punto, un dolore in una determinata area di media intensità ma che persiste in sottofondo, un eczema, perdita di capelli, brufoli, ecc.

Consiglio per i facilitatori:

Cercate di essere consci delle espressioni o delle frasi idiomatiche proprie di una cultura, come "avere un chiodo fisso, non riuscire a respirare, avere un mattone sullo stomaco". Potete utilizzare anche una comunicazione indiretta come questa per approfondire ulteriormente i segni di stress.

Discussione di gruppo sullo stress (facoltativa, 15 min)

Identificate una situazione verificatasi nell'ultima settimana in cui vi siete sentiti stressati o ansiosi:

- Come vi sentivate?
- Quali erano i vostri pensieri?
- Cosa avete fatto in merito?
- Cosa avreste potuto fare diversamente?
- Cosa fate nella vostra vita quotidiana per essere felici?

Spiegazione: Sentirsi stressati ha delle ripercussioni sul nostro corpo, sulla nostra mente e sul nostro comportamento e può incidere anche su altre sfere della nostra vita (pensate a quanto ha già cambiato la vostra vita). Tuttavia vale anche il contrario, ossia se riduciamo lo stress in un'area, potremmo sentirci meglio e meno gravati anche in altre sfere della nostra vita. Ad esempio, se vi sentite frustrati o arrabbiati e andate a farvi una corsa, questo non solo migliorerà la circolazione del sangue nel vostro corpo (e quindi la vostra salute), ma potrebbe anche ridurre il vostro grado di ansia.

2.8 Espressione creativa (facoltativa, 15 min)

Create un disegno o un collage in cui esprimete lo stress che provate. Potete utilizzare matite, foto e immagini tratte da riviste. Potete aggiungere citazioni, frasi, parole, simboli e qualunque altra cosa vi piaccia! Al termine, mettete tutti i disegni e i collage in una scatola. Chiudete la scatola e riponetela in un angolo dell'aula. Spiegate che questo è un modo simbolico per prendere le distanze dallo stress che provate.

2.9 Piramide della vita (30 min)

Discussione di gruppo:

Distribuite l'handout "Piramide della vita". Invitate i partecipanti a esaminare il diagramma.

Discutete:

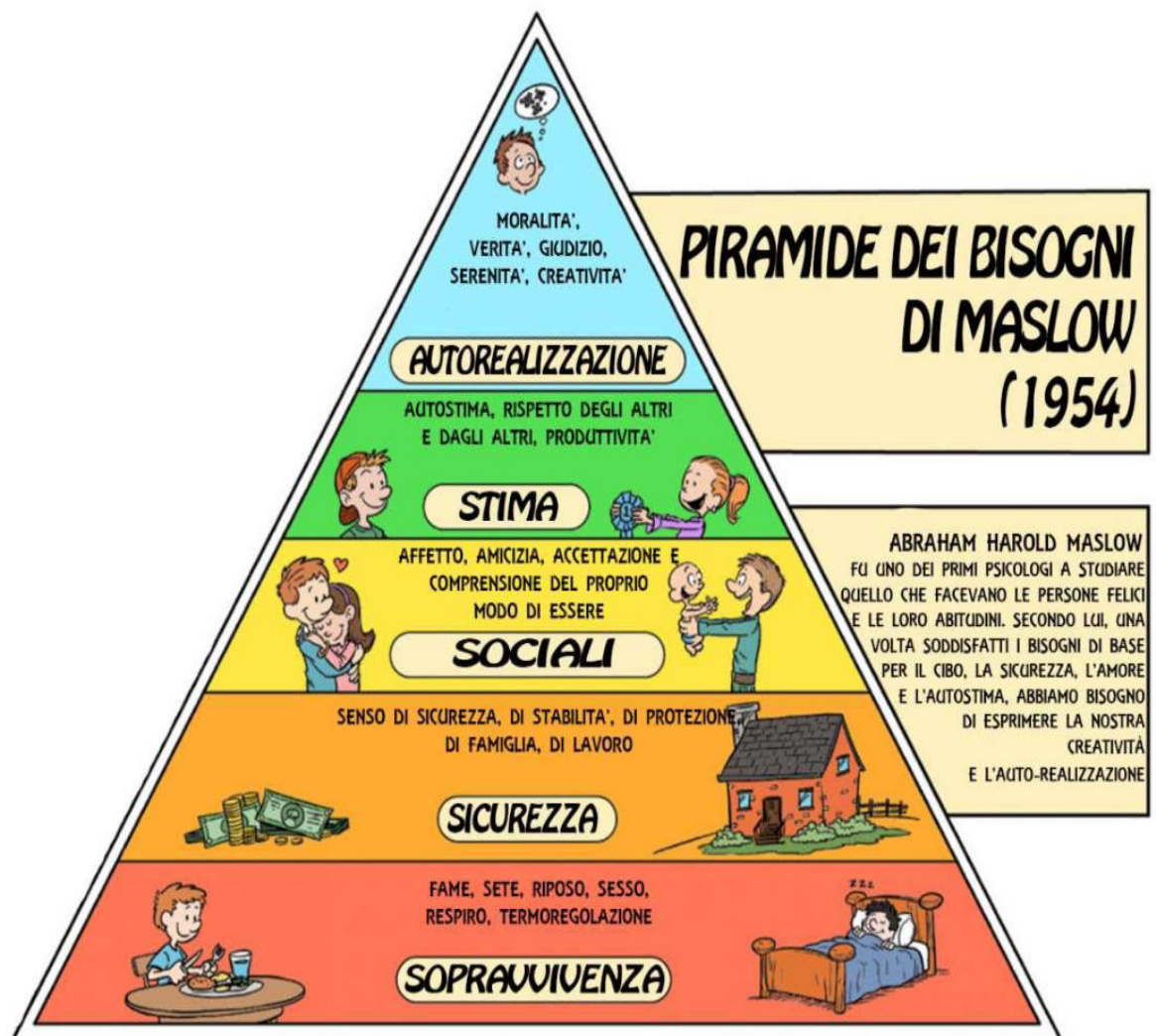
- Quali sono i nostri bisogni primari? Perché questi sono primari? Perché sono così fondamentali? Esempi: cibo, acqua, riparo, ossigeno, ossia cose indispensabili per la nostra sopravvivenza. *Personalizzate le vostre domande in base al livello del gruppo. Chiedete ai partecipanti degli esempi. Qualora il gruppo mostri una buona comprensione, passate all'area di stress successiva.*
- Quali sono i nostri bisogni per...?
 - **Un ambiente sicuro:** spazio personale, sicurezza per il proprio corpo e/o i propri beni, protezione, libertà.
 - **Salute/benessere:** salute fisica e mentale, consapevolezza dei nostri sintomi fisici, conoscenza su cosa significhi essere sani e sulle malattie, conoscenza su dove ottenere assistenza sanitaria.
 - **Partecipazione/appartenenza:** famiglia, amicizie, vita sociale, relazione amorosa, appartenenza a un gruppo.
 - **Creazione/sviluppo di sé:** hobby, istruzione, espressione di talenti/abilità lavorative, lingua, apprendimento per lo sviluppo di sé, curiosità, workshop, corsi.
 - **Significato della vita:** soddisfazione, apprezzamento della "vita" tramite la fornitura al mondo di qualcosa che proviene dalle parti più profonde e importanti del nostro essere, il che include sia l'espressione e la lotta per i valori in cui crediamo o per l'identità, la libertà, un'opinione, ecc., sia l'autostima, l'aiutare gli altri e divertirsi.

Spiegazione:

- Se siamo stressati in un'area, ciò potrebbe incidere anche su altre sfere della nostra vita.
- **Tuttavia vale anche il contrario, ossia se riduciamo lo stress in un'area, potremmo sentirci "più leggeri" anche in altre sfere della nostra vita.** Questo è il nostro potere come esseri umani.
- Esempio: se stiamo con amici stretti o familiari dopo essere stati da soli per un po', proviamo un senso di appartenenza. Potremmo anche sentirci meno stressati rispetto al nostro futuro (significato della vita), soffrire meno di dolori fisici (salute e benessere) e sentirci stimolati a coinvolgere attivamente nello sport o in gruppi religiosi (sviluppo di sé).
- In un mondo ideale, tutti i nostri bisogni in ciascuno di questi ambiti della vita sarebbero soddisfatti. Ma come esseri umani i nostri bisogni non sono mai pienamente soddisfatti, perché è nella nostra natura volere qualcos'altro una volta che abbiamo ottenuto qualcosa.
- Importante: nella parte successiva di questo workshop ci focalizzeremo su ciò che possiamo fare per equilibrare i nostri bisogni in ciascuna area.

Handout : Piramide della vita

L'osservazione della piramide dei bisogni di Maslow aiuta a capire in che stadio motivazionale ci troviamo: identificando quale livello non possiamo considerare ancora completamente soddisfatto, siamo in grado di misurare dove la nostra motivazione può concentrarsi in un dato momento. Tenendo sempre presente che l'essere in un dato livello non implica il non essere in grado di provare bisogni più alti. Li proveremo sicuramente, e sentiremo di tanto in tanto la pressione perché anche quelli siano soddisfatti. Ma probabilmente dovremo accettare il fatto che in quel preciso momento della nostra vita non avremo ancora la motivazione e la determinazione necessaria per raggiungere gli obiettivi più ambiziosi, quelli dei livelli successivi. E potremo usare compassione per noi stessi, dandoci prima il giusto tempo per soddisfare i bisogni più bassi che ancora cercano completezza nella nostra vita.



- **Bisogni fisiologici:** sono quelli più vicini al nostro istinto di sopravvivenza e includono il bisogno di cibo, acqua, sonno, vestiti, equilibrio psicofisico e riparo. A questi Maslow aggiunge anche il sesso, una scelta che negli anni è stata criticata perché vista come un bisogno esclusivamente fisico e sconnesso dalle emozioni, una visione giudicata troppo individualista per la dimensione sessuale
- **Bisogni di sicurezza:** Sono i primi bisogni che vogliamo soddisfare dopo che la sopravvivenza è garantita e riguardano soprattutto la stabilità, sia essa finanziaria, personale, emotiva e legata alle proprie condizioni fisiche
- **Bisogni di amore e accettazione:** il terzo livello è quello legato alla nostra dimensione sociale e riguarda la necessità di essere importanti per qualcuno, di dare e avere amore, di avere una famiglia e delle amicizie. La cosa si può sintetizzare nel bisogno di appartenenza a gruppi sociali più o meno grandi, incluse le relazioni individuali. Il bisogno degli altri è una caratteristica imprescindibile dell'essere umano.
- **Bisogni di autostima:** il quarto livello comprende i bisogni legati alla nostra autostima e include il bisogno di essere riconosciuti per le nostre qualità, stimati dal prossimo, valorizzati per i propri sforzi, rispettati per quel che siamo. Questo tipo di bisogni ricade sui vari aspetti della nostra vita, dal lavoro alla vita privata. Si distinguono i bisogni di autostima "più bassi", legati alla stima che gli altri hanno per noi, da quelli "più alti", legati alla stima che noi abbiamo per noi stessi.
- **Bisogni spirituali o di autorealizzazione:** una volta soddisfatti tutti i bisogni inferiori, l'essere umano trova la giusta motivazione per andare oltre. Emerge a questo punto il bisogno di eccellere, ad esempio come genitori o come sportivi. Ci si sforza di sviluppare ed affinare i propri talenti e di realizzare obiettivi di vita importanti. Legato a questo strato Maslow ha suggerito in un secondo momento quelli che lui chiama i *bisogni di trascendenza*, che entrano maggiormente nella ricerca spirituale: una volta che tutti i bisogni personali sono soddisfatti, l'individuo ambisce ad essere più che un semplice essere umano e si dedica all'altruismo, alla comunione col mondo e alla propria crescita nella dimensione spirituale.

Consigli per i facilitatori:

- Focalizzatevi sui punti di forza dei partecipanti per affrontare lo stress e le situazioni difficili e cercate di non dedicare troppo tempo allo stress di per sé. Ciò vi consentirà di evitare di addentrarvi troppo nel lato oscuro della loro vita, fornendogli al contempo energia ed esempi e prospettive su come resistere in queste situazioni.
- Specificate che nelle varie fasi della vita non esiste il bene o il male. L'obiettivo di questo esercizio è quello di vedere quello che abbiamo e quello che non abbiamo nelle nostre vite.
- In relazione a quello che i partecipanti non hanno, cercate di focalizzarvi sui fattori variabili. Ad esempio, se un partecipante lamenta che tutti i suoi amici sono ancora nella sua città natale, consigliategli di farsi nuovi amici o di trovare dei modi per comunicare con loro più spesso.
- Non ponete troppo l'accento su quello che ai partecipanti manca nelle loro vite, poiché ciò aumenterebbe i loro livelli di stress. Evidenziate le risorse di cui già dispongono.
- Un esempio per finire è: "Non è possibile avere una situazione in cui tutti i nostri bisogni sono soddisfatti. Spesso avremo delle cose, ma ce ne mancheranno delle altre. Per affrontare lo stress in maniera più efficace, dobbiamo focalizzarci su quello che abbiamo e ottenere supporto da questi ambiti". Mentre un facilitatore facilita la discussione di gruppo, l'altro facilitatore può fornire supporto disegnando le sfere della vita e i relativi fattori di stress su una lavagna bianca o a fogli mobili. Tali immagini possono risultare molto utili.
- Consigli del tipo "dormire a sufficienza e consumare pasti bilanciati" può causare frustrazione poiché i partecipanti potrebbero avere un controllo limitato sul cibo che mangiano e su dove dormono. Probabilmente dormiranno insieme a molte altre persone nella stanza di un ricovero. Possibili consigli: ascoltare della musica lenta o concentrarsi sulla respirazione subito prima di addormentarsi, chiudere le tende/spegnere le luci, utilizzare i tappi per le orecchie per ridurre i rumori o annusare una fragranza rilassante.

2.10 Esercizio di respirazione (5 min)

Vedere l'[Allegato 5](#).

2.11 Dove ottenere un'assistenza sanitaria professionale (5 min)Spiegazione:

Talvolta possiamo avere bisogno di aiuto quando lo stress diventa eccessivo. Probabilmente vi serve un aiuto professionale nel caso in cui mostriate i seguenti segni di stress:

- Seri problemi col dormire
- Forti emozioni incontrollabili: rabbia, tristezza, depressione, forte paura
- Pensieri suicidi
- Problemi fisici persistenti
- Dipendenza da droghe, alcol, gioco d'azzardo
- Disturbi mentali (allucinazioni o delusioni/apatia)
- Difficoltà a entrare in contatto con qualcuno
- Abusi, violenza o attività criminali

Distribuite l'handout con le informazioni su dove rivolgersi:

- In situazioni di emergenza e di rischio per la propria vita: chiamate il 112.
- Se voi o i vostri cari avete pensieri suicidi: chiamate il 113.
- Medici di base: diagnosi, cura, indirizzamento a ospedali e centri di salute mentale.

2.12 Conclusione e valutazione (10 min)

Fornite una panoramica degli elementi principali di questo workshop:

- Che cos'è lo stress
- Effetti dello stress sul corpo
- Piramide della vita
- Azioni salutari

Fornite informazioni sul workshop successivo e chiedete ai partecipanti se vorrebbero prendervi parte. Chiedete loro di riportare il loro nome per garantire la loro partecipazione.

- 1) Prendete il "Modulo di valutazione" e assicuratevi che un facilitatore guidi il gruppo e l'altro prenda appunti sulla valutazione.
- 2) Il primo facilitatore chiede a tutti di alzarsi in piedi e formare un cerchio.
- 3) Passate in rassegna tutti i partecipanti, chiedendo loro quali sono i loro Top (cosa gli è piaciuto di più) e i loro Suggerimenti (come migliorare il workshop).
- 4) Leggete a voce alta quanto dichiarato e annotate quanti partecipanti sono d'accordo e quanti non sono d'accordo unitamente alle loro argomentazioni principali.
- 5) Ringraziate tutti per la loro partecipazione e distribuite l'handout "Dove ottenere un aiuto professionale".
- 6) Informateli in merito alle nuove attività.
- 7) Rimarcate che sia i partecipanti che altre persone possono sempre rivolgersi alla Croce Rossa per ottenere informazioni. Agite con delicatezza e sensibilità rispetto a quei partecipanti che potrebbero voler condividere delle questioni personali e fornite loro la privacy necessaria.

Al termine del workshop, traete le relative conclusioni e quanto appreso insieme ai vostri co-facilitatori, con la partecipazione, se possibile, anche di un rappresentante dell'organizzazione partner. Inviare i moduli di valutazione al vostro project leader. Informate telefonicamente il facilitatore che sta organizzando il workshop successivo in merito alle vostre esperienze, assicurandovi che sia adeguatamente preparato.

Stampate i certificati, inseritevi i nomi e le date di nascita e distribuiteli entro due settimane.

Modulo 4: Abitudini salutari

Obiettivo:

L'obiettivo di questo modulo è quello di aiutare i partecipanti a riflettere sulle cause di stress presenti nella loro vita quotidiana, a ricapitolare gli effetti dello stress sul corpo, sulla mente e sul comportamento e ad apprendere delle strategie per ridurre o tenere sotto controllo lo stress.

Al termine di questo modulo, i partecipanti dovrebbero sapere come fare quanto segue:

- Sviluppare uno stile di vita equilibrato per tenere sotto controllo lo stress a lungo termine;
- Sviluppare le loro risorse personali ed evitare lo stress;
- Utilizzare delle tecniche efficaci di rilassamento e riduzione dello stress (es. esercizi di respirazione).

Preparazione:

Leggete il [capitolo 1](#) e il [capitolo 2](#) del presente manuale e assicuratevi di essere in grado di riprodurre i contenuti del [capitolo 2.2.6](#). Contattate il facilitatore principale del workshop precedente per imparare dalle sue esperienze con il gruppo. Ripartite i compiti di facilitazione con il vostro co-facilitatore. Assicuratevi di arrivare sul posto 30 minuti prima per informare i partecipanti che vi accingete ad approntare l'aula.

Materiali:

- Il presente manuale (Manuale "Life Skills")
- Handout
- Foglio delle presenze
- Modulo di valutazione
- Cartellini coi nomi
- Carta per lavagna a fogli mobili ed evidenziatori colorati
- Carte del gioco "Qualità personali"
- Scheda con l'immagine del corpo e le sfere della vita
- Piramide della vita

2.13 Accoglienza e presentazione (10 min)

Benvenuti a tutti! Questo workshop durerà circa due ore.

- Come state oggi?
- Qualcuno mi sa dire di cosa abbiamo discusso nell'ultimo workshop? Ci sono domande?
 - Piramide della vita
 - Effetti dello stress sul corpo
 - Domande sull'ultima settimana
- Programma di oggi:
 - Effetti dello stress sulla nostra mente e sulla nostra anima
 - Azioni salutari per ridurre lo stress nella nostra vita quotidiana
 - Come bilanciare l'energia

Parleremo di cose che possono significare molto per voi o su cui potreste voler dire qualcosa. Potete sempre replicare a quello che vi diciamo e cercheremo sempre di rispondere a tutte le vostre domande. Cercheremo di parlare di cose che interessano l'intero gruppo.

Se durante il workshop c'è qualcosa che non vi è chiaro, alzate la mano e faremo del nostro meglio per spiegarvelo. Riteniamo che in questo workshop sia anche importante mostrare rispetto reciproco, ad esempio, ascoltandoci gli uni con gli altri, lasciando che gli altri finiscano di parlare e non divulgando ad altri cose personali di cui potremmo venire a sapere nel corso di questo workshop. Come Croce Rossa, tratteremo le vostre questioni con cura e rispetto.

Non condividiamo alcuna informazione personale con altri, né qui né in altre situazioni. Condividiamo le informazioni personali con i prestatori di assistenza sanitaria solo se qualcuno ha chiesto il nostro aiuto e ci ha dato il suo permesso a condividerle. Vi pregheremmo inoltre di spegnere i cellulari o di metterli in modalità silenziosa per tutta la durata del workshop in modo da avere meno distrazioni. Noi vorremmo che rimaneste con noi per tutta la durata del workshop, ma se proprio volete lasciare l'aula, vi preghiamo di farlo il più silenziosamente possibile.

Consiglio per i facilitatori:

Ricordatevi che questo è un workshop, non una conferenza, per cui vi deve essere un equilibrio tra teoria (psicoeducazione) e condivisione di esperienze personali!

2.14 Esercizi di riscaldamento (5 min)

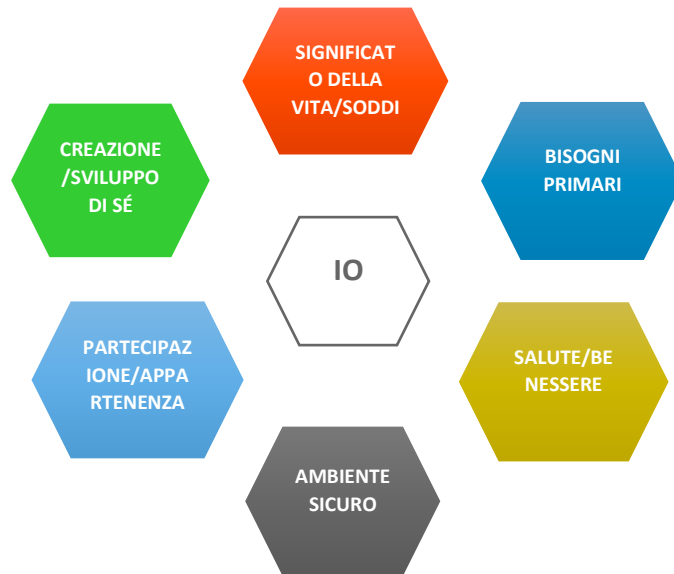
Vedere l'[Allegato 4: Esercizi di riscaldamento](#).

2.15 Corpo, mente e anima (15 min)

Esiste un legame, un rapporto, tra corpo, mente e anima. La settimana scorsa abbiamo discusso gli effetti dello stress sul corpo. Oggi ci concentreremo sulla mente e sull'anima.

Spiegate che:

- Vi ricordate il workshop della settimana scorsa su un corpo sano? Chi si ricorda quello di cui abbiamo discusso in merito agli effetti dello stress sul corpo?



- **Il proprio corpo**, compresi le ossa, la carne, i nervi, i vasi sanguigni e gli organi di una persona.
- **La propria mente**, compresi i propri pensieri e la propria consapevolezza del mondo e delle proprie esperienze, il pensare e il sentire.
- **La propria anima**, comprese le componenti immateriali di un essere umano ritenute immortali.
- È importante affrontare lo stress non solo per il proprio corpo, ma anche per la propria mente e la propria anima.

Discussione di gruppo:

- Chi è in grado di elencare gli effetti psicologici dello stress? Scriveteli sulla lavagna a fogli mobili:
 - Ansia per tutto (ricordare la differenza tra stress a lungo termine e stress improvviso);
 - Non essere in grado di smettere di preoccuparsi;
 - Sentirsi costantemente giù;
 - Non essere in grado di concentrarsi o di pensare chiaramente;
 - Arrabbiarsi più facilmente di prima;
 - Scoppiare con facilità in lacrime o non riuscire a piangere;
 - Essere sbadati.
- Lo stress può anche modificare il nostro comportamento. Chi è in grado di elencare gli effetti dello stress sul comportamento? Scriveteli sulla lavagna a fogli mobili:
 - Non dormire bene (sonno irregolare, mancanza di sonno, incubi);
 - Non avere voglia di mangiare o avere voglia di mangiare grandi quantità di dolci (es. cioccolato);
 - Sobbalzare in caso di suoni forti o imprevisti;
 - Non avere voglia di fare niente;
 - Fumare molto, bere molto alcol, fare uso di droghe o khat;
 - Giocare d'azzardo;
 - Perdere la nozione del tempo;

- Conflitti con altre persone;
- Assumere quotidianamente sonniferi o paracetamolo.

Spiegazione:

- Il nostro corpo, la nostra mente e la nostra anima sono strettamente collegati. Se siamo stressati in un'area, ciò potrebbe incidere anche su altre sfere della nostra vita. Tuttavia vale anche il contrario, ossia se riduciamo lo stress in un'area, ci sentiremo meno gravati e probabilmente avremo anche più energia da dedicare ad altre cose della vita. Ad esempio, se non vi sentite più angosciati, potreste avere maggiore pazienza e non perdere le staffe tanto facilmente.
- Cercare di ridurre lo stress può tuttavia incidere su tutte le parti del nostro essere. Ad esempio, se iniziamo a correre, il sangue circola regolarmente nel nostro corpo e l'ormone dello stress (il cortisolo) si abbassa. E questo ci farà sentire più rilassati anche nelle nostre comunicazioni con gli altri!

2.16 Azioni salutari (30 min)

Esercizio individuale:

- Ora che abbiamo visto la teoria, esaminiamo le 6 aree della nostra vita personale.
- Prendete un foglio di carta e alcuni evidenziatori colorati.
- Ora pensate a quello di cui abbiamo parlato. Scrivete al centro del foglio "Io". Questo rappresenta voi. Esattamente come abbiamo discusso, disegnatte o scrivete le sfere della vita e dove percepite un maggiore stress. Non dimenticate di scrivere anche le sfere della vita in cui sentite che ve la state cavando bene. Al termine possiamo dividerlo con il gruppo.

Discussione di gruppo:

Fornite alcuni esempi di quello che possiamo fare per rimanere sani in ogni sfera della nostra vita:

- Bisogni primari:
 - Cercate di consumare regolarmente pasti bilanciati;
 - Cercate di dormire a sufficienza rispettando una routine regolare;
 - Evitate droghe, alcol, fumo e caffeina in eccesso.
- Salute/benessere:
 - Fate attività fisica regolare (es. correre, andare in bicicletta, camminare);
 - Bevette molta acqua (circa 2 litri al giorno) e/o tè (le tisane, ad esempio alla camomilla o al gelsomino, aiuteranno a stimolare la melatonina, l'"ormone del sonno").
- Ambiente sicuro:
 - Cercate di creare un luogo in cui potete riposare, dormire ed essere e sentirvi a casa; può essere anche uno spazio minuscolo, come, ad esempio, il vostro letto, l'importante è che sia il *vostro* spazio.
- Partecipazione/appartenenza:
 - Chiedete aiuto ad amici, familiari, professionisti;
 - Dedicate tempo agli amici, ad attività divertenti e/o a sport di squadra.
- Creazione/sviluppo di sé:

- Migliorate le vostre competenze linguistiche, partecipate ai corsi nei CAS organizzati in biblioteca o usate un'apposita app;
- Apprendete nuove competenze tramite i video su YouTube, come, ad esempio, come riparare le biciclette, e provate quindi a metterle in pratica, preferibilmente con l'aiuto di qualcuno dotato di esperienza che può mostrarvi come fare;
- Integrate delle routine quotidiane che riducono lo stress, come leggere un libro o fare esercizi di respirazione.
- Significato della vita/soddisfazione:
 - Riflettete su quello che vorreste fare nella vita e vedete se potete fare un minuscolo passo avanti per realizzarlo. Ad esempio, se vi piacerebbe diventare un operatore sanitario, imparate le misure di pronto soccorso. Oppure, se vi piacerebbe prendervi cura dei bambini, vedete se potete fornire aiuto presso un centro sociale.

Cos'altro potete fare:

- Preparatevi con largo anticipo agli eventi che potrebbero risultare stressanti pensando alle misure più efficaci da poter adottare;
- Impegnatevi a risolvere i conflitti senza arrabbiarvi e senza perdere le staffe;
- Risolvete i problemi uno alla volta, svolgete un compito alla volta;
- Concentratevi su quello che potete fare oggi e, se le cose non vanno come sperato, domani è un altro giorno che vi apporterà nuove opportunità.

2.17 Abitudini salutari (15 min)

Discussione di gruppo:

La settimana scorsa abbiamo discusso cosa possiamo fare per mantenere sano il nostro corpo.

Esempi:

- Fare attività fisica regolare (es. correre, andare in bicicletta);
- Consumare 3 volte al giorno pasti bilanciati dalle medesime proporzioni;
- Dormire a sufficienza rispettando una routine regolare;
- Evitare droghe illegali, alcol, fumo e caffeina in eccesso;
- Bere acqua.

Ora la domanda è: quali azioni possiamo intraprendere per mantenere sana anche la nostra mente (la nostra capacità di pensare)? *Scrivetele sulla lavagna a fogli mobili.* Suggestimenti:

- Considerare il cambiamento come un'opportunità per migliorare la nostra vita;
- Fissare obiettivi realistici;
- Interrompere i cicli di pensiero, ad esempio, tramite la respirazione.

E quali azioni possiamo intraprendere per evitare che lo stress condizioni il nostro comportamento?

Scrivetele sulla lavagna a fogli mobili. Suggestimenti:

- Prepararsi con largo anticipo agli eventi che potrebbero risultare stressanti: avete tutto quello che vi serve/è tutto a posto?
- Chiedere aiuto ad amici, familiari, propri pari e professionisti;
- Prendersi delle pause dagli stress quotidiani dedicandosi agli amici, ad attività divertenti e/o a sport di squadra;
- Impegnarsi a risolvere i conflitti senza arrabbiarsi e senza perdere le staffe;

- Risolvere i problemi uno alla volta;
- Concentrarsi su quello che si può cambiare oggi;
- Pianificare all'interno delle proprie routine quotidiane dei momenti di rilassamento, come leggere un libro o dedicarsi a un hobby.

2.18 Bilanciare l'energia (20 min)

Spiegazione:

- È importante bilanciare le cose della vita che ci sottraggono energia con cose che invece ci danno energia.
- Alcune esperienze ci infondono energia e ci fanno sentire felici.
- Altre esperienze invece ci assorbono energia, per cui le percepiamo come un peso.
- *Disegnate una bilancia sulla lavagna a fogli mobili.* Questo lo possiamo rappresentare anche con una bilancia. Da un lato ci sono le cose che ci danno energia, come le amicizie, dall'altro lato ci sono le cose che ci opprimono e che fanno abbassare la bilancia. Ci si sente sereni quando si raggiunge un equilibrio tra i due lati.
- La nostra percezione degli eventi può modificare la nostra visione del risultato, ossia se vediamo il bicchiere mezzo vuoto o mezzo pieno.
- Quando ci troviamo ad essere senza documenti, ci sono spesso molte questioni che ci opprimono, per cui è fondamentale cercare situazioni che incrementino la nostra energia.

Esercizio di gruppo:

Nella vostra situazione attuale, quali sono le cose che vi sottraggono energia? E quali sono invece le cose che vi danno energia? Descrivete tre cose che vi danno energia.

Opzione: chiedete ai partecipanti di disegnare le loro risposte anziché discuterne

Chiedete quindi ai partecipanti di identificare due o tre cose che gli assorbono energia e provare a vedere come poterle trasformarle in elementi energizzanti. Ad esempio, la solitudine - *Non ho amici, mi sento solo. Cosa posso fare per incontrare gente o per fare delle cose che mi piacciono stando insieme ad altri? Magari posso provare a fare delle cose insieme ad altri. Magari già solo avere della gente intorno mi farà sentire meno solo. Queste persone non potranno sostituire i miei vecchi amici e potrebbero anche non diventare mie amiche, ma magari mi sentirò meno solo.*

Esempi:

Elementi che forniscono energia/energizzanti:	Elementi che assorbono energia/oppimenti – discutere come poterli rendere energizzanti:
Esercizi ricreativi	Incertezza su dove si starà (es. concentrarsi sul fatto che stanotte/questa settimana si sa dove si starà)
Supporto da parte di amici o persone care	Futuro incerto (es. concentrarsi sulle competenze acquisite)
Fede, religione	Non sapere quanto durerà la situazione attuale (es. chiedere aiuto a un avvocato o a un'organizzazione per

	ottenere una spiegazione delle opzioni a propria disposizione e della propria situazione legale)
Carattere	Essere trattati come criminali (es. incontrare gente e trattarsi reciprocamente con gentilezza e rispetto)
Istruzione	Assistenza diurna limitata (es. trovare un luogo confortevole durante il giorno in cui ci si sente al sicuro, come ad esempio una biblioteca)
Avere uno scopo	Solitudine (es. scambiare quattro parole con la gente al parco)
Bei ricordi	Poche distrazioni, noia (es. guardare un film su Internet o fare una passeggiata nel parco)
Essere trattati con rispetto	Problemi di salute (es. vedere cosa si può fare per riprendersi e migliorare la propria salute generale praticando qualche attività sportiva)
Speranza	Mancanza dei figli e dei parenti (es. se possibile, mettersi in contatto con loro tramite i social media)
Salute	Ricordi vaghi (es. raccontare e scambiare i propri ricordi con altri e non necessariamente solo con persone che hanno fatto parte del proprio vissuto)
Supporto da parte della comunità	Paura, panico (es. cercare di calmarsi e distrarsi ascoltando della musica che piace)
Parlare	Troppa poca privacy (es. andare a fare un picnic o una passeggiata fuori, cercare di crearsi uno spazio personale)
Pregiera, meditazione	Subire discriminazioni (es. unirsi a persone che subiscono discriminazioni e creare dei gruppi aperti)
Buon cibo	Mezzi insufficienti per comprare il cibo che piace (es. comprare insieme ad altri alcuni prodotti in quantità maggiori e poi dividerseli)

2.19 Esercizio di respirazione (5 min)

Vedere l'[Allegato 5](#).

2.20 Dove ottenere un'assistenza sanitaria professionale (5 min)

Spiegazione:

Distribuite l'handout "Dove andare quando ci si ammala":

Chiedete un aiuto (professionale) nel caso in cui mostriate segni di:

- Seri problemi a dormire;
- Forti emozioni incontrollabili: rabbia, tristezza, depressione, forte paura;
- Pensieri suicidi;
- Problemi fisici persistenti;

- Dipendenza da droghe, alcol, gioco d'azzardo;
- Disturbi mentali (allucinazioni o delusioni/apatia);
- Difficoltà a entrare in contatto con qualcuno;
- Abusi, violenza o attività criminali;

Inoltre:

- In situazioni di emergenza e di rischio per la propria vita: chiamate il 112.
- Se voi o i vostri cari avete pensieri suicidi: parlatene con qualcuno di cui vi fidate e se non sapete con chi parlarne, chiamate il 113.
- Medici di base: per diagnosi, cura e indirizzamento ad altri, se necessario.

2.21 Conclusione e valutazione (10 min)

Fornite una panoramica degli elementi principali di questo workshop:

- Effetti dello stress sulla nostra mente e sulla nostra anima
- Azioni salutari per ridurre lo stress nella nostra vita quotidiana
- Come bilanciare l'energia
- Come incrementare l'energia (elementi energizzanti)

Fornite informazioni sul workshop successivo e chiedete ai partecipanti se vorrebbero prendervi parte. Chiedete loro di riportare il loro nome per garantire la loro partecipazione.

- 1) Prendete il "Modulo di valutazione" e assicuratevi che un facilitatore guidi il gruppo e l'altro prenda appunti sulla valutazione.
- 2) Il primo facilitatore chiede a tutti di alzarsi in piedi e formare un cerchio.
- 3) Passate in rassegna tutti i partecipanti, chiedendo loro quali sono i loro Top (cosa gli è piaciuto di più) e i loro Suggerimenti (come migliorare il workshop).
- 4) Leggete a voce alta quanto dichiarato e annotate quanti partecipanti sono d'accordo e quanti non sono d'accordo unitamente alle loro argomentazioni principali.
- 5) Ringraziate tutti per la loro partecipazione e distribuite l'handout "Dove ottenere un aiuto professionale".
- 6) Informateli in merito alle nuove attività.
- 7) Rimarcate che sia i partecipanti che altre persone possono sempre rivolgersi alla Croce Rossa per ottenere informazioni. Agite con delicatezza e sensibilità rispetto a quei partecipanti che potrebbero voler condividere delle questioni personali e garantite loro la riservatezza necessaria.

Al termine del workshop, traete le relative conclusioni e quanto appreso insieme ai vostri co-facilitatori, con la partecipazione, se possibile, anche di un rappresentante dell'organizzazione partner. Inviare i moduli di valutazione al vostro project leader. Informate telefonicamente il facilitatore che sta organizzando il workshop successivo in merito alle vostre esperienze, assicurandovi che sia adeguatamente preparato.

Stampate i certificati, inseritevi i nomi e le date di nascita e distribuiteli entro due settimane.

Modulo 5: Guardare avanti, sfruttare i propri talenti

Obiettivo:

L'obiettivo di questo modulo è quello di riflettere sulle competenze e sui talenti dei partecipanti e come questi li possono utilizzare sia nella loro situazione attuale che in futuro.

Il workshop metterà in evidenza le competenze e i talenti dei sopravvissuti alla tratta di esseri umani o presunte vittime di tratta e come questi li possono utilizzare per fissare degli obiettivi e pianificare le proprie opzioni per il futuro. Ciò aiuta i partecipanti a concentrarsi sulle cose che danno loro energia e a spostare la loro attenzione su possibilità realistiche. Abbiamo tutti i nostri punti di forza e di debolezza.

Al termine di questo workshop, i partecipanti avranno appreso quanto segue:

- Delineare come vedono il proprio futuro personale;
- Conoscere i propri limiti e le loro possibilità;
- Avere un'idea realistica su come raggiungere i propri obiettivi;
- Conoscere quali azioni possono intraprendere.

Preparazione:

Leggete il [capitolo 1](#) e il [capitolo 2](#) del presente manuale e assicuratevi di essere in grado di riprodurre i contenuti del [capitolo 2.2.6](#). Contattate il facilitatore principale del workshop precedente per imparare dalle sue esperienze con il gruppo. Ripartite i compiti di facilitazione con il vostro co-facilitatore. Assicuratevi di arrivare sul posto 30 minuti prima per informare i partecipanti.

Materiali:

- Il presente manuale (Manuale "Life Skills")
- Handout
- Foglio delle presenze
- Modulo di valutazione
- Cartellini coi nomi, penne
- Palloncini
- Carta per lavagna a fogli mobili ed evidenziatori colorati
- Materiali creativi (fogli con immagini da ritagliare, riviste, colla e forbici)

2.22 Accoglienza e presentazione (10 min)

- Come state oggi?
- Qualcuno mi sa dire di cosa abbiamo discusso nell'ultimo workshop?
- Ci sono domande sull'ultimo workshop?
 - Abitudini salutari e azioni salutari
 - Corpo, mente e anima
 - Bilanciare l'energia
- Programma di oggi: quali sono i vostri sogni?
 - Fissazione degli obiettivi
 - Elaborazione di un piano

Benvenuti a tutti! Questo workshop durerà circa due ore.

Inizieremo con un breve riepilogo dell'ultimo workshop in cui abbiamo discusso:

- Gli effetti dello stress sulla nostra mente e sulla nostra anima;
- Azioni salutari per ridurre lo stress nella nostra vita quotidiana;
- Come bilanciare l'energia;
- Come incrementare l'energia.



Nel programma di oggi esamineremo le nostre competenze e i nostri talenti e come poterli (ri)utilizzare. Li abbiamo utilizzati in passato e anche se magari non li usiamo regolarmente, i nostri talenti sono ancora tutti lì!

Possiamo utilizzare le nostre competenze e i nostri talenti per fissare degli obiettivi e pianificare le nostre opzioni per il futuro. Ciò ci aiuta a concentrarci sulle cose che ci danno energia e a spostare la nostra attenzione su possibilità realistiche, in quanto abbiamo tutti i nostri punti di forza e di debolezza personali.

Se durante il workshop c'è qualcosa che non vi è chiaro, alzate la mano e faremo del nostro meglio per spiegarvelo. Riteniamo che in questo workshop sia anche importante mostrare rispetto reciproco, ad esempio, ascoltandoci gli uni con gli altri, lasciando che gli altri finiscano di parlare e non divulgando ad altri cose personali di cui potremmo venire a sapere nel corso di questo workshop. Come Croce Rossa, tratteremo le vostre questioni con cura e rispetto.

Non condividiamo alcuna informazione personale con altri, né qui né in altre situazioni. Condividiamo le informazioni personali con i prestatori di assistenza sanitaria solo se qualcuno ha chiesto il nostro aiuto e ci ha dato il suo permesso a condividerle. Vi pregheremmo inoltre di spegnere i cellulari o di metterli in modalità silenziosa per tutta la durata del workshop in modo da avere meno distrazioni. Noi vorremmo che rimaneste con noi per tutta la durata del workshop, ma se proprio volete lasciare l'aula, vi preghiamo di farlo il più silenziosamente possibile.

2.23 Esercizi di riscaldamento (5 min)

Vedere l'[Allegato 4: Esercizi di riscaldamento](#).

2.24 Gioco di carte: talenti personali (30 min)

Spiegazione:

Questo mazzo di carte mostra molte delle qualità che le persone possono avere. Ognuno di noi ha, nella propria personalità, qualche qualità ben sviluppata, che chiamiamo qualità fondamentale qualora sia un punto di forza specifico che ci caratterizza, una forte qualità personale che ci rende chi siamo e che è una delle prime cose che la gente dice di noi quando gli viene chiesto di descriverci.

Fornite due esempi di qualità fondamentali utilizzando le carte del gioco "Qualità personali".

Mostrate ai partecipanti le carte del gioco "Qualità personali", quindi mettete sul tavolo tutte le

carte. Chiedete ai partecipanti di camminare intorno al tavolo per esaminare e scegliere le carte. Lasciate del tempo per la riflessione individuale. Scrivete sulla lavagna a fogli mobili le domande emerse dalla riflessione.

Scegliete 3-4 carte che esprimono i vostri talenti personali e riflettete sui vostri talenti sulla base delle seguenti domande:

- Quali sono i vostri talenti?
- Come li utilizzate?
- Come potreste utilizzarli efficacemente?

Ora mettetevi a coppie e indicate 1 o 2 talenti del vostro partner. Se non vi conoscete, condividete 2 delle carte che avete scelto e spiegate come utilizzate tali talenti (può riguardare il presente o il passato). Verificate quanto segue: questi talenti collimano con la vostra idea? Come utilizzate questi talenti nella vostra vita?

2.25 Pensare al proprio futuro (45 min)

Riflessione individuale:

Spesso nella nostra vita quotidiana ci dimentichiamo dei nostri sogni, ma avere dei sogni è molto energizzante e ci consente di dare una direzione alla nostra vita. Pertanto ci prenderemo ora un po' di tempo per sognare. Prendetevi un momento e chiudete gli occhi, quindi, tenendo gli occhi chiusi, spostate lo sguardo verso la parte superiore sinistra e iniziate a sognare.

Immaginate di vivere la vostra vita così come la vivreste se tutti i vostri sogni e le vostre speranze si realizzassero. Com'è la vostra realtà finale? Cercate di staccarvi dalle limitazioni o dalla negatività, lasciando scorrere libera la vostra immaginazione e lasciandovi trasportare dalle vostre aspirazioni più bizzarre. Che aspetto ha il posto in cui vivreste? Con chi dividereste la vostra vita? Cosa fareste in una giornata tipo?

Fornite ai partecipanti tempo sufficiente per riflettere.

Ora iniziate a immaginare il massimo risultato possibile rispetto a come vorreste che fosse la vostra vita di qui a 5 o 10 anni.

- È un sogno raggiungibile?
- Il vostro sogno può essere realisticamente raggiunto in base alla vostra situazione attuale?
- Pensate: quale potrebbe essere un primo piccolo passo avanti verso la realizzazione del vostro sogno?

Chi vuole condividerlo con noi?

Il prossimo passo consiste nel disegnare o scrivere i nostri sogni.

Fornite ai partecipanti tempo sufficiente per disegnare o scrivere i loro sogni.

Secondo alcuni, possiamo attirare le cose che vogliamo (semplicemente) *credendo* che quello che desideriamo si realizzerà. Una persona “attira” cioè il risultato che desidera visualizzando regolarmente i propri sogni. Questa teoria è nota come “legge dell'attrazione”. Sebbene non possiamo affermare che ciò funzioni sempre, visualizzare i nostri sogni e i nostri obiettivi senza dubbio ci aiuterà a muoverci nella direzione giusta per realizzarli e può darci l'energia e la volontà necessarie per cogliere le opportunità quando queste si presentano. Esistono persino un libro e

un documentario su questa teoria intitolati “The Secret”. Se volete saperne di più, guardate il video su YouTube.

2.26 Esercizio di gruppo coi palloncini (facoltativo, 15 min)

Chiedete ai partecipanti di gonfiare 5-6 palloncini e poi di alzarsi tutti in piedi e formare un cerchio. Chiedete al vostro co-facilitatore di mettersi al centro del gruppo. Dategli i palloncini, chiedendogli di non farne cadere nemmeno uno. Se altri partecipanti vogliono sperimentare il gioco, lasciatelo sperimentare anche a loro per qualche minuto. Quindi chiedete ai partecipanti: immaginando che ogni palloncino rappresenti un obiettivo che volete raggiungere nella vostra vita, cosa ci insegna questo gioco?

Se ci concentriamo sul numero di incombenze o di obiettivi che possiamo gestire ma abbiamo troppi obiettivi diversi, non saremo in grado di gestirli adeguatamente. Troppi obiettivi diversi possono causare stress. Avremo maggiori probabilità di raggiungere i nostri obiettivi se ci concentriamo solo su un obiettivo (o due). Ecco perché non dobbiamo lavorare contemporaneamente a troppi obiettivi.

2.27 Fissazione degli obiettivi: utilizzare i propri talenti e fissare degli obiettivi nella vita (facoltativo, 45 min)

Spiegazione:

Negli esercizi precedenti ci siamo concentrati sui nostri talenti (utilizzando le carte del gioco “Qualità personali”), sulle nostre “Sfere della vita” e sull’“Equilibrare la bilancia”. Le cognizioni apprese ci aiuteranno a riflettere sul nostro futuro e a elaborare un piano personale.

Se vogliamo realizzare i nostri sogni, dobbiamo tradurli in obiettivi realistici e per raggiungere i nostri obiettivi dobbiamo procedere per piccoli passi. Ogni volta che compiamo un nuovo passo verso il raggiungimento di un nostro obiettivo, acquisiamo maggiore sicurezza e una maggiore cognizione di quello che dobbiamo fare per continuare a migliorare.

Esiste una differenza tra sogno e obiettivo:

- Un obiettivo è qualcosa che possiamo fare e raggiungere personalmente.
- Un sogno potrebbe essere qualcosa al di fuori della nostra portata, qualcosa di irraggiungibile (come la pace nel mondo), ed è più un’idea che uno scopo reale (e pianificabile).

Ho trovato una frase di Greg Reid che recita: *“Un sogno messo per iscritto con una data diventa un obiettivo. Un obiettivo suddiviso in più parti diventa un piano. Un piano spezzettato in azioni rende i tuoi sogni realizzabili”.*

Esercizio individuale:

- Cercate di ricordare: quali obiettivi avevate prima di arrivare qui?
- E quali erano i vostri progetti e i vostri sogni quando eravate ancora bambini?
- Ripensate ai vostri sogni e individuate un obiettivo principale (realistico).
- Annotate il vostro obiettivo principale. Esprimete il vostro obiettivo con un’immagine o una mappa mentale.
- Immaginate come sarà la vostra vita una volta che lo avrete raggiunto.

Discussione di gruppo (facoltativa):

- Chi vuole condividere il suo obiettivo con il gruppo?
- Perché è importante avere degli obiettivi nella vita?

2.28 Elaborare un piano personale (facoltativo, 45 min)

Il prossimo passo consiste nello scomporre il nostro obiettivo in piccoli passi, ognuno dei quali richiede un'azione. Ogni passo deve essere descritto in modo SMART. "SMART" sta per quanto segue:

Lettera	Parola:	Spiegazione:
S	<i>Specific (specifico)</i>	Puntate a un'area di miglioramento specifica. Qual è il risultato desiderato? Cosa deve essere realizzato esattamente? Il vostro obiettivo può essere scomposto in passi più piccoli? Rendere un obiettivo "specifico" ci aiuta a focalizzare. Esempio: vorrei guadagnarmi da vivere facendo la parrucchiera.
M	<i>Measurable (misurabile)</i>	Misurare i vostri progressi vi consente di rimanere sulla strada giusta e registrare dei successi che vi incoraggeranno a perseverare negli sforzi necessari per raggiungere il vostro obiettivo. Esempio: prima di potermi ritenere una parrucchiera professionista, dovrò dedicare almeno 200 ore a un corso di formazione specifico.
A	<i>Achievable (raggiungibile)</i>	Quali competenze sono necessarie? Quali risorse sono necessarie? L'obiettivo richiede un giusto grado di impatto? Abbiamo il potere di controllarlo o influenzarlo? Esempio: chiederò a una mia amica che è una parrucchiera professionista se può insegnarmi qualche tecnica del mestiere.
R	<i>Realistic (realistico)</i>	Stabilite quali risultati possono essere realisticamente raggiunti sulla base delle risorse disponibili o della vostra situazione attuale. Questo obiettivo è importante per la mia vita in questo momento? Quanto mi costerà? Esempio: non posso seguire un corso formale per parrucchiera perché mi costerebbe 3.000 Euro.
T	<i>Time-related (tempificato)</i>	Specificate quando i risultati potranno essere raggiunti e se tale tempistica è realistica. Esempio: la mia amica può insegnarmi qualche tecnica del mestiere durante l'estate, per cui mi aspetto di essere in grado di mettere in pratica le mie nuove competenze in autunno e quindi in inverno di iniziare a guadagnarmi da vivere come parrucchiera.

Per raggiungere il vostro obiettivo potreste dover compiere molti più passi. Per diventare parrucchiere SAL potreste dover completare altri passaggi, come:

- Acquisire delle conoscenze sull'hair styling tramite video su YouTube/altre piattaforme online o libri sull'argomento presi in biblioteca.
- Apprendere la lingua locale per poter seguire i corsi locali.
- Trovare associazioni/programmi/corsi riguardanti l'hair styling (es. SAL servizio accompagnamento al lavoro ha una lista d'attesa per questo tipo di corso).
- Cercare di stabilire una rete e prendere l'iniziativa di parlare con qualche parrucchiere.
- Procurarsi gli strumenti fisici che un parrucchiere deve avere.
- avvicinarsi alla professione offrendo la possibilità di fare da aiutante/lavatesta.



2.29 Pensare al proprio futuro (facoltativo, 30 min)

- Pensate quindi al vostro obiettivo principale che avete identificato.
- Scomponete il vostro obiettivo in passi più realistici che potete raggiungere nei prossimi 2-6 mesi.
- Fate una buona scelta. Se scegliete un obiettivo che non comporta grandi fatiche o che non è poi così significativo, il risultato (sempre che vi preoccupiate di raggiungerlo) non vi sembrerà tanto speciale. Assicuratevi pertanto di scegliere qualcosa che per voi è veramente importante!
- Una volta che avrete raggiunto questo obiettivo, proverete una sensazione di grande realizzazione e sarete super motivati a fissare il vostro obiettivo successivo.
- Riflettete:
 - Il vostro obiettivo è realistico e concreto?
 - In che modo utilizzerete i vostri talenti e i vostri punti di forza personali per raggiungerlo?
 - Se incontrate dei problemi, quali sono alcune abitudini salutari che vi permetteranno di ridurre lo stress?
 - Avete bisogno dell'aiuto di qualcuno? Come organizzerete tale aiuto?
 - Cosa potete fare ogni singolo giorno per avvicinarvi un po' di più alla realizzazione del vostro obiettivo e a vivere il vostro sogno?
 - Mettete queste cose per iscritto, ritornateci sopra, ritoccatele....
- Consiglio: cercate di visualizzare regolarmente il vostro obiettivo. Fatelo una volta alla settimana o al termine dei passi che avete compiuto in modo da continuare ad avanzare con forza verso il raggiungimento del vostro obiettivo e la realizzazione del vostro sogno. Vedere è credere, per cui usate la vostra mente per crearvi il vostro futuro più avvincente.

2.30 Esercizio di respirazione (5 min)

Vedere l'[Allegato 5](#).

2.31 Conclusione e valutazione (10 min)

- Panoramica degli elementi principali di questo workshop
 - Quali sono i vostri sogni?
 - Fissazione degli obiettivi
 - Elaborazione di un piano

Fornite informazioni sul workshop successivo e chiedete ai partecipanti se vorrebbero prendervi parte. Chiedete loro di riportare il loro nome per garantire la loro partecipazione.

- 1) Prendete il “Modulo di valutazione” e assicuratevi che un facilitatore guidi il gruppo e l’altro prenda appunti sulla valutazione.
- 2) Il primo facilitatore chiede a tutti di alzarsi in piedi e formare un cerchio.
- 3) Passate in rassegna tutti i partecipanti, chiedendo loro quali sono i loro Top (cosa gli è piaciuto di più) e i loro Suggerimenti (come migliorare il workshop).
- 4) Leggete a voce alta quanto dichiarato e annotate quanti partecipanti sono d’accordo e quanti non sono d’accordo unitamente alle loro argomentazioni principali.
- 5) Ringraziate tutti per la loro partecipazione e distribuite l’handout “Dove ottenere un aiuto professionale”.
- 6) Informateli in merito alle nuove attività.
- 7) Rimarcate che sia i partecipanti che altre persone possono sempre rivolgersi alla Croce Rossa per ottenere informazioni. Agite con delicatezza e sensibilità rispetto a quei partecipanti che potrebbero voler condividere delle questioni personali e fornite loro la privacy necessaria.

Al termine del workshop, traete le relative conclusioni e quanto appreso insieme ai vostri co-facilitatori, con la partecipazione, se possibile, anche di un rappresentante dell’organizzazione partner. Inviare i moduli di valutazione al vostro project leader. Informate telefonicamente il facilitatore che sta organizzando il workshop successivo in merito alle vostre esperienze, assicurandovi che sia adeguatamente preparato.

Stampate i certificati, inseritevi i nomi e le date di nascita e distribuiteli entro due settimane.

- Allegato 1: Modulo di raccolta informazioni sull'organizzazione partner

Data	
Organizzazione partner	
Referente 1 presso l'organizzazione partner	
Referente 2 presso l'organizzazione partner	
Nome del primo funzionario della Croce Rossa	
Nome del secondo funzionario della Croce Rossa	

1. Qual è il gruppo target dell'organizzazione?
2. Qual è la missione dell'organizzazione?
3. L'organizzazione ha nella propria rete dei sopravvissuti alla tratta di esseri umani?
4. Che tipo di supporto offre l'organizzazione ai sopravvissuti alla tratta di esseri umani?
5. Che esperienza ha l'organizzazione con la Croce Rossa?
6. Quali sono i problemi sanitari e umanitari più comuni del gruppo target?
7. Quali argomenti vanno trattati nei workshop?

● Allegato 2: Modulo di raccolta informazioni sui gruppi

Data	
Organizzazione partner	
Referente 1 presso l'organizzazione partner	
Referente 2 presso l'organizzazione partner	
Nome del primo funzionario della Croce Rossa	
Nome del secondo funzionario della Croce Rossa	

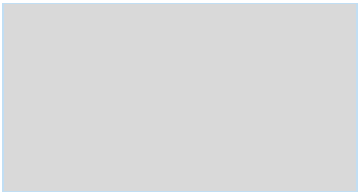
Informazioni sul gruppo:

Numero di persone previsto	Numero di uomini:	Numero di donne:
Età:		
Luogo di ricovero:		

Paesi di origine:

☐ Afghanistan	☐ Etiopia	☐ Somalia
☐ Armenia	☐ Iran	☐ Sud Sudan
☐ Bangladesh	☐ Iraq	☐ Turchia
☐ Brasile	☐ Libia	☐ Uganda
☐ Cina	☐ Marocco	☐ Zimbabwe
☐ Congo	☐ Sudan del Nord	☐
☐ Egitto	☐ Nigeria	☐
☐ Eritrea	☐ Pakistan	☐

Quali sono i problemi sanitari più pressanti?	
Vi sono dei partecipanti con qualche dipendenza? Se sì, che tipo di dipendenza?	
Punti di focalizzazione (es. esperienze di traumi legati alla guerra, alla tratta di esseri umani, ecc.)	
Vi è un qualche interesse per uno degli altri workshop?	1. Pronto soccorso (4 ore, massimo 12 persone) 2. RCP (4 ore, massimo 6 persone) 3. Accesso all'assistenza sanitaria (2 ore, massimo 12 persone) 4. Esprimersi chiaramente (2 ore, massimo 12 persone)

- 
5. Tutto quello che c'è da sapere sullo stress (2 ore, massimo 12 persone)
 6. Abitudini salutari (2 ore, massimo 12 persone)
 7. Guardare avanti (2 ore, massimo 12 persone)
 8.

● Allegato 3: Elenco dei partecipanti

Modulo:

Sede:

Data:

Facilitatori:

	Nome	Data di nascita	Numero di telefono	Possiamo ricontattarti?	
				Sì	No
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					

● Allegato 4: Esercizi di riscaldamento

Attività di riscaldamento coi palloncini

Materiali: Palloncini

Scopo: riscaldamento, team building, giocare insieme, lavorare insieme, esplorare il tema dello stress e dei modi salutari per affrontarlo.

Istruzioni:

- Consegnate 1 palloncino ogni due partecipanti.
- Chiedete loro di lanciarsi il palloncino a vicenda.
- L'obiettivo è che il palloncino non tocchi terra. Lasciateli giocare per qualche secondo, quindi introducete un secondo palloncino, dicendo che devono tenere entrambi i palloncini in movimento e che nessuno dei due palloncini deve toccare terra. (Nota per il facilitatore: non importa quante volte il palloncino cade a terra o sul tavolo, incoraggiate i partecipanti a continuare a provarci)
- Lasciateli giocare per un po', quindi chiedete loro di utilizzare solo i gomiti.
- Dopo un po', chiedete loro di utilizzare solo la testa.
- Dopo un po' e purché ci sia spazio sufficiente, chiedete loro di utilizzare solo i piedi.
- Se non possono utilizzare i piedi, chiedete loro di sollevare un piede da terra e continuare a giocare utilizzando le mani.
- Terminate l'attività e chiedete a tutti di sedersi.

Domande di riflessione dopo l'attività coi palloncini:

- Come è andata? È stato facile? Come è stato cercare di fare tutte quelle cose contemporaneamente? È diventato difficile o era difficile già all'inizio? Siete riusciti a concentrarvi? (Nota per il facilitatore: queste domande sono legate al tema dello stress. Quando dobbiamo far fronte a molte esigenze della vita diverse o c'è troppa carne al fuoco, le cose possono diventare difficili da gestire.)
- Durante l'attività avete pensato a cosa mangerete a cena? O avete pensato a quello che avete fatto ieri? Dov'era la vostra mente? Come vi siete sentiti a muovere il vostro corpo facendo qualcosa di divertente? (Nota per il facilitatore: queste domande possono essere poste in relazione ad abitudini salutari/modi salutari per affrontare lo stress. Quando facciamo del moto, facciamo cose divertenti e giochiamo, ci concentriamo sul qui ed ora.)

Istruzioni per lo stretching

1. **Piegamento laterale del collo:** state seduti o in piedi con le braccia abbandonate lungo i fianchi. Piegare la testa da un lato. Mantenete la posizione per 5 secondi. Quindi piegatela dall'altro lato. Ripetete 2-3 volte.
2. **Flessione/estensione del collo:** state seduti o in piedi con le braccia abbandonate lungo i fianchi. Piegare dolcemente la testa prima in avanti e poi indietro finché non ne avvertite lo stiramento. Ripetete 2-3 volte.
3. **Stretching dei tricipiti delle braccia:** sollevate il braccio destro sopra la testa con il gomito che punta verso il soffitto. Spingete il gomito verso il basso con l'altro braccio e inclinate il braccio verso il lato opposto. Ripetete 2-3 volte per lato.

4. *Stretching dei bicipiti delle braccia*: distendete le braccia dietro la schiena e intrecciate le dita delle mani. Sollevate leggermente le braccia allontanandole dal tronco. Ripetete 2-3 volte.
5. *Stretching delle spalle verso il petto*: portate il braccio sinistro verso il petto, teso e allineato con la spalla, e avvicinatelo il più possibile al petto premendo all'altezza del gomito con la mano destra. Ripetete 2-3 volte per lato.
6. *Stretching delle spalle dietro la schiena*: alzatevi in piedi e, con le braccia tese, portate la mano sinistra all'altezza della colonna. Afferrate la mano sinistra e tiratela verso destra. Ripetete 2-3 volte per lato.
7. *Tronco*: sollevate il braccio destro sopra la testa e afferrate il polso con la mano sinistra. Utilizzate il braccio sinistro per tirare la parte destra del corpo verso sinistra e verso l'alto, sentendo tutta la parte destra del corpo che si distende. Per aumentare la distensione, potete anche spingere il bacino verso destra. Mantenete la posizione per 10 secondi, quindi ripetete sul lato sinistro.
8. *Gambe - Sollevamento del ginocchio*: portate il peso sulla gamba sinistra. Sollevate il ginocchio destro e, tenendolo piegato verso il busto, tiratelo verso il centro. Mantenete la posizione per 10 secondi, quindi ripetete con la gamba sinistra.
9. *Gambe - Stretching del polpaccio*: fate un passo avanti con la gamba destra, tenendo leggermente piegato il ginocchio sinistro. Appoggiate il tallone del piede destro al pavimento e sollevate le dita del piede. Piegare leggermente il busto in avanti, spingendo il sedere indietro e verso l'alto. Mantenete la posizione per 10 secondi, sentendo la distensione lungo la parte posteriore della parte inferiore della gamba. Ripetete sul lato sinistro.
10. *Rotazione dei piedi*: portate il peso sulla gamba sinistra, sollevate la caviglia destra e ruotatela in senso orario e antiorario per 5 volte. Puntate e flettete le dita del piede. Per mantenere più facilmente l'equilibrio, appoggiate le mani sui fianchi. Ripetete sul lato sinistro.
11. *Intero corpo - Rilassamento dei muscoli*: iniziate concentrandovi su un gruppo di muscoli (di solito quelli dei piedi). Contraeteli per alcuni secondi e poi rilasciateli. Passate al gruppo di muscoli successivo (es. quelli della parte inferiore delle gambe) e fate la stessa cosa. Proseguite salendo lungo il corpo e passando quindi ai muscoli della parte superiore delle gambe, dell'addome, del petto, delle mani, delle braccia, delle spalle, del collo e del viso. Dovreste sentire che tutta la tensione si scioglie e che il vostro corpo è quindi pesante e rilassato.

● Allegato 5: Esercizio di respirazione

Vi bastano appena 30 secondi per connettervi con il vostro corpo e potete farlo ovunque. Potete essere in piedi, seduti o sdraiati. Nessuno si accorgerà che state meditando. Quando sentite che state per piombare in un vortice di ansia, a volte non dovete fare altro che interrompere il processo. L'inserimento di una pausa vi darà infatti l'opportunità di riprendervi. Ecco come funziona:

1. Fate un respiro profondo: inspirate lentamente, riempiendo i polmoni dal basso verso l'alto. Inspirare nella parte bassa dell'addome e poi salite con il respiro verso l'alto, riempiendo la parte mediana del tronco e il petto. Questo vi aiuterà a sfruttare la connessione tra il vostro respiro e il vostro umore. Respirare più lentamente e profondamente vi procurerà una sensazione di calma e rilassamento.
2. Rivolgete quindi l'attenzione al vostro corpo: concentratevi sulle sensazioni del vostro corpo, notando qualunque sensazione emerga: calore, freddo, formicolio, pressione o il tocco dei vestiti sulla pelle. Non dovete giudicare le sensazioni come "positive" o "negative". Il prurito è semplicemente prurito e il freddo è semplicemente freddo. Se percepite una gamma complessa di sensazioni, va benissimo. Se tutto quello che percepite è la sensazione del vostro sedere seduto sulla sedia, va altrettanto bene. Se notate delle sensazioni che paiono legate allo stress o all'ansia, prestatevi particolare attenzione. Può essere la sensazione di un groviglio nello stomaco o di una tensione a livello del petto o di un calore in viso. Se riuscite a focalizzarvi su queste sensazioni fisiche e ad osservarle anziché farvi prendere da pensieri ansiogeni, riuscirete a lasciar scorrere via le emozioni difficili senza accumulare troppa tensione. È come giocare nell'oceano: se un'onda sta venendo dritta verso di voi e voi cercate di piantare i piedi e resistere, vi travolgerà e tutti rideranno additandovi. Se invece vi tuffate dentro l'onda, non avrete alcun problema. Non c'è bisogno che questa fase duri più di una sola inspirazione o di una sola espirazione. Se volete, potete prolungarla, ma potete anche tenerla così corta.
3. Focalizzate la vostra attenzione sul vostro respiro: prestate attenzione alla sensazione dell'aria che tocca le narici mentre respirate. Con delicata curiosità, osservate il flusso di sensazioni mutevoli che percepite a livello delle narici. Queste sensazioni vi ancoreranno al momento presente. Durante questa fase non c'è alcun bisogno di approfondire o rallentare il respiro: lasciate che il vostro corpo respiri come vuole. E come la fase precedente, anche questa fase può essere molto breve e durare quanto una sola inspirazione o una sola espirazione. Magari avete voglia di prolungarla, ma questo è a vostra discrezione.
4. Ritornate con la mente all'aula e al qui ed ora. L'ultima fase di questa pausa consapevole consiste semplicemente nel riconnettersi, senza fretta, con il mondo.

Meditazione della montagna

- Concentratevi per un attimo sul vostro respiro.
- Immaginate con grande nitidezza la più bella montagna che vi venga in mente. Visualizzatene i vari dettagli e la sua presenza stabile e immobile radicata nel terreno.
- Dopo alcuni minuti di elaborazione e mantenimento di questa immagine chiara nella vostra mente, immaginate di assimilare la montagna dentro di voi e di diventare voi stessi la montagna.
- Immaginatevi fermi lì, immobili e calmi, che semplicemente osservate impassibili l'alternarsi dinanzi a voi delle stagioni, delle tempeste e dei vari fenomeni meteorologici.

- Così come una montagna è sottoposta a costanti cambiamenti e situazioni estreme, così noi nella nostra vita sperimentiamo vari pensieri, emozioni e difficoltà. Immaginate di vedere queste esperienze come degli eventi esterni, fugaci e impersonali, al pari dei fenomeni meteorologici.
- Sentitevi impassibili e radicati nell'immobilità rispetto al mutare continuo della vostra esperienza interna ed esterna.

● Allegato 6: Modulo di valutazione (subito dopo il workshop)

Sede:

Data:

Nomi dei facilitatori:

Numero di partecipanti:

“Top” indicati dai partecipanti:

.....

 ...

“Suggerimenti” indicati dai partecipanti:

.....

Verifica: quanti partecipanti concordano con le seguenti affermazioni⁵:

Affermazioni	Numero di partecipanti che concordano	Numero di partecipanti che non concordano
Riconosco la reazione del mio corpo e della mia mente allo stress.		
So come proteggermi dallo stress.		
So dove ottenere un’assistenza sanitaria professionale (es. un medico o uno psicologo).		
So dove ottenere un aiuto professionale in caso di emergenza (es. un’ambulanza o la polizia).		
Negli ultimi 6 mesi ho avuto gravi problemi di salute.		
In tal caso, ho parlato con o mi sono recato presso un prestatore di assistenza sanitaria professionale (es. un medico di base, uno psicologo, un dentista o uno specialista).		
Mi sento meglio rispetto a prima di completare il workshop della Croce Rossa.		

Verifica: i partecipanti come hanno vissuto il workshop? Spiegazione/citazioni:

.....

Valutazione e osservazioni da parte dei facilitatori:

⁵ Queste affermazioni sono state elaborate in conformità agli indicatori sviluppati dal Programma per il supporto dei migranti senza documenti della Croce Rossa olandese, così come concordato con il team di gestione e i donatori. Gli indicatori riportati non possono essere pertanto modificati, ma siete liberi di aggiungere domande o affermazioni in linea con l’argomento del workshop che avete facilitato.

Allegato 7: Modulo per la misurazione dei risultati (dopo 6-12 mesi)

Sede:

Data:

Nomi dei facilitatori:

Numero di partecipanti:

Quanti partecipanti concordano con le seguenti affermazioni⁶:

Affermazioni	Numero di partecipanti che concordano	Numero di partecipanti che non concordano
Riconosco la reazione del mio corpo e della mia mente allo stress.		
So come proteggermi dallo stress.		
So dove ottenere un'assistenza sanitaria professionale (es. un medico o uno psicologo).		
So dove ottenere un aiuto professionale in caso di emergenza (es. un'ambulanza o la polizia).		
Negli ultimi 6 mesi ho avuto gravi problemi di salute.		
In tal caso, ho parlato con o mi sono recato presso un prestatore di assistenza sanitaria professionale (es. un medico di base, uno psicologo, un dentista o uno specialista).		
Mi sento meglio rispetto a prima di completare il workshop della Croce Rossa.		

Verifica: i partecipanti come hanno vissuto il workshop? Spiegazione/citazioni:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Valutazione e osservazioni da parte dei facilitatori:

.....

.....

⁶ Queste affermazioni sono state elaborate in conformità agli indicatori sviluppati dal Programma per il supporto dei migranti senza documenti della Croce Rossa olandese, così come concordato con il team di gestione e i donatori. Gli indicatori riportati non possono essere pertanto modificati, ma siete liberi di aggiungere domande o affermazioni in linea con l'argomento del workshop che avete facilitato.

● Allegato 8: Regole d'oro sulla privacy

GUIDA PER USO RESPONSABILE DEI DATI

Tenere sempre presente come si vuole che vengano trattati i propri dati personali

DOMANDA

RISPOSTA

In che cosa consistono i dati personali?



Nome, cognome, indirizzo (e-mail), numero di telefono, coordinate GPS del luogo di residenza e dati che possono essere collegati a una persona specifica (es. targa dell'auto)

Che cosa fare in caso di perdita di dati personali?



In caso di furto o smarrimento del proprio cellulare o del proprio laptop o in caso di condivisione accidentale dei propri dati personali con le persone sbagliate o di smarrimento della stampa di un elenco di beneficiari, segnalarlo al DPO

Come evitare la perdita di dati personali?



Non raccogliere e conservare dati personali che non sono assolutamente indispensabili per lo scopo originariamente convenuto; archiviare i dati solo su SPACE, Teams o OneDrive e non sul proprio hard disk o su dispositivi personali; conservare eventuali dati personali stampati in un armadio chiuso a chiave; cancellare e/o anonimizzare i dati personali una volta che non sono più necessari

GUIDA PER USO RESPONSABILE DEI DATI



Tenere sempre presente:
come si vuole che vengano
trattati i propri dati
personali?

✓ Descrivere e spiegare lo
scopo della raccolta dei dati di
una persona; chiedere il
permesso alle debite autorità;
chiedere e registrare il
consenso degli intervistati

✓ Archiviare gli elenchi di
beneficiari su SPACE;
registrare solo i dati
indispensabili per gli scopi
prestabiliti

✓ Archiviare gli elenchi di
beneficiari su SPACE;
registrare solo i dati
indispensabili per gli scopi
prestabiliti



× Salvare i dati di contatto
personali sui propri
dispositivi di lavoro

× Salvare i dati di contatto
personali sui propri dispositivi
di lavoro

× Archiviare gli elenchi di beneficiari
sul proprio hard disk o in uno schedario

× Archiviare gli elenchi di beneficiari
sul proprio hard disk o in uno schedario

Allegato 9: Esempio per il modulo “Accesso all'assistenza sanitaria”

Preparazione:

Leggete il [capitolo 1](#) e il [capitolo 2](#) del presente manuale e assicuratevi di essere in grado di riprodurre i contenuti del [capitolo 2.2.6](#). Contattate il facilitatore principale del workshop precedente per imparare dalle sue esperienze con il gruppo. Ripartite i compiti di facilitazione con il vostro co-facilitatore. Assicuratevi di arrivare sul posto 30 minuti prima per informare i partecipanti che vi accingete ad approntare l'aula.

Portate con voi i seguenti materiali:

- Il presente manuale (Manuale “Life Skills”)
- Etichette adesive per i nomi
- Penne colorate (per la lavagna a fogli mobili o il tabellone)
- Foto/immagini di persone sane e malate (che evidenzino problemi di salute: febbre, mal di testa, mal di schiena, mal di denti, insonnia)
- Foto/immagini con pittogrammi di prestatori di assistenza sanitaria professionale (quali medico di base, farmacia, ospedale)
- Handout con la procedura passo-passo e gli indirizzi
- Elementi distintivi per il role play (come un camice da medico, occhiali, stetoscopio)
- Facoltativo: simboli che rappresentano una malattia o una condizione di buona salute
- Facoltativo: modello del tronco umano

Consigli principali per i facilitatori:

- 1) Iniziate il workshop con una nota positiva e prendetevi il tempo necessario per una presentazione adeguata.
- 2) Comunicate la durata del workshop e se ci sarà una pausa!
- 3) Rendete il workshop “Life Skills” altamente interattivo e guidato dal facilitatore.
- 4) Incoraggiate l'interazione ponendo domande aperte (domande che iniziano con “chi, cosa, dove, come e quando”).
- 5) Se i partecipanti diventano silenziosi e passivi, spostate l'attenzione chiedendo “Cosa fareste nella situazione X?” e citate qualche esempio personale.
- 6) Registrate i partecipanti sul foglio delle presenze all'inizio del workshop e al termine del workshop inviatelo al project leader. Spiegate ai partecipanti che vorremmo che ci fornissero il loro numero di telefono per coinvolgerli nelle valutazioni e in altri workshop futuri. Rassicuratevi che non condivideremo i loro dati personali con terzi.
- 7) Se siete preoccupati per un partecipante, indirizzatelo a un prestatore di assistenza sanitaria professionale (preferibilmente dopo il workshop, durante una conversazione privata).

-

Accoglienza e presentazione (10 min)

Il nostro obiettivo è quello di offrire ai partecipanti una calorosa accoglienza e creare uno spazio sicuro. All'arrivo, chiedete ai partecipanti di scrivere il loro nome sull'etichetta adesiva e attaccarla quindi sui loro abiti.

Benvenuti a tutti! Questo workshop durerà circa 2 ore. Vogliamo utilizzare questo workshop per parlare di salute e malattie e cosa potete fare qualora voi o qualcun altro della vostra cerchia si ammalino. Non siamo medici o infermieri professionisti. Noi vi forniamo solo delle informazioni sul sistema sanitario. Ci auguriamo che oggi impariate delle cose nuove e che questo workshop vi piaccia!

Durante il workshop parleremo di cose che vi possono interessare o di questioni legate alle vostre esperienze personali rispetto all'assistenza sanitaria. Sentitevi liberi di condividere le vostre esperienze ed opinioni. Faremo del nostro meglio per rispondere a qualsiasi vostra domanda. Nel corso del workshop potremo fornirvi dei suggerimenti rispetto a problemi di salute (personali), ma probabilmente dovrete comunque rivolgervi anche a un prestatore di assistenza sanitaria professionale.

Se durante il workshop qualcosa non è chiaro, alzate la mano. Durante il workshop dobbiamo inoltre trattarci reciprocamente con rispetto, ascoltandoci gli uni con gli altri e non divulgando ad altri eventuali cose personali di cui venga discusso. Da parte nostra, non condividiamo alcuna informazione personale con altri, né qui né in altre situazioni. Condividiamo le informazioni personali con i prestatori di assistenza sanitaria solo se qualcuno ha chiesto il nostro aiuto e ci ha dato il suo permesso a condividerle.

Vi preghiamo inoltre di spegnere i cellulari durante il workshop e di rimanere fino alla fine. Se per qualunque motivo dovete lasciare l'aula, cercate di fare il minor rumore possibile. Vi preghiamo di riportare il vostro nome e numero di telefono nell'elenco dei presenti affinché possiamo contattarvi sia per una valutazione di questo workshop che per il rilascio dei certificati.

- **Esercizi di riscaldamento (5 min)**

Vedere l'[Allegato 4: Esercizi di riscaldamento.](#)

- **Conoscenza reciproca (15 min)**

Per conoscerci e per conoscere le rispettive usanze culturali, inizieremo con un gioco che funziona in questo modo. Cominceremo a camminare tutti in giro per l'aula, presentandoci e salutandoci a vicenda secondo le usanze culturali del nostro paese di origine. Nel vostro paese di origine, come dite chi siete e da dove venite? Bene, allora alziamoci in piedi e iniziamo il gioco.

Questo esercizio, che è anche molto divertente, farà rilassare i partecipanti. Inoltre è interessante nel caso di partecipanti con livelli di istruzione diversi. Assicuratevi che tutti i partecipanti si presentino gli uni con gli altri circa sei volte. Dopo circa 5 minuti, chiedete ai partecipanti di fermarsi e di rimettersi a sedere. Lasciateli rispondere in un contesto sicuro.

Vi è piaciuto questo esercizio? Avete sperimentato un nuovo modo di presentarvi agli altri? Se sì, avete voglia di dividerlo con noi? *(quindi create il collegamento)* Come ci salutiamo in questo paese?

Spiegazione: se entrate in contatto con un medico, con qualcuno dell'ospedale o con altre persone che non conoscete, dovete stringere loro la mano guardandole in faccia e dicendo il vostro nome. Se un partecipante dichiara di non voler stringere la mano o di non voler guardare qualcuno negli occhi, rispondete che quella è una sua scelta personale ma che è bene sapere che questa è la norma in questo paese.

- **Foto relative a salute e malattia (facoltativo, 25 min)**

Durante questo workshop i facilitatori e i partecipanti discuteranno di salute e malattia e di cosa i partecipanti possono fare per rimanere sani. Ponete al gruppo le domande riportate di seguito e cercate di fare in modo che intervengano partecipanti diversi. L'obiettivo è che i partecipanti discutano tra loro. Il facilitatore può orientare la discussione nella direzione giusta con l'ausilio delle possibili risposte. Potrebbe essere utile riportare le parole chiave su una lavagna a fogli mobili.

Essere sani può avere per ognuno di noi un significato diverso. Magari in Cina la pensano diversamente che in Uganda o in Francia. Vogliamo discutere con voi quali sono le vostre idee in merito a salute e malattia. In generale, cosa potete fare per rimanere sani?

Esercizio con foto: cosa fare se ...

... qualcuno non seleziona nessuna foto

Camminate in giro mentre i partecipanti selezionano le foto. Se vedete qualcuno dubbioso, andate da lui e chiedetegli quand'è che si sente bene, sano e felice. Valutate insieme a lui quale foto potrebbe essere la più corrispondente.

... due persone vogliono la stessa foto

Nessun problema, va bene! Ognuna di loro può fornire la propria spiegazione della foto.

... qualcuno spiega la foto in modo molto scarno

Ponete delle domande aperte. Cosa vedi in questa foto? Che cosa rappresenta?

I facilitatori devono scegliere una foto che rappresenti indirettamente una condizione di buona salute. Spiegate la vostra visione in merito. Scegliete quindi una foto che rappresenti la malattia. Spiegate la vostra visione in merito. Riportate quindi su una lavagna a fogli mobili due colonne intitolate "Sano" e "Malato" (possibilmente utilizzando due colori diversi). Annotate i fattori di salute così come citati e spiegati dai partecipanti.

Chiedete quindi al gruppo di partecipanti: Cosa fate per rimanere sani? Elencate i possibili fattori e spiegate che questi sono tutti elementi che possono aiutare i partecipanti a rimanere sani.

Esempio:

- Dormire a sufficienza
- Fare moto (il che può avvenire anche facendo le pulizie e la spesa!)
- Camminare
- Stare all'aria aperta o in mezzo alla natura
- Avere un modello di sonno regolare (andare a letto e alzarsi a orari fissi)
- Rilassarsi
- Assumere vitamine (tramite il consumo di frutta e verdura fresca o l'assunzione di appositi integratori)
- Consumare cibi sani
- Condividere le proprie preoccupazioni (con amici, familiari, conoscenti, l'imam, il pastore, ecc.)

Per incrementare l'interazione tra i partecipanti potete porre le seguenti domande:

- In che modo vi mantenete sani?
- Cosa ne pensate delle abitudini alimentari di questo paese?
- Quali sono le abitudini alimentari della vostra famiglia/del vostro paese di origine?
- Cosa mangiate spesso?
- Chi cucina per voi?
- Quali cibi sono sani?
- In che modo vi mantenete in forma? Che sport praticate?

Rivolgetevi agli altri ponendo la domanda: "Riconoscete qualcosa"?

Facilitare una conversazione di gruppo:

Se non viene fornito alcun input nuovo, chiudete questa parte specificando che una buona salute è importante, ma che ognuno ha un proprio modo per rimanere sano. Spiegate che non avere uno status giuridico può limitare la propria possibilità di prendersi cura della propria salute. Ad esempio, potrebbe risultare difficile farsi una buona dormita o consumare del cibo sano. Suggerimento per i partecipanti: cercate un aiuto professionale se il carico si fa troppo gravoso. Ad esempio, chiedete al vostro medico di base un'indicazione per ottenere assistenza psicologica se vi sentite depressi o la vostra ansia diventa eccessiva.



Proseguite chiedendo ai singoli partecipanti di spiegare perché hanno scelto una data foto/immagine che rappresenta una malattia. Ponete quante più domande aperte possibili (domande che iniziano con "chi, cosa, dove, come e quando"). Annotate nella seconda colonna i fattori citati dai partecipanti, che possono includere dolore, mancanza di energia, ansia, non riuscire a dormire, sentirsi affaticati, assumere farmaci, essere inattivi. Concludete con il messaggio che, anche in questo caso, le circostanze in cui uno si trova possono limitare le sue possibilità di prendersi cura della propria salute.

- **Gioco di carte "Dove rivolgersi a seconda della malattia" (facoltativo, 15 min)**

Prendete le carte relative ai problemi di salute (tra cui febbre, mal di testa, mal di schiena, mal di denti, ansia, insonnia) e le carte relative ai fornitori formali di assistenza sanitaria (tra cui medico di base, farmacia, ospedale e dentista).

Ora passate quindi alla domanda successiva: "Dove andate quando vi ammalate? Focalizziamoci sui problemi di salute più comuni all'interno della vostra comunità":

Dove andate quando avete ... (febbre, mal di testa, mal di schiena, mal di denti, insonnia, problemi alla pelle, ansia)? E dove andate se quello non è di sufficiente aiuto?

Discutete ciascun problema di salute con il gruppo oppure limitatevi ai due o tre disturbi più frequenti menzionati dal gruppo. Spiegate ai partecipanti l'approccio da adottare, comprese le possibilità offerte dal sistema sanitario.

Se non è chiaro, spiegate il ruolo delle istituzioni sanitarie. Correggete i partecipanti se questi si forniscono l'un l'altro informazioni errate. Per promuovere l'interazione potete porre le seguenti domande:

- Vi siete mai recati presso un medico di base in questo paese?
- Cosa fareste se il vostro vicino venisse da voi e vi dicesse "Ho un tale mal di testa/..."?
- Conoscete un medico di base nel vostro quartiere?
- Vi siete registrati presso un medico di base?

Spiegate il vantaggio di avere un medico di base regolare: l'importanza di conoscere l'anamnesi di una persona per una corretta diagnosi e per un uso sicuro di eventuali medicinali e il fatto di non dover spiegare ogni volta che non si possiede un'assicurazione medica.

Conoscere come indirizzare i partecipanti al sistema sanitario olandese

I facilitatori devono indirizzare i partecipanti ai prestatori di assistenza sanitaria giusti. Pertanto è fondamentale che abbiate una conoscenza corretta dell'assistenza sanitaria a disposizione dei sopravvissuti alla tratta di esseri umani. Assicuratevi di poter fornire in qualsiasi momento le seguenti informazioni:

Situazioni di emergenza:

chiamate il 112 per chiamare un'ambulanza, i Vigili del Fuoco o la polizia in situazioni di rischio per la propria vita.

Medico di base:

se non vi sentite bene, non potete semplicemente andare in ospedale. Prima di tutto, contattate sempre il medico di base. Ci sono molti medici di base e tutti possono fornire assistenza sanitaria ai sopravvissuti alla tratta di esseri umani. La maggior parte dei medici di base è aperta da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 17.00 circa. Prendete prima un appuntamento col medico. Talvolta anche gli assistenti sono già in grado di risolvere il problema. Il medico di base rappresenta il "guardiano" dell'assistenza sanitaria, in quanto è un medico di medicina generale in grado di trattare la maggior parte dei problemi di salute. Se necessario, prescriverà dei farmaci, ma potrebbe essere riluttante a farlo in quanto viene generalmente ritenuto che il corpo sia in grado di curarsi al meglio da solo. Naturalmente, ogni qualvolta lo ritenga opportuno, un medico può anche indirizzare ad altri fornitori di assistenza sanitaria, come, ad esempio, degli specialisti che operano presso l'ospedale. L'ambulatorio di un medico di base può talvolta rifiutare un paziente. Vi sono tre motivi legittimi per rifiutare un paziente:

1. La distanza tra l'indirizzo di residenza del paziente e l'ambulatorio dista più di 10 minuti in bicicletta (ciò può rappresentare un ostacolo per raggiungere il medico di base/centro sanitario e per le visite a domicilio)
2. L'ambulatorio ha raggiunto il numero massimo possibile di pazienti per cui non può accettarne di nuovi
3. Le differenze tra la visione del medico e quella del paziente rispetto alla salute e alle cure sono troppo grandi e non possono essere colmate.

Fascicolo sanitario: la cosa migliore è registrarsi come paziente presso un medico di base/centro sanitario. Il medico di base/centro sanitario terrà un fascicolo sanitario relativo ai suoi pazienti comprendente il loro nome, la loro data di nascita, il loro indirizzo, i loro problemi di salute e le relative cure e farmaci. Anche i sopravvissuti alla tratta di esseri umani possono avere un fascicolo sanitario con il vantaggio di non dover spiegare ogni volta la loro mancanza di uno status giuridico. A molti sopravvissuti alla tratta di esseri umani preoccupa dover lasciare i loro dati di contatto. I facilitatori devono sottolineare che tutti i medici e le istituzioni sanitarie olandesi sono tenuti per legge alla riservatezza e non condivideranno i loro dati con altri e certamente non con le autorità poiché hanno fatto un giuramento formale in merito.

Guardia medica: al di fuori degli orari di ricevimento del medico di famiglia personale, ossia la sera, di notte e durante i weekend, i pazienti possono recarsi presso l'ambulatorio del medico regionale. È necessario chiamare prima per informare l'assistente del medico del proprio problema. Tale assistente opera sotto la supervisione del medico e vi saprà pertanto dire se potete recarvi presso la guardia medica o se potete aspettare fino al giorno lavorativo successivo. L'assistente del medico discuterà tutti gli aspetti medici col medico.

Spese sanitarie: va chiarito che la persona interessata è un sopravvissuto alla tratta di esseri umani e che ha un'assicurazione sanitaria. Assicuratevi di avvisare chiunque di non utilizzare mai la tessera sanitaria o la carta di identità di qualcun altro. Il fascicolo sanitario collega alla persona tutti i tipi di informazioni mediche (gruppo sanguigno, storico delle malattie, ereditarietà). Utilizzare la tessera sanitaria di qualcun altro è molto rischioso per entrambe le persone. Ad esempio, può venire prescritto un farmaco errato o i risultati di qualcun altro

- **Procedura passo-passo: Acquisire familiarità con il sistema sanitario (60 min)**

Prendete l'handout contenente la procedura passo-passo, gli indirizzi e gli elementi distintivi per il role play (come un camice da medico, occhiali, stetoscopio, se li avete)

Oggi utilizzeremo una procedura passo-passo (distribuitela). Esamineremo la procedura un passo dopo l'altro. Ricordate che:

- 1) Dovete prima prendere un appuntamento con il medico di base.
- 2) Se siete senza documenti, assicuratevi di comunicarlo chiaramente al prestatore di assistenza sanitaria. Magari questo vi procura ansia o nervosismo, ma può evitarvi molti problemi (come, ad esempio, parcelle salate).
- 3)

Spiegazione:

- Fidatevi dei prestatori di assistenza sanitaria. *n Italia*, tutti i prestatori di assistenza sanitaria sono tenuti alla riservatezza professionale sia perché ciò è richiesto dalla legge, sia perché hanno fatto un giuramento in merito. Pertanto essi non divulgheranno alcuna informazione che vi riguarda né alla polizia, né al Comune o ad altre autorità. Potete quindi stare tranquilli che non correte alcun rischio nel richiedere assistenza a un prestatore di assistenza sanitaria.
- Assicuratevi di non utilizzare mai la tessera sanitaria o la carta di identità di qualcun altro. Il fascicolo sanitario collega alla persona tutti i tipi di informazioni mediche (gruppo sanguigno, storico delle malattie, ereditarietà). Utilizzare la tessera sanitaria o la carta di identità di qualcun altro è molto rischioso per entrambe le persone. Ad esempio, può venire prescritto un farmaco errato o i risultati di qualcun altro possono causare una diagnosi errata.

Durante l'esame della procedura passo-passo possono emergere delle discussioni. Le seguenti informazioni di base possono pertanto aiutare a risolverle:

- In Italia, prima di potersi recare in ospedale o presso uno specialista le persone con problemi di salute devono innanzitutto rivolgersi a un medico di base, il quale valuterà qual è il problema, se sono necessari ulteriori accertamenti ed eventualmente il tipo di cure specialistiche richieste. In molte società non è necessario ottenere prima una referenza.
- Il paracetamolo viene talvolta interpretato come una forma di discriminazione, ma in realtà non è finalizzato a sbarazzarsi dei pazienti. Il corpo è in grado di risolvere da solo in modo naturale molti disturbi di base. Ecco perché un medico può consigliare di riposare e aspettare un po' e di assumere un po' di paracetamolo per alleviare il dolore. Questo approccio è diverso da quello a cui molti partecipanti sono abituati nel loro paese di origine e può talvolta farli dubitare della qualità dell'assistenza. È opinione comune tra i medici italiani che, in alcune situazioni (ma certamente non in tutte!), il corpo possa fortificarsi se si lascia che si curi da solo.

Dal medico – Role play

- Ora faremo qualche role play in cui noi, come facilitatori, interpreteremo i ruoli della persona e del fornitore di assistenza sanitaria.
- Inizieremo con un esempio in cui diverse cose vanno storte.

- Poi vi chiederemo quindi cosa si poteva migliorare.

Consigli per i facilitatori:

Cercate di coinvolgere i partecipanti nel role play al fine di incrementare l'interazione. Ciò è possibile solo se i partecipanti si sentono al sicuro. Mantenete un'atmosfera leggera! Siate chiari sulle vostre aspettative e marcate chiaramente l'inizio e la fine del role play.

Ora faremo un'esercitazione con un caso specifico. Pensate insieme a noi. Ahmed non si sente bene, ha mal di stomaco. Cosa farà? Lasciate che sia il gruppo a rispondere, quindi iniziate il role play seguendo le relative istruzioni del gioco. Indicate chiaramente il momento di inizio e di fine del role play, ad esempio, mettendovi un camice all'inizio e togliendovelo alla fine del gioco.

Ahmed: cammina fino al corridoio, chiude la porta

Medico: è seduto a una scrivania con in mano carta e penna e con indosso un camice

Ahmed: bussa alla porta ed entra; non guarda in faccia il medico e non gli stringe la mano

Medico: Buongiorno. Cosa posso fare per lei?

Ahmed: Buongiorno, non mi sento molto bene.

Medico: Oh, mi dispiace. Cosa c'è che non va?

Ahmed: Non mi sento molto bene. Ho mal di stomaco. (Ahmed tiene per tutto il tempo lo sguardo basso)

Medico: Da quant'è che ha questo mal di stomaco?

Ahmed: Da un po'....

Medico: Intende da circa un giorno oppure da alcuni giorni o di più? (il medico pare insofferente)

Ahmed: Non so, da alcuni giorni credo ...

Medico: E dove è localizzato esattamente il dolore? Che tipo di dolore è? È una sensazione di compressione o tipo una fitta?

Ahmed: (rimane in silenzio)

Medico: Si ricorda cosa ha mangiato ieri? Il dolore può essere dovuto a quello che ha mangiato?

Ahmed: Non so ... Mi pare di aver mangiato riso e pollo.

Fermate l'esercizio qui.

Spiegazione: nel nostro sistema sanitario vi vengono poste molte domande per trarre delle informazioni. Non necessariamente verrete ogni volta visitati fisicamente. Ecco perché dovete prepararvi in maniera efficace. In genere il vostro appuntamento avrà una durata prevista di dieci minuti, per cui dovete prepararvi e concentrarvi prima sulle cose più importanti. Ci si aspetta che siate in grado di spiegare con esattezza il tipo di dolore che provate e in che punto. Ad esempio, è un dolore medio o forte, è continuo o lo avvertite solo in certi momenti? Questo può essere importante per la diagnosi. Comunicate all'operatore sanitario anche i vostri eventuali presunti sospetti sulla causa dei vostri disturbi. Potrebbe essere utile annotare preventivamente i disturbi in modo da sapere cosa si vuole dire durante il colloquio. Spiegazione culturale: in Turchia una persona può descrivere un dolore come se qualcuno le sedesse sul petto, il che significa che ha difficoltà a respirare.

Chiedete ai partecipanti: In che modo Ahmed può spiegare i propri problemi di salute in maniera più efficace?

Ripetete il role play, includendo questa volta i suggerimenti indicati dai partecipanti:

Ahmed: cammina fino al corridoio, chiude la porta
 Medico: è seduto a una scrivania con in mano carta e penna e con indosso un camice
 Ahmed: bussa alla porta ed entra; guarda in faccia il medico e gli stringe la mano
 Medico: Buongiorno, Dottor Rossi.
 Ahmed: Buongiorno, Ahmed Salim.
 Medico: Mi dica, cosa posso fare per lei?
 Ahmed: Non mi sento molto bene. Ho mal di stomaco. (Ahmed guarda in faccia il medico)
 Medico: Oh, mi dispiace. Da quant'è che ha questo mal di stomaco?
 Ahmed: Da lunedì sera.
 Medico: Siamo a venerdì mattina, il che significa che ha mal di stomaco da 4 giorni. Dove è localizzato esattamente il dolore? Che tipo di dolore è? È una sensazione di compressione o tipo una fitta?
 Ahmed: È una sensazione tipo una fitta in basso a sinistra, qui sul fianco.... (Ahmed tira su il maglione e gli mostra il fianco.)
 Medico: Deve essere fastidioso. Fino ad ora cosa ha fatto contro il dolore?
 Ahmed: Ho bevuto del latte caldo ma non è servito.
 Medico: Ieri aveva dolore?
 Ahmed: Sì. Ieri ho iniziato a lavorare in un cantiere ma avevo dolore e praticamente non riuscivo quasi a lavorare.
 Medico: Innanzitutto si riposi per un po' e vediamo se il dolore scompare. Se il dolore è troppo forte, può prendere del paracetamolo. Se il dolore non scompare, prenda un altro appuntamento qui da me e vediamo cosa si può fare.

Ponete al gruppo la seguente domanda: Cosa è stato diverso questa volta?

- Ahmed: guarda in faccia il medico, gli stringe la mano, dice il suo nome, specifica chiaramente il punto in cui avverte un dolore e che tipo di dolore è, spiega cosa ha fatto autonomamente per porre rimedio al disturbo.
- Medico: chiama il paziente per nome, stabilisce un contatto visivo, è gentile e paziente, spiega quale pensa possa essere la causa e quale procedura seguire.

Le persone con problemi di salute devono innanzitutto rivolgersi al proprio medico di base, il quale è in grado di risolvere la maggior parte dei problemi di salute. Talvolta un paziente dovrà recarsi in ospedale o rivolgersi ad un altro prestatore di assistenza sanitaria (ad esempio un'ostetrica, un fisioterapista o un dentista). Per alcuni specialisti c'è una lista di attesa di alcune settimane se non mesi, anche per i pazienti con forti dolori (e questo vale anche per i pazienti italiani). In caso di emergenza riceverete comunque un aiuto immediato.

Ponete al gruppo la seguente domanda: Sapete quali farmaci assumete? Consiglio: quando vi recate dal medico di base, portate con voi le confezioni dei farmaci così non dovete appuntarvi o ricordarvi tutti i loro nomi.

In farmacia

- Portate con voi la prescrizione o assicuratevi che il medico la trasmetta subito alla farmacia. un'assicurazione sanitaria. Non dovete vergognarvi o sentirvi in ansia per questo.
- Assumete il farmaco agli orari esatti che vi sono stati indicati e seguite il consiglio del medico e del farmacista.

In ospedale

Chiamate l'ospedale per un appuntamento presso il reparto giusto. Se venite indirizzati all'ospedale, è importante che portiate con voi la lettera di referenza del medico di base. Registratevi all'accettazione dell'ospedale nel reparto giusto. L'ospedale potrebbe non ancora sapere che non avete documenti, per cui assicuratevi di specificarlo.

Processo finanziario

- Potreste ricevere una fattura da parte dell'istituzione sanitaria.
- Cercate di pagarla il prima possibile. Se non potete pagarla, contattate l'ospedale e spiegate che non potete coprire quei costi.
- Se siete senza documenti, specificatelo chiaramente. Naturalmente potete anche chiedere a qualcun altro, come Emergency, MSF, InterSOS o la Croce Rossa, di telefonare per vostro conto.
- Facciamo un'esercitazione su questo. Supponiamo che Ahmed sia andato in ospedale per una terapia con un chirurgo e dopo 3 mesi riceva a casa una fattura da € 850. È molto preoccupato. Cosa può fare?

Ascoltate le risposte dei partecipanti e proseguite:

- Esatto, può chiamare l'ospedale o inviargli un'e-mail. Svolgiamo un role play in merito. Chiedete se qualcuno vuole impersonare l'ospedale o svolgere il role play con il secondo facilitatore.

Rappresentate la situazione così come non dovrebbe essere (piena di "errori") ed esagerate per rendere la situazione il più chiara possibile. Chiedete ai partecipanti di dire ai due "attori" come poter migliorare nel corso del gioco. Incorporate nel gioco i suggerimenti dei partecipanti e rappresentatelo di nuovo dall'inizio alla fine così come dovrebbe essere.

Ora rappresenteremo la situazione:

Ospedale: Accettazione dell'ospedale. Buon pomeriggio. Come posso aiutarla?

Ahmed: Salve, mi chiamo Ahmed. Mi può passare il reparto amministrazione finanziaria?

Ospedale: Certo, glielo passo subito.

Ospedale: Pronto. Giulia Sieni del reparto amministrazione finanziaria.

Ahmed: Salve, mi chiamo Ahmed. 3 mesi fa ho ricevuto delle cure dal medico di base/centro sanitario e ora mi è arrivata una fattura, ma non ho un'assicurazione sanitaria e non posso nemmeno stipularne una perché sono senza documenti.

Ospedale: Ah, capisco. Non riesce a pagare nulla, nemmeno una piccola cifra?

Ahmed: No, non ho nemmeno soldi a sufficienza per mangiare e dormire.

Ospedale: Capisco. Vediamo. Credo ci sia una convenzione in essere...

Ahmed: Sì, esatto

Ospedale: Bene, ce ne occuperemo noi allora.

Ahmed: Grazie.

Ospedale: Prego.

Situazioni di emergenza

Spiegate cosa fare in caso di emergenza (controllate le informazioni al punto 2.1.6).

Condividete il seguente **esempio**: *Vi ammalate un venerdì sera e durante la notte peggiorate talmente da non resistere più. La febbre vi è salita a oltre 40. Cosa fate? Innanzitutto chiamate sempre la guardia medica (includete il numero riportato sul documento). Esponete il vostro*

disturbo e specificate che siete senza documenti. La guardia medica probabilmente vi chiederà di recarvi presso la struttura sanitaria in modo che il medico possa visitarvi e curarvi.

E cosa fate in una situazione di rischio per la vostra vita?

- Chiamate il 112: chiamando il 112 dal vostro cellulare, il call center nazionale per le emergenze tratterà la vostra posizione e da lì vi metterà in comunicazione con il call center per le emergenze della vostra zona.
- Quando chiamate il 112, ricordatevi di dire all'operatore cosa è successo, che tipo di assistenza è necessaria e che tipo di servizio di emergenza, secondo voi, serve (polizia, Vigili del Fuoco o ambulanza).
- Ubicazione: specificate l'indirizzo cosicché l'operatore del servizio di emergenza vi metterà direttamente in comunicazione con il servizio di emergenza appropriato nella vostra zona.
- ID del chiamante: il numero di telefono da cui proviene ogni chiamata viene automaticamente visualizzato sul computer del call center per le emergenze, per cui l'operatore sarà in grado di vedere il vostro numero e potrete essere richiamati se la linea è disturbata o se, presi dal panico, riattaccate.
- Se una persona non respira più, sarà necessaria una rianimazione cardio-polmonare. Chiedete se qualcuno ha delle nozioni di pronto soccorso. L'operatore del servizio di emergenza vi guiderà nella debita procedura. Per imparare cosa fare nelle situazioni di emergenza, potete seguire un corso di pronto soccorso della Croce Rossa.

Consiglio per i facilitatori: Informazioni importanti relativamente alle emergenze

- In Europa potete chiamare il numero 1-1-2 gratuitamente.
- Non esitate a chiamare; vi porranno delle domande e vi guideranno per valutare la situazione.
- Non sempre si recheranno sul posto, ma vi spiegheranno il perché.
- È impossibile trovare o individuare le persone senza documenti che chiamano il 112.

Molte persone non chiamano la polizia, nemmeno quando vi è il rischio che qualcuno muoia. Ma questo può salvargli la vita! La vostra chiamata verrà condivisa con la polizia, l'ambulanza o i Vigili del Fuoco presenti nelle vicinanze in modo che la vittima riceva aiuto il più rapidamente possibile. Polizia, operatori delle ambulanze e Vigili del Fuoco conoscono tutti molto bene le procedure di pronto soccorso.

In situazioni del genere non vi è alcun rischio di arresto. La polizia interviene solo per prestare pronto soccorso e assistenza. La polizia ha il diritto di chiedere le generalità degli astanti, ma generalmente non lo fa se si tratta di un incidente. Se invece è stato commesso un crimine, è probabile che la polizia vi chiederà la vostra identità. Se non volete rischiare di essere arrestati per aver aiutato una vittima o se non volete farvi identificare dalla polizia, è bene andarsene non appena arrivano gli aiuti.

• **Esercizio di respirazione (5 min)**

Vedere l'[Allegato 5](#).

- **Conclusione e valutazione (10 min)**

Fornite una panoramica degli elementi principali di questo workshop “Dove ottenere un’assistenza sanitaria professionale” e distribuite l’handout.

Fornite informazioni sul workshop successivo e chiedete ai partecipanti se vorrebbero prendervi parte. Chiedete loro di riportare il loro nome per garantire la loro partecipazione.

- 1) Prendete il “Modulo di valutazione” e assicuratevi che un facilitatore guidi il gruppo e l’altro prenda appunti sulla valutazione.
- 2) Il primo facilitatore chiede a tutti di alzarsi in piedi e formare un cerchio.
- 3) Passate in rassegna tutti i partecipanti, chiedendo loro quali sono i loro Top (cosa gli è piaciuto di più) e i loro Suggerimenti (come migliorare il workshop).
- 4) Leggete a voce alta quanto dichiarato e annotate quanti partecipanti sono d’accordo e quanti non sono d’accordo unitamente alle loro argomentazioni principali.
- 5) Ringraziate tutti per la loro partecipazione e distribuite l’handout “Dove ottenere un aiuto professionale”.
- 6) Informateli in merito alle nuove attività.
- 7) Rimarcate che sia i partecipanti che altre persone possono sempre rivolgersi alla Croce Rossa per ottenere informazioni. Agite con delicatezza e sensibilità rispetto a quei partecipanti che potrebbero voler condividere delle questioni personali e fornite loro la privacy necessaria.

Al termine del workshop, traete le relative conclusioni e quanto appreso insieme ai vostri co-facilitatori, con la partecipazione, se possibile, anche di un rappresentante dell’organizzazione partner. Inviare i moduli di valutazione al vostro project leader. Informate telefonicamente il facilitatore che sta organizzando il workshop successivo in merito alle vostre esperienze, assicurandovi che sia adeguatamente preparato. Stampate i certificati, inseritevi i nomi e le date di nascita e distribuiteli entro due settimane.

● Allegato 10: Esempio per il modulo “Esprimersi chiaramente”

Preparazione:

Leggete il [capitolo 1](#) e il [capitolo 2](#) del presente manuale e assicuratevi di essere in grado di riprodurre i contenuti del [capitolo 2.2.6](#). Contattate il facilitatore principale del workshop precedente per imparare dalle sue esperienze con il gruppo. Ripartite i compiti di facilitazione con il vostro co-facilitatore. Assicuratevi di arrivare sul posto 30 minuti prima per informare i partecipanti che vi accingete ad approntare l’aula.

Materiali:

- Il presente manuale (Manuale “Life Skills”)
- Handout
- Foglio delle presenze
- Cartellini coi nomi
- Laptop + video scaricato “Essere assertivi”
- Carta per lavagna a fogli mobili ed evidenziatori
- Esercizi di stretching e meditazione
- Handout con la procedura passo-passo e gli indirizzi
- Facoltativo: elementi distintivi per il role play

• **Accoglienza e presentazione (10 min)**

Benvenuti a tutti! Questo workshop durerà circa due ore.

- Come state oggi?
- Qualcuno mi sa dire di cosa abbiamo discusso nell’ultimo workshop? Ci sono domande sugli ultimi workshop?
 - Accesso all'assistenza sanitaria
 - Dove rivolgersi a seconda della malattia
 - Il sistema sanitario per i sopravvissuti alla tratta di esseri umani
- In questo workshop parleremo della comunicazione e di cosa potete fare per comunicare efficacemente con gli altri. Per comunicare in modo chiaro, dovete:
 - Identificare ed esprimere i vostri limiti personali
 - Conoscere il vostro stile comunicativo preferenziale
 - Conoscere quali elementi della comunicazione potete utilizzare per comunicare in modo efficace
- Parleremo di cose che possono significare molto per voi o su cui potreste voler dire qualcosa. Potete sempre replicare a quello che vi diciamo e cercheremo sempre di rispondere a tutte le vostre domande. Cercheremo di parlare di cose che interessano l’intero gruppo.

Se durante il workshop c’è qualcosa che non vi è chiaro, alzate la mano e faremo del nostro meglio per spiegarvelo. Riteniamo che in questo workshop sia anche importante mostrare rispetto reciproco, ad esempio, ascoltandoci gli uni con gli altri, lasciando che gli altri finiscano

di parlare e non divulgando ad altri cose personali di cui potremmo venire a sapere nel corso di questo workshop. Come Croce Rossa, tratteremo le vostre questioni con cura e rispetto.

Non condividiamo alcuna informazione personale con altri, né qui né in altre situazioni. Condividiamo le informazioni personali con i prestatori di assistenza sanitaria solo se qualcuno ha chiesto il nostro aiuto e ci ha dato il suo permesso a condividerle. Vi pregheremmo inoltre di spegnere i cellulari o di metterli in modalità silenziosa per tutta la durata del workshop in modo da avere meno distrazioni. Noi vorremmo che rimaneste con noi per tutta la durata del workshop, ma se proprio volete lasciare l'aula, vi preghiamo di farlo il più silenziosamente possibile.

- **Esercizi di riscaldamento (5 min)**

Vedere l'[Allegato 4: Esercizi di riscaldamento](#).

- **Identificazione dei limiti (facoltativo, 10 min)**

Per stimolare l'interazione del gruppo, potete porre le seguenti domande esplorative:

- Chi ha già comunicato in precedenza con delle persone del posto? Come è andata?
- Cosa è stato facile rispetto alla comunicazione?
- Avete qualche esempio di momenti in cui la comunicazione è stata difficile?
- In che modo la comunicazione tra le persone del vostro paese si differenzia da quella tra le persone di qui?

Quando la comunicazione si fa difficile, la causa è spesso dovuta ad una vostra sensazione che quello che viene detto sta raggiungendo determinati limiti che avete dentro di voi. Tali limiti ci indicano quello che riteniamo sia accettabile esprimere e quello che invece non dovrebbe essere discusso apertamente. Detti limiti variano da una cultura all'altra e le persone li sperimentano a vari livelli diversi. Ad esempio:

- Limite a livello individuale - esempi di interessi personali contrastanti:
 - Telefonare agli amici prima di fargli visita per chiedergli se potete incontrarvi è una prassi normale in Italia, mentre in Turchia non serve telefonare.
 - Vostra moglie/madre vi chiede di fare le pulizie, ma voi vi sentite stanchi e preferite guardare la TV.
- Limite a livello di gruppo – esempi di interessi contrastanti all'interno della famiglia, della comunità o di gruppi religiosi:
 - La partecipazione al matrimonio di un parente lontano potrebbe dipendere dalla vostra disponibilità. Per esempio, nei Paesi Bassi potrebbe essere data la priorità al lavoro, mentre in molte culture la famiglia deve venire prima poiché la mancata partecipazione potrebbe essere considerata un peccato.
 - L'imam ci chiede di preparare del cibo per la festa dell'Eid della comunità, mentre noi avevamo in programma di partecipare alla festa di laurea di un caro amico.

Discutete:

- Cosa intendiamo con “nostri limiti”?
- In che modo potremmo avere la sensazione che qualcuno stia forzando i nostri limiti?
- Riflettete su una situazione recente in cui i vostri limiti sono stati forzati.

- **Stili comunicativi (15 min)**

Distribuite l'handout sugli stili comunicativi

Come esseri umani, abbiamo tutti degli stili comunicativi diversi. Esistono quattro stili comunicativi di base:

- Passivo (non utilizzate il termine “remissivo”)
- Passivo-aggressivo
- Assertivo
- Aggressivo

Le spiegazioni riportate di seguito sono quelle fornite dal Centro antiviolenza del Regno Unito:

1. Per comunicazione passiva si intende uno stile comunicativo in cui una persona ha elaborato uno schema per cui evita di esprimere le proprie opinioni, sensazioni ed esigenze, oltre che i propri diritti. Di conseguenza, tale persona potrebbe non rispondere apertamente di fronte a situazioni offensive o che inducono rabbia, accumulando così dentro di sé sentimenti di rancore e irritazione che potrebbero sfociare in accessi d'ira generalmente sproporzionati rispetto all'incidente scatenante. Dopo tali accessi d'ira, la persona potrebbe però provare vergogna, senso di colpa e confusione e tornare quindi ad avere un atteggiamento passivo.

Spesso le persone caratterizzate da una comunicazione passiva:

- non si fanno valere
- non esprimono le loro sensazioni, esigenze od opinioni
- tendono a parlare con voce sommessa
- evitano il contatto visivo

Una persona caratterizzata da una comunicazione passiva potrebbe pronunciare frasi come le seguenti:

- “Non so quali siano i miei diritti”.
- “Sono debole e non in grado di prendermi cura di me stesso”.
- “Le persone non tengono mai conto dei miei sentimenti”.

2. Per comunicazione aggressiva si intende uno stile comunicativo in cui una persona esprime le proprie sensazioni ed opinioni e cerca di far valere le proprie esigenze in un modo che viola i diritti altrui. Pertanto le persone caratterizzate da una comunicazione aggressiva sono spesso verbalmente e/o fisicamente offensive e spesso:

- cercano di dominare, umiliare e controllare gli altri
- possono minacciare, criticare, incolpare e persino attaccare gli altri
- sono molto impulsive e hanno una scarsa tolleranza alla frustrazione
- parlano a voce alta e con un tono prepotente e pretenzioso
- non ascoltano con attenzione
- interrompono di frequente
- usano frasi caratterizzate da “tu sei...”

Una persona caratterizzata da una comunicazione aggressiva potrebbe pronunciare frasi come le seguenti:

- “Io sono superiore e ho ragione, mentre tu sei inferiore e hai torto”.
- “Farò in ogni caso a modo mio”.
- “Non vali niente”.
- “È tutta colpa tua”.

3. Per comunicazione passivo-aggressiva si intende uno stile comunicativo in cui una persona è all'apparenza passiva, ma in realtà esprime rabbia in maniera sottile, indiretta od occulta. Le persone caratterizzate da una comunicazione passivo-aggressiva si sentono generalmente impotenti, bloccate e rancorose, ovvero, in altre parole, si sentono incapaci di affrontare direttamente l'oggetto del loro risentimento ed esprimono quindi la loro rabbia minando in maniera sottile tale oggetto (reale o immaginato) del loro risentimento.

Le persone caratterizzate da una comunicazione passivo-aggressiva spesso:

- brontolano fra sé e sé anziché affrontare l'altra persona
- utilizzano espressioni del viso che non corrispondono a quello che provano, ad esempio sorridono quando sono arrabbiati
- utilizzano il sarcasmo
- hanno difficoltà ad ammettere la loro rabbia
- negano l'esistenza di un problema

Una persona caratterizzata da una comunicazione passivo-aggressiva potrebbe pronunciare frasi come le seguenti:

- "Sono debole e rancoroso, per cui boicotto, mando a vuoto e intralcio".
- "Posso sembrare collaborativo, ma non lo sono".

4. Per comunicazione assertiva si intende uno stile comunicativo in cui una persona esprime chiaramente le proprie opinioni e sensazioni e cerca fermamente di far valere le proprie esigenze e i propri diritti ma senza violare i diritti altrui. Tali persone danno importanza a sé stesse, al loro tempo e alle loro esigenze fisiche, emotive e spirituali e perorano con forza la loro causa ma nel massimo rispetto dei diritti altrui.

Le persone caratterizzate da una comunicazione assertiva spesso:

- esprimono le loro esigenze e i loro desideri in modo chiaro, appropriato e rispettoso
- esprimono i loro sentimenti in modo chiaro, appropriato e rispettoso
- utilizzano frasi che iniziano con "Io"
- comunicano rispetto
- ascoltano con attenzione senza interrompere
- sentono di avere il controllo di sé stesse
- stabiliscono un buon contatto visivo
- parlano con un tono di voce pacato e chiaro
- hanno una postura del corpo rilassata
- si sentono in connessione con gli altri
- si sentono competenti e di avere tutto sotto controllo
- non permettono agli altri di maltrattarle o manipolarle
- si battono per i loro diritti

Una persona caratterizzata da una comunicazione assertiva dirà, crederà o si comporterà in un modo che esprime quanto segue:

- "Sono consapevole di avere delle scelte nella vita e valuto quindi tutte le opzioni a mia disposizione".
- "Parlo in modo chiaro e sincero e vado dritto al punto".
- "Non posso controllare gli altri, ma posso controllare me stesso".
- "Devo cercare di soddisfare le mie esigenze in maniera rispettosa".
- "Rispetto i diritti degli altri".

- “Nessuno mi deve niente a meno che non abbia convenuto di darmelo”.

L’assertività ci consente di prenderci cura di noi stessi ed è fondamentale per avere relazioni sane e una buona salute mentale.

Consigli per i facilitatori:

Alcune delle esperienze dei nostri clienti evidenziano uno sfruttamento della manodopera. Cosa fate se il vostro capo vi chiede di lavorare il doppio o il triplo dei turni? Cosa direste al vostro capo e come comunichereste la vostra risposta? Dipende dalla situazione in cui vi trovate, che potreste utilizzare in maniera funzionale. Tenete presente il risultato che desiderate, qual è lo stile migliore da utilizzare e cosa volete comunicare in maniera efficace agli altri.

Evidenziate la comunicazione interculturale: le donne eritree, ad esempio, sono titubanti a parlare con degli uomini, anche se si tratta di medici. Che stile comunicativo utilizzano? Quale potrebbe essere il risultato?

Per agevolare la comprensione dei diversi stili comunicativi potete utilizzare il seguente esempio:

Caso: Lila ha 30 anni, è single ed è la vostra migliore amica. Ha un fratello e una sorella. Lila chiede a voi, a suo fratello e a sua sorella di prestarle 15 Euro per giocare alla lotteria. Voi glieli date. Anche suo fratello e sua sorella le danno ciascuno 5 Euro. Lila gioca alla lotteria e la settimana dopo vince 50.000 Euro. Lila non è ancora sicura su cosa farà con quel denaro.

Prendetevi un minuto per riflettere: cosa le direste? E come lo direste? Le chiederete di condividere la vincita? O di tenerla tutta per sé? O di investirla?

- Lila non dà nulla né a suo fratello né a sua sorella (atteggiamento aggressivo)
- Lila spende tutti i soldi quello stesso giorno in un hotel molto costoso per pernottare, cibo e bevande (atteggiamento passivo-aggressivo)
- Lila dà tutti i soldi a suo fratello e sua sorella (atteggiamento passivo)
- Lila condivide la vincita (i 50.000 Euro) con suo fratello e sua sorella (atteggiamento assertivo)

Role play facoltativo: due facilitatori presentano dei brevi role play separati per rappresentare i diversi stili comunicativi: passivo, passivo-aggressivo, assertivo e aggressivo. Chiedete ai partecipanti qual è lo stile comunicativo che viene rappresentato. Effettuate una distinzione chiara tra i diversi stili comunicativi.



Discussione di gruppo:

- Qual è il vostro stile comunicativo preferenziale?
- Tale stile cambia a seconda della persona con cui siete e/o della situazione in cui vi trovate?
 - In generale, qual è il vostro stile comunicativo?
 - Qual è il vostro stile comunicativo quando siete arrabbiati o frustrati?
 - Qual è il vostro stile comunicativo quando siete felici o normali?
 - Qual è il vostro stile comunicativo quando siete tristi o depressi?
- Messaggio: nella nostra vita quotidiana utilizziamo spesso vari stili comunicativi, ma alcuni con una maggiore frequenza di altri. Nella maggior parte dei casi adattiamo il nostro stile a seconda della situazione in cui ci troviamo e della persona con cui stiamo parlando. Si tratta quindi di avere la consapevolezza di comunicare in un modo che farà arrivare il vostro messaggio in modo chiaro, esprimendo la vostra opinione, le vostre esigenze o il vostro interesse, ma senza offendere l'altra persona, rimanendo quindi tranquilli e rispettosi.

Riflessione in piccoli gruppi:

Formate dei piccoli gruppi da 3 persone. Pensate a una situazione quotidiana in cui siete soggetti a stress. Ad esempio, non avete finito il vostro lavoro ma dovete rincasare per badare ai vostri figli. Riflettete:

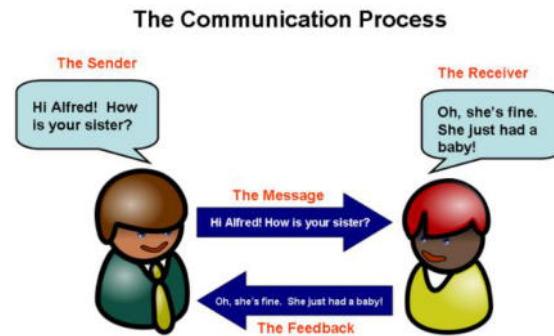
- Qual è la vostra reazione più comune?
- Provate uno stile comunicativo diverso
- Cosa direste?
- Vi sentite diversi?
- Come vi sentite?
- La conversazione è cambiata?

• **Comunicazione verbale e non verbale (15 min)**

Comunichiamo al fine di far arrivare il nostro messaggio all'altra persona in modo chiaro. Cosa ci serve per una comunicazione chiara? *Chiedete ai partecipanti di rispondere, scrivete le loro risposte su una lavagna a fogli mobili e, se necessario, aggiungete i seguenti consigli:*

- Ricordatevi che la vostra opinione conta
- Esprimete la vostra opinione in modo chiaro e pacato, mostrando rispetto per l'altra persona
- Ascoltate la risposta dell'altra persona, cercando di evitare di interromperla
- Siate pronti a chiarire la vostra posizione

- Potete essere gentili anche quando dite “No”.



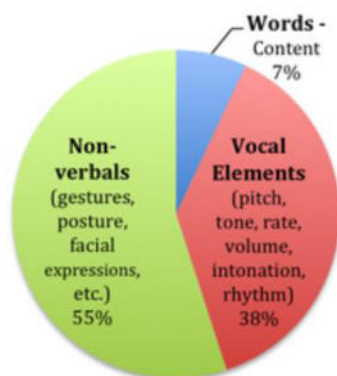
Spiegazione:

- Esiste una differenza tra comunicazione verbale e non verbale.
- La comunicazione verbale include: tono di voce, volume, messaggio in sé, ritmo del discorso.
- La comunicazione non verbale include: linguaggio del corpo, espressioni del viso, gesti.
- Discutete: cosa significa quando....
 - una persona incrocia le braccia?
 - una persona vi dà la schiena?
 - una persona tiene le mani aperte in grembo?
 - una persona piega il capo con gli occhi rivolti a terra?
 - una persona tiene il mento alto?

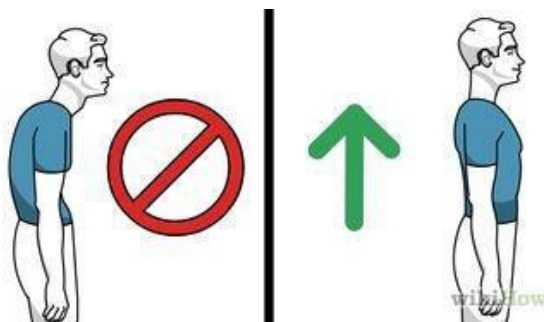
Discussione di gruppo:

Disegnate sulla lavagna a fogli mobili un grafico con le risposte (vedere sotto). Incoraggiate i partecipanti a condividere in quale componente hanno più successo. Chiedete ai partecipanti: Che quota delle nostre conversazioni è frutto di fattori non verbali?

- Siete sorpresi della distribuzione degli aspetti verbali e non verbali della comunicazione?
- In quale componente avete più successo?
- Quale componente volete sviluppare?
- Qualcuno vuole condividere qualche esperienza in merito al linguaggio del corpo?



Dr. Albert Mehrabian



- Conclusione: il linguaggio del corpo esprime quello che stiamo dicendo, il nostro messaggio effettivo, al di là del significato letterale delle nostre parole. Se volete risultare affidabili e degni di fiducia, prestate attenzione alla vostra comunicazione non verbale, assicurandovi che questa collimi ed esprima lo stesso messaggio della comunicazione verbale. Nella maggior parte dei casi ciò avverrà in maniera inconscia.
 - Siate rispettosi e adeguatevi ai saluti utilizzati dalle persone con cui vi interfacciate poiché questi variano notevolmente da una parte all'altra del mondo (a seconda del sesso, della cultura, dello status, dell'età).
 - Voce: adattate il vostro tono e volume alla situazione in cui vi trovate o per evidenziare dei punti ma senza urlare.
 - Le espressioni del viso rivelano moltissimo rispetto a quello che provate: sorridere e mantenere un contatto visivo rappresentano dei buoni modi per mostrare che state ascoltando e che siete interessati all'altra persona.
- Cercate di:
 - Ascoltare con attenzione
 - Invece di utilizzare "Io", parlate in termini più generali utilizzando "Noi" o "Tutti"
 - Utilizzate un tono di voce costante e rilassato
 - Invitate gli altri a condividere le loro opinioni e riflessioni
 - Effettuate una distinzione tra fatti e opinioni - utilizzate un esempio
 - Opinione: "Fa così freddo fuori che adesso non ho proprio voglia di stare fuori!"
 - Fatto: "Ci sono 15 gradi, la temperatura è molto più bassa della temperatura che c'è di solito in estate"
 - Siate aperti a valutare altre opinioni
 - Esprimetevi in modo chiaro
 - Cercate di evitare di:
 - Incolpare altre persone
 - Umiliare o sminuire altre persone
 - Utilizzare parole come "devi"
 - Minacciare altre persone
 - Utilizzare nomi non appropriati
 - Mostrare un comportamento aggressivo
 - Siate consapevoli che il sarcasmo può essere facilmente frainteso



• Differenze culturali (facoltativo, 10 min)

Discussione di gruppo:

- Dobbiamo adottare lo stile comunicativo del contesto in cui ci troviamo?
- Stereotipi: rispecchiano davvero una cultura?
- Perché le differenze culturali sono importanti?

Esempio pratico: su un treno ci sono quattro posti e uno è occupato. I posti liberi vengono occupati da una famiglia nigeriana di cinque persone. Come verrebbe percepito questo da una persona del posto? Nei Paesi Bassi siamo abituati ad essere (relativamente) meno affettuosi e

ad avere un nostro spazio personale. Un altro esempio è quando qualcuno vi passa avanti mentre siete in fila al supermercato. Correlatelo allo stile comunicativo che potete usare.

Esempio di stereotipo:

- gli Olandesi sono brutalmente schietti, diretti e bravi a gestire il denaro. Perché? Gli piace poter contare solo su se stessi.
- Gli Asiatici sono gentili e cordiali, parlano spesso in maniera indiretta, sono pazienti e flessibili. Perché? Gli piace poter contare sul gruppo.

• **Role play (facoltativo, 20 min)**

Riflettete sulle vostre recenti esperienze in cui i vostri limiti sono stati nuovamente forzati.

Compito: Rappresentate nuovamente il vostro scenario in piccoli gruppi, sperimentando ognuno dei vari stili comunicativi (passivo, assertivo, aggressivo).
Riflettete sulle vostre sensazioni durante ognuno di questi approcci.

Esempio di situazione: Siete in fila al supermercato e qualcuno vi passa avanti.

• **Esercizio di respirazione (5 min)**

Vedere l'[Allegato 5](#).

• **Conclusione e valutazione (10 min)**

Fornite una panoramica degli elementi principali di questo workshop:

- Esistono vari stili comunicativi, quali aggressivo, passivo e assertivo
- La comunicazione non verbale incide fortemente sul fatto se il vostro messaggio raggiungerà o meno il proprio scopo
- Quando avete la sensazione che non vi stiano ascoltando, provate a passare a un altro stile comunicativo

Fornite informazioni sul workshop successivo e chiedete ai partecipanti se vorrebbero prendervi parte. Chiedete loro di riportare il loro nome per garantire la loro partecipazione.

- 1) Prendete il “Modulo di valutazione” e assicuratevi che un facilitatore guidi il gruppo e l’altro prenda appunti sulla valutazione.
- 2) Il primo facilitatore chiede a tutti di alzarsi in piedi e formare un cerchio.
- 3) Passate in rassegna tutti i partecipanti, chiedendo loro quali sono i loro Top (cosa gli è piaciuto di più) e i loro Suggerimenti (come migliorare il workshop).
- 4) Leggete a voce alta quanto dichiarato e annotate quanti partecipanti sono d’accordo e quanti non sono d’accordo unitamente alle loro argomentazioni principali.
- 5) Ringraziate tutti per la loro partecipazione e distribuite l’handout “Dove ottenere un aiuto professionale”.
- 6) Informateli in merito alle nuove attività.
- 7) Rimarcate che sia i partecipanti che altre persone possono sempre rivolgersi alla Croce Rossa per ottenere informazioni. Agite con delicatezza e sensibilità rispetto a quei

partecipanti che potrebbero voler condividere delle questioni personali e fornite loro la privacy necessaria.

Al termine del workshop, traete le relative conclusioni e quanto appreso insieme ai vostri co-facilitatori, con la partecipazione, se possibile, anche di un rappresentante dell'organizzazione partner. Inviare i moduli di valutazione al vostro project leader. Informate telefonicamente il facilitatore che sta organizzando il workshop successivo in merito alle vostre esperienze, assicurandovi che sia adeguatamente preparato.

Stampate i certificati, inseritevi i nomi e le date di nascita e distribuiteli entro due settimane.



This project is funded by the European Union Asylum Migration and Integration Fund (2014-2020).
The content of this report represents only the views of the author and his/her sole responsibility.
The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Εγχειρίδιο Δεξιοτήτων Ζωής Διευκόλυνση εργαστηρίων για επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων



Συγγραφείς Carolien Pronk, Sabrina Poorte, Elif Ozer, Kimberley Anderson, Clara Peters,
Mohammed Alkhatab

Ημερομηνία 14 Σεπτεμβρίου 2021

Κατάσταση Έκδοση για την κοινοπραξία FAST

Περιεχόμενα

Ορισμοί 5

1	Εισαγωγή για τους Διαμεσολαβητές	8
1.1	Χρήση του εγχειριδίου	8
1.2	Συμμετέχοντες	9
1.3	Διαχείριση του χρόνου	9
1.4	Ελάχιστα προσόντα για διαμεσολαβητές	10
1.5	Τεχνικές διδασκαλίας	10
1.6	Ηθική, αξίες και προκαταλήψεις	12
1.7	Αυτοφροντίδα	12

2 **Διοργάνωση Εργαστηρίων Δεξιοτήτων Ζωής** **14**

2.1	Προετοιμασία για τα εργαστήρια	14
2.1.1	Προγραμματισμός	14
2.1.2	Αρχική επαφή με την συνεργαζόμενη οργάνωση	14
2.1.3	Προετοιμασία του χώρου	15
2.1.4	Εξοπλισμός	15
2.2	Κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου	15
2.2.1	Δημιουργήστε μια ασφαλή και υποστηρικτική ατμόσφαιρα.	15
2.2.2	Θέστε κάποιους βασικούς κανόνες	16
2.2.3	Ενέργεια σύμφωνα με τις αρχές δράσης των ψυχοκοινωνικών πρώτων βοηθειών	17
2.2.4	Αντιμετώπιση των συναισθημάτων	19
2.2.5	Να γνωρίζετε τις απώλειες και τη θλίψη των συμμετεχόντων.	20
2.2.6	Μάθετε πώς να απευθύνεστε σε πάροχους υπηρεσιών υγείας.	20
2.3	Μετά το εργαστήριο: Πιστοποιητικά, αξιολόγηση και μετρήσεις αποτελεσμάτων	21
2.3.1	Συμμετέχοντες, έντυπα αξιολόγησης και πιστοποιητικά	21
2.3.2	Μετρήσεις αποτελεσμάτων	21

3 **Ενότητα: Πρόσβαση στην Υγεία** **22**

4 **Ενότητα: Εκφραζόμαστε καθαρά** **23**

5 **Ενότητα: Όλα όσα πρέπει να ξέρετε για το άγχος** **24**

5.1	Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)	24
5.2	Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)	25
5.3	Τι είναι το άγχος; (15 λεπτά)	25
5.4	Επιπτώσεις του άγχους/στρες (προαιρετικά, 20 λεπτά)	28
5.5	Δημιουργική έκφραση (προαιρετικά, 15 λεπτά)	29
5.6	Πυραμίδα της ζωής (30 λεπτά)	29
5.7	Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)	32
5.8	Πού μπορείτε να λάβετε επαγγελματική υγειονομική περίθαλψη (5 λεπτά)	32
5.9	Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)	32

6 **Ενότητα: Υγιεινές συνήθειες** **34**

6.1	Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)	34
6.2	Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)	35
6.3	Σώμα, μυαλό και ψυχή (15 λεπτά)	35
6.4	Υγιεινές δράσεις (30 λεπτά)	37
6.5	Υγιεινές συνήθειες (15 λεπτά)	38
6.6	Εξισορρόπηση της ενέργειας (20 λεπτά)	39

6.7	Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)	40
6.8	Πού μπορείτε να λάβετε επαγγελματική υγειονομική περίθαλψη (5 λεπτά)	40
6.9	Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)	41
7	Ενότητα: Το βλέμμα μπροστά και χρήση του ταλέντου σας	43
7.1	Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)	43
7.2	Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)	44
7.3	Παιχνίδι με κάρτες: προσωπικά ταλέντα (30 λεπτά)	44
7.4	Οι σκέψεις για το μέλλον σας (45 λεπτά)	45
7.5	Ομαδική άσκηση με μπαλόνια (προαιρετικά, 15 λεπτά):	46
7.6	Ο καθορισμός του στόχου: Αξιοποιήστε τα ταλέντα σας, βάλτε στόχους στη ζωή (προαιρετικά, 45 λεπτά)	46
7.7	Κάντε ένα προσωπικό σχέδιο (προαιρετικά, 45 λεπτά):	47
7.8	Οι σκέψεις για το μέλλον σας (προαιρετικά, 30 λεπτά)	48
7.9	Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)	49
7.10	Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)	49
•	Παράρτημα 1: Έντυπο εισαγωγής για τη συνεργαζόμενη οργάνωση	50
	Παράρτημα 2: Έντυπο εισαγωγής για ομάδες	52
	Παράρτημα 3: Κατάλογος συμμετεχόντων	54
•	Παράρτημα 4: Ασκήσεις προθέρμανσης	55
	Παράρτημα 5: Άσκηση αναπνοής	57
•	Παράρτημα 6: Έντυπο αξιολόγησης (αμέσως μετά το εργαστήριο)	59
•	Παράρτημα 7: Έντυπο μέτρησης αποτελέσματος (μετά από 6-12 μήνες)	61
•	Παράρτημα 8: Χρυσοί κανόνες απορρήτου	63
•	Παράρτημα 9: Παράδειγμα για την ενότητα «Πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη»	65
•	Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)	65
•	Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)	66
•	Γνωριμία (15 λεπτά)	66
•	Εικόνες υγείας και ασθένειας (προαιρετικά, 25 λεπτά)	67
•	Το παιχνίδι καρτών «Που απευθύνεσαι ανάλογα με την κάθε ασθένεια;» (προαιρετικά, 15 λεπτά)	68
•	70	
•	Σχέδιο βήμα προς βήμα: Εξοικείωση με το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης (60 λεπτά)	70
•	Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)	75
•	Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)	75
•	Παράρτημα 10: Παράδειγμα για την ενότητα «Εκφραζόμαστε καθαρά»	77
•	77	
•	Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)	77
•	Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)	78
•	Αναγνώριση των ορίων (προαιρετικά, 10 λεπτά)	78
•	Τρόποι επικοινωνίας (15 λεπτά)	79
•	Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία (15 λεπτά)	83
•	Πολιτιστικές διαφορές (προαιρετικά, 10 λεπτά)	85
•	Παιχνίδι ρόλων (προαιρετικά, 20 λεπτά)	85
•	Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)	85

- Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)

85

Ορισμοί

Επαγγελματική εξουθένωση (burnout) <i>Επαγγελματική εξουθένωση (burnout)</i>	Η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια συναισθηματική κατάσταση που οφείλεται σε μακροχρόνιο άγχος (στρες), που χαρακτηρίζεται από χρόνια συναισθηματική εξάντληση, χαμηλή ενέργεια, μειωμένο ενθουσιασμό και κίνητρο για εργασία, μειωμένη εργασιακή αποδοτικότητα, μειωμένη αίσθηση προσωπικών επιτευγμάτων, απαισιοδοξία και κυνισμό.
Κοινότητα	Το τρίτο σύστημα υποστήριξης. Περιλαμβάνει τη γειτονιά, τους συλλόγους ή τις εθελοντικές οργανώσεις στις οποίες ανήκετε, τον χώρο εργασίας σας και τις οργανωτικές πολιτικές που εφαρμόζονται για την προστασία σας.
Αντιμετώπιση ¹	Η διαδικασία προσαρμογής σε μια νέα κατάσταση ζωής, διαχείρισης δύσκολων περιστάσεων, προσπάθειας επίλυσης προβλημάτων ή προσπάθειας ελαχιστοποίησης, μείωσης ή ανοχής του άγχους ή των συγκρούσεων.
Πολιτισμός και Κοινωνία	Το τέταρτο σύστημα υποστήριξης περιλαμβάνει τις πολιτιστικές παραδόσεις ή τη θρησκεία στην οποία ανήκετε, καθώς και τα συστήματα κοινωνικής υποστήριξης που υπάρχουν για την προστασία σας (π.χ., νόμοι και συμβάσεις για τα ανθρώπινα δικαιώματα).
Διαμεσολαβητής	Εθελοντές που έχουν το καθήκον να διευκολύνουν τις ευκαιρίες μάθησης και να καθοδηγούν τους συμμετέχοντες στο εργαστήριό σας. Θα πρέπει να εμπλουτίσετε την ποιότητα μάθησης και δράσης τους, τόσο στην τάξη όσο και στην κοινότητα. ²
Αιτών βοήθεια	Οι δικαιούχοι της υποστήριξης που παρέχεται από κοινωνικούς λειτουργούς στις οργανώσεις τους.
Κοινωνικός λειτουργός	Συμμετέχοντες στο εργαστήριο που δεν είναι επαγγελματίες ψυχικής υγείας και που παρέχουν υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης.
Μετανάστης	Άτομα που φεύγουν ή εγκαταλείπουν το σπίτι τους για να πάνε σε νέα μέρη για να αναζητήσουν ευκαιρίες ή ασφαλέστερες και καλύτερες προοπτικές. Ως εκ τούτου, ο όρος μετανάστης είναι ευρύς και μπορεί να περιλαμβάνει αιτούντες άσυλο, πρόσφυγες, εσωτερικά εκτοπισμένους, διακινούμενους εργαζόμενους και παράτυπους μετανάστες. ³
Προσωπική κρίση	Τα συναισθήματα που βιώνει ένα άτομο ή μια προσωπική εμπειρία που προκύπτει από ένα σημαντικό γεγονός της ζωής ή ένα τραυματικό γεγονός και γίνεται αντιληπτό ως ανισορροπία μεταξύ των πόρων αντιμετώπισης του ατόμου και του άγχους που προκύπτει από το συμβάν. Ως παραδείγματα προσωπικής κρίσης, θα

¹ Καναδικός Ερυθρός Σταυρός, στο μάθημα Ψυχολογικές Πρώτες Βοήθειες – Αυτοφροντίδα (διαδικτυακά).

² IFRC (2009) Community-based health and first aid *in action* (CBHFA) [Facilitator Guide](#), Volume 1.

³ Διεθνής Ομοσπονδία Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου (2009) [Πολιτική για τη Μετανάστευση](#).

	μπορούσαν να δοθούν τα ψυχολογικά ζητήματα, όπως η διαταραχή μετατραυματικού στρες, και τα ζητήματα σωματικής υγείας.
Προστατευτικοί παράγοντες	Οι προστατευτικοί παράγοντες είναι κοινωνικοί, ψυχολογικοί και βιολογικοί παράγοντες που ενισχύουν την ψυχική ανθεκτικότητα του ατόμου. Μειώνουν την πιθανότητα να αναπτύξει ένα άτομο σοβαρές ή μακροπρόθεσμες ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις όταν αντιμετωπίζει δυσκολίες ή ψυχική ταλαιπωρία. Στους προστατευτικούς παράγοντες περιλαμβάνονται το να ανήκει κάποιος σε μια οικογένεια ή κοινότητα που τον αγαπά, να διατηρεί τις παραδόσεις και τα έθιμά του, και να έχει ισχυρές θρησκευτικές πεποιθήσεις ή πολιτική ιδεολογία. Οι δραστηριότητες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης στοχεύουν στην ενίσχυση προστατευτικών παραγόντων.
Ψυχοκοινωνική υποστήριξη	Δράσεις που αντιμετωπίζουν τόσο τις συναισθηματικές όσο και τις κοινωνικές ανάγκες των ατόμων, με στόχο να βοηθήσουν τους ανθρώπους να χρησιμοποιήσουν τους πόρους τους και να ενισχύσουν την ψυχική ανθεκτικότητα.
Ψυχική ανθεκτικότητα	Η ικανότητα ενός ατόμου να ανακάμπτει, να προσαρμόζεται και να παραμένει δυνατός απέναντι στις αντιξοότητες.
Σχέσεις	Το δεύτερο σύστημα υποστήριξης αποτελείται από τις υγιείς σχέσεις στη ζωή του καθενός με την οικογένεια, τους φίλους ή/και τους συναδέλφους. Ένα συγκεκριμένο σύστημα υποστήριξης μπορεί να είναι ένας φίλος ή ένα μέλος της οικογένειας με το οποίο κάποιος νιώθει άνετα και τον εμπιστεύεται.
Ο εαυτός σας	Το πρώτο σύστημα υποστήριξης ξεκινά από εσάς. Αποτελείται από τις ενέργειες που κάνει κάποιος ατομικά για να μπορέσει να αντιμετωπίσει το άγχος. Για παράδειγμα: να πηγαίνει για τρέξιμο, να ακούει μουσική ή να κρατάει ένα ημερολόγιο. Αυτό το σύστημα περιλαμβάνει και τα πράγματα που έχουμε και που μας κάνουν να νιώθουμε ασφαλείς, όπως σπίτι, ασφάλεια εργασίας ή χρήματα για αγορά ειδών πρώτης ανάγκης.
Σημαντικά γεγονότα ζωής	Γεγονότα που θέτουν σε κίνδυνο την ισορροπία μεταξύ ενός ατόμου και τού περιβάλλοντός του, και που αναγκάζουν το άτομο να έρθει αντιμέτωπος με αλλαγές και να ανταπεξέλθει μαθαίνοντας νέους τρόπους δράσης, συναισθημάτων και σκέψης. Για παράδειγμα: μετανάστευση, γάμος, διαζύγιο.
Άγχος (στρες)	Το άγχος (στρες) είναι μια φυσιολογική αντίδραση σε μία σωματική ή συναισθηματική πρόκληση και εμφανίζεται όταν οι απαιτήσεις δεν είναι ισορροπημένες με τους υπάρχοντες πόρους αντιμετώπισης.
Τραυματικά συμβάντα	Ακραία συμβάντα (γεγονότα), έξω από τη σφαίρα της συνηθισμένης καθημερινής ανθρώπινης εμπειρίας, που απειλούν τη ζωή ή την προσωπική ακεραιότητα και προκαλούν συναισθήματα έντονου φόβου και φρίκης ή το αίσθημα του αβοήθητου. Για παράδειγμα: αναγκαστική μετανάστευση, πόλεμος, απώλεια μελών της οικογένειας ή χωρισμός από αγαπημένα πρόσωπα.
Μετανάστης χωρίς έγγραφα	Άτομο χωρίς το νόμιμο δικαίωμα να παραμείνει σε μια συγκεκριμένη χώρα.

Σημείωση: Ορισμένα μέρη των κειμένων σε αυτό το εγχειρίδιο επισημαίνονται με κίτρινο χρώμα. Αυτά τα μέρη έχουν συνταχθεί ειδικά για το (πολιτιστικό) πλαίσιο της κοινωνίας των Κάτω Χωρών, αλλά θα πρέπει να προσαρμοστούν στο ειδικό (πολιτιστικό) πλαίσιο της κοινωνίας στην οποία θα διεξάγονται τα εργαστήρια Δεξιοτήτων Ζωής. Οι συγγραφείς αυτού του εγχειριδίου παρουσίασαν αυτό το περιεχόμενο ως ένα υπόδειγμα και για να χρησιμοποιηθεί ως μορφή έμπνευσης κατά την ανάπτυξη περιεχομένου.

1 Εισαγωγή για τους Διαμεσολαβητές

Την περίοδο 2016-2020, σχεδιάστηκε και σχεδιάστηκε το Εγχειρίδιο Δεξιοτήτων Ζωής για την υποστήριξη των Μεταναστών Χωρίς Έγγραφα στις Κάτω Χώρες, μέσω των επαγγελματιών και εθελοντών του Ερυθρού Σταυρού των Κάτω Χωρών, καθώς και σε συνεργασία με αρκετούς ειδικούς ψυχικής υγείας.⁴ Το 2021, ο Ερυθρός Σταυρός των Κάτω Χωρών επέκτεινε τη χρήση αυτής της μορφής ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε μια άλλη ομάδα-στόχο: τους επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων. Αυτό το εγχειρίδιο έχει αναπτυχθεί για να προωθήσει την επέκταση της σειράς εργαστηρίων Δεξιοτήτων Ζωής σε άλλες Εθνικές Εταιρείες στην Ευρώπη, καθώς και αλλού.

Ως εθελοντής του Ερυθρού Σταυρού που εργάζεστε με επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων, ο ρόλος σας είναι να διευκολύνετε τα εργαστήρια με τον τίτλο «Δεξιότητες ζωής». **Τα εργαστήρια Δεξιοτήτων ζωής έχουν ως στόχο να παροτρύνουν τους συμμετέχοντες να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και να προστατεύσουν αποτελεσματικά την υγεία και την ευεξία τους.** Ως διαμεσολαβητής, πρέπει να διευκολύνετε τις ευκαιρίες μάθησης και να καθοδηγείτε τους συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου σας. Θα πρέπει να εμπλουτίσετε την ποιότητα της μάθησης και της δράσης τους, τόσο στην τάξη όσο και στην κοινότητα.

Ως διαμεσολαβητής, πρέπει:

- Να εισάγετε την κάθε ενότητα και ελέγχετε το περιεχόμενο της περίληψης του θέματος.
- Να διευθύνετε ομαδικές συζητήσεις και δραστηριότητες.
- Να απαντάτε εσείς οι ίδιοι στις ερωτήσεις μόνο όταν η απάντηση δεν μπορεί να δοθεί από τους συμμετέχοντες.
- Να δίνετε σαφείς οδηγίες και επαναλαμβάνετε όταν χρειάζεται.
- Να παρέχετε ευκαιρίες στους συμμετέχοντες να εξασκήσουν αυτά που έχουν μάθει.
- Να δίνετε σημασία στα συναισθήματα και τις ιδέες των συμμετεχόντων.
- Να παροτρύνετε την ενεργή συμμετοχή.
- Να κάνετε εποικοδομητικά σχόλια (feedback).

1.1 Χρήση του εγχειριδίου

Αυτό το εγχειρίδιο περιέχει αρχικά πληροφορίες για εσάς, ως διαμεσολαβητής που οργανώνει τα εργαστήρια Δεξιοτήτων ζωής και κατανοεί τον ρόλο και τη θέση του διαμεσολαβητή. Το εγχειρίδιο καλύπτει τις βασικές δεξιότητες και γνώσεις που είναι απαραίτητες για να μπορέσουν οι διαμεσολαβητές να φέρουν σε πέρας το καθήκον τους και να εργαστούν σε συντονισμό με άλλα μέλη της ομάδας. Μπορείτε να τροποποιήσετε τα εργαστήρια και τα υλικά των Δεξιοτήτων ζωής, έτσι ώστε να ταιριάζουν καλύτερα στις ανάγκες των διαμεσολαβητών και της ομάδας-στόχου. Για παράδειγμα, μπορούν να χρησιμοποιηθούν πολλά παιχνίδια ρόλων. Μπορείτε να τα χρησιμοποιήσετε έτσι όπως είναι (off the shelf) ή να τα τροποποιήσετε, έτσι ώστε να αντικατοπτρίζουν τις συγκεκριμένες καταστάσεις που αντιμετωπίζουν οι συμμετέχοντες. Αν πρέπει να αλλάξετε τον τρόπο παρουσίασης του εργαστηρίου, έτσι ώστε να λειτουργεί καλύτερα, προσπαθήστε να τηρήσετε όσο το δυνατόν περισσότερο τα σημεία εκμάθησης που περιγράφονται στη συγκεκριμένη ενότητα. Με αυτόν τον τρόπο, θέλουμε να σας προτρέψουμε

⁴ Για την ανάπτυξη αυτής της σειράς εργαστηρίων ζητήθηκε η γνώμη των εξής φορέων: Εθνικό Κέντρο Ψυχικών Τραυμάτων ARQ, Pharos (Κέντρο Εξειδίκευσης στις Ανισότητες Υγείας), Γιατροί του Κόσμου.

να είστε δημιουργικοί και να κάνετε βέλτιστη χρήση των εμπειριών και των γνώσεών σας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα έντυπα που έχουν αναπτυχθεί για τα εργαστήρια και βρίσκονται στο παράρτημα αυτού του εγχειριδίου. Κάθε δεύτερο χρόνο, θα οργανώνουμε μια ομάδα εργασίας με ορισμένους διαμεσολαβητές για να παρέχουμε συστάσεις σχετικά με το υλικό των Δεξιοτήτων Ζωής και να ενημερώνουμε αυτό το εγχειρίδιο. Το καλοκαίρι, οι συστάσεις που δόθηκαν θα επανεξετάζονται και θα ενσωματώνονται.

1.2 Συμμετέχοντες

Οι συμμετέχοντες στα εργαστήρια Δεξιοτήτων ζωής είναι επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων. Αυτά τα εργαστήρια αφορούν μετανάστες που:

- αντιμετωπίζουν πολύ άγχος, φόβο, πανικό ή/και κατάθλιψη στην καθημερινή ζωή·
- θεωρούν ότι είναι δύσκολο να παραμείνουν ψυχολογικά υγιείς·
- στοχεύουν στην προστασία της υγείας και της ευεξίας τους, για παράδειγμα από την κατάχρηση ουσιών και τον εθισμό·
- έχουν περιορισμένες γνώσεις και δεξιότητες για πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη στο κράτος διέλευσης·
- τους αρέσει να δέχονται και να παρέχουν υποστήριξη σε ανθρώπους του περιβάλλοντός τους·

Τα εργαστήρια προορίζονται ως πηγή υποστήριξης για τους επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων, έτσι ώστε να μάθουν εκούσιες και σαφείς ψυχοκοινωνικές δεξιότητες και δεξιότητες ζωής που σχετίζονται με την υγεία, και ως εκ τούτου να προστατεύσουν την ευεξία τους. Όλες οι συνεδρίες είναι γραμμένες στα Αγγλικά. Ως διαμεσολαβητής ίσως χρειαστεί να μεταφράσετε βασικές πληροφορίες σε άλλες γλώσσες (όπως τα Αραβικά ή τα Γαλλικά) και να ευθυγραμμιστείτε με τους συνδιαμεσολαβητές, για να δείτε ποιος μπορεί να παρέχει αυτές τις μεταφράσεις. Σε περιπτώσεις όπου χρησιμοποιείτε δύο γλώσσες, σας συμβουλεύουμε να μοιράζετε με σαφήνεια τα καθήκοντα (ποιος διευθύνει, ποιος μεταφράζει) και να μεταφράζετε επιτόπου –κάθε πρόταση αμέσως– για να διασφαλίσετε μια σωστή διερμηνεία και να παραμένουν συμμετοχικοί όλοι οι εμπλεκόμενοι.

1.3 Διαχείριση του χρόνου

Κάθε εργαστήριο έχει διάρκεια περίπου 120 λεπτά. Ανάλογα με τους συμμετέχοντες, μπορείτε να επιλέξετε να μειώσετε το ρυθμό, αφήνοντας επιπλέον χρόνο ή προσθέτοντας ένα διάλειμμα. Παρόλο που οι μαθησιακοί στόχοι θέτουν συγκεκριμένα επίπεδα, η κατοχή των εννοιών και των δεξιοτήτων δεν είναι απαιτούμενη προϋπόθεση. Με βάση τις παρατηρήσεις και τα σχόλια των συμμετεχόντων, ως διαμεσολαβητής μπορείτε να επιλέξετε να ξανακάνετε κάποιες δραστηριότητες συνεδρίας και να εξασκήσετε ορισμένες από τις έννοιες αργότερα, για να ενισχύσετε τη συνεχή μάθηση και την ανάπτυξη δεξιοτήτων. Μπορεί να χρειαστεί να δώσετε ιδιαίτερη προσοχή σε ορισμένα θέματα, για να καλύψετε τις ανάγκες των συμμετεχόντων.

Ο χρόνος που προτείνεται για κάθε δραστηριότητα σε αυτό το εγχειρίδιο είναι κατά προσέγγιση. Όταν γνωρίσετε καλύτερα το κοινό σας, θα μπορείτε να κρίνετε, από τη γλώσσα του σώματός τους, πότε χρειάζεται περισσότερος χρόνος για να καλύψετε τις μαθησιακές τους ανάγκες. Οι μαθησιακοί στόχοι και τα κύρια μαθησιακά σημεία για τον εθελοντή, στην αρχή κάθε θέματος, παρέχουν τη δομή και το σημαντικό περιεχόμενο που πρέπει να καλυφθεί. Αν χάσετε την αίσθηση του χρόνου και οι συμμετέχοντες βγουν εκτός θέματος, χρησιμοποιήστε τους βασικούς κανόνες σας (βλ. Εργαλεία Διαμεσολαβητή) για να επιστρέψετε στο θέμα.

1.4 Ελάχιστα προσόντα για διαμεσολαβητές

Για να διασφαλιστεί η ποιότητα της σειράς εργαστηρίων Δεξιοτήτων ζωής, οι διαμεσολαβητές θα πρέπει να απαιτούν τα ακόλουθα ελάχιστα προσόντα:

- Καλή επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της ενεργητικής ακρόασης και του συλλογισμού.
- Μη επικριτική στάση, συνοδευόμενη από σεβασμό. Πρέπει να γνωρίζετε ότι όταν μιλάτε για ατομικά συναισθήματα και αντιδράσεις, δεν υπάρχει «σωστό ή λάθος».
- Ζεστασιά και ενσυναίσθηση· κάθε συμμετέχων έχει αξία.
- Ικανότητα δημιουργίας ενός χώρου που αποπνέει ασφάλεια, με προσωπική επαφή με κάθε έναν από τους συμμετέχοντες.
- Χρήση ανοιχτών ερωτήσεων (που ξεκινούν με «ποιος, τι, πού, πώς και πότε»· κατά προτίμηση μην χρησιμοποιείτε το «γιατί»).
- Αύξηση της συμμετοχής των συμμετεχόντων με ερωτήσεις όπως «Τι θα κάνατε στην τάδε κατάσταση;».
- Συλλογή πληροφοριών σχετικά με την ομάδα των συμμετεχόντων και τις ατομικές τους καταστάσεις. Σεβασμός για τους συμμετέχοντες και την ικανότητά τους να βοηθήσουν τον εαυτό τους, συμπεριλαμβανομένων των αδυναμιών τους να μοιραστούν, να κατανοήσουν ή ακόμη και να συμμετέχουν.
- Να γνωρίζουν ποιες επαγγελματικές υπηρεσίες και υποστήριξη χρειάζονται, σε περίπτωση ανάγκης, και από ποιον παρέχονται (τον συντονιστή του Ερυθρού Σταυρού, τη συνεργαζόμενη οργάνωση κ.λπ.).
- Να παραμένουν ήρεμοι όταν αντιμετωπίζουν έντονα συναισθήματα από το άτομο που βρίσκεται σε ψυχική δυσφορία.

Να γνωρίζουν τον ρόλο τους σε σχέση με το προσωπικό της συνεργαζόμενης οργάνωσης.

- Έχετε υπόψη σας ότι εσείς, ως διαμεσολαβητής, δεν πρέπει να λάβετε υπόψη μόνο τη δική σας καλή φήμη, αλλά και τη φήμη της Εθνικής Εταιρείας Ε.Σ.Ε.Η. καθώς και της συνεργαζόμενης οργάνωσης όπου διεξάγεται το εργαστήριο.

Έχετε πάντα υπόψη: Ως διαμεσολαβητής, μπορεί να είστε ο πρώτος βοηθός που θα αλληλεπιδράσει με ένα άτομο που αισθάνεται ψυχική δυσφορία. Η υποστήριξη που παρέχετε μπορεί να είναι αρκετή για να επαναφέρει το άτομο σε ισορροπία, ώστε να μπορέσει να ανταπεξέλθει και να ανακάμψει. Αν όμως η ψυχική δυσφορία επιμένει, επιδεινώνεται ή είναι ιδιαίτερα σοβαρή, θα πρέπει να παραπέμψετε το άτομο σε κάποιον επαγγελματία υγείας. Είναι σημαντικό να κατανοήσουν όλοι στο σύστημα υποστήριξης τον ρόλο του διαμεσολαβητή, τα όρια του ρόλου σας και πώς και πότε να απευθύνονται σε άλλα μέλη της ομάδας υποστήριξης, όταν χρειάζεται να δοθεί στους αιτούντες βοήθεια το επίπεδο υποστήριξης που χρειάζονται.

1.5 Τεχνικές διδασκαλίας

Στα εργαστήρια χρησιμοποιείται μία σειρά τεχνικών που ευθυγραμμίζονται με τις αρχές της βιωματικής μαθησιακής προσέγγισης. Με έμφαση στη διαδραστικότητα μεταξύ των συμμετεχόντων, τα εργαστήρια ενσωματώνουν τις εξής τεχνικές:

- Κοινή χρήση πληροφοριών: Μια παρουσίαση ή μια διάλεξη μπορεί να μεταφέρει πληροφορίες, θεωρίες ή αρχές γρήγορα και εύκολα. Φροντίστε να κρατάτε ζωντανή την

προσοχή των συμμετεχόντων, μέσω ερωτήσεων και τις συζητήσεις. Κατά κανόνα, οι παρουσιάσεις δεν πρέπει να ξεπερνούν τα 10-15 λεπτά στο πλαίσιο αυτών των εργαστηρίων Δεξιοτήτων ζωής.

- Καθοδηγούμενη συζήτηση: Μία καθοδηγούμενη συζήτηση έχει σχεδιαστεί για να ξεκινά ανταλλαγή απόψεων ή να δίνει έμφαση στα κύρια μαθησιακά σημεία. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να διευθύνουν τις συζητήσεις προσεκτικά για να διασφαλίσουν ότι δεν χάνεται χρόνος σε άσχετα σημεία και ότι η συζήτηση δεν κυριαρχείται από τους πιο υψηλόφωνους και με αυτοπεποίθηση συμμετέχοντες. Είναι σημαντικό να επιτρέπεται στους συμμετέχοντες να εκφράζουν απόψεις. Όποτε είναι δυνατόν, κάντε ερωτήσεις στους συμμετέχοντες για να τονώσετε τη συμμετοχή και να κρατήσετε ζωντανή την προσοχή τους.
- Συζήτηση σε μικρή ομάδα: Μια μικρή ομαδική συζήτηση παρέχει σε όλους την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε ένα μη απειλητικό περιβάλλον. Η συμμετοχή σε μεγαλύτερες ομάδες μπορεί μερικές φορές να είναι εκφοβιστική. Οι μικρές ομάδες θα πρέπει να αποτελούνται από τρία έως έξι μέλη, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να μοιραστούν τις εμπειρίες και τις ιδέες τους ή να λύσουν ένα πρόβλημα από κοινού.
- Μέσα για το σπάσιμο του πάγου: Τα μέσα για το σπάσιμο του πάγου έχουν σκοπό να βοηθήσουν τους συμμετέχοντες να έρθουν σε κοινωνική επαφή, να χαλαρώσουν και να μιλήσουν μεταξύ τους. Ως διαμεσολαβητής, ο ρόλος σας είναι να διευκολύνετε τη διαδικασία· όχι να συμμετέχετε.
- Τεχνάσματα ενεργοποίησης: Τα τεχνάσματα ενεργοποίησης έχουν σχεδιαστεί για να ενισχύουν την ενέργεια σε μια ομάδα συμμετεχόντων που είναι καθισμένοι και ακούνε για μεγάλο χρονικό διάστημα. Τα τεχνάσματα ενεργοποίησης πρέπει να είναι σύντομα, να διαρκούν μόνο λίγα λεπτά και θα πρέπει να περιλαμβάνουν σωματική δραστηριότητα, γέλιο και διασκέδαση. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να σηκώνονται και να κινούνται κατά τη διάρκεια ενός τεχνάσματος ενεργοποίησης. Κατά κανόνα, τα τεχνάσματα ενεργοποίησης πρέπει να επιλέγονται με σεβασμό για το φύλο, καθώς και τους πολιτιστικούς και θρησκευτικούς κανόνες της ομάδας.
- Καταιγισμός ιδεών: Ο καταιγισμός ιδεών γεννά ιδέες από μια ομάδα και διεγείρει τη δημιουργική σκέψη. Ο διαμεσολαβητής θέτει μια ερώτηση και επιτρέπει στους συμμετέχοντες να απαντήσουν. Όλες οι ιδέες από την ομάδα πρέπει να καταγράφονται, ανεξάρτητα από το πόσο κατάλληλες είναι. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να είναι προσεκτικοί ώστε να μην επικρίνουν ή να κρίνουν τις συνεισφορές των συμμετεχόντων σε μια δραστηριότητα καταιγισμού ιδεών. Στο τέλος του καταιγισμού ιδεών, ο διαμεσολαβητής πρέπει να βεβαιωθεί ότι οι συμμετέχοντες κατάλαβαν τα θέματα που συζητήθηκαν.
- Παιχνίδι ρόλων: Το παιχνίδι ρόλων επιτρέπει στους συμμετέχοντες να υποδυθούν καταστάσεις που μπορεί να συναντήσουν στην πραγματική ζωή. Βοηθά τους συμμετέχοντες να εξασκήσουν δεξιότητες, να λύσουν προβλήματα και να αποκτήσουν γνώσεις για στάσεις, αξίες και αντιλήψεις των άλλων. Το παιχνίδι ρόλων συχνά αυτοσχεδιάζεται με τη βοήθεια οδηγιών ή κατευθυντήριων γραμμών για τους ρόλους που θα παίξει κάθε μέλος και τους στόχους που πρέπει να μεταδοθούν. Αν είναι δυνατόν, συνιστούμε να χρησιμοποιείτε μερικά θεατρικά βοηθήματα, όπως ένα πινακάκι, ένα καπέλο ή μια ετικέτα ονόματος, για τη δημιουργία της σκηνής. Είναι καλή ιδέα να κάνετε έναν απολογισμό μετά το παιχνίδι ρόλων και να αναλύσετε την εμπειρία.

- Αναστοχαστική μάθηση: Η αναστοχαστική μάθηση είναι μια διαδικασία κατά την οποία ο συμμετέχων καλείται να συλλογιστεί και να αντλήσει κάποιο νόημα από την εμπειρία. Αυτή η διαδικασία βοηθά τους συμμετέχοντες να αποκτήσουν ενόραση και κατανόηση του εαυτού τους, των συνομηλίκων τους, της κοινότητάς τους και του περιβάλλοντός τους.

1.6 Ηθική, αξίες και προκαταλήψεις

Ως διαμεσολαβητής, είναι σημαντικό να έχετε επίγνωση των δικών σας (καθώς και των άλλων) αξιών, κανόνων και προσδοκιών· ειδικά αυτό που κάθε άτομο ορίζει ως αποδεκτή και μη αποδεκτή συμπεριφορά. Αυτό θέτει τα θεμέλια για μία σχέση σεβασμού μεταξύ ατόμων που αναζητούν βοήθεια και είναι διαφορετικού υπόβαθρου, και είναι απαραίτητο να μπορεί ο διαμεσολαβητής να παρέχει την κατάλληλη υποστήριξη.

1.7 Αυτοφροντίδα

Ορισμένες εμπειρίες μπορεί να έχουν σοβαρές επιπτώσεις πάνω μας. Το να έρθετε αντιμέτωποι με τις ακραίες καταστάσεις που συναντάτε στους επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένης των διηγήσεων και των συναισθημάτων τους (μερικές φορές συγκινητικά), μπορεί να επηρεάσει και τη δική σας ψυχική κατάσταση ως εθελοντής. Είναι σημαντικό να είστε επιμελείς στη φροντίδα του εαυτού σας, για να είστε πλήρως διαθέσιμοι για εκείνους που βρίσκονται σε ψυχική δυσφορία.

Η παράβλεψη των πρακτικών αυτοφροντίδας μπορεί να έχει αρνητικά αποτελέσματα. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να κάνετε καθημερινά πράγματα που σας κρατούν σωματικά και ψυχικά υγιείς. Μερικοί απλοί τρόποι ανακούφισης του άγχους είναι οι εξής:

Να κοιτάς το ηλιοβασίλεμα.	Να κάνεις βόλτα στην παραλία.	Να λες μια προσευχή
Να τραγουδάς ένα τραγούδι.	Να χαϊδεύεις έναν σκύλο.	Να λες ένα αστείο.
Να ακούς μουσική.	Να κάνεις φυσαλίδες.	Να παίρνεις έναν υπνάκο.
Να χορεύεις έναν χορό.	Να κάνεις μία βόλτα.	Να γράφεις ένα γράμμα.
Να πίνεις ένα φλιτζάνι τσάι.	Να ζητάς βοήθεια.	Να χαμογελάς.
Να κάνεις ένα διάλειμμα.	Κάντο τώρα!	Να τεντώνεσαι.
Να κρατάς ημερολόγιο.	Να μουρμουρίζεις μια μελωδία.	Να εξασκείς την υπομονή σου.
Να σηκώνεσαι νωρίς.	Να συλλογίζεσαι.	Να κάνεις Τάι τσί.
Να παίζεις ντραμς.	Να θέτεις προτεραιότητες.	Να αγκαλιάζεις κάποιον.
Να πετάς μια μπάλα.	Να παίζεις με ένα παιδί.	Να κοιτάς μία ταινία.
Να φυτεύεις ένα λουλούδι.	Να λες «Όχι».	Να θέτεις όρια.
Να τρως ένα σνακ.	Να διαβάζεις ένα βιβλίο.	Να κάνεις μία ευγενική πράξη.
Να ανάβεις ένα κερί.	Να γελάς δυνατά	Να ξαπλώνεις στον ήλιο.
Να περπατάς στη βροχή.	Να τρέχεις στο πάρκο.	Να μιλάς με ένα φίλο.
Να κάνεις ένα αφρόλουτρο.	Να κοιτάς την ανατολή του ηλίου.	Να παίρνεις μια βαθιά ανάσα.
Να ζητάς αυτό που χρειάζεσαι.	Να πηγαίνεις για ύπνο στην ώρα σου.	Να περπατάς μέσα σε έναν λαβύρινθο.
Να κάνεις ένα κομπλιμέντο.	Να καθαρίζεις ένα ντουλάπι.	Να περπατάς ξυπόλητος.
Να δίνεις μία ευλογία.		

Γενικά, χρειάζεται να φροντίζετε τον εαυτό σας μετά από άγχος. Για να ανακτήσετε τη διάθεσή σας μετά από αυτές τις εμπειρίες, σας προτείνουμε μερικές δραστηριότητες που μπορείτε να κάνετε για να εκτονωθείτε:

- Ξεκούραση
- Εστιάστε στα επιτεύγματά σας και αφιερώστε χρόνο για να σκεφτείτε την εμπειρία σας.
- Χρησιμοποιήστε τεχνικές χαλάρωσης (π.χ., Αναπνοή).
- Παρακολουθήστε τον εαυτό σας (και τα μέλη της ομάδας, αν υπάρχουν) για να δείτε αν παρουσιάζονται σημάδια άγχους.
- Συμμετέχετε σε συναντήσεις αμοιβαίας υποστήριξης ή της ομάδας για να ενημερωθείτε, να συλλογιστείτε και να μοιραστείτε συναισθήματα με τα μέλη της ομάδας σας ή/και τον επικεφαλής του έργου σας.

2 Διοργάνωση Εργαστηρίων Δεξιοτήτων Ζωής

2.1 Προετοιμασία για τα εργαστήρια

2.1.1 Προγραμματισμός

Τα καθήκοντα του διαμεσολαβητή περιλαμβάνουν τα εξής:

- Επικοινωνήστε με τον άλλο διαμεσολαβητή σχετικά με τον τόπο και το μοίρασμα των καθηκόντων.
- Προετοιμαστείτε για το εργαστήριο (ελέγξτε τα φυλλάδια και τα υλικά, κατανομή των ρόλων).
- Καταχωρίστε την τοποθεσία, την ημερομηνία, το όνομα της ενότητας και τον αριθμό των συμμετεχόντων στο Αρχείο προγραμματισμού.
- Συμπληρώστε τα ονόματα και την ημερομηνία γέννησης των συμμετεχόντων στο Excel, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας διεξαγωγής του εργαστηρίου.
- Υπογράψτε και δώστε τα πιστοποιητικά στους συμμετέχοντες.
- Αποστείλετε τα έντυπα συμμετοχής και αξιολόγησης στον επικεφαλής του έργου.
- Κοινοποιήστε τις εμπειρίες σας στους διαμεσολαβητές που θα συμμετάσχουν στο επόμενο εργαστήριο.

2.1.2 Αρχική επαφή με την συνεργαζόμενη οργάνωση

Πριν ξεκινήσετε το εργαστήριο, πρέπει να έρθετε σε άμεση ή έμμεση επαφή με τη συνεργαζόμενη οργάνωση, μέσω ενημέρωσης από τον επικεφαλής έργου ή τον διαμεσολαβητή ομάδας. Ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

- 1) Πρώτα απ' όλα, καλό θα ήταν να γνωρίσετε την συνεργαζόμενη οργάνωση. Για τον λόγο αυτό, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το έντυπο εισαγωγής της συνεργαζόμενης οργάνωσης, που θα βρείτε στο [Παράρτημα 1](#).
- 2) Δεύτερον, να λάβετε πληροφορίες για την ομάδα των ατόμων που θα συμμετάσχουν στα εργαστήρια. Για τον λόγο αυτό, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το έντυπο εισαγωγής που θα βρείτε στο [Παράρτημα 2](#).
- 3) . Κατά τη διάρκεια αυτών των συναντήσεων, μπορεί να χρειαστεί να δώσετε κάποιες πληροφορίες για τον Ερυθρό Σταυρό. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις εξής πληροφορίες:
 - Ο Ερυθρός Σταυρός είναι ένας οργανισμός ανθρωπιστικής βοήθειας για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.
 - Ο Ερυθρός Σταυρός είναι το μεγαλύτερο ανεξάρτητο δίκτυο βοήθειας στον κόσμο: Το Διεθνές Κίνημα Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου αποτελείται από 191 εθνικές εταιρείες.
 - Παντού στον κόσμο, ο Ερυθρός Σταυρός ενεργεί σύμφωνα με τις ίδιες επτά βασικές αρχές, όπως:
 - ο «Ουδετερότητα» (Στις συγκρούσεις, δεν επιλέγουμε πλευρά. Είμαστε πάντα σε ετοιμότητα και υποστηρίζουμε τα θύματα, σε όποια πλευρά κι αν ανήκουν).
 - ο «Ανεξαρτησία» (αποφασίζουμε ανεξάρτητα από την κυβέρνηση, ώστε να μπορούμε πάντα να συνεχίζουμε να εργαζόμαστε σύμφωνα με τις βασικές μας αρχές)
 - ο «Αμεροληψία» (πρώτα έρχονται τα άτομα που έχουν μεγαλύτερη ανάγκη βοήθειας, ανεξάρτητα από εθνικότητα, φυλή, θρησκεία, καταγωγή ή πολιτικές πεποιθήσεις).
 - Για εμάς αυτό σημαίνει ότι κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα σεβασμού και αξιοπρέπειας. Πρώτα πρέπει να βοηθούνται τα άτομα που έχουν τη μεγαλύτερη ανάγκη.

- 4) Φροντίστε να στείλετε το έντυπο εισαγωγής μία εβδομάδα νωρίτερα και να έχετε μαζί σας τις αφίσες και τους φακέλους σχετικά με τα εργαστήρια Δεξιοτήτων ζωής (ρωτήστε τον διαμεσολαβητή σας).
- 5) Στείλτε το έντυπο εισαγωγής στον επικεφαλής του έργου σας εντός μιας εβδομάδας. Αυτός διαχειρίζεται αυτά τα έντυπα.

2.1.3 Προετοιμασία του χώρου

Τα Εργαστήρια Δεξιοτήτων Ζωής είναι άκρως διαδραστικά και καθοδηγούμενα από τον διαμεσολαβητή. Οι συνεδρίες έχουν σχεδιαστεί για 3-12 συμμετέχοντες. Σκεφτείτε πώς να διευθετήσετε τον χώρο. Συνιστούμε να δημιουργήσετε έναν χώρο όπου οι συμμετέχοντες να κάθονται σε κύκλο ή σε σχήμα U, γιατί αυτό μπορεί να είναι πολύ αποτελεσματικό όταν εργάζεστε με ευαίσθητα και δύσκολα θέματα. Βάζει όλους τους συμμετέχοντες στο ίδιο επίπεδο, μειώνοντας την ανισορροπία ισχύος, που θα μπορούσε να υπάρξει σε ένα τέτοιο περιβάλλον. Επίσης, σκεφτείτε αν οι συμμετέχοντες πρέπει να έχουν τραπέζια σε όλες τις συνεδρίες. Η ύπαρξη ενός πίνακα διευκολύνει τη λήψη σημειώσεων και την κοινή χρήση γραπτού υλικού. Αν όμως δε υπάρχει, μπορεί να παροτρύνεται σε μία πιο συμμετοχική προσέγγιση και οι συμμετέχοντες σηκώνονται πιο εύκολα για να κάνουν παιχνίδια ρόλων. Βεβαιωθείτε ότι όλοι οι συμμετέχοντες μπορούν να δουν εύκολα τους διαμεσολαβητές και τον πίνακα/πινακάκι.

2.1.4 Εξοπλισμός

Για να βελτιστοποιήσετε τη χρησιμότητα του εργαστηρίου, σκεφτείτε εκ των προτέρων τι εξοπλισμό και άλλα υλικά χρειάζεστε:

- Χαρτοπίνακες, μαρκαδόρους, στυλό, σημειώματα post-it για ομαδική εργασία.
- Εκτυπωμένα περιγράμματα, φυλλάδια, ασκήσεις, φάκελοι.
- Έντυπα αξιολόγησης, παρουσιολόγιο, χαρτονάκια/ετικέτες ονομάτων.
- Φορητός υπολογιστής και βιντεοπροβολέας, αν χρησιμοποιείτε βίντεο ή παρουσιάσεις.
- Ένα ηχητικό σύστημα, αν θέλετε να προβάλλετε βίντεο.

Ελέγξτε τις ενότητες αυτού του εγχειριδίου που αφορούν τα υλικά που χρειάζεστε.

2.2 Κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου

2.2.1 Δημιουργήστε μια ασφαλή και υποστηρικτική ατμόσφαιρα.

Τα εργαστήρια όπου συζητούνται ψυχοκοινωνικά θέματα και γεγονότα κρίσεων μπορεί να αγγίξουν τις προσωπικές εμπειρίες των συμμετεχόντων, συμπεριλαμβανομένων των επώδυνων ή τραυματικών γεγονότων. Είναι σημαντικό να το γνωρίζετε αυτό ως διαμεσολαβητής και να λάβετε τα κατάλληλα μέτρα για να δημιουργήσετε μια ασφαλή και υποστηρικτική ατμόσφαιρα για τους συμμετέχοντες. Λάβετε υπόψη τις παρακάτω συστάσεις, για να παρέχετε ένα αμοιβαία υποστηρικτικό περιβάλλον μάθησης και να βρείτε τρόπους αντιμετώπισης πιθανών συναισθηματικών αντιδράσεων από τους συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου:

- Ξεκινήστε το εργαστήριο με μια θετική νότα. Δώστε στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να νιώσουν άνετα με το περιβάλλον και δώστε τους χρόνο να γνωριστούν μεταξύ τους και με εσάς, ως διαμεσολαβητή. Αν δημιουργηθεί μια φιλόξενη και υποστηρικτική ατμόσφαιρα, υπάρχουν πολύ περισσότερες πιθανότητες να αναπτύξουν οι συμμετέχοντες σχέσεις εργασίας, να έχουν την εμπιστοσύνη να μοιραστούν τις ιδέες τους και να έχουν την αυτοπεποίθηση να συμμετάσχουν σε παιχνίδια ρόλων.

- Μπορείτε να διαπλάσετε αυτές τις δεξιότητες και αξίες, τόσο με τα παιχνίδια ρόλων, όσο και στην αλληλεπίδρασή σας με τους συμμετέχοντες, καθόλη τη διάρκεια του εργαστηρίου. Αυτό θα επιτρέψει στον διαμεσολαβητή να «καθοδηγήσει τη συζήτηση» στις σημαντικότερες ιδέες του εργαστηρίου.
- Εξηγήστε στους παρόντες ότι είναι χρήσιμο για αυτούς να συμμετέχουν με προσωπικό ύφος κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, αλλά ότι δεν πρέπει να υπερβούν τα προσωπικά τους όρια και το επίπεδο άνεσης όταν μοιράζονται τις εμπειρίες τους. Κατά τον ίδιο τρόπο, παροτρύνετέ τους να σέβονται τα όρια των άλλων συμμετεχόντων. Βεβαιωθείτε ότι μοιράζετε και τις δικές σας προσωπικές εμπειρίες, ως διαμεσολαβητής, επειδή αυτό θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να ανοιχτούν πιο εύκολα.
- Συμφωνήστε ένα «σήμα» που μπορούν να κάνουν οι συμμετέχοντες, όταν θέλουν να δώσουν σιωπηλά να καταλάβετε ότι τα πράγματα γίνονται πολύ στενάχωρα γι' αυτούς (π.χ., να σηκώνουν το χέρι). Πείτε τους ότι δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα να βγει κάποιος από την αίθουσα του εργαστηρίου, αν χρειαστεί να μείνει για λίγο μόνος του για να αντιμετωπίσει τα συναισθήματά του. Αν ο συμμετέχων νιώσει ψυχική δυσφορία κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, δείξτε του την υποστήριξή σας και, στη συνέχεια, φανείτε διαθέσιμοι να του προσφέρετε πρόσθετη βοήθεια ή πιθανώς μια παραπομπή σε κάποιον αρμόδιο εκτός του εργαστηρίου. Κάντε ένα διάλειμμα ή μετριάστε τις συζητήσεις, όταν η ανταλλαγή τραυματικών εμπειριών δημιουργεί άγχος στην ομάδα.
- Είναι πιθανό να μην είστε, *προς το παρόν*, κατάλληλοι να εργαστείτε ως διαμεσολαβητές, αν εσείς οι ίδιοι υποφέρετε από σοβαρή συναισθηματική δυσφορία *κατά τη διάρκεια* μιας συνεδρίας. Ενημερώστε το 2^ο διαμεσολαβητή και να βρείτε έναν κατάλληλο και αποτελεσματικό τρόπο για να ολοκληρώσετε το εργαστήριο. Ο 2^{ος} ο διαμεσολαβητής μπορεί να είναι σε θέση να αναλάβει το ρόλο του 1^{ου} διαμεσολαβητή. Στη συνέχεια, συζητήστε την κατάστασή σας με τον επικεφαλής του έργου και, αν χρειάζεται, ζητήστε περαιτέρω βοήθεια από επαγγελματίες υγείας.
- Αν εσείς οι ίδιοι έχετε υποφέρει από σοβαρή συναισθηματική δυσφορία σε κάποια περίοδο της ζωής σας, ενημερώστε τον επικεφαλής του έργου. Μπορείτε να συζητήσετε πώς να το αντιμετωπίσετε μαζί, πού να λάβετε υποστήριξη και/ή αν ίσως χρειαστεί να αφήσετε αυτή την εργασία για λίγο.

2.2.2 Θέστε κάποιους βασικούς κανόνες

Η συμφωνία σε κάποιους βασικούς κανόνες στην αρχή του εργαστηρίου μπορεί να βοηθήσει στην εδραίωση του σεβασμού και της εμπιστοσύνης. Για παράδειγμα, η εμπιστευτικότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε εργαστηρίου κοινωνικής λειτουργίας, στο οποίο αναπόφευκτα θα περιλαμβάνεται ανταλλαγή προσωπικών εμπειριών μέσα στην ομάδα. Στη συνέχεια, παραθέτουμε ορισμένους βασικούς κανόνες, στους οποίους μπορούν να προστεθούν άλλες υποδείξεις των συμμετεχόντων, όπως και όταν χρειάζεται:

- Τα κινητά τηλέφωνα πρέπει να είναι απενεργοποιημένα. Αν αυτό δεν είναι δυνατό, ρυθμίστε τα σε αθόρυβη λειτουργία σε ένδειξη αλληλοσεβασμού. Μπορεί να είναι ενοχλητικό και σημάδι έλλειψης σεβασμού να σας διακόπτει ένα τηλέφωνο που χτυπά.
- Όταν μαθαίνουμε κάτι που αφορά ψυχοκοινωνικά ζητήματα μπορεί να αγγίξει προσωπικά μας συναισθήματα, εμπειρίες και αναμνήσεις. Γι' αυτό, να δείχνετε ευαισθησία στον εαυτό σας και μεταξύ σας. Αν έχετε οποιεσδήποτε ανησυχίες ή αισθάνεστε άβολα με ένα συγκεκριμένο θέμα, πείτε το.
- Ακούτε πάντοτε όταν μιλάει κάποιος άλλος, ως ένδειξη σεβασμού. Μην συνομιλείτε για ιδιωτικά θέματα, γιατί αυτό αποσπά τη συγκέντρωση.

Βασικές συμβουλές για τους διαμεσολαβητές:

Α) Καθιερώστε προσωπική επαφή με κάθε συμμετέχοντα όταν μπαίνετε στην αίθουσα και δημιουργήστε προσωπικό και ασφαλή χώρο.

Β) Κάντε ανοιχτές ερωτήσεις (ξεκινώντας με «ποιος, τι, πού, πώς και πότε»· κατά προτίμηση μην χρησιμοποιείτε το «γιατί»)

Γ) Αν οι συμμετέχοντες γίνουν αμίλητοι και παθητικοί, αλλάξτε συζήτηση, ρωτώντας «Τι θα κάνατε στην τάδε κατάσταση;».

2.2.3 Ενέργεια σύμφωνα με τις αρχές δράσης των ψυχοκοινωνικών πρώτων βοηθειών

Η διεξαγωγή εργαστηρίων Δεξιοτήτων Ζωής με υπεύθυνο τρόπο απαιτεί μια συγκεκριμένη στάση, η οποία διασφαλίζει ότι δεν κάνουμε κακό στα εμπλεκόμενα άτομα και παρέχουμε την καλύτερη δυνατή υποστήριξη. Αυτό σημαίνει ότι ενεργούμε μόνο προς το συμφέρον των συμμετεχόντων.

Πρώτα από όλα, η υπεύθυνη οργάνωση εργαστηρίων Δεξιοτήτων Ζωής απαιτεί καλή προετοιμασία. Αυτό σημαίνει:

- Μαθαίνουμε για την ομάδα των συμμετεχόντων και τις ατομικές τους καταστάσεις.
- Γνωρίζουμε τις διαθέσιμες υπηρεσίες και μέσα υποστήριξης, στα οποία ενδεχομένως γίνεται παραπομπή, αν καταστεί απαραίτητο.
- Γνωρίζουμε τα ζητήματα που αφορούν την ασφάλεια.

Δεύτερον, κατά τη διευκόλυνση των εργαστηρίων και την εκτέλεση του ρόλου σας ως μέλος του Ερυθρού Σταυρού, εφαρμόστε τις ακόλουθες αρχές δράσης ψυχοκοινωνικής υποστήριξης:

Ακρόαση

- Παρέχετε στον συνομιλητή σας γνήσια φροντίδα και προσοχή.
- Συστηθείτε, δώστε προσοχή, μείνετε συγκεντρωμένοι, ακούστε τι σας λένε και αποδεχτείτε τα συναισθήματα που βιώνουν. Αυτό από μόνο του βοηθά ήδη τους ανθρώπους να ηρεμήσουν.
- Ρωτήστε για τις ανησυχίες τους, ρωτήστε ποιες είναι οι ανάγκες τους και βοηθήστε τους να βρουν λύσεις για τις άμεσες ανάγκες και τα προβλήματά τους.

Παρατήρηση:

- Προσπαθήστε να αξιολογήσετε την κατάσταση και να αποκτήσετε μια εικόνα για τις ανάγκες του ατόμου, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων για την ασφάλεια, των συναισθημάτων και των προσδοκιών που μπορεί να έχουν οι άνθρωποι.
- Όταν προσφέρετε βοήθεια μέσω τηλεφώνου, είναι σημαντικό να αξιολογείτε την κατάσταση κάνοντας ερωτήσεις.
- Σε μη ασφαλείς καταστάσεις, είναι σημαντικό να ξεκινάτε πάντα με προσπάθεια δημιουργίας ασφαλών συνθηκών για τον συνομιλητή σας.

Διασύνδεση:

- Δώστε στο άτομο που βρίσκεται σε ψυχική δυσφορία αξιόπιστες πληροφορίες.
- Δημιουργήστε μία διασύνδεση με αγαπημένα του πρόσωπα και κοινωνική υποστήριξη.
- Βοηθήστε τους να βρουν μια κατάλληλη λύση σε πρακτικά προβλήματα.

- Παραπέμψτε το άτομο που βρίσκεται σε ψυχική δυσφορία σε άλλες μορφές υποστήριξης, αν χρειάζεται· για παράδειγμα, σε πάροχο υπηρεσιών υγείας. Ως εργαζόμενος αρωγής του Ερυθρού Σταυρού, πρέπει να γνωρίζετε και να κατανοείτε τα όριά σας, όσον αφορά ποια βοήθεια μπορείτε να παρέχετε και πότε (και πού) να απευθύνεστε για βοήθεια σε άλλους.

Ζωή:

- Προσπαθήστε να ενισχύσετε την ψυχική ανθεκτικότητα του ατόμου: την ικανότητά του, με βάση τις δεξιότητες, τις γνώσεις, τις ενέργειες και τη συμπεριφορά του, να ανταπεξέλθει και να ανακάμψει από μια δυσμενή εμπειρία.
- Ενισχύετε την ανθεκτικότητα των ανθρώπων προτρέποντάς τους να λάβουν τις δικές τους αποφάσεις, να καλέσουν άτομα του δικτύου τους και να συνεχίσουν τις «κανονικές καθημερινές δραστηριότητές τους» το συντομότερο δυνατό.
- Μιλήστε για το μέλλον με ελπίδα και εμπιστοσύνη.

Προσφέρουμε βοήθεια με τρόπο που είναι κατάλληλος και άνετος για τους ανθρώπους που έχουν ανάγκη. Θέλουμε να χρησιμοποιήσουμε τα εργαστήρια Δεξιοτήτων ζωής για να δημιουργήσουμε έναν ασφαλή και ήρεμο κοινωνικό χώρο, ο οποίος σέβεται την αξιοπρέπεια και τον πολιτισμό των πληγέντων. Αναλογιστείτε λοιπόν τι σημαίνει αυτή η ηθική καθοδήγηση όσον αφορά το πολιτιστικό πλαίσιο. Θέλουμε επίσης να διευκολύνουμε την πρόσβαση σε πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας και ψυχολογικής υποστήριξης.

Κάποια άτομα θα χρειαστούν πολύ πιο εξειδικευμένη ψυχοκοινωνική υποστήριξη ή/και ψυχολογική θεραπεία. Πρέπει να γνωρίζετε τα όριά σας και να ζητάτε βοήθεια από άλλους που μπορούν να παράσχουν ιατρική ή άλλη βοήθεια για να προστατεύσουν την υγεία και την ευεξία αυτών των ατόμων (και μερικές φορές πιθανώς και να τους σώσουν). Επικοινωνήστε με τον επικεφαλής του έργου, αν υποψιάζεστε ότι η συνεργαζόμενη οργάνωση δεν μπορεί να παράσχει την υπηρεσία και ότι η παραπομπή είναι ανεπαρκής. Αυτός θα αναζητήσει εναλλακτικούς τύπους υποστήριξης ή/και θα καθοδηγήσει περαιτέρω ενέργειες.

Άτομα που χρειάζονται άμεσα πιο προηγμένη υποστήριξη:

- Άτομα με σοβαρούς, επικίνδυνους για τη ζωή τους τραυματισμούς που χρειάζονται επείγουσα ιατρική φροντίδα.
- Άτομα που είναι τόσο αναστατωμένα που δεν μπορούν να φροντίσουν τον εαυτό τους ή τα παιδιά τους.
- Άτομα που μπορεί να κάνουν κακό στον εαυτό τους.
- Άτομα που μπορεί να πληγώσουν άλλους.

DO'S

WHEN PROVIDING PSYCHOLOGICAL FIRST AID

- Carefully listen to what the client has to say, in order to understand the kind of support he/she needs
- Show sensitivity and restraint in the way you ask questions
- Use open-ended questions such as: when, where, what, who
- Acknowledge feelings and show you understand
- Explain that emotions and reactions such as anxiety, stress and feelings of insecurity and helplessness are normal
- Recognise people's inner strength and the ways and means they have at their disposal to deal with their feelings
- Be patient and act in a calm manner
- (Only) provide accurate information and be honest about what you know and don't know
- Allow clients to share and process their emotions
- Provide the person in distress with different kinds of options and help him/her with making choices
- Stress that all conversations are confidential, unless the problems raised affect the person's safety, or the safety of others
- Make sure that when you offer assistance, you do no harm (do no harm principle)

DON'TS

WHEN PROVIDING PSYCHOLOGICAL FIRST AID

- Putting pressure on the client to talk if he/she is unable or unwilling to do so
- Asking 'why' questions; this may be perceived as invective and disapproving by the person in distress
- Condemning the client's feelings and actions
- Talking about yourself, your own experiences or personal problems
- Using technical jargon
- Making false promises
- Sharing other people's stories or experiences
- Abusing the trust placed in you by the person in distress, or betraying the confidential nature of the things the client has shared with you

2.2.4 Αντιμετώπιση των συναισθημάτων

Ένας συμμετέχων μπορεί περιστασιακά να έχει έντονη συναισθηματική αντίδραση κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου. Πολλοί διαμεσολαβητές μπορεί να μην είναι βέβαιοι για το πώς πρέπει να ανταποκριθούν σε τέτοιες καταστάσεις. Η συμβουλή μας είναι να προσφέρετε καλοσύνη και να ακούσετε με συμπόνοια για τη θλίψη ή τον πόνο του άλλου. Είναι πάντα χρήσιμο για κάποιον να ξέρει ότι μπορεί να στηριχτεί κάπου και ότι δεν είναι μόνος του. Μην πείτε στο άτομο «όλα καλά, θα το ξεπεράσεις» ή «ξέρω πώς νιώθεις». Ο καθένας έχει διαφορετικό χαρακτήρα και έχει τις δικές του μοναδικές εμπειρίες! Μείνετε ήσυχοι και με σεβασμό για λίγο, και αφήστε τους λίγο χρόνο για να σκουπίσουν τα δάκρυά τους. Μπορείτε να συνεχίσετε τη συζήτηση μόλις το νιώσουν ξανά καλύτερα. Αν χρειάζεται να πείτε κάτι, θα μπορούσατε να πείτε: «*Με την άνεσή σας*» ή «*Λυπάμαι που ζείτε κάτι τόσο οδυνηρό*». Αν ο συμμετέχων χρειάζεται λίγο καθαρό αέρα, αφήστε τον να βγει από την αίθουσα και συνεχίστε τη συζήτηση. Ωστόσο, αν καταλάβετε ότι τα συναισθήματα και οι εκφράσεις ενός ατόμου κυριαρχούν υπερβολικά το εργαστήριο, ίσως χρειαστεί να επαναφέρετε την προσοχή στην ομάδα. Ειδικά αν δείτε ότι οι άλλοι συμμετέχοντες γίνονται ανήσυχοι και νιώθουν άβολα. Μπορεί να μην ενδιαφέρονται να ακούσουν τις ιστορίες ή τα συναισθήματα αυτού του ατόμου. Προτείνετε σε αυτό το άτομο να κάνετε μια ατομική συζήτηση, μετά το εργαστήριο, και συνεχίστε με το πρόγραμμά σας. Στη συνέχεια, αναλύστε την κατάσταση με τον συνδιαμεσολαβητή σας, συμβουλευτείτε τον επικεφαλής του έργου σας ή/και φέρτε το ζήτημα για συζήτηση κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης ομάδας ή μιας συνάντησης συλλογισμού.

2.2.5 Να γνωρίζετε τις απώλειες και τη θλίψη των συμμετεχόντων.

Οι συμμετέχοντες στα εργαστήρια Δεξιοτήτων ζωής αντιμετώπισαν αναμφίβολα κάποια απώλεια και πένθος/θλίψη. Αυτά είναι μέρος της ζωής. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να γνωρίζουν τις διαδικασίες απώλειας και θλίψης/πένθους, όπως και πώς αυτές μπορούν να εκφραστούν κατά τη διάρκεια των εργαστηρίων.

Η απώλεια συνδέεται συνήθως με το θάνατο ενός αγαπημένου προσώπου (π.χ., τερματισμός σχέσης, θάνατος). Ωστόσο, μπορεί επίσης να είναι το αποτέλεσμα ενός ευρέος φάσματος άλλων καταστάσεων, οι οποίες μπορεί να σχετίζονται με τη διαδικασία της μετανάστευσης. Σκεφτείτε την πιθανή απώλεια καλής διαβίωσης, παρουσίας, αξιοπρέπειας, εμπιστοσύνης, ασφάλειας, επαφής με τα παιδιά και άλλα μέλη της οικογένειας, ελέγχου της ζωής του, κοινωνικής υποδομής, αυτοεκτίμησης, εμπιστοσύνης στο μέλλον, υγείας (να βρεθεί αντιμέτωπος με ασθένεια ή αναπηρία). Οι συμμετέχοντες συχνά θα έχουν υποστεί πολλαπλές απώλειες. Η απώλεια μπορεί επίσης να σχετίζεται με απώλεια σωματικής δύναμης, κινητικότητας, εργασίας, φυσικής ελκυστικότητας, σεξουαλικής ικανότητας και κοινωνικής ζωής. Μερικές φορές οι άνθρωποι έχουν χρόνο να προετοιμαστούν για τις απώλειες. Άλλες απώλειες συμβαίνουν ξαφνικά, χωρίς καμία προειδοποίηση. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι το εμπλεκόμενο άτομο δεν είχε την ευκαιρία να προετοιμαστεί για την απώλεια ή να κάνει τις απαραίτητες προετοιμασίες, όπως το να μεταβιβάσει μία επιχείρηση ή να φροντίσει για πράγματα ή ανθρώπους.

Οι άνθρωποι παρουσιάζουν μεγάλη ποικιλία αντιδράσεων στην απώλεια. Αρχίζουν να αμφισβητούν τις θρησκευτικές και πνευματικές πεποιθήσεις τους, καθώς και να επανεκτιμούν τους στόχους και τα σχέδιά του. Η διαδικασία του πένθους αποτελείται από πέντε διαφορετικά στάδια:

1. Άρνηση: «Δεν μπορεί να συμβαίνει σε μένα αυτό το πράγμα».
2. Θυμός: «Γιατί συμβαίνει αυτό;» Ποιος φταίει;
3. Διαπραγμάτευση: «Ας πάψει να συμβαίνει αυτό και σε αντάλλαγμα εγώ ____».
4. Κατάθλιψη: «Είμαι πολύ λυπημένος για να κάνω οτιδήποτε».
5. Αποδοχή: «Το ξεπέρασα αυτό που συνέβη».

Δεν περνούν όλα τα άτομα που πενθούν από αυτά τα στάδια. Στην πραγματικότητα, μερικοί άνθρωποι ξεπερνούν το πένθος/θλίψη τους χωρίς να περάσουν από κανένα από αυτά τα στάδια.

Οι τελετουργίες μπορούν να διευκολύνουν τη μετάβαση σε ένα νέο στάδιο πένθους/θλίψης. Ωστόσο, υπάρχουν σίγουρα και μη υγιείς αντιδράσεις στην απώλεια, όπως το να παραμένει κάποιος εμμονικά σε ένα οποιοδήποτε από τα πέντε στάδια ή να παρουσιάζει αντιδράσεις όπως η ενοχή, η κατάθλιψη, ο θυμός, η απομόνωση, η χρήση ναρκωτικών ή η κατάχρηση αλκοόλ. Δεν υπάρχει τυπική απάντηση στην απώλεια, όπως δεν υπάρχει τυπική απώλεια. Το πένθος είναι τόσο ατομικό, όσο και η ζωή μας.

Μπορείτε να βοηθήσετε άτομα που πενθούν ως εξής:

- Παρέχετε πρακτική υποστήριξη, όπως: οργανώστε κηδείες ή άλλες τελετές.
- Παροτρύνετε την κοινωνική υποστήριξη της οικογένειας και των φίλων.
- Μείνετε κοντά τους, ακούστε τους και παρέχετε φροντίδα.
- Ανατρέξτε στη βοήθεια επαγγελματιών.

2.2.6 Μάθετε πώς να απευθύνεστε σε πάροχους υπηρεσιών υγείας.

Οι διαμεσολαβητές πρέπει να είναι σε θέση να κατευθύνουν τους συμμετέχοντες προς τους κατάλληλους πάροχους υπηρεσιών υγείας. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να είναι σωστές οι

γνώσεις σας για τα δικαιώματα υγείας και τις διαδικασίες που προβλέπονται για τους επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων. Πρέπει να γνωρίζετε πώς μπορούν να έχουν πρόσβαση σε οικογενειακό γιατρό, νοσοκομείο, φαρμακευτική αγωγή, ψυχολογική υποστήριξη (ακόμη και όταν παρουσιάζονται τάσεις αυτοκτονίας) - με ή χωρίς ασφάλεια υγείας. Ενισχύστε τις γνώσεις σας για τα νόμιμα δικαιώματά τους για στέγη, νομική υποστήριξη. κ.λπ. Συμπεριλάβετε πληροφορίες σχετικά με:

- Ασθενοφόρα, πυροσβεστικά οχήματα και αστυνομία, σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.
- Γενικούς γιατρούς και κέντρα πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας (ακόμη και εκτός ωρών κανονικής λειτουργίας).
- Τους ιατρικούς φακέλους (όσοι έχουν πρόσβαση, προστατεύονται από το απόρρητο).
- Πώς αντιμετωπίζονται τα ιατρικά έξοδα (ποιος θα πληρώσει τους λογαριασμούς).

2.3 Μετά το εργαστήριο: Πιστοποιητικά, αξιολόγηση και μετρήσεις αποτελεσμάτων

2.3.1 Συμμετέχοντες, έντυπα αξιολόγησης και πιστοποιητικά

Ζητάτε από τους συμμετέχοντες να γράφουν τα ονόματά τους και τους αριθμούς τηλεφώνου, σε ένα παρουσιολόγιο, στην αρχή κάθε εργαστηρίου. Οι αριθμοί τηλεφώνου πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο για την επικοινωνία με τους συμμετέχοντες σχετικά με τις μετρήσεις αποτελέσματος, μετά από 6 και 12 μήνες. Εξηγήστε ξεκάθαρα στους συμμετέχοντες ότι ο Ερυθρός Σταυρός δεν θα κοινοποιήσει ονόματα, αριθμούς τηλεφώνου ή άλλες προσωπικές πληροφορίες σε άλλους οργανισμούς. Προφανώς, οι συμμετέχοντες είναι ελεύθεροι να αποφασίσουν αν επιθυμούν να δηλώσουν ή όχι τα στοιχεία επικοινωνίας τους. Επιπλέον, εκτυπώστε τα πιστοποιητικά, συμπληρώστε τα ονόματα και τις ημερομηνίες γέννησης και μοιράστε τα.

2.3.2 Μετρήσεις αποτελεσμάτων

Έχουμε αξιολογήσει δομικά τα εργαστήρια από την έναρξη των εργαστηρίων Δεξιοτήτων ζωής, το 2017, για να μαθαίνουμε συνεχώς και να βελτιώνουμε την ποιότητα των ενοτήτων. Είναι αυτονόητο ότι σίγουρα θέλουμε να ξέρουμε αν η εργασία μας κάνει τη διαφορά στη ζωή των ανθρώπων. Ως εκ τούτου, έχουμε αρχίσει να μετράμε τα αποτελέσματα των ενοτήτων των Δεξιοτήτων ζωής από το 2018. Αυτές οι μετρήσεις στοχεύουν να αλλάξουν τον τρόπο σκέψης των συμμετεχόντων και πιθανώς ακόμη και τη συμπεριφορά τους. Επικοινωνούμε τηλεφωνικά με τους συμμετέχοντες του εργαστηρίου Δεξιοτήτων ζωής περίπου 6 και 12 μήνες μετά το εργαστήριο για να ολοκληρώσουμε τις μετρήσεις. Ζητάμε από τους συμμετέχοντες να παρουσιάζονται αυτοπροσώπως για τις συνεντεύξεις.

3 Ενότητα: Πρόσβαση στην Υγεία

Σκοπός:

Στόχος αυτού του εργαστηρίου είναι να αυξήσει τις γνώσεις των συμμετεχόντων για το πώς λειτουργεί το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης, παρέχοντας τους καλύτερη πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, αν και όταν παραστεί ανάγκη.

Κατά τη διάρκεια αυτού του εργαστηρίου, οι διαμεσολαβητές θα πρέπει να τονίσουν:

1. Πού μπορούν οι συμμετέχοντες να συμβουλευτούν έναν γιατρό για τα προβλήματα υγείας τους.
2. Τι να λένε για το νομικό τους καθεστώς.
3. Πώς να αντιμετωπίζουν τους οικονομικούς λογαριασμούς που σχετίζονται με την υγειονομική περίθαλψη.

Οι συμμετέχοντες θα γνωρίζουν καλύτερα τα εξής στοιχεία μετά την ολοκλήρωση του εργαστηρίου:

- a) τα καθήκοντα και τις λειτουργίες των παρόχων υπηρεσιών υγείας που χρησιμοποιούνται συχνότερα στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης των Κάτω Χωρών·
- b) τη σημασία αναζήτησης επαγγελματικής υγειονομικής περίθαλψης όταν υπάρχει ανάγκη, και
- c) την ανάγκη να είναι ειλικρινείς σχετικά με την έλλειψη νομικού καθεστώτος και ασφάλισης υγείας μπροστά στους παρόχους υπηρεσιών υγείας.

4 Ενότητα: Εκφραζόμαστε καθαρά

Σκοπός:

Ο στόχος αυτής της ενότητας είναι να τεθούν συλλογισμοί σχετικά με τρόπους επικοινωνίας των συμμετεχόντων και, στη συνέχεια, να αυξηθούν οι γνώσεις τους.

Οι διαμεσολαβητές θα δώσουν έμφαση στους διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας, κατά τη διάρκεια αυτού του εργαστηρίου, που μπορεί να έχουν όλοι διαφορετικά αποτελέσματα. Τα άτομα θα πρέπει αναλογιστούν ποια είναι προσωπικά τους όρια, πώς επηρεάζονται όταν αυτά τα όρια πιέζονται και πώς μπορούν να αντιμετωπίσουν αυτή τη κατάσταση με βιώσιμο τρόπο κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου.

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να μπορούν να κάνουν τα εξής μετά την ολοκλήρωση αυτού του εργαστηρίου:

- Να αναγνωρίζουν τους διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας.
- Να γνωρίζουν τον τρόπο επικοινωνίας που προτιμούν, καθώς και τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του.
- Να ξέρουν πώς να εκφράζουν αποτελεσματικά τη γνώμη τους.
- Στοιχεία προσωπικής επικοινωνίας

5 Ενότητα: Όλα όσα πρέπει να ξέρετε για το άγχος

Σκοπός:

Αυτή η ενότητα στοχεύει να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αναλογιστούν τις αιτίες του άγχους στην καθημερινή τους ζωή και να αναγνωρίσουν τις επιπτώσεις του άγχους στον οργανισμό.

Κατά τη διάρκεια αυτού του εργαστηρίου, οι διαμεσολαβητές πρέπει να τονίσουν ότι το άγχος είναι ένα γεγονός της καθημερινότητας, που όλοι βιώνουμε. Ωστόσο, αν και το άγχος είναι μια φυσιολογική αντίδραση, μερικοί άνθρωποι βιώνουν περισσότερο άγχος από άλλους και ο καθένας μας το διαχειρίζεται διαφορετικά. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να αναγνωρίζουν τα σημάδια άγχους και πώς επηρεάζονται από αυτά, κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου.

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι σε θέση να κάνουν τα εξής μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας:

- Να περιγράφουν τα διάφορα είδη άγχους.
- Να καταγράφουν και να ιεραρχούν τους παράγοντες που προκαλούν άγχος.
- Να χρησιμοποιούν και να εξηγούν τρόπους διαχείρισης ή αντιμετώπισης του άγχους.
- Να αναγνωρίζουν το μη υγιές άγχος και πώς αυτό επηρεάζει τον οργανισμό μας.
- Να προσδιορίζουν τις αιτίες του ανεπιθύμητου άγχους.
- Να χρησιμοποιεί αποτελεσματικές τεχνικές χαλάρωσης και μείωσης του άγχους (Ασκήσεις αναπνοής).

Προετοιμασία:

Διαβάστε το [κεφάλαιο 1](#) και το [κεφάλαιο 2](#) αυτού του εγχειριδίου και βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να αναπαράγετε το περιεχόμενο του [κεφαλαίου 2.2.6. 2.2.6.](#) Επικοινωνήστε με τον κύριο διαμεσολαβητή του προηγούμενου εργαστηρίου για λάβετε πληροφορίες σχετικά με τις εμπειρίες τους με την ομάδα. Μοιραστείτε τις εργασίες διευκόλυνσης με τον συνδιαμεσολαβητή σας. Πηγαίνετε στην αίθουσα του εργαστηρίου, 30 λεπτά νωρίτερα για να ενημερώσετε τους συμμετέχοντες ότι ξεκινάτε να ετοιμάζετε την αίθουσα.

Υλικά:

- Αυτό το εγχειρίδιο (Εγχειρίδιο Δεξιοτήτων Ζωής)
- Παρουσιολόγιο
- Έντυπο αξιολόγησης
- Ετικέτες ονομάτων
- Χαρτί για χαρτοπίνακα και χρωματιστοί μαρκαδόροι
- Μπαλόνια και κάρτες έμπνευσης
- Φυλλάδιο εικόνας σώματος για το άγχος
- Φυλλάδιο για την πυραμίδα της ζωής
- Φυλλάδιο για την πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη
- Προαιρετικά: Μοντέλο ανθρώπινου κορμού

5.1 Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)

Καλώς ήρθατε, σε όλους εσάς! Αυτό το εργαστήριο θα διαρκέσει περίπου δύο ώρες.

- Πώς είστε σήμερα;

- Σύντομη ανασκόπηση προηγούμενων εργαστηρίων – Μπορεί κάποιος να μας θυμίσει τι συζητήσαμε στο προηγούμενο εργαστήριο; Και υπάρχουν ερωτήσεις από το τελευταίο εργαστήριο;
 - ο Εκφραζόμαστε καθαρά
 - ο Τρόποι επικοινωνίας: επιθετικός, παθητικό-επιθετικός, παθητικός, διεκδικητικός
 - ο Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
- Το σημερινό πρόγραμμα:
 - ο Τι είναι το άγχος
 - ο Επιπτώσεις του άγχους στον οργανισμό
 - ο Πυραμίδα της ζωής
 - ο Υγιείς ενέργειες
- Θα μιλήσουμε για πράγματα που μπορεί να σημαίνουν πολλά για εσάς ή για τα οποία θέλετε να πείτε κάτι. Μπορείτε να λέτε πάντα τη γνώμη σας για αυτά που σας λέμε και θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε σε όλες σας τις ερωτήσεις. Θα προσπαθήσουμε να μιλήσουμε για πράγματα που ενδιαφέρουν όλη την ομάδα.
- Δεν είμαστε επαγγελματίες γιατροί ή νοσηλευτές ή ψυχολόγοι. Παρέχουμε απλώς πληροφορίες που μπορούν να σας βοηθήσουν να μάθετε καλές δεξιότητες ζωής. Θα ξεκινήσουμε γνωρίζοντας ο ένας τον άλλον. Ελπίζουμε ότι θα μάθετε νέα πράγματα σήμερα και ότι αυτή η συνεδρία θα είναι χρήσιμη! Θα αρχίσω με το να συστηθώ.

Παρακαλούμε σηκώστε το χέρι σας, αν κάτι δεν σας είναι ξεκάθαρο κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου και θα κάνουμε ό,τι μπορούμε για να σας το εξηγήσουμε. Πιστεύουμε επίσης ότι είναι σημαντικό να δείχνουμε σεβασμό ο ένας στον άλλον σε αυτό το εργαστήριο. Για παράδειγμα, πρέπει να ακούμε ο ένας τον άλλον, να επιτρέπει ο ένας στον άλλον να ολοκληρώσει την ομιλία του και να μην μεταφέρουμε σε τρίτους προσωπικά πράγματα που μπορεί να ακούσουμε σε αυτό το εργαστήριο. Ως Ερυθρός Σταυρός, θα αντιμετωπίσουμε τις ερωτήσεις σας με προσοχή και φροντίδα.

Δεν δίνουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε άλλους, ούτε εδώ ούτε σε άλλες περιπτώσεις. Δίνουμε τα προσωπικά στοιχεία στους παρόχους υπηρεσιών υγείας, μόνο αν κάποιος έχει ζητήσει τη βοήθειά μας και μάς έχει δώσει την άδεια να κοινοποιήσουμε αυτές τις πληροφορίες. Θα θέλαμε επίσης να σας ζητήσουμε να απενεργοποιήσετε το τηλέφωνό σας ή να το θέσετε σε αθόρυβη λειτουργία, κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου. Με αυτόν τον τρόπο, θα αποσπάται λιγότερο η προσοχή μας. Θα θέλαμε να μείνετε μαζί μας για όλη τη διάρκεια του εργαστηρίου. Ωστόσο, αν θέλετε να βγείτε από την αίθουσα, προσπαθήστε να το κάνετε όσο το δυνατόν πιο ήσυχα.

Σημείωση: Μην ξεχνάτε ότι αυτό είναι ένα εργαστήριο και όχι μια διάλεξη. Γι' αυτό σας παρακαλώ να σκεφτείτε την ισορροπία μεταξύ θεωρίας (ψυχοεκπαίδευση) και ανταλλαγής προσωπικών εμπειριών!

5.2 Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)

Βλ. [Παράρτημα 4](#).

5.3 Τι είναι το άγχος; (15 λεπτά)

Συμβουλές για τους διαμεσολαβητές:

Αν αισθάνεστε ότι η ατμόσφαιρα στην ομάδα είναι ήδη αρκετά βαριά και/ή στους συμμετέχοντες μπορεί να έρχονται, όλο και περισσότερο, αρνητικές σκέψεις και συναισθήματα άγχους, τότε περιορίστε αυτό το μέρος στο βασικό μήνυμα: α) Το άγχος είναι μια φυσιολογική αντίδραση σε μία μη φυσιολογική κατάσταση, β) Το άγχος μπορεί να προσφέρει θετική συμβολή, γ) Οι ορμόνες του άγχους είναι απαραίτητες για την εκτέλεση καθηκόντων, την καταπολέμηση του εχθρού, την εύρεση λύσεων σε μια κατάσταση κρίσης, τη σωτηρία μας από μια επικίνδυνη κατάσταση, και δ) Άρα, το άγχος είναι μια φυσιολογική ανθρώπινη κατάσταση. Ωστόσο, η ζωή σε μια συγκεκριμένη χώρα χωρίς νόμιμα δικαιώματα είναι συχνά μια τεράστια πηγή άγχους.

Ομαδική συζήτηση:

Ομαδική ερώτηση: Ο όρος «άγχος» (στρες) χρησιμοποιείται συχνά στη Δυτική Ευρώπη. Ωστόσο, πολλές γλώσσες δεν έχουν κυριολεκτική μετάφραση για την έννοια του «άγχους» (στρες). Υπάρχει μια πολιτισμική εξήγηση για αυτόν τον όρο. Ο όρος «άγχος» (στρες) σημαίνει κάτι για τη μητέρα σας; Και αν ναι, πώς θα ορίζατε το άγχος; Αν όχι, τι είδους άλλες έννοιες χρησιμοποιούν οι άνθρωποι στην κουλτούρα σας για να περιγράψουν το «άγχος»;

Εξηγήστε:

- Το άγχος (στρες) είναι μια φυσιολογική αντίδραση σε μια μη φυσιολογική κατάσταση.
- Οι ορμόνες του άγχους είναι απαραίτητες για την εκτέλεση καθηκόντων, την καταπολέμηση του εχθρού, την εύρεση λύσεων σε μια κατάσταση κρίσης, τη σωτηρία μας από μια επικίνδυνη κατάσταση.
- Άρα, το άγχος είναι μια φυσιολογική ανθρώπινη κατάσταση.
- Για παράδειγμα, τι θα συνέβαινε αν ερχόσασταν αντιμέτωποι με ένα δηλητηριώδες φίδι;
- Ο οργανισμός σας θα προετοιμαστεί για μια επικίνδυνη κατάσταση και θα απελευθερώσει μια ορμόνη του άγχους.
- Ο οργανισμός σας θα ανταποκριθεί στο άγχος/στρες με αυξημένο καρδιακό ρυθμό, ταχύτερη αναπνοή, αυξημένη αρτηριακή πίεση και/ή αίσθημα θερμότητας/ιδρώτα.
- Αυτή είναι μία κατάσταση ψυχικού ή συναισθηματικού εξαναγκασμού.
- Η ανάπτυξη της έντασης είναι μια απάντηση στις δύσκολες συνθήκες.
- Όταν οι άνθρωποι έρχονται αντιμέτωποι με μια άμεσα επικίνδυνη κατάσταση, μπορούν ενστικτώδως να δώσουν τρεις απαντήσεις: να παλέψουν, να φύγουν ή να παγώσουν. Αυτοί οι τρεις τύποι ενστικτώδους αντίδρασης είναι φυσιολογικοί και υγιείς. Όλοι έχουμε μία δική μας ενστικτώδη αντίδραση.

Ομαδική άσκηση:

- Παρακαλώ, σηκωθείτε όλοι, πάρτε ένα μπαλόνι και φουσκώστε το.
- Στη συνέχεια, κλείστε τα μάτια σας. Συνεχίστε να κρατάτε το μπαλόνι, για να μην σκάσει. *Ως διαμεσολαβητής, περπατήστε ανάμεσα στην ομάδα, επιλέξτε ένα από τα μπαλόνια και πιέστε το λίγο για να σκάσει. Αυτό θα κάνει τους συμμετέχοντες να έρθουν σε εγρήγορση και τα επίπεδα άγχους τους θα αυξηθούν. Μετά από μερικά λεπτά:*
- Άνοιξε τα μάτια σας και καθήστε ξανά. Μπορείτε να αφήσετε τον αέρα να βγει από το μπαλόνι.
- Συζητήστε: Πώς αισθανθήκατε; Νιώσατε αβέβαιοι για το αν το μπαλόνι θα σκάσει ή όχι; Σας κράτησε πολύ σε εγρήγορση, σωστά; Λοιπόν, αυτό είναι άγχος. Το άγχος προκαλεί ένταση στο σώμα και στο μυαλό μας.

Άσκηση σε ζευγάρια:

Θα δείξετε πώς λειτουργεί αυτή η άσκηση μαζί με τον συνδιαμεσολαβητή σας. Σταθείτε ο ένας μπροστά στον άλλο, κοιτάξτε ο ένας τον άλλον στο πρόσωπο, σε απόσταση περίπου 50-70 εκατοστά. Παρακαλώ σηκωθείτε και σταθείτε ανά δύο. Τώρα προσέξτε καθώς την/τον σπρώχνω (τον άλλο συνδιαμεσολαβητή). Παρακαλώ, προσπαθήστε και παρατηρήστε πώς αντιδράτε. Στη συνέχεια αλλάξτε ρόλους.

Συζητήστε στην ομάδα: Ποια ήταν η αντίδρασή σας;

Βήμα μπροστά = ένστικτο μάχης.

Στέκομαι ακίνητος = ένστικτο παγώματος.

Βήμα προς τα πίσω = ένστικτο φυγής.

Ένα άτομο μπορεί να έχει διαφορετικούς τύπους ενστικτωδών αντιδράσεων, ανάλογα με την κατάσταση, αλλά, τις περισσότερες φορές, υπάρχει μία συγκεκριμένη αντίδραση που χρησιμοποιείται πιο συχνά.

Εξηγήστε:

- Υπάρχει διαφορά μεταξύ του ξαφνικού άγχους/στρες και του μακροχρόνιου άγχους/στρες. Σχεδιάστε ένα χρονοδιάγραμμα για να το οπτικοποιήσετε.
- Το ξαφνικό άγχος είναι γνωστό ως οξύ άγχος. Είναι μια βραχυπρόθεσμη αντίδραση σε ένα γεγονός, σαφώς καθορισμένο, με αρχή και τέλος. Το αποτέλεσμα μπορεί να είναι μία ξαφνική αύξηση στον καρδιακό ρυθμό και μπορεί να είναι χρήσιμο. Μας προετοιμάζει για μελλοντικές αναπόφευκτες αγχωτικές καταστάσεις. Παράδειγμα: Αυξημένα επίπεδα άγχους κατά τη διάρκεια εξετάσεων.
- Το μακροχρόνιο άγχος είναι γνωστό ως χρόνιο άγχος. Είναι μια παρατεταμένη μορφή άγχους, χωρίς σαφώς καθορισμένο χρονικό διάστημα. Έχει μία ή πολλές συνεχείς απαιτήσεις και αρχίζει να έχει σοβαρές επιπτώσεις στην υγεία και τις σχέσεις. Παράδειγμα: Να παραμένει κάποιος αγχωμένος κατά τη διάρκεια της νύχτας, παρόλο που οι εξετάσεις έχουν τελειώσει.
- Ένα άλλο καθημερινό άγχος μπορεί, για παράδειγμα, να αφορά το αν θα έχεις να φας ή ένα μέρος να κοιμηθείς. Η αντιμετώπιση αυτού του είδους του άγχους μπορεί να είναι απλά μια ξαφνική κατάσταση, αλλά μπορεί και να συνεχιστεί για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- Το μακροχρόνιο άγχος έχει τον πιο αρνητικό αντίκτυπο στην υγεία σας.
- Ανεξάρτητα από τα νόμιμα δικαιώματά σας, ο καθένας έχει άγχος· διαφορετικό το ένα από το άλλο. Ακόμα κι αν έχετε νόμιμο δικαίωμα παραμονής σε αυτή τη χώρα, μπορεί να υποφέρετε από άγχος. Για παράδειγμα, μπορεί να ανησυχείτε για την ασθένεια του πατέρα σας ή την αναζήτηση εργασίας ή πηγής εισοδήματος. Η μακροχρόνια ανησυχία και το άγχος μπορεί να έχουν μεγάλο αντίκτυπο στην υγεία σας και θα θέλαμε να το κατανοήσετε αυτό. Μπορεί να υποφέρετε από άγχος αν το παιδί σας δεν πάει καλά ή δεν είναι χαρούμενο στο σχολείο.



Συμβουλή για διαμεσολαβητές:

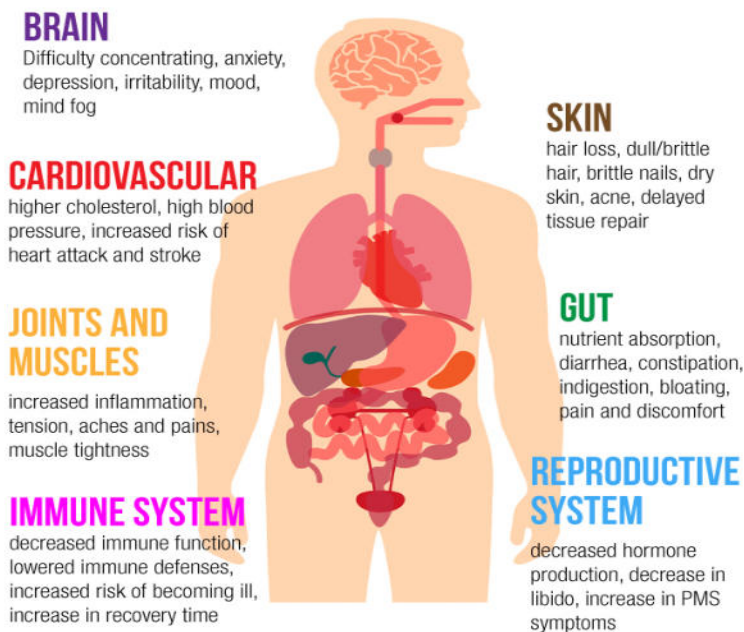
Ως διαμεσολαβητής, ξεκινήστε δίνοντας ένα παράδειγμα από τη δική σας προσωπική εμπειρία. Αυτό θα συμβάλει στην ανταλλαγή εμπειριών, θα ενεργοποιήσει τους συμμετέχοντες και θα προωθήσει την αμοιβαία εμπιστοσύνη. Μπορεί να είναι πιο εύκολο για τους συμμετέχοντες να μοιραστούν τις εμπειρίες τους, αφού πρώτα ακούσουν τις δικές σας.

5.4 Επιπτώσεις του άγχους/στρες (προαιρετικά, 20 λεπτά)

Συμβουλή για διαμεσολαβητές:

Αν αισθάνεστε ότι η ατμόσφαιρα στην ομάδα είναι ήδη αρκετά βαριά και/ή στους συμμετέχοντες μπορεί να έρχονται, όλο και περισσότερο, αρνητικές σκέψεις και συναισθήματα άγχους, τότε περιορίστε αυτό το μέρος στο βασικό μήνυμα: α) Το άγχος είναι μια φυσιολογική αντίδραση σε μία μη φυσιολογική κατάσταση, β) Το άγχος μπορεί να προσφέρει θετική συμβολή, γ) Οι ορμόνες του άγχους είναι απαραίτητες για την εκτέλεση καθηκόντων, την καταπολέμηση του εχθρού, την εύρεση λύσεων σε μια κατάσταση κρίσης, τη σωτηρία μας από μια επικίνδυνη κατάσταση, και δ) Άρα, το άγχος είναι μια φυσιολογική ανθρώπινη κατάσταση. Ωστόσο, η ζωή σε μια συγκεκριμένη χώρα χωρίς νόμιμα δικαιώματα είναι συχνά μια τεράστια πηγή άγχους.

Μοιραστείτε το φυλλάδιο Συνέπειες του άγχους στον οργανισμό



Εξηγήστε:

Οι συνέπειες του άγχους (στρες) είναι πολλές για τον οργανισμό μας. Πονοκέφαλοι, πόνοι στην πλάτη, πόνοι στους ώμους, πόνος στις αρθρώσεις και παρατεταμένη κόυραση μπορεί να προκληθούν από το άγχος, ακόμη και χωρίς άμεση φυσική αιτία. Επιπλέον, τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες βιώνουν αλλαγές στη λίμπιντο τους και συχνά νιώθουν ντροπή για αυτό.

Συμβουλή: Αυτό δεν είναι κάτι για το οποίο αρέσει στους ανθρώπους να μιλούν. Αναφέρετέ το, σαν τυχαία, ως αποτέλεσμα του άγχους και προχωρήστε στο επόμενο μέρος. Η αναφορά αυτών των πραγμάτων μπορεί ήδη να χρησιμεύσει για τη βελτίωση της συνειδητοποίησης.

Ατομική άσκηση:

Μοιράστε το φυλλάδιο με το άδειο σώμα. Ζητήστε από κάθε συμμετέχοντα να σημειώσει στο χαρτί σε ποιο σημείο του σώματός του νιώθει τα σημάδια του άγχους. Ζητήστε τους να σκεφτούν τι είδους εμπειρία είναι αυτή. Για παράδειγμα: αίσθημα πίεσης, έντονος πόνος σε ένα συγκεκριμένο σημείο, ήπιος πόνος που επιμένει στο βάθος σε μια συγκεκριμένη ζώνη, έκζεμα, τριχόπτωση, σπυράκια κ.λπ.

Συμβουλή για διαμεσολαβητές:

Προσπαθήστε να εντοπίσετε τυχόν εκφράσεις της ιδιαίτερης κουλτούρας του ομιλητή ή ιδιωτισμούς, όπως «έχω κάτι στον εγκέφαλο, δεν μπορώ να αναπνεύσω, έχω βράχο στο στομάχι». Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε έμμεση επικοινωνία όπως αυτή για να εξερευνήσετε περαιτέρω τα σημάδια.

Ομαδική συζήτηση για το άγχος (προαιρετικά, 15 λεπτά)

Θυμηθείτε μία κατάσταση όπου αισθανθήκατε αγχωμένοι ή στρεσαρισμένοι την περασμένη εβδομάδα:

- Πώς νιώθατε;
- Ποιες ήταν οι σκέψεις σας;
- Τι κάνατε για αυτό;
- Τι θα μπορούσατε να κάνετε διαφορετικά;
- Τι κάνετε στην καθημερινότητά σας για να είστε χαρούμενοι;

Εξηγήστε: Το να νιώθουμε άγχος θα επηρεάσει το σώμα, το μυαλό και τη συμπεριφορά μας. Μπορεί να επηρεάσει και άλλους τομείς της ζωής μας (σκεφτείτε πώς έχει ήδη αλλάξει τη ζωή σας). Αλλά ισχύει και το αντίθετο: αν μειώσουμε το άγχος σε έναν τομέα, μπορεί να νιώθουμε καλύτερα και λιγότερο επιβαρυνμένοι και σε άλλους τομείς της ζωής. Για παράδειγμα, αν νιώθετε απογοήτευση ή θυμό και από αντίδραση πάτε για τρέξιμο, το αίμα στο σώμα σας θα ρέει καλύτερα (υγεία), αλλά μπορεί και να σας περάσουν οι στεναχώριες.

5.5 Δημιουργική έκφραση (προαιρετικά, 15 λεπτά)

Δημιουργήστε ένα σχέδιο ή ένα κολάζ, στο οποίο εκφράζετε το άγχος που βιώνετε. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μολύβια, φωτογραφίες και εικόνες από περιοδικά. Μπορείτε να προσθέσετε παραθέσεις, φράσεις, λέξεις, σύμβολα κ.λπ., ... ό,τι θέλετε! Βάλτε όλα τα σχέδια και τα κολάζ σε ένα κουτί μόλις τελειώσουν. Κλείστε το κουτί και βάλτε το σε μια γωνία του δωματίου. Εξηγήστε ότι αυτός είναι ένας συμβολικός τρόπος να απομακρύνετε τις εμπειρίες του άγχους σας.

5.6 Πυραμίδα της ζωής (30 λεπτά)

Ομαδική συζήτηση:

Μοιράστε το φυλλάδιο «πυραμίδα της ζωής». Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να δουν το διάγραμμα. Συζητήστε:

- Ποιες είναι οι πρωταρχικές μας ανάγκες; Γιατί αυτές είναι πρωταρχικές; Γιατί είναι τόσο ουσιώδεις; Παραδείγματα: τροφή, νερό, στέγη, οξυγόνο. Πράγματα που είναι κρίσιμα για την επιβίωσή μας. Προσαρμόστε τις ερωτήσεις σας ανάλογα με το επίπεδο της ομάδας. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να φέρουν παραδείγματα. Αν η ομάδα καταλαβαίνει εύκολα, προχωρήστε στον επόμενο τομέα άγχους.
- Ποιες είναι οι ανάγκες μας για...;
 - **Ένα ασφαλές περιβάλλον:** Προσωπικός χώρος, ασφάλεια σώματος/περιουσίας, προστασία, ελευθερία.
 - **Υγεία/ευεξία:** Σωματική και ψυχική υγεία, επίγνωση των συμπτωμάτων του σώματός μας, επίγνωση για το ότι είμαστε υγιείς και για τις ασθένειες, γνώση για το που μας παρέχεται υγειονομική περίθαλψη.
 - **Συμμετοχή/ανήκειν:** Οικογένεια, φιλία, κοινωνική ζωή, ρομαντική σχέση, συμμετοχή σε μία ομάδα.
 - **Δημιουργία/ανάπτυξη της προσωπικότητας:** Χόμπι, εκπαίδευση, έκφραση ταλέντων/δεξιοτήτων στην εργασία, γλώσσα, μάθηση για ανάπτυξη της προσωπικότητας, περιέργεια, εργαστήρια, μαθήματα.
 - **Νόημα της ζωής:** Ικανοποίηση, εκτίμηση της «ζωής», παρέχοντας κάτι από τα βαθύτερα και σημαντικά μέρη του εαυτού μας στον κόσμο, συμπεριλαμβανομένης της έκφρασης και του αγώνα για αξίες, ταυτότητα, ελευθερία, γνώμη κ.λπ., αλλά και τη βοήθεια προς τους άλλους, τη διασκέδαση και την αυτοεκτίμηση.

Εξηγήστε:

- Αν νιώθουμε άγχος σε έναν τομέα, αυτό μπορεί να επηρεάσει πιθανώς και άλλους τομείς της ζωής μας.
- **Αλλά ισχύει και το αντίθετο: αν μειώσουμε το άγχος σε έναν τομέα, μπορεί να νιώθουμε «ελαφρύτεροι» και σε άλλους τομείς της ζωής.** Αυτή είναι η δύναμή μας ως ανθρώπινα όντα.
- Παράδειγμα: Αν, μετά από κάποιο διάστημα που μείναμε μόνοι μας, ξαναβρούμε τους στενούς φίλους ή την οικογένειά μας, νιώθουμε το συναίσθημα ότι ανήκουμε κάπου. Μπορεί επίσης να αισθανόμαστε λιγότερο άγχος για το μέλλον μας (το νόημα της Ζωής), να υποφέρουμε λιγότερο από σωματικούς πόνους (υγεία και ευεξία) και να βρούμε το κίνητρο να συμμετέχουμε ενεργά σε αθλήματα ή θρησκευτικές ομάδες (ανάπτυξη της προσωπικότητας).
- Σε έναν ιδανικό κόσμο, όλες οι ανάγκες μας, σε κάθε έναν από αυτούς τους τομείς της ζωής, θα εκπληρωνόταν. Ωστόσο, ως άνθρωποι, οι ανάγκες μας δεν εκπληρώνονται ποτέ πλήρως. Είναι στη φύση μας, όταν έχουμε κάτι, να θέλουμε και κάτι άλλο.
- Σημαντικό: Τα πράγματα που μπορούμε να κάνουμε για να εξισορροπήσουμε τις ανάγκες μας σε κάθε τομέα θα αναλυθούν στο επόμενο μέρος αυτού του εργαστηρίου.



Συμβουλές για διαμεσολαβητές:

- Επικεντρωθείτε στα δυνατά σημεία των συμμετεχόντων για την αντιμετώπιση του άγχους και των δύσκολων καταστάσεων. Προσπαθήστε να μην αφιερώσετε πολύ χρόνο στο άγχος αυτό καθαυτό. Αυτό θα σας βοηθήσει να αποφύγετε να μπειτε πολύ βαθιά στη σκοτεινή πλευρά της ζωής τους, αλλά αντιθέτως να τους δώσετε ιδέες για το πώς να πορευτούν, καθώς και παραδείγματα και ενέργεια.
- Πείτε τους ότι δεν υπάρχει καλό ή κακό στα διάφορα βήματα της ζωής. Στόχος αυτής της άσκησης είναι να δούμε τι έχουμε και τι δεν έχουμε στη ζωή μας.
- Προσπαθήστε να εστιάσετε στους μεταβλητούς παράγοντες σε σχέση με αυτά που δεν έχουν. Για παράδειγμα, αν ένας συμμετέχων παραπονιέται ότι όλοι οι φίλοι του βρίσκονται ακόμα στην πατρίδα του, συμβουλευτέ τον να κάνει νέους φίλους ή να βρίσκει τρόπους να επικοινωνεί μαζί τους πιο συχνά.
- Μην δίνετε υπερβολική έμφαση σε αυτό που λείπει από τους συμμετέχοντες στη ζωή τους, γιατί αυτό αυξάνει τα επίπεδα άγχους τους. Τονίστε τους πόρους που έχουν ήδη.
- Ένα παράδειγμα για το πώς μπορείτε να κλείσετε τη σκέψη σας : «Δεν είναι δυνατόν να είναι ικανοποιημένες όλες οι ανάγκες μας. Πάντα θα έχουμε κάτι που μας λείπει. Μπορούμε να επικεντρωθούμε σε αυτά που έχουμε και να λάβουμε υποστήριξη από αυτούς τους τομείς, για να μπορέσουμε να αντιμετωπίσουμε το άγχος πιο αποτελεσματικά». Ενώ ένας διαμεσολαβητής διευκολύνει την ομαδική συζήτηση, ο άλλος διαμεσολαβητής μπορεί να τον βοηθά σχεδιάζοντας τους τομείς της ζωής και τους σχετικούς παράγοντες άγχους στον πίνακα ή στον χαρτοπίνακα. Τα οπτικά στοιχεία μπορεί να είναι χρήσιμα.
- Συμβουλές όπως «να κοιμάστε αρκετά και να τρώτε ισορροπημένα γεύματα» μπορεί να προκαλέσουν απογοήτευση, επειδή οι συμμετέχοντες μπορεί να έχουν περιορισμένο έλεγχο στο φαγητό που τρώνε και στο μέρος που κοιμούνται. Μπορεί να κοιμούνται με πολλά άλλα άτομα, σε ένα δωμάτιο καταλύματος. Πιθανές συμβουλές: Να ακούτε απαλή μουσική ή να επικεντρώνετε την προσοχή στην αναπνοή σας λίγο πριν κοιμηθείτε, να κλείνετε κουρτίνες/φώτα, να χρησιμοποιείτε ωτοασπίδες για περιορισμό του θορύβου ή να μυρίζετε ένα χαλαρωτικό άρωμα.

5.7 Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)

Βλ. [Παράρτημα 5](#).

5.8 Πού μπορείτε να λάβετε επαγγελματική υγειονομική περίθαλψη (5 λεπτά)

Εξηγήστε:

Μπορεί, κάποια στιγμή, να χρειαστούμε βοήθεια, αν το άγχος αυξηθεί πολύ. Είναι πιθανό να χρειάζεστε τη βοήθεια κάποιου επαγγελματία υγείας, αν έχετε τα εξής σημάδια:

- Σοβαρά προβλήματα ύπνου.
- Έντονα ανεξέλεγκτα συναισθήματα: θυμός, λύπη, κατάθλιψη, έντονος φόβος.
- Αυτοκτονικές σκέψεις.
- Επίμονα σωματικά προβλήματα.
- Εξάρτηση από ναρκωτικά, αλκοόλ, τυχερά παιχνίδια.
- Ψυχικές διαταραχές (παραισθήσεις ή αυταπάτες/απάθεια).
- Δυσκολία να έρθετε σε επαφή με κάποιον.
- Κατάχρηση, βία ή εγκληματική δραστηριότητα.

Διανείμετε το φυλλάδιο με τις πληροφορίες για το που μπορούν να απευθυνθούν:

- Αν απειλείται η ζωή κάποιου και σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης: καλέστε το 112.
- Αν εσείς ή τα αγαπημένα σας πρόσωπα έχετε αυτοκτονικές σκέψεις: καλέστε το 113.
- Γενικός γιατρός: Διάγνωση, θεραπεία, παραπεμπτικό σε νοσοκομείο και φροντίδα ψυχικής υγείας.

5.9 Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)

Κάντε μία ανασκόπηση των βασικών στοιχείων αυτού του εργαστηρίου:

- Τι είναι το άγχος
- Επιπτώσεις του άγχους στον οργανισμό
- Πυραμίδα της ζωής
- Υγιείς ενέργειες

Δώστε πληροφορίες για το επόμενο εργαστήριο και ρωτήστε τους συμμετέχοντες αν θα ήθελαν να συμμετάσχουν. Ζητήστε τους να δηλώσουν το όνομά τους για να εξασφαλίσετε τη συμμετοχή τους.

- 1) Πάρτε τα «Έντυπα αξιολόγησης» και βεβαιωθείτε ότι ένας διαμεσολαβητής καθοδηγεί την ομάδα, ενώ ο άλλος κρατά σημειώσεις της αξιολόγησης.
- 2) Ο πρώτος διαμεσολαβητής ζητά από όλους να κάνουν έναν κύκλο.
- 3) Περάστε από όλους τους συμμετέχοντες και ρωτήστε τους ποια ήταν τα «Τορ» (τι τους άρεσε περισσότερο) και τα «Τίρ» τους (πώς να βελτιωθεί το εργαστήριο).
- 4) Διαβάστε τις δηλώσεις και σημειώστε πόσοι συμμετέχοντες συμφωνούν και διαφωνούν, καθώς και τα κύρια επιχειρήματά τους.
- 5) Ευχαριστήστε όλους για τη συμμετοχή τους και δώστε το φυλλάδιο («Πού μπορείτε να λάβετε βοήθεια από επαγγελματίες»).
- 6) Ενημερώστε τους για τις νέες δραστηριότητες.
- 7) Τονίστε ότι οι συμμετέχοντες, όπως και άλλα άτομα, μπορούν πάντα να απευθύνονται στον Ερυθρό Σταυρό για πληροφορίες. Δείξτε ευαισθησία στους συμμετέχοντες στους

οποίους μπορεί να αρέσει να μοιράζονται προσωπικά ζητήματα και επιτρέψτε να σας μιλήσουν ιδιαίτερα, αν είναι απαραίτητο.

Στη συνέχεια, βγάλτε συμπεράσματα και διδάγματα από το εργαστήριο, μαζί με τους συνεργάτες σας και, κατά προτίμηση, με κάποιον από την συνεργαζόμενη οργάνωση. Στείλτε τα έντυπα αξιολόγησης στον επικεφαλής του έργου σας. Ενημερώστε τηλεφωνικά τον διαμεσολαβητή που διοργανώνει το επόμενο εργαστήριο για τις εμπειρίες σας, φροντίζοντας να είναι καλά προετοιμασμένος.

Εκτυπώστε τα πιστοποιητικά, συμπληρώστε τα ονόματα και τις ημερομηνίες γέννησης και μοιράστε τα μέσα σε δύο εβδομάδες.

6 Ενότητα: Υγιεινές συνήθειες

Σκοπός:

Αυτή η ενότητα στοχεύει να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αναλογιστούν τις αιτίες του άγχους στην καθημερινή τους ζωή, να εντοπίσουν τις επιπτώσεις του άγχους στον οργανισμό, τη συμπεριφορά και το μυαλό, και να μάθουν στρατηγικές για τη μείωση ή τον έλεγχο του άγχους.

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να μπορούν να κάνουν τα εξής μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας:

- Να εφαρμόζουν έναν ισορροπημένο τρόπο ζωής για να ελέγξουν το μακροχρόνιο άγχος.
- Να αναπτύσσουν τους προσωπικούς πόρους και να αποφεύγουν το άγχος.
- Να χρησιμοποιούν αποτελεσματικές τεχνικές χαλάρωσης και μείωσης του άγχους (π.χ., ασκήσεις αναπνοής).

Προετοιμασία:

Διαβάστε το [κεφάλαιο 1](#) και το [κεφάλαιο 2](#) αυτού του εγχειριδίου και βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να αναπαράγετε το περιεχόμενο του κεφαλαίου [2.2.6](#). Επικοινωνήστε με τον κύριο διαμεσολαβητή του προηγούμενου εργαστηρίου για να πληροφορηθείτε τις εμπειρίες τους με την ομάδα. Μοιραστείτε τις εργασίες διευκόλυνσης με τον συνδιαμεσολαβητή σας. Πηγαίνετε στην αίθουσα του εργαστηρίου 30 λεπτά νωρίτερα για να ενημερώσετε τους συμμετέχοντες ότι ξεκινάτε να ετοιμάζετε την αίθουσα.

Υλικά:

- Αυτό το εγχειρίδιο (Εγχειρίδιο Δεξιοτήτων Ζωής)
- Φυλλάδια
- Φύλλο εισόδου
- Έντυπο αξιολόγησης
- Ετικέτες ονομάτων
- Χαρτί για χαρτοπίνακα και χρωματιστοί μαρκαδόροι
- Κάρτες του παιχνιδιού Προσωπικών Χαρακτηριστικών
- Χαρτί εικόνας σώματος, τομέων της ζωής.
- Πυραμίδα της ζωής

6.1 Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)

Καλώς ήρθατε, σε όλους εσάς! Αυτό το εργαστήριο θα διαρκέσει περίπου δύο ώρες.

- Πώς είστε σήμερα;
- Μπορεί κάποιος να μας πει τι συζητήσαμε στο προηγούμενο εργαστήριο; Υπάρχουν ερωτήσεις;
 - Πυραμίδα της ζωής
 - Επιπτώσεις του άγχους στον οργανισμό
 - Ερωτήσεις από την προηγούμενη εβδομάδα
- Το σημερινό πρόγραμμα:
 - Επιπτώσεις του άγχους στο μυαλό και την ψυχή μας
 - Υγιείς ενέργειες για τη μείωση του άγχους στην καθημερινότητά μας
 - Πώς να εξισορροπήσετε την ενέργεια

Θα μιλήσουμε για πράγματα που μπορεί να σημαίνουν πολλά για εσάς ή για τα οποία θέλετε να πείτε κάτι. Μπορείτε να λέτε πάντα τη γνώμη σας για αυτά που σας λέμε και θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε σε όλες σας τις ερωτήσεις. Θα προσπαθήσουμε να μιλήσουμε για πράγματα που ενδιαφέρουν όλη την ομάδα.

Παρακαλούμε σηκώστε το χέρι σας, αν κάτι δεν σας είναι ξεκάθαρο κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου και θα κάνουμε ό,τι μπορούμε για να σας το εξηγήσουμε. Πιστεύουμε επίσης ότι είναι σημαντικό να δείχνουμε σεβασμό ο ένας στον άλλον σε αυτό το εργαστήριο. Για παράδειγμα, πρέπει να ακούμε ο ένας τον άλλον, να επιτρέπει ο ένας στον άλλον να ολοκληρώσει την ομιλία του και να μην μεταφέρουμε σε τρίτους προσωπικά πράγματα που μπορεί να ακούσουμε σε αυτό το εργαστήριο. Ως Ερυθρός Σταυρός, θα αντιμετωπίσουμε τις ερωτήσεις σας με προσοχή και φροντίδα.

Δεν δίνουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε άλλους, ούτε εδώ ούτε σε άλλες περιπτώσεις. Δίνουμε τα προσωπικά στοιχεία στους παρόχους υπηρεσιών υγείας, μόνο αν κάποιος έχει ζητήσει τη βοήθειά μας και μάς έχει δώσει την άδεια να κοινοποιήσουμε αυτές τις πληροφορίες. Θα θέλαμε επίσης να σας ζητήσουμε να απενεργοποιήσετε το τηλέφωνό σας ή να το θέσετε σε αθόρυβη λειτουργία, κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου. Με αυτόν τον τρόπο, θα αποσπάται λιγότερο η προσοχή μας. Θα θέλαμε να μείνετε μαζί μας για όλη τη διάρκεια του εργαστηρίου. Ωστόσο, αν θέλετε να βγείτε από την αίθουσα, προσπαθήστε να το κάνετε όσο το δυνατόν πιο ήσυχα.

Συμβουλή για τους διαμεσολαβητές:

Μην ξεχνάτε ότι αυτό είναι ένα εργαστήριο και όχι μια διάλεξη. Γι' αυτό σας παρακαλώ να σκεφτείτε την ισορροπία μεταξύ θεωρίας (ψυχοεκπαίδευση) και ανταλλαγής προσωπικών εμπειριών!

6.2 Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)

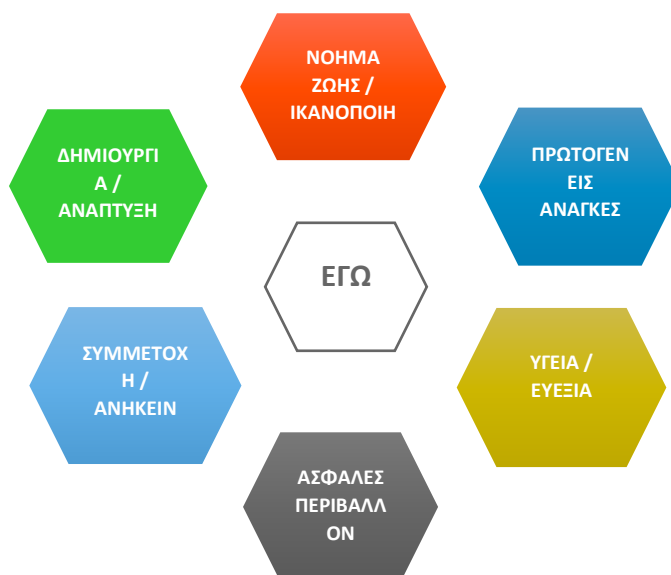
Βλ. [Παράρτημα 4:Ασκήσεις προθέρμανσης](#).

6.3 Σώμα, μυαλό και ψυχή (15 λεπτά)

Υπάρχει μια σύνδεση/σχέση μεταξύ ψυχής, σώματος και νου. Συζητήσαμε τις σωματικές επιπτώσεις του άγχους την περασμένη εβδομάδα. Σήμερα θα επικεντρωθούμε στο μυαλό και την ψυχή.

Εξηγήστε:

- Θυμηθείτε το εργαστήριο της περασμένης εβδομάδας για ένα υγιές σώμα. Ποιος θυμάται τι συζητήσαμε για τις επιπτώσεις του άγχους στον οργανισμό;



- **Το σώμα σας**, συμπεριλαμβανομένων των οστών, της σάρκας, των νεύρων, των αιμοφόρων αγγείων και των οργάνων ενός ατόμου.
- **Το μυαλό σας**, συμπεριλαμβανομένων των σκέψεών σας και της συνειδητοποίησής σας για τον κόσμο και τις εμπειρίες σας, να σκέφτεστε και να αισθάνεστε.
- **Η ψυχή σας**, συμπεριλαμβανομένων των άυλων μερών ενός ανθρώπου, που θεωρούνται αθάνατα.
- Είναι σημαντικό να αντιμετωπίσετε το άγχος, όχι μόνο για το σώμα σας, αλλά και για το μυαλό και την ψυχή σας.

Ομαδική συζήτηση:

- Ποιος μπορεί να απαριθμήσει τις ψυχολογικές επιπτώσεις του άγχους; Γράψτε τα στον χαρτοπίνακα:
 - Να ανησυχείς για τα πάντα (υπενθύμιση: μακροπρόθεσμο έναντι ξαφνικού άγχους).
 - Να μην μπορείς να πάψεις να ανησυχείς.
 - Να αισθάνεσαι μόνιμα πεσμένος.
 - Να μην μπορείς να συγκεντρωθείς ή να σκεφτείς καθαρά.
 - Να θυμώνεις πιο γρήγορα από πριν.
 - Να κλεις εύκολα ή να μην μπορείς να κλάψεις.
 - Να ξεχνάς.
- Το άγχος μπορεί να αλλάξει και τη συμπεριφορά μας. Ποιος μπορεί να απαριθμήσει τις συμπεριφορικές επιπτώσεις του άγχους; Γράψτε τα στον χαρτοπίνακα:
 - Να μην κοιμάσαι καλά (ακανόνιστος ύπνος, αϋπνία, εφιάλτες).
 - Το να μην θέλεις να φας ή να θέλεις να τρως πολλά γλυκά (π.χ., σοκολάτα).
 - Να τρομάζεις με δυνατούς ή ξαφνικούς ήχους.
 - Να μην έχεις όρεξη να κάνεις τίποτα.
 - Να καπνίζεις πολύ, να πίνεις πολύ αλκοόλ, να κάνεις χρήση ναρκωτικών ή χατ.
 - Να παίζεις τυχερά παιχνίδια.
 - Να χάνεις την αίσθηση του χρόνου.
 - Να έρχεσαι σε σύγκρουση με τους άλλους.

- Να κάνεις χρήση υπνωτικών χαπιών ή παρακεταμόλης σε καθημερινή βάση.

Εξηγήστε:

- Το σώμα, το μυαλό και η ψυχή σας είναι στενά συνδεδεμένα. Αν νιώθουμε άγχος σε έναν τομέα, αυτό μπορεί να επηρεάσει πιθανώς και άλλους τομείς της ζωής μας. Αλλά ισχύει και το αντίθετο: αν μειώσουμε το άγχος σε έναν τομέα, θα νιώθουμε λιγότερο επιβαρυνμένοι και πιθανότατα θα έχουμε περισσότερη ενέργεια για άλλα πράγματα στη ζωή. Για παράδειγμα, αν δεν νιώθετε πλέον ανησυχία, μπορεί να έχετε περισσότερη υπομονή και να μην χάνετε την ψυχραιμία σας πολύ εύκολα.
- Επιπλέον, η προσπάθεια μείωσης του άγχους μπορεί να επηρεάσει όλα τα μέρη της ύπαρξής μας. Για παράδειγμα: αν αρχίσουμε να τρέχουμε, το αίμα μας ρέει ομαλά στο σώμα μας και η ορμόνη του άγχους (κορτιζόλη) μειώνεται. Επομένως, θα μας κάνει και πιο χαλαρούς στην επικοινωνία μας με τους άλλους!

6.4 Υγιεινές δράσεις (30 λεπτά)

Ατομική άσκηση:

- Τώρα, αφού τελειώσαμε τη θεωρία, ας εξερευνήσουμε τους 6 τομείς της προσωπικής μας ζωής.
- Πιάσε ένα κομμάτι χαρτί και μερικούς χρωματιστούς μαρκαδόρους.
- Τώρα σκεφτείτε αυτά που είπαμε. Γράψτε «Εγώ» στη μέση. Αυτό αντιπροσωπεύει εσάς. Όπως ακριβώς είπαμε, ζωγραφίστε ή γράψτε για τους τομείς της ζωής και για τους οποίους αισθάνεστε ότι έχετε το μεγαλύτερο άγχος. Μην ξεχάσετε να γράψετε για τομείς της ζωής όπου αισθάνεστε ότι τα πάτε καλά. Μόλις τελειώσετε, μπορούμε να το μοιραστούμε με την ομάδα.

Ομαδική συζήτηση:

Δώστε παραδείγματα για το τι μπορούμε να κάνουμε για να παραμείνουμε υγιείς σε κάθε τομέα της ζωής μας:

- Πρωτογενείς ανάγκες:
 - Προσπαθήστε να τρώτε τακτικά, ισορροπημένα γεύματα.
 - Προσπαθήστε να κοιμάστε αρκετά, τηρώντας κάποια συνήθη ωράρια ύπνου.
 - Αποφύγετε τα ναρκωτικά, το αλκοόλ, το κάπνισμα και την υπερβολική καφεΐνη.
- Υγεία / Ευεξία:
 - Να κάνετε σπορ τακτικά (π.χ., ποδήλατο, τρέξιμο, περπάτημα).
 - Να πίνετε πολύ νερό (περίπου 2 λίτρα την ημέρα) ή/και ροφήματα (βότανα, όπως το χαμομήλι ή γιασεμί, συμβάλλουν στην έκκριση της μελανίνης, της «ορμόνης του ύπνου»).
- Ασφαλές περιβάλλον:
 - Προσπαθήστε να δημιουργήσετε ένα μέρος όπου μπορείτε να ξεκουράζεστε, να κοιμάστε, να είστε και να αισθάνεστε σαν στο σπίτι σας (ακόμα κι αν είναι ένας μικροσκοπικός χώρος, όπως το κρεβάτι σας· αρκεί να είναι ο δικός σας χώρος).
- Συμμετοχή / Ανήκει:
 - Ζητήστε βοήθεια από φίλους, οικογένεια, επαγγελματίες υγείας.

- Κάντε παρέα με φίλους, διασκεδαστικές δραστηριότητες ή/και ομαδικά αθλήματα.
- Δημιουργία / Ανάπτυξη της προσωπικότητας:
 - Βελτιώστε τις γλωσσικές σας δεξιότητες. Πηγαίνετε στο γλωσσικό καφενείο της βιβλιοθήκης ή παρακολουθήστε μέσω ψηφιακής εφαρμογής.
 - Αποκτήστε, μέσω των βίντεο του YouTube, δεξιότητες όπως πώς να επισκευάζετε ποδήλατα και να τα δοκιμάζετε. Καλό θα ήταν, κάποιος με εμπειρία μπορεί να σας δείξει πώς.
 - Αποκτήστε καθημερινές συνήθειες που διώχνουν το άγχος, όπως το διάβασμα βιβλίων, οι ασκήσεις αναπνοής, κ.λπ.
- Νόημα ζωής / Ικανοποίηση:
 - Σκεφτείτε τι θα θέλατε να κάνετε στη ζωή και δείτε αν μπορείτε να κάνετε ένα μικροσκοπικό βήμα για να το πραγματοποιήσετε. Για παράδειγμα, αν θέλετε να γίνετε επαγγελματίας υγείας, μάθετε για τις Πρώτες Βοήθειες. Ή αν θέλετε να φροντίζετε τα παιδιά, δείτε αν μπορείτε να βοηθήσετε σε κάποιο κέντρο της κοινότητας.

Τι άλλο μπορείτε να κάνετε:

- Να προετοιμάζεστε πολύ νωρίτερα για γεγονότα που μπορεί να είναι αγχωτικά, σκεπτόμενοι πώς να αντιδράσετε πιο αποτελεσματικά.
- Να προσπαθείτε να επιλύετε τις συγκρούσεις χωρίς να θυμώνετε και να χάνετε την ψυχραιμία σας.
- Να λύνετε τα προβλήματα ένα ένα - Αναλαμβάνετε ένα καθήκον τη φορά.
- Να επικεντρώνεστε σε αυτό που μπορείτε να κάνετε σήμερα. Και αν τα πράγματα δεν πάνε καλά, αύριο είναι μια νέα μέρα, που φέρνει νέες ευκαιρίες.

6.5 Υγιεινές συνήθειες (15 λεπτά)

Ομαδική συζήτηση:

Την προηγούμενη εβδομάδα, συζητήσαμε για το τι μπορούμε να κάνουμε για να διατηρήσουμε το σώμα μας υγιές. Παραδείγματα:

- Να κάνετε σπορ τακτικά (ποδήλατο, τρέξιμο).
- Ισορροπημένα γεύματα, παρόμοιου μεγέθους, 3 φορές την ημέρα.
- Να κοιμάστε αρκετά, τηρώντας κάποια συνήθη ωράρια ύπνου.
- Να αποφεύγετε τα παράνομα ναρκωτικά, το αλκοόλ, τον καπνό και την υπερβολική καφεΐνη.
- Να πίνετε νερό.

Τώρα το ερώτημα είναι: ποιες ενέργειες μπορούμε να κάνουμε για να διατηρήσουμε υγιές και το μυαλό μας (τη σκέψη μας); *Γράψτε τα στον χαρτοπίνακα.* Υποδείξεις:

- Δείτε την αλλαγή ως μια ευκαιρία για να κάνουμε τη ζωή μας καλύτερη.
- Θέστε ρεαλιστικούς στόχους.
- Σπάστε τους κύκλους σκέψης, για παράδειγμα μέσω της αναπνοής.

Και τι ενέργειες μπορούμε να κάνουμε για να αποτρέψουμε το άγχος να επηρεάσει τη συμπεριφορά μας; *Γράψτε τα στον χαρτοπίνακα.* Υποδείξεις:

- Να προετοιμάζεστε πολύ νωρίτερα για γεγονότα που μπορεί να είναι αγχωτικά. Έχετε όλα όσα χρειάζεστε/όλα σε τάξη;

- Να ζητάτε βοήθεια από φίλους, οικογένεια, συνομηλίκους και επαγγελματίες υγείας.
- Να κάνετε διαλείμματα από το καθημερινό άγχος, με φίλους, διασκεδαστικές δραστηριότητες ή/και ομαδικά αθλήματα.
- Να προσπαθείτε να επιλύετε τις συγκρούσεις χωρίς να θυμώνετε και να χάνετε την ψυχραιμία σας.
- Να λύνετε τα προβλήματα ένα ένα.
- Να επικεντρώνεστε σε αυτό που μπορείτε να αλλάξετε σήμερα.
- Να προγραμματίζετε στιγμές χαλάρωσης στην καθημερινή σας ρουτίνα, όπως το διάβασμα ενός βιβλίου, τα χόμπι.

6.6 Εξισορρόπηση της ενέργειας (20 λεπτά)

Εξηγήστε:

- Είναι σημαντικό να ισορροπούμε εκείνα τα πράγματα στη ζωή που μας εξαντλούν την ενέργεια, με πράγματα που μας δίνουν ενέργεια.
- Μερικές εμπειρίες μας δίνουν ενέργεια· μας κάνουν να νιώθουμε ευτυχισμένοι.
- Άλλες εμπειρίες εξαντλούν την ενέργειά μας· είναι κάτι σαν βάρος.
- Σχεδιάστε μια ζυγαριά στον χαρτοπίνακα. Αυτό αντικατοπτρίζεται και από μια ζυγαριά. Από τη μια πλευρά υπάρχουν πράγματα που μας δίνουν ενέργεια, για παράδειγμα η φιλία. Από την άλλη πλευρά υπάρχουν πράγματα που μας είναι σαν βάρος και κατεβάζουν τη ζυγαριά. Κάποιος νιώθει ήρεμος όταν συνειδητοποιεί ότι υπάρχει μια ισορροπία μεταξύ των δύο.
- Η αντίληψή μας για τα γεγονότα μπορεί να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουμε το αποτέλεσμα: «ένα ποτήρι μισοάδειο ή ένα ποτήρι μισογεμάτο».
- Υπάρχουν συχνά πολλά ζητήματα που είναι ένα βάρος για μας, όταν ζούμε μια κατάσταση χωρίς τα απαραίτητα έγγραφα. Επομένως, είναι απαραίτητο να αναζητούμε καταστάσεις που θα αυξήσουν την ενέργειά μας.

Ομαδική άσκηση:

Ποια είναι τα πράγματα που εξαντλούν της ενέργειά σας, στην τρέχουσα κατάστασή σας; Και ποια είναι τα πράγματα που σας δίνουν ενέργεια; Περιγράψτε τρία πράγματα που σας δίνουν ενέργεια.

Επιλογή: Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να ζωγραφίσουν τις απαντήσεις τους, αντί να τις συζητήσουν.

Στη συνέχεια, ζητήστε από τους συμμετέχοντες να βρουν δύο ή τρία πράγματα που εξαντλούν την ενέργεια και δείτε πώς μπορείτε να τα μετατρέψετε σε πηγή ενέργειας. Για παράδειγμα: Μοναξιά - Δεν έχω φίλους, νιώθω μοναξιά - Τι μπορώ να κάνω για να γνωρίσω ανθρώπους ή να κάνω πράγματα που μου αρέσουν και να είμαι με ανθρώπους. Ίσως μπορώ απλώς να προσπαθήσω να κάνω πράγματα με άλλους ανθρώπους. Ίσως το να είμαι κοντά με ανθρώπους να με κάνει να νιώθω λιγότερο μόνος. Αυτοί οι άνθρωποι δεν θα αντικαταστήσουν τους παλιούς μου φίλους. Μπορεί να μην γίνουν φίλοι, αλλά ίσως νιώθω λιγότερο μόνος.

Παραδείγματα:

Παροχή ενέργειας/πηγή ενέργειας:

Εξάντληση ενέργειας/βάρος – Συζητήστε πώς να μετατρέψετε αυτά σε πηγή ενέργειας:

Ψυχαγωγικές ασκήσεις	Αβεβαιότητα σχετικά με τη διαμονή (π.χ., εστιάστε στο γεγονός ότι απόψε/αυτή την εβδομάδα ξέρουμε πού να μείνουμε).
Υποστήριξη αγαπημένων προσώπων ή φίλων.	Αβέβαιο μέλλον (π.χ., εστιάστε στις δεξιότητες που αποκτήθηκαν).
Πίστη, θρησκεία.	Το να μη γνωρίζεις πόσο καιρό θα συνεχιστεί η κατάσταση (π.χ., ζητήστε βοήθεια από δικηγόρο ή οργάνωση για να εξηγήσετε τις επιλογές σας και τη νομική σας κατάσταση).
Χαρακτήρας	Να σας φέρονται σαν εγκληματίες (π.χ., να συναντάτε ανθρώπους και συμπεριφέρεστε ο ένας στον άλλον με καλοσύνη και σεβασμό).
Εκπαίδευση	Περιορισμένη φροντίδα κατά τη διάρκεια της ημέρας (π.χ., βρείτε ένα άνετο μέρος κατά τη διάρκεια της ημέρας, όπως η βιβλιοθήκη, όπου αισθάνεστε ασφαλείς).
Να έχετε ένα σκοπό	Μοναξιά (π.χ., συζητήστε με άλλου ανθρώπους στο πάρκο).
Όμορφες αναμνήσεις	Μικρή απόσπαση της προσοχής, πλήξη (π.χ., δείτε μια ταινία στο διαδίκτυο ή απολαύστε μια βόλτα στο πάρκο).
Να σας φέρονται με σεβασμό.	Προβλήματα υγείας (π.χ., δείτε τι μπορείτε να κάνετε για να αναρρώσετε και να βελτιώσετε τη γενική σας υγεία μέσω της άθλησης).
Ελπίδα	Να σας λείπουν τα παιδιά και οι συγγενείς (π.χ., αν είναι δυνατόν, επικοινωνήστε μαζί τους μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης).
Εύρυθμη λειτουργία	Ασαφείς αναμνήσεις (π.χ., μιλήστε και ανταλλάξτε αναμνήσεις με άλλους - όχι απαραίτητα μόνο με αυτούς που αποτελούν μέρος της ιστορίας σας).
Υποστήριξη από την κοινότητα	Φόβος, πανικός (π.χ., προσπαθήστε να ηρεμήσετε και να αποσπάσετε την προσοχή σας ακούγοντας τη μουσική που σας αρέσει).
Συνομιλία	Πολύ μικρός ιδιωτικός χώρος (π.χ., πηγαίνετε για πικνίκ ή βόλτα έξω· προσπαθήστε να δημιουργήσετε έναν προσωπικό χώρο).
Προσευχή, διαλογισμός	Αντιμέτωπιση διακρίσεων (π.χ., συνδεθείτε με άτομα που υφίστανται διακρίσεις και δημιουργήστε ανοιχτές ομάδες).
Καλό φαγητό	Ανεπαρκή μέσα για να αγοράσετε το φαγητό που σας αρέσει (π.χ., αγοράστε ορισμένα προϊόντα σε μεγαλύτερες ποσότητες μαζί με άλλα άτομα και μετά μοιράστε τα).

6.7 Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)

Βλ. [Παράρτημα 5](#).

6.8 Πού μπορείτε να λάβετε επαγγελματική υγειονομική περίθαλψη (5 λεπτά)

Εξηγήστε:

Μοιραστείτε το φυλλάδιο «πού να πάτε αν αρρωστήσετε»:

Ζητήστε βοήθεια (από επαγγελματία υγείας), αν έχετε τα εξής σημάδια:

- Σοβαρά προβλήματα ύπνου.
- Έντονα ανεξέλεγκτα συναισθήματα: θυμός, θλίψη, κατάθλιψη, έντονος φόβος.
- Αυτοκτονικές σκέψεις.
- Επίμονα σωματικά προβλήματα.
- Εξάρτηση από ναρκωτικά, αλκοόλ, τυχερά παιχνίδια.
- Ψυχικές διαταραχές (παραισθήσεις ή αυταπάτες/απάθεια).
- Δυσκολία να έρθετε σε επαφή με κάποιον.
- Κατάχρηση, βία ή εγκληματική δραστηριότητα.

Επιπλέον:

- Αν απειλείται η ζωή κάποιου και σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης: καλέστε το 112.
- Αν εσείς ή τα αγαπημένα σας πρόσωπα έχετε αυτοκτονικές σκέψεις: μιλήστε με κάποιον που εμπιστεύεστε και αν δεν ξέρετε σε ποιον να μιλήσετε, καλέστε το 113.
- Γενικός Ιατρός: Για διάγνωση, θεραπεία και παραπεμπτικά.

6.9 Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)

Κάντε μία ανασκόπηση των βασικών στοιχείων αυτού του εργαστηρίου:

- Επιπτώσεις του άγχους στο μυαλό και την ψυχή μας
- Υγιείς ενέργειες για τη μείωση του άγχους στην καθημερινότητά μας
- Πώς να εξισορροπήσετε την ενέργεια
- Πώς να αυξήσετε την ενέργεια (πηγή ενέργειας)

Δώστε πληροφορίες για το επόμενο εργαστήριο και ρωτήστε τους συμμετέχοντες αν θα ήθελαν να συμμετάσχουν. Ζητήστε τους να δηλώσουν το όνομά τους για να εξασφαλίσετε τη συμμετοχή τους.

- 1) Πάρτε τα «Έντυπα αξιολόγησης» και βεβαιωθείτε ότι ένας διαμεσολαβητής καθοδηγεί την ομάδα, ενώ ο άλλος κρατά σημειώσεις της αξιολόγησης.
- 2) Ο πρώτος διαμεσολαβητής ζητά από όλους να κάνουν έναν κύκλο.
- 3) Περάστε από όλους τους συμμετέχοντες και ρωτήστε τους ποια ήταν τα «Τορ» (τι τους άρεσε περισσότερο) και τα «Τίρ» τους (πώς να βελτιωθεί το εργαστήριο).
- 4) Διαβάστε τις δηλώσεις και σημειώστε πόσοι συμμετέχοντες συμφωνούν και διαφωνούν, καθώς και τα κύρια επιχειρήματά τους.
- 5) Ευχαριστήστε όλους για τη συμμετοχή τους και δώστε το φυλλάδιο («Πού μπορείτε να λάβετε βοήθεια από επαγγελματίες»).
- 6) Ενημερώστε τους για τις νέες δραστηριότητες.
- 7) Τονίστε ότι οι συμμετέχοντες, όπως και άλλα άτομα, μπορούν πάντα να απευθύνονται στον Ερυθρό Σταυρό για πληροφορίες. Δείξτε ευαισθησία στους συμμετέχοντες στους οποίους μπορεί να αρέσει να μοιράζονται προσωπικά ζητήματα και επιτρέψτε να σας μιλήσουν ιδιαίτερα, αν είναι απαραίτητο.

Στη συνέχεια, βγάλτε συμπεράσματα και διδάγματα από το εργαστήριο, μαζί με τους συνεργάτες σας και, κατά προτίμηση, με κάποιον από την συνεργαζόμενη οργάνωση. Στείλτε τα έντυπα αξιολόγησης στον επικεφαλής του έργου σας. Ενημερώστε τηλεφωνικά τον διαμεσολαβητή που διοργανώνει το επόμενο εργαστήριο για τις εμπειρίες σας, φροντίζοντας να είναι καλά προετοιμασμένος.

Εκτυπώστε τα πιστοποιητικά, συμπληρώστε τα ονόματα και τις ημερομηνίες γέννησης και μοιράστε τα μέσα σε δύο εβδομάδες.

7 Ενότητα: Το βλέμμα μπροστά και χρήση του ταλέντου σας

Σκοπός:

Ο στόχος αυτής της ενότητας είναι να σκεφτείτε σχετικά με τις δεξιότητες και τα ταλέντα των συμμετεχόντων, και πώς μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν στην τρέχουσα κατάστασή τους, καθώς και στο μέλλον.

Στο εργαστήριο θα δοθεί έμφαση στις δεξιότητες και τα ταλέντα των επιζώντων της εμπορίας ανθρώπων και θα δούμε πώς μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν για να θέσουν στόχους και να σχεδιάσουν τις επιλογές τους για το μέλλον. Βοηθά τους συμμετέχοντες να επικεντρωθούν σε πράγματα που τους δίνουν ενέργεια και να μετατοπίσουν την προσοχή τους σε ρεαλιστικές ευκαιρίες. Όλοι έχουμε τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία μας.

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να μπορούν να κάνουν τα εξής μετά την ολοκλήρωση αυτού του εργαστηρίου:

- Να σχεδιάζουν πώς βλέπουν οι συμμετέχοντες το προσωπικό τους μέλλον.
- Να γνωρίζουν τα όρια και τις ευκαιρίες τους.
- Έχουν μια ρεαλιστική ιδέα για το πώς να επιτύχουν τους στόχους τους.
- Να ξέρουν ποιες ενέργειες μπορούν να κάνουν.

Προετοιμασία:

Διαβάστε το [κεφάλαιο 1](#) και το [κεφάλαιο 2](#) αυτού του εγχειριδίου και βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να αναπαράγετε το περιεχόμενο του κεφαλαίου [2.2.6](#). Επικοινωνήστε με τον κύριο διαμεσολαβητή του προηγούμενου εργαστηρίου για να πληροφορηθείτε τις εμπειρίες τους με την ομάδα. Μοιραστείτε τις εργασίες διευκόλυνσης με τον συνδιαμεσολαβητή σας. Πηγαίνετε στην αίθουσα του εργαστηρίου 30 λεπτά νωρίτερα για να ενημερώσετε τους συμμετέχοντες ότι ξεκινάτε να ετοιμάζετε την αίθουσα.

Υλικά:

- Αυτό το εγχειρίδιο (Εγχειρίδιο Δεξιοτήτων Ζωής)
- Φυλλάδια
- Φύλλο εισόδου
- Έντυπο αξιολόγησης
- Ετικέτες ονομάτων, στυλό
- Μπαλόνια
- Χαρτί για χαρτοπίνακα και χρωματιστοί μαρκαδόροι
- Δημιουργικά υλικά (χαρτιά με εικόνες για κοπή, κόλλα, περιοδικά, συνδετήρες)

7.1 Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)

- Πώς είστε σήμερα;
- Μπορεί κάποιος να μας πει τι συζητήσαμε στο προηγούμενο εργαστήριο;
- Υπάρχουν ερωτήσεις από το τελευταίο εργαστήριο;
 - Υγιείς συνήθειες και υγιεινές πράξεις
 - Σώμα, μυαλό και ψυχή
 - Εξισορρόπηση ενέργειας

- Το σημερινό πρόγραμμα: Ποια είναι τα όνειρά σας;
 - ο Καθορισμός στόχων
 - ο Σχέδια για το μέλλον

Καλώς ήρθατε, σε όλους εσάς! Αυτό το εργαστήριο θα διαρκέσει περίπου δύο ώρες. Θα ξεκινήσουμε με μια σύντομη ανασκόπηση του τελευταίου εργαστηρίου, στο οποίο συζητήθηκαν:

- Οι επιπτώσεις του άγχους στο μυαλό και την ψυχή μας.
- Υγιείς ενέργειες για τη μείωση του άγχους στην καθημερινή μας ζωή.
- Πώς να εξισορροπήσετε την ενέργειά σας;
- Πώς να αυξήσετε την ενέργειά σας.



Στο σημερινό πρόγραμμα θα εξετάσουμε τα ταλέντα και τις δεξιότητές μας και θα διερευνήσουμε πώς μπορούμε να τα (επανα)χρησιμοποιήσουμε. Τα είχαμε χρησιμοποιήσει στο παρελθόν και, παρόλο που μπορεί να μην τα χρησιμοποιούμε τακτικά, τα ταλέντα μας είναι ακόμα εκεί! Μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τα ταλέντα και τις δεξιότητές μας για να θέσουμε στόχους και να σχεδιάσουμε τις επιλογές μας για το μέλλον. Μας βοηθά να επικεντρωθούμε σε πράγματα που μας δίνουν ενέργεια και μετατοπίζουν την προσοχή μας σε ρεαλιστικές ευκαιρίες. Επειδή ο καθένας από εμάς έχει τα δυνατά και αδύνατα σημεία του.

Παρακαλούμε σηκώστε το χέρι σας, αν κάτι δεν σας είναι ξεκάθαρο κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου και θα κάνουμε ό,τι μπορούμε για να σας το εξηγήσουμε. Πιστεύουμε επίσης ότι είναι σημαντικό να δείχνουμε σεβασμό ο ένας στον άλλον σε αυτό το εργαστήριο. Για παράδειγμα, πρέπει να ακούμε ο ένας τον άλλον, να επιτρέπει ο ένας στον άλλον να ολοκληρώσει την ομιλία του και να μην μεταφέρουμε σε τρίτους προσωπικά πράγματα που μπορεί να ακούσουμε σε αυτό το εργαστήριο. Ως Ερυθρός Σταυρός, θα αντιμετωπίσουμε τις ερωτήσεις σας με προσοχή και φροντίδα.

Δεν δίνουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε άλλους, ούτε εδώ ούτε σε άλλες περιπτώσεις. Δίνουμε τα προσωπικά στοιχεία στους παρόχους υπηρεσιών υγείας, μόνο αν κάποιος έχει ζητήσει τη βοήθειά μας και μάς έχει δώσει την άδεια να κοινοποιήσουμε αυτές τις πληροφορίες. Θα θέλαμε επίσης να σας ζητήσουμε να απενεργοποιήσετε το τηλέφωνό σας ή να το θέσετε σε αθόρυβη λειτουργία, κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου. Με αυτόν τον τρόπο, θα αποσπάται λιγότερο η προσοχή μας. Θα θέλαμε να μείνετε μαζί μας για όλη τη διάρκεια του εργαστηρίου. Ωστόσο, αν θέλετε να βγείτε από την αίθουσα, προσπαθήστε να το κάνετε όσο το δυνατόν πιο ήσυχα.

7.2 Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)

Βλ. [Παράρτημα 4: Ασκήσεις προθέρμανσης](#)

7.3 Παιχνίδι με κάρτες: προσωπικά ταλέντα (30 λεπτά)

Εξηγήστε:

Αυτό το σετ καρτών δείχνει πολλά από τα χαρακτηριστικά/προσόντα που μπορούν να έχουν οι άνθρωποι. Όλοι έχουμε κάποια χαρακτηριστικά/προσόντα που παίζουν σημαντικό ρόλο στην προσωπικότητά μας. Τα ονομάζουμε βασικά χαρακτηριστικά όταν σας προσδίδουν μια συγκεκριμένη δύναμη. Ένα ισχυρό προσωπικό χαρακτηριστικό/προσόν. Αυτό που σε κάνει αυτό που είσαι. Είναι ένα από τα πρώτα πράγματα που λένε οι άλλοι για σένα όταν τους ζητείται να σε περιγράψουν.

Δώστε δύο παραδείγματα βασικών χαρακτηριστικών, χρησιμοποιώντας τις κάρτες του παιχνιδιού Προσωπικών Χαρακτηριστικών. Δείξτε στους συμμετέχοντες τις κάρτες του παιχνιδιού Προσωπικών Χαρακτηριστικών και βάλτε όλες τις κάρτες στο τραπέζι. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να κάνουν τον γύρο του τραπεζιού για να κοιτάξουν και να διαλέξουν κάρτες. Αφήστε λίγο χρόνο να σκεφτούν ατομικά. Γράψτε τις ερωτήσεις του συλλογισμού τους στον χαρτοπίνακα.

Παρακαλώ, πάρτε 3-4 κάρτες που εκφράζουν τα προσωπικά σας ταλέντα και αναλύστε τα ταλέντα σας κάνοντας τις εξής ερωτήσεις:

- Ποια είναι τα ταλέντα σας;
- Πώς τα χρησιμοποιείτε;
- Πώς θα μπορούσατε να τα χρησιμοποιήσετε καλά;

Τώρα σχηματίστε ζευγάρια και αναφέρετε 1 ή 2 από τα ταλέντα του ζευγαριού σας. Αν δεν γνωρίζετε ο ένας τον άλλον, μοιραστείτε 2 κάρτες που επιλέξατε και εξηγήστε πώς χρησιμοποιείτε αυτά τα ταλέντα (είτε τώρα, είτε στο παρελθόν). Ελέγξτε: αυτά τα ταλέντα ταιριάζουν με τις δικές σας απόψεις; Πώς χρησιμοποιείτε αυτά τα ταλέντα στη ζωή σας;

7.4 Οι σκέψεις για το μέλλον σας (45 λεπτά)

Ατομική σκέψη:

Συχνά, μέσα στην καθημερινότητά μας, ξεχνάμε τα όνειρά μας. Ωστόσο, το να έχουμε όνειρα είναι πηγή ενέργειας και μας δίνει τη δυνατότητα να κατευθύνουμε τη ζωή μας. Για τον λόγο αυτό, τώρα θα πάρουμε λίγο χρόνο για να ονειρευτούμε. Αφιερώστε λίγο χρόνο και κλείστε τα μάτια σας. Στη συνέχεια –ενώ έχετε τα μάτια σας κλειστά–, μετακινήστε τους βολβούς των ματιών σας πάνω αριστερά και αρχίστε να ονειρεύεστε.

Φανταστείτε να ζείτε τη ζωή σας όπως θα ήταν, αν όλες οι ελπίδες και τα όνειρά σας πραγματοποιούνταν. Ποια είναι η Απόλυτη Πραγματικότητα σας; Προσπαθήστε να μην κολλήσετε σε περιορισμούς ή αρνητικότητα. Αντιθέτως, προσπαθήστε να αφήσετε τη φαντασία σας ελεύθερη και επιτρέψτε στον εαυτό σας να παρασυρθεί από τις πιο τρελές φιλοδοξίες σας. Πώς είναι το μέρος όπου θα σας άρεσε να ζείτε; Με ποιον θα μοιραζόσασταν τη ζωή σας; Τι θα κάνατε σε μια κανονική μέρα;

Αφήστε αρκετό χρόνο στους συμμετέχοντες να σκεφτούν.

Τώρα αρχίστε να φαντάζεστε το υψηλότερο δυνατό αποτέλεσμα για το πώς θα θέλατε να ζήσετε τη ζωή σας σε 5 έως 10 χρόνια από τώρα.

- Είναι εφικτό αυτό το όνειρο;
- Μπορεί το όνειρό σας να πραγματοποιηθεί ρεαλιστικά, δεδομένης της τρέχουσας κατάστασής σας;

- Σκεφτείτε: Ποιο θα μπορούσε να είναι ένα μικρό πρώτο βήμα προς την υλοποίηση του ονείρου σας;
Ποιος θα θέλετε να το μοιραστεί μαζί μας;

Το επόμενο βήμα είναι να σχεδιάσουμε ή να γράψουμε όλοι τα όνειρά μας.

Αφήστε αρκετό χρόνο στους συμμετέχοντες, για να ζωγραφίσουν ή να γράψουν τα όνειρά τους.

Μερικοί άνθρωποι ισχυρίζονται ότι μπορούμε να προσελκύσουμε τα πράγματα που θέλουμε, πιστεύοντας (απλά) ότι αυτό που επιθυμείς γίνεται πραγματικότητα. Το άτομο «ελκύει» το επιθυμητό αποτέλεσμα οπτικοποιώντας τακτικά τα όνειρά του. Αυτή η ιδέα ονομάζεται «ο νόμος της έλξης». Αν και δεν μπορούμε να ισχυριστούμε ότι αυτό λειτουργεί πάντα, η οπτικοποίηση των ονείρων και των στόχων μας σίγουρα θα μας βοηθήσει να κινηθούμε προς τη σωστή κατεύθυνση για την επίτευξή τους. Μπορεί να μας δώσει την απαραίτητη ενέργεια και θέληση για να προσπαθήσουμε να επωφεληθούμε από τις ευκαιρίες, όταν αυτές παρουσιαστούν. Υπάρχει ακόμη και ένα βιβλίο και ένα ντοκιμαντέρ για αυτή την ιδέα, που ονομάζεται «The Secret / Το Μυστικό». Δείτε το στο YouTube, αν σας ενδιαφέρει να μάθετε περισσότερα.

7.5 Ομαδική άσκηση με μπαλόνια (προαιρετικά, 15 λεπτά):

Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να φουσκώσουν 5-6 μπαλόνια. Μετά κάντε όλοι μαζί έναν κύκλο. Ζητήστε από τον συνεργάτη σας να σταθεί στο κέντρο της ομάδας. Δώστε του τα μπαλόνια και ζητήστε του να μην αφήσει να πέσει κανένα. Αν οι άλλοι συμμετέχοντες είναι πρόθυμοι να παίξουν το παιχνίδι, αφήστε λίγα λεπτά και για τους άλλους. Στη συνέχεια, ρωτήστε τους συμμετέχοντες: Φανταστείτε ότι κάθε μπαλόνι είναι ένας στόχος που θέλετε να πετύχετε στη ζωή. Τι μας διδάσκει αυτό το παιχνίδι;

Αν επικεντρωθούμε στον αριθμό των καθηκόντων ή των στόχων που μπορούμε να διαχειριστούμε, αλλά έχουμε πάρα πολλούς διαφορετικούς στόχους, τότε δεν θα μπορούμε να τους διαχειριστούμε καλά. Πάρα πολλοί διαφορετικοί στόχοι μπορούν να προκαλέσουν άγχος. Είναι πιο πιθανό να πετύχουμε τον στόχο ή τους στόχους μας, αν επικεντρωθούμε σε έναν (ή δύο) από αυτούς. Αυτός είναι ο λόγος που δεν πρέπει να δουλεύουμε σε πάρα πολλούς στόχους ταυτόχρονα.

7.6 Ο καθορισμός του στόχου: Αξιοποιήστε τα ταλέντα σας, βάλτε στόχους στη ζωή (προαιρετικά, 45 λεπτά)

Εξηγήστε:

Στις προηγούμενες ασκήσεις επικεντρωθήκαμε στα ταλέντα μας (χρησιμοποιώντας τις κάρτες του παιχνιδιού «Προσωπικών Χαρακτηριστικών»), στους «τομείς της ζωής» και στην «Εξισορρόπηση της ζυγαριάς». Αυτές οι ιδέες θα μας βοηθήσουν να σκεφτούμε το μέλλον μας και να δημιουργήσουμε ένα προσωπικό σχέδιο.

Αν θέλουμε να κάνουμε τα όνειρά μας πραγματικότητα, πρέπει να τα μεταφράσουμε σε ρεαλιστικούς στόχους. Πρέπει να κάνουμε μικρά βήματα για να πετύχουμε τους στόχους μας. Κάθε φορά που κάνουμε ένα νέο βήμα προς τον στόχο μας, αποκτάμε περισσότερη αυτοπεποίθηση και περισσότερες ιδέες για το τι πρέπει να κάνουμε για να συνεχίσουμε να βελτιωνόμαστε.

Υπάρχει διαφορά μεταξύ ενός ονείρου και ενός στόχου:

- Ένας στόχος είναι κάτι που μπορείτε να κάνετε και να πετύχετε μόνοι σας.
- Ένα όνειρο μπορεί να είναι κάτι απρόσιτο, κάτι ανέφικτο (όπως η παγκόσμια ειρήνη), είναι περισσότερο μια ιδέα, παρά ένα πραγματικός (προγραμματιζόμενος) σκοπός.

Βρήκα μια φράση του Greg Reid: «Ένα γραμμένο όνειρο με ημερομηνία πάνω του, γίνεται στόχος.» Ένας στόχος χωρισμένος σε βήματα, γίνεται σχέδιο. Ένα σχέδιο που υποστηρίζεται από πράξεις, κάνει το όνειρό σας πραγματικότητα.

Ατομική άσκηση:

- Προσπαθήστε να θυμηθείτε: Τι στόχους είχατε πριν έρθετε εδώ;
- Και ποια ήταν τα σχέδια και τα όνειρά σας όταν ήσασταν παιδιά;
- Σκεφτείτε ξανά το όνειρό σας και βρείτε έναν κύριο (ρεαλιστικό) στόχο.
- Γράψτε τον κύριο στόχο σας. Εκφράστε τον στόχο σας μέσω μιας εικόνας ή ενός χάρτη του μυαλού.
- Φανταστείτε πώς θα είναι η ζωή σας μόλις επιτύχετε τον στόχο.

Ομαδική συζήτηση (προαιρετικά):

- Ποιος θα ήθελε να μοιραστεί τον στόχο του με την ομάδα;
- Γιατί είναι σημαντικό να έχουμε στόχους στη ζωή;

7.7 Κάντε ένα προσωπικό σχέδιο (προαιρετικά, 45 λεπτά):

Το επόμενο βήμα είναι να χωρίσουμε τον στόχο μας σε μικρά βήματα που απαιτούν δράση. Κάθε βήμα πρέπει να περιγράφεται με έξυπνο τρόπο· δηλαδή, στα αγγλικά: SMART. Στην περίπτωση μας, τα αρχικά της αγγλικής λέξης «SMART» σημαίνουν:

Γράμμα	Λέξη:	Εξήγηση:
S	<i>Specific = Συγκεκριμένος</i>	Επιλέξτε έναν συγκεκριμένο τομέα που χρειάζεται βελτίωση. Ποιο είναι το επιθυμητό αποτέλεσμα; Τι ακριβώς πρέπει να γίνει για να πραγματοποιηθεί; Μπορεί ο στόχος σας να διαιρεθεί σε μικρότερα βήματα; Το να κάνουμε έναν στόχο «συγκεκριμένο» μας βοηθά να επικεντρωθούμε σε αυτόν. Παράδειγμα: Θα ήθελα να γίνω κομμωτής/κομμώτρια και να βγάλω τα προς το ζην.
M	<i>Measurable = Μετρήσιμος</i>	Όταν μετράτε την πρόοδό σας, κρατάτε σταθερή την πορεία σας και επιτυγχάνετε πράγματα που θα σας παροτρύνουν να συνεχίσετε τις προσπάθειές που απαιτούνται για να φτάσετε στον στόχο σας. Παράδειγμα: Θα χρειαστεί να κάνω ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο κομμωτικής τουλάχιστον 200 ωρών για να μπορέσω να πω ότι έγινα επαγγελματίας κομμωτής/κομμώτρια.
A	<i>Achievable = Εφικτός</i>	Τι δεξιότητες χρειάζονται; Τι πόροι χρειάζονται; Ποιες θα είναι οι επιπτώσεις για την επίτευξη του στόχου; Μπορούμε να τις ελέγξουμε ή να τις επηρεάσουμε; Παράδειγμα: Θα ρωτήσω τη φίλη μου, που είναι επαγγελματίας κομμώτρια, αν μπορεί να μου μάθει κάποιες δεξιότητες κομμωτικής.

R	Realistic = Ρεαλιστικός	Αναφέρετε ποια αποτελέσματα μπορούν ρεαλιστικά να επιτευχθούν, έχοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους ή την τρέχουσα κατάστασή σας. Είναι αυτός ο στόχος σχετικός με τη ζωή μου αυτή τη στιγμή; Πόσο θα κοστίσει; Παράδειγμα: Δεν μπορώ να ολοκληρώσω ένα επίσημο σεμινάριο κομμωτικής, επειδή κοστίζει 3.000 Ευρώ.
T	Time-related = Απαιτούμενος χρόνος	Σκεφτείτε σε πόσον χρόνο μπορούν να επιτευχθούν τα αποτελέσματα και αν το χρονικό πλαίσιο είναι ρεαλιστικό. Παράδειγμα: Ο φίλος μου ή η φίλη μου μπορεί να μου διδάξει κάποιες δεξιότητες κομμωτικής κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού. Οπότε, νομίζω ότι θα μπορώ να εξασκήσω τις δεξιότητές μου το φθινόπωρο και, στη συνέχεια, να αρχίσω να κερδίζω τα προς το ζην ως κομμωτής τον χειμώνα.

Ίσως χρειαστεί να κάνετε πολλά ακόμη βήματα για να πετύχετε τον στόχο σας. Ίσως χρειαστεί να κάνετε και κάποια άλλα βήματα για να γίνετε κομμωτής, όπως:

- Να αποκτήσετε γνώσεις σχετικά με το styling μαλλιών από το YouTube ή/και άλλες διαδικτυακές πλατφόρμες ή από βιβλία που θα βρείτε στη βιβλιοθήκη.
- Να μάθετε την τοπική γλώσσα για να συμμετάσχετε σε τοπικά σεμινάρια.
- Να βρείτε ενώσεις/προγράμματα/μαθήματα που σχετίζονται με το styling μαλλιών (π.χ., η ένωση ASKV έχει λίστα αναμονής για αυτό το μάθημα).
- Να προσπαθήσετε να δημιουργήσετε ένα δίκτυο και να πάρετε την πρωτοβουλία να μιλήσετε με κομμωτές.
- Να αποκτήσετε τα υλικά και τα εργαλεία που χρειάζεται ένας κομμωτής.



7.8 Οι σκέψεις για το μέλλον σας (προαιρετικά, 30 λεπτά)

- Στη συνέχεια, σκεφτείτε για τον κύριο στόχο που έχετε βάλει.
- Χωρίστε τον στόχο σας σε πιο ρεαλιστικά βήματα που μπορείτε να πετύχετε τους επόμενους 2-6 μήνες.
- Κάντε το καλύτερο δυνατό. Αν επιλέξετε έναν στόχο που δεν σημαντικός ή που δεν έχει και τόσο νόημα, το αποτέλεσμα (αν τελικά φτάσετε ως το τέλος) δεν θα είναι και τίποτε το ιδιαίτερο. Φροντίστε λοιπόν να επιλέξετε κάτι που είναι σημαντικό για εσάς!
- Μόλις φτάσετε στον στόχο, θα νιώσετε ένα αίσθημα μεγάλης επιτυχίας και θα έχετε εξαιρετικά κίνητρα για να θέσετε τον επόμενο στόχο σας.
- Σκεφτείτε:
 - Είναι ο στόχος σας ρεαλιστικός και συγκεκριμένος;
 - Πώς θα χρησιμοποιήσετε τα ταλέντα και τις προσωπικές σας δυνάμεις για να τον πετύχετε;
 - Αν αντιμετωπίζετε προβλήματα, ποιες είναι μερικές υγιεινές συνήθειες που θα σας βοηθήσουν να μειώσετε το άγχος;
 - Χρειάζεστε βοήθεια από κάποιον; Πώς θα οργανώσετε αυτή τη βοήθεια;

- Τι μπορείτε να κάνετε κάθε μέρα για να πλησιάσετε πιο κοντά στην υλοποίηση του στόχου σας και να ζήσετε το όνειρό σας;
- Γράψτε αυτά τα πράγματα, ξαναδιαβάστε τα, προσαρμόστε τα....
- Υπόδειξη: Προσπαθήστε να φαντάζεστε τακτικά τον στόχο σας. Κάντε το αυτό μία φορά την εβδομάδα ή όταν ολοκληρώνετε τα βήματα δράσης σας, έτσι ώστε να συνεχίσετε να προχωράτε δυναμικά προς την επίτευξη του στόχου σας και να ζήσετε το όνειρό σας. Όταν βλέπεις κάτι, το πιστεύεις. Γι' αυτό χρησιμοποιήστε το μυαλό σας, για να δημιουργήσετε το πιο συναρπαστικό μέλλον σας.

7.9 Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)

Βλ. [Παράρτημα 5](#).

7.10 Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)

- Ανασκόπηση των βασικών στοιχείων αυτού του εργαστηρίου
 - Ποια είναι τα όνειρά σας;
 - Καθορισμός στόχων
 - Σχέδια για το μέλλον

Δώστε πληροφορίες για το επόμενο εργαστήριο και ρωτήστε τους συμμετέχοντες αν θα ήθελαν να συμμετάσχουν. Ζητήστε τους να δηλώσουν το όνομά τους για να εξασφαλίσετε τη συμμετοχή τους.

- 1) Πάρτε τα «Έντυπα αξιολόγησης» και βεβαιωθείτε ότι ένας διαμεσολαβητής καθοδηγεί την ομάδα, ενώ ο άλλος κρατά σημειώσεις της αξιολόγησης.
- 2) Ο πρώτος διαμεσολαβητής ζητά από όλους να κάνουν έναν κύκλο.
- 3) Περάστε από όλους τους συμμετέχοντες και ρωτήστε τους ποια ήταν τα «Top» (τι τους άρεσε περισσότερο) και τα «Tip» τους (πώς να βελτιωθεί το εργαστήριο).
- 4) Διαβάστε τις δηλώσεις και σημειώστε πόσοι συμμετέχοντες συμφωνούν και διαφωνούν, καθώς και τα κύρια επιχειρήματά τους.
- 5) Ευχαριστήστε όλους για τη συμμετοχή τους και δώστε το φυλλάδιο («Πού μπορείτε να λάβετε βοήθεια από επαγγελματίες»).
- 6) Ενημερώστε τους για τις νέες δραστηριότητες.
- 7) Τονίστε ότι οι συμμετέχοντες, όπως και άλλα άτομα, μπορούν πάντα να απευθύνονται στον Ερυθρό Σταυρό για πληροφορίες. Δείξτε ευαισθησία στους συμμετέχοντες στους οποίους μπορεί να αρέσει να μοιράζονται προσωπικά ζητήματα και επιτρέψτε να σας μιλήσουν ιδιαίτερα, αν είναι απαραίτητο.

Στη συνέχεια, βγάλτε συμπεράσματα και διδάγματα από το εργαστήριο, μαζί με τους συνεργάτες σας και, κατά προτίμηση, με κάποιον από την συνεργαζόμενη οργάνωση. Στείλτε τα έντυπα αξιολόγησης στον επικεφαλής του έργου σας. Ενημερώστε τηλεφωνικά τον διαμεσολαβητή που διοργανώνει το επόμενο εργαστήριο για τις εμπειρίες σας, φροντίζοντας να είναι καλά προετοιμασμένος.

Εκτυπώστε τα πιστοποιητικά, συμπληρώστε τα ονόματα και τις ημερομηνίες γέννησης και μοιράστε τα μέσα σε δύο εβδομάδες.

● Παράρτημα 1: Έντυπο εισαγωγής για τη συνεργαζόμενη οργάνωση

Ημερομηνία	
Συνεργαζόμενη οργάνωση	
Υπεύθυνος επικοινωνίας 1 στη συνεργαζόμενη οργάνωση	
Υπεύθυνος επικοινωνίας 2 στη συνεργαζόμενη οργάνωση	
Όνομα 1 ^{ου} αξιωματούχου του Ερυθρού Σταυρού	
Όνομα 2 ^{ου} αξιωματούχου του Ερυθρού Σταυρού	

1. Ποια είναι η ομάδα-στόχος της οργάνωσης;
2. Ποια είναι η αποστολή της οργάνωσης;
3. Έχει η οργάνωση επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων στο δίκτυό της;
4. Τι είδους υποστήριξη προσφέρει η οργάνωση στους επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων;
5. Τι προηγούμενες εμπειρίες έχει η οργάνωση με τον Ερυθρό Σταυρό;
6. Ποια είναι τα πιο κοινά ανθρωπιστικά προβλήματα και προβλήματα υγείας της ομάδας-στόχου;

7. Ποια ζητήματα πρέπει να αντιμετωπιστούν στα εργαστήρια;

Παράρτημα 2: Έντυπο εισαγωγής για ομάδες

Ημερομηνία	
Συνεργαζόμενη οργάνωση	
Υπεύθυνος επικοινωνίας 1 στη συνεργαζόμενη οργάνωση	
Υπεύθυνος επικοινωνίας 2 στη συνεργαζόμενη οργάνωση	
Όνομα 1 ^{ου} αξιωματούχου του Ερυθρού Σταυρού	
Όνομα 2 ^{ου} αξιωματούχου του Ερυθρού Σταυρού	

Πληροφορίες ομάδας:

Αναμενόμενος αριθμός ατόμων	Αριθμός Ανδρών:	Αριθμός Γυναικών:
Ηλικίες:		
Τόπος καταλύματος:		

Χώρες προέλευσης:

☐ Αφγανιστάν	☐ Αιθιοπία	☐ Σομαλία
☐ Αρμενία	☐ Ιράν	☐ Νότιο Σουδάν
☐ Μπαγκλαντές	☐ Ιράκ	☐ Τουρκία
☐ Βραζιλία	☐ Λιβύη	☐ Ουγκάντα
☐ Κίνα	☐ Μαρόκο	☐ Ζιμπάμπουε
☐ Κογκό	☐ Βόρειο Σουδάν	☐
☐ Αίγυπτος	☐ Νιγηρία	☐
☐ Ερυθραία	☐ Πακιστάν	☐

Ποια προβλήματα υγείας είναι τα πιο έντονα;	
Υπάρχουν συμμετέχοντες με εθισμό; Αν ναι, τι είδους εθισμό;	
Σημαντικά σημεία (π.χ., εμπειρίες από πολεμικό τραύμα, εμπορία ανθρώπων, κ.λπ.)	
Υπάρχει ενδιαφέρον για κάποιο από τα άλλα εργαστήρια;	1. Πρώτες Βοήθειες (4 ώρες, έως 12 άτομα) 2. ΚΑΡΠΑ (καρδιοπνευμονική αναζωογόνηση) (4 ώρες, έως 6 άτομα)

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">3. Πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη (2 ώρες, έως 12 άτομα)4. Εκφραζόμαστε καθαρά (2 ώρες, έως 12 άτομα)5. Τα πάντα για το άγχος (2 ώρες, έως 12 άτομα)6. Υγιεινές συνήθειες (2 ώρες, έως 12 άτομα)7. Βλέμμα στο μέλλον (2 ώρες, έως 12 άτομα)8. |
|--|--|

Παράρτημα 3: Κατάλογος συμμετεχόντων

Ενότητα:

Τόπος:

Ημερομηνία:

Διαμεσολαβητές:

	Όνομα	Ημερομηνία γέννησης	Αριθμός τηλεφώνου	Μπορούμε να επικοινωνήσο υμε ξανά μαζί σας;	
				Ναι	Όχι
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					

● Παράρτημα 4: Ασκήσεις προθέρμανσης

Δραστηριότητα προθέρμανσης με μπαλόνια

Υλικά: Μπαλόνια

Σκοπός: Προθέρμανση, ανάπτυξη της ομαδικότητας, ομαδικό παιχνίδι, συνεργασία, εξερεύνηση θεμάτων άγχους και υγιεινών τρόπων αντιμετώπισης.

Οδηγίες:

- Μοιράστε 1 μπαλόνι ανά δύο συμμετέχοντες.
- Ζητήστε τους να πετάξουν το μπαλόνι ο ένας στον άλλο.
- Ο στόχος είναι: Το μπαλόνι δεν πρέπει να πέσει στο δάπεδο. Αφήστε τα να παίξουν για λίγα δευτερόλεπτα και μετά δώστε ένα δεύτερο μπαλόνι. Πείτε τους ότι πρέπει να συνεχίσουν να κινούν και τα δύο μπαλόνια και κανένα από τα δύο μπαλόνια δεν πρέπει να πέσει στο δάπεδο. (Σημείωση για τον διαμεσολαβητή: Δεν έχει σημασία πόσες φορές το μπαλόνι πέφτει στο δάπεδο ή στο τραπέζι. Παροτρύνετε τους συμμετέχοντες να συνεχίσουν να προσπαθούν)
- Αφήστε τους να παίξουν για λίγο και μετά ζητήστε τους να χρησιμοποιούν μόνο τους αγκώνες τους.
- Μετά από λίγο, ζητήστε τους να χρησιμοποιούν μόνο το κεφάλι τους.
- Μετά από λίγο και εφόσον υπάρχει χώρος, ζητήστε τους να χρησιμοποιούν μόνο τα πόδια τους.
- Αν δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα πόδια τους, ζητήστε τους να σηκώσουν το ένα πόδι από το δάπεδο και να συνεχίσουν να παίζουν με τα χέρια τους.
- Τερματίστε τη δραστηριότητα και ζητήστε από όλους να καθίσουν.

Ερωτήσεις προβληματισμού μετά τη δραστηριότητα με τα μπαλόνια:

- Πώς σας φάνηκε; Ήταν εύκολο; Πώς είναι να προσπαθείς να κάνεις όλα αυτά τα πράγματα ταυτόχρονα; Έγινε δύσκολο ή ήταν δύσκολο εξ αρχής; Καταφέρατε να συγκεντρωθείτε; (Σημείωση για τον διαμεσολαβητή: Αυτές οι ερωτήσεις συνδέονται με το θέμα του άγχους. Όταν έχουμε να κάνουμε με πολλές διαφορετικές απαιτήσεις ζωής ή όταν συμβαίνουν πάρα πολλά πράγματα, η διαχείριση των μπορεί να γίνει δύσκολη.)
- Κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας, σας ήρθε στο μυαλό τι θα φάτε για δείπνο; Ή σας ήρθε στο μυαλό αυτά που κάνατε χτες; Πού ήταν το μυαλό σας; Πώς είναι να κινείς το σώμα σας, ενώ κάνετε κάτι διασκεδαστικό; (Σημείωση για τον διαμεσολαβητή: Αυτές οι ερωτήσεις μπορούν να τεθούν σε σχέση με τους υγιεινούς τρόπους ή συνήθειες αντιμετώπισης. Όταν αθλούμαστε, κάνουμε διασκεδαστικά πράγματα και παίζουμε. Επικεντρωνόμαστε στο τώρα και στο παρόν.)

Οδηγίες για μυϊκές διατάσεις

1. **Πλάγια κλίση λαιμού:** Καθίστε ή σταθείτε όρθιοι με τα χέρια σας αφημένα χαλαρά. Κλίνετε το κεφάλι σας στη μία πλευρά. Μείνετε σε αυτή τη στάση για 5 δευτερόλεπτα. Κλινέτέ το στην άλλη πλευρά. Επαναλάβετε 2-3 φορές.
2. **Κάμψεις/Εκτάσεις λαιμού:** Καθίστε ή σταθείτε όρθιοι με τα χέρια σας αφημένα χαλαρά. Τείνετε ελαφρά το κεφάλι σας προς τα εμπρός και μετά προς τα πίσω μέχρι να νιώσετε το τέντωμα. Επαναλάβετε 2-3 φορές.
3. **Διατάσεις τρικέφαλου βραχιόνων:** Σηκώστε το δεξί σας χέρι πάνω από το κεφάλι σας, με τον αγκώνα σας να δείχνει προς την οροφή. Τραβήξτε, με το άλλο χέρι, τον αγκώνα σας προς τα

- κάτω, για να κλίνετε το χέρι σας προς την αντίθετη πλευρά. Επαναλάβετε 2-3 φορές σε κάθε πλευρά.
4. **Διατάσεις δικεφάλων βραχιόνων:** Φέρτε τα χέρια σας πίσω από την πλάτη και μπλέξτε τα δάχτυλά σας. Σηκώστε ελαφρά τα χέρια σας και απομακρύνετε τα από τον κορμό σας. Επαναλάβετε 2-3 φορές.
 5. **Διατάσεις ώμων σταυρωτά μπροστά από το στήθος:** Φέρτε το αριστερό σας χέρι σταυρωτά μπροστά από το στήθος και σπρώξτε τον αγκώνα σας, κοντά στο στήθος, με το δεξί σας χέρι. Επαναλάβετε 2-3 φορές σε κάθε πλευρά.
 6. **Διάταση ώμων πίσω από την πλάτη:** Σταθείτε όρθιοι και φέρτε το αριστερό σας χέρι στο κάτω μέρος της πλάτης σας. Πιάστε το αριστερό σας χέρι και τραβήξτε το προς τα δεξιά. Επαναλάβετε 2-3 φορές σε κάθε πλευρά.
 7. **Κορμός:** Σηκώστε το δεξί σας χέρι πάνω από το κεφάλι σας και πιάστε τον καρπό σας με το αριστερό σας χέρι. Χρησιμοποιήστε το αριστερό σας χέρι για να τραβήξετε τη δεξιά πλευρά του σώματός σας προς τα πάνω, μέχρι να νιώσετε το τέντωμα σε όλη τη δεξιά πλευρά του σώματός σας. Για να πιο έντονο το τέντωμα, μπορείτε να ωθήσετε τους γοφούς σας προς τα δεξιά. Μείνετε σε αυτή τη στάση για 10 δευτερόλεπτα και μετά επαναλάβετε στην αριστερή πλευρά.
 8. **Πόδια - Ανύψωση γονάτου:** Ισορροπήστε στο αριστερό σας πόδι. Σηκώστε το δεξί σας γόνατο και κρατήστε το λυγισμένο σας γόνατο κοντά στο σώμα σας, τραβώντας το προς τα μέσα. Μείνετε για 10 δευτερόλεπτα και επαναλάβετε με το αριστερό σας πόδι.
 9. **Πόδια - Διάταση γάμπας:** Κάντε ένα βήμα μπροστά στο δεξί σας πόδι, με ελαφριά κάμψη στο αριστερό σας γόνατο. Πατήστε τη φτέρνα του δεξιού σας ποδιού στο πάτωμα και σηκώστε τα δάχτυλα. Λυγίστε ελαφρά στη μέση, γέρνοντας τους γλουτούς σας προς τα πίσω και προς τα πάνω. Μείνετε σε αυτή τη στάση για 10 δευτερόλεπτα, για να νιώσετε το τέντωμα στην πίσω πλευρά του κάτω μέρους του ποδιού σας. Επαναλάβετε στην αριστερή σας πλευρά.
 10. **Περιστροφή ποδιών:** Ισορροπήστε στο αριστερό σας πόδι, σηκώστε τον δεξιό σας αστράγαλο και περιστρέψτε τον δεξιόστροφα και αριστερόστροφα 5 φορές. Απλώστε και διπλώστε τα δάχτυλα των ποδιών σας. Ακουμπήστε τα χέρια σας στους γοφούς, για να βοηθήσετε την ισορροπία σας. Επαναλάβετε στην αριστερή σας πλευρά.
 11. **Ολόκληρο το σώμα - Μυϊκή χαλάρωση:** Ξεκινήστε με μια ομάδα μυών (συνήθως τα πέλματά σας). Σφίξτε τους για μερικά δευτερόλεπτα και μετά αφήστε τους. Πηγαίνετε στην επόμενη ομάδα μυών (π.χ., πόδια κάτω από το γόνατο) και κάντε το ίδιο. Ανεβείτε σιγά-σιγά, στα γόνατα, στην κοιλιά, στο στήθος, στους βραχίονες, στα χέρια, στους ώμους, στον λαιμό και στους μύες του προσώπου. Θα πρέπει να νιώσετε την ένταση να βγαίνει από το σώμα σας, αφήνοντας σας βαρείς και χαλαρούς.

Παράρτημα 5: Άσκηση αναπνοής

Χρειάζονται μόλις 30 δευτερόλεπτα για να συντονιστείτε με το σώμα σας και μπορείτε να το κάνετε οπουδήποτε. Μπορείτε να είστε καθιστοί, όρθιοι, ξαπλωμένοι. Κανείς δεν θα πάρει είδηση ότι κάνετε διαλογισμό. Όταν βρίσκεστε μέσα σε έναν φαύλο κύκλο άγχους, μερικές φορές είναι αρκετό απλώς να διακόψετε τη διαδικασία. Μία παύση θα σας δώσει την ευκαιρία να ξαναβρείτε τον εαυτό σας. Να πως γίνεται:

1. Πάρτε μια βαθιά ανάσα: εισπνεύστε αργά, γεμίζοντας τα πνευμόνια σας από κάτω προς τα πάνω. Αρχίστε να εισπνέετε από το κάτω μέρος της κοιλιάς σας και, στη συνέχεια, γεμίστε προς τα πάνω, μέσω του μέσου κορμού και του στήθους. Αυτό θα σας βοηθήσει να κάνετε μία σύνδεση μεταξύ της αναπνοής και της διάθεσής σας. Η επιβράδυνση και η αύξηση της αναπνοής σας θα σας επιτρέψει να δημιουργήσετε συναισθήματα χαλάρωσης και ηρεμίας.
2. Στρέψτε την προσοχή στο σώμα σας: Επικεντρώστε την προσοχή στις αισθήσεις που νιώθετε στο σώμα σας. Αφήστε τον εαυτό σας να παρατηρήσει οτιδήποτε συμβαίνει: ζεστασιά, δροσιά, μυρμήγκιασμα, πίεση ή άγγιγμα των ρούχων. Δεν χρειάζεται να αξιολογήσετε τις αισθήσεις ως «καλές» ή «κακές». Η φαγούρα είναι απλά φαγούρα. Η δροσιά είναι απλά δροσιά. Αν παρατηρήσετε μια πολύπλοκη σειρά αισθήσεων, τέλεια! Αν το μόνο που παρατηρήσετε είναι η αίσθηση του πίσω μέρους σας στην καρέκλα, επίσης τέλεια! Αν παρατηρήσετε αισθήσεις που μοιάζουν σαν να συνδέονται με το άγχος ή το στρες, εδώ καλά θα ήταν να δώσετε προσοχή. Ίσως νιώσετε να στρίβεται το έντερό σας ή ένα σφίξιμο στο στήθος σας ή μια ζεστασιά στο πρόσωπό σας. Αν μπορείτε να επικεντρώσετε την προσοχή σας σε αυτές τις σωματικές αισθήσεις και να τις παρακολουθήσετε, αντί να τσιμπάτε στο δόλωμα των αγχωτικών σκέψεων, μπορείτε να ξεπεράσετε τα δύσκολα συναισθήματα χωρίς πολλή δυσκολία. Είναι σαν να παίζετε στον ωκεανό: Όταν ένα κύμα έρχεται κατευθείαν πάνω σας και εσείς προσπαθείτε να στυλώσετε τα πόδια σας και να αντισταθείτε, θα σας πετάξει πέρα. Και μετά όλοι θα σας δακτυλοδειχνουν και θα γελάνε. Αλλά αν κάνετε μια βουτιά κατευθείαν μέσα από το κύμα, δεν θα υπάρξει κανένα πρόβλημα. Αυτό το βήμα δεν χρειάζεται να διαρκέσει περισσότερο από μία εισπνοή ή εκπνοή. Μπορείτε να παραμείνετε περισσότερο αν θέλετε, αλλά μπορεί να είναι και τόσο σύντομο.
3. Επικεντρώστε την προσοχή στην αναπνοή σας: Δώστε προσοχή στην αίσθηση του αέρα που αγγίζει τα ρουθούνια σας καθώς αναπνέετε. Με απλή περιέργεια, παρακολουθήστε τη ροή των μεταβαλλόμενων αισθήσεων στα ρουθούνια. Αυτές οι αισθήσεις θα σας κρατήσουν δεμένους στην παρούσα στιγμή. Δεν χρειάζεται να αυξήσετε ή να επιβραδύνετε καθόλου την αναπνοή σας κατά τη διάρκεια αυτού του βήματος. Αφήστε απλά το σώμα σας να αναπνεύσει όπως θέλει. Και όπως και στο προηγούμενο βήμα, αυτό το βήμα μπορεί να είναι τόσο σύντομο, όσο μία εισπνοή ή μία εκπνοή. Μπορεί να θελήσετε να διαρκέσει περισσότερο, αλλά αυτό εξαρτάται από εσάς.
4. Επιστρέψτε στην αίθουσά μας και στο εδώ και τώρα. Αυτό το τελευταίο βήμα της ενσυνείδητης παύσης, είναι απλώς να επανέλθετε στον πραγματικό κόσμο, χωρίς να βιάζεστε.

Διαλογισμός του βουνού

- Επικεντρωθείτε στην αναπνοή σας για λίγες στιγμές.
- Φανταστείτε — με ζωηρές λεπτομέρειες — το πιο όμορφο βουνό που σας έρχεται στο μυαλό. Οραματιστείτε τις διάφορες λεπτομέρειες και τη σταθερή, αεικίνητη παρουσία του, γειωμένη στη γη.

- Μετά από λίγα λεπτά ανάπτυξης και διατήρησης αυτής της καθαρής εικόνας στο μυαλό σας, φανταστείτε ότι φέρνετε το βουνό μέσα σας και γίνεστε το βουνό.
- Φανταστείτε τον εαυτό σας να κάθεσαι μέσα σε ένα γαλήνιο και ήσυχο περιβάλλον, και απλά να ξεκουράζεται και να παρατηρεί ακλόνητος, καθώς τα διάφορα μετεωρολογικά φαινόμενα, οι καταιγίδες και οι εποχές περνούν από μπροστά σας.
- Όπως ένα βουνό υφίσταται συνεχείς αλλαγές και ακραία συμβάντα, βιώνουμε κι εμείς διάφορες σκέψεις, συναισθήματα και προκλήσεις ζωής. Φανταστείτε ότι βλέπετε αυτές τις εμπειρίες ως εξωτερικά, φευγαλέα και απρόσωπα γεγονότα, παρόμοια με τα μετεωρολογικά φαινόμενα.
- Νιώστε τον εαυτό σας ακλόνητο και ριζωμένο στη γαλήνη, μέσα στη συνεχή μεταβολή των εσωτερικών και εξωτερικών σας εμπειριών.

● Παράρτημα 6: Έντυπο αξιολόγησης (αμέσως μετά το εργαστήριο)

Τόπος:

.....

Ημερομηνία:

.....

.....

Ονόματα διαμεσολαβητών:

.....

Αριθμός συμμετεχόντων:

.....

«Τορ» που αναφέρθηκαν από τους

συμμετέχοντες:.....

.....

«Τip» που αναφέρθηκαν από τους συμμετέχοντες:

.....

.....

Έλεγχος: πόσοι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις εξής δηλώσεις⁵:

Δηλώσεις	Αριθμός συμμετεχόντων που συμφωνούν	Αριθμός συμμετεχόντων που διαφωνούν
Αναγνωρίζω την αντίδραση του σώματος και του μυαλού μου στο άγχος.		
Ξέρω πώς να προστατεύσω τον εαυτό μου από το άγχος.		
Ξέρω πού να λάβω επαγγελματική υγειονομική περίθαλψη (για παράδειγμα, από γιατρό ή ψυχολόγο).		
Ξέρω πού να ζητήσω βοήθεια από επαγγελματίες προστασίας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (για παράδειγμα, ασθενοφόρο ή αστυνομία).		
Είχα σοβαρά προβλήματα υγείας τους τελευταίους 6 μήνες.		
Αν ναι, έχω επισκεφθεί ή έχω μιλήσει με έναν επαγγελματία πάροχο υπηρεσιών υγείας (π.χ., γιατρό, ψυχολόγο, οδοντίατρο ή άλλον ειδικό).		
Νιώθω καλύτερα από ότι ένιωθα πριν από αυτό το εργαστήριο του Ερυθρού Σταυρού.		

Έλεγχος: Πώς βίωσαν οι συμμετέχοντες το εργαστήριο; Επεξήγηση/Παραθέσεις:

⁵ Αυτές οι δηλώσεις συντάχθηκαν σύμφωνα με τους δείκτες που αναπτύχθηκαν για το Πρόγραμμα Υποστήριξης Μεταναστών Χωρίς Έγγραφο του Ερυθρού Σταυρού των Κάτω Χωρών, όπως συμφωνήθηκε με τη διαχειριστική ομάδα και τους δωρητές. Επομένως, οι αναγραφόμενοι δείκτες δεν μπορούν να αλλάξουν. Ωστόσο, είστε ελεύθεροι να προσθέσετε ερωτήσεις ή δηλώσεις ανάλογα με το θέμα του εργαστηρίου που έχετε διεξάγει.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Αξιολόγηση και παρατηρήσεις από τους διαμεσολαβητές:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

● Παράρτημα 7: Έντυπο μέτρησης αποτελέσματος (μετά από 6-12 μήνες)

Τόπος:

Ημερομηνία:

Ονόματα διαμεσολαβητών:

Αριθμός συμμετεχόντων:

Πόσοι συμμετέχοντες συμφωνούν με τις παρακάτω δηλώσεις⁶:

Δηλώσεις	Αριθμός συμμετεχόντων που συμφωνούν	Αριθμός συμμετεχόντων που διαφωνούν
Αναγνωρίζω την αντίδραση του σώματος και του μυαλού μου στο άγχος.		
Ξέρω πώς να προστατεύσω τον εαυτό μου από το άγχος.		
Ξέρω πού να λάβω επαγγελματική υγειονομική περίθαλψη (για παράδειγμα, από γιατρό ή ψυχολόγο).		
Ξέρω πού να ζητήσω βοήθεια από επαγγελματίες προστασίας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (για παράδειγμα, ασθενοφόρο ή αστυνομία).		
Είχα σοβαρά προβλήματα υγείας τους τελευταίους 6 μήνες.		
Αν ναι, έχω επισκεφθεί ή έχω μιλήσει με έναν επαγγελματία πάροχο υπηρεσιών υγείας (π.χ., γιατρό, ψυχολόγο, οδοντίατρο ή άλλον ειδικό).		
Νιώθω καλύτερα από ότι ένιωθα πριν από αυτό το εργαστήριο του Ερυθρού Σταυρού.		

Έλεγχος: Πώς βίωσαν οι συμμετέχοντες το εργαστήριο; Επεξήγηση/Παραθέσεις:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Αξιολόγηση και παρατηρήσεις από τους διαμεσολαβητές:

.....

.....

.....

⁶ Αυτές οι δηλώσεις συντάχθηκαν σύμφωνα με τους δείκτες που αναπτύχθηκαν για το Πρόγραμμα Υποστήριξης Μεταναστών Χωρίς Έγγραφο του Ερυθρού Σταυρού των Κάτω Χωρών, όπως συμφωνήθηκε με τη διαχειριστική ομάδα και τους δωρητές. Επομένως, οι αναγραφόμενοι δείκτες δεν μπορούν να αλλάξουν. Ωστόσο, είστε ελεύθεροι να προσθέσετε ερωτήσεις ή δηλώσεις ανάλογα με το θέμα του εργαστηρίου που έχετε διεξάγει.

.....
.....
.....
.....

● Παράρτημα 8: Χρυσοί κανόνες απορρήτου

Guidelines for responsible data use



Always keep in mind: How would you like your personal data to be treated?

Q

What is personal data?

What do I do when I lose personal data?

How do I prevent losing personal data?

&



A

Name, surname, (e-mail) address, telephone number, gps coordinates of residence, and data that can be linked to a specific person (eg licence registration plate)

When e.g. your laptop or phone gets stolen or lost or when you accidentally share personal data with the wrong people or a hardcopy beneficiary list gets lost, please report this to the information manager for IH mboth@redcross.nl

Do not gather and store personal data that you do not absolutely need for the originally agreed purpose;
Store data only on SPACE, Teams or OneDrive, not on your harddrive or personal devices;
Store hardcopy personal data in a locked cabinet;
Delete and/or anonymise personal data when no longer needed.

Σημείωση: Στο πλαίσιο της υποστήριξης για επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων, χρησιμοποιούμε την εγγραφή σε Ομάδες και ανταλλάσσουμε προσωπικά δεδομένα μέσω των λογαριασμών email του Ερυθρού Σταυρού, αλλά δεν κάνουμε χρήση του Space.

Guidelines for responsible data use



Always keep in mind: How would you like your personal data to be treated?



- ✓ Save only work contact details on your work devices



Contact details

- * Save personal contact details on your work devices

- ✓ Describe & explain purpose for gathering someone's data; ask permission from authorities; ask and register consent from respondents



Household surveys

- * Register personal data for surveys (name, address, gps coordinates)

- ✓ Archive beneficiary lists in SPACE; register only essential data, for set goals



Distribution/ beneficiary lists

- * Archive beneficiary lists on your harddrive or in a file cabinet

- ✓ Archive participants lists in SPACE; register only essential data for set goals



Participants lists

- * Archive participants lists on your harddrive or in a file cabinet

- ✓ 1) Put all your files on SPACE, Teams and OneDrive (i.e. not on your harddrive);
2) log off your Microsoft account before travelling;
3) *Optionally: delete the files from your OneDrive and other linked libraries (only after stopping sync!)*



Surveillance

- * Save files containing personal data on your harddrive or personal devices

Σημείωση: Στο πλαίσιο της υποστήριξης για επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων, χρησιμοποιούμε την εγγραφή σε Ομάδες και ανταλλάσσουμε προσωπικά δεδομένα μέσω των λογαριασμών email του Ερυθρού Σταυρού, αλλά δεν κάνουμε χρήση του Space.

● Παράρτημα 9: Παράδειγμα για την ενότητα «Πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη»

Προετοιμασία:

Διαβάστε το [κεφάλαιο 1](#) και το [κεφάλαιο 2](#) αυτού του εγχειριδίου και βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να αναπαράγετε το περιεχόμενο του κεφαλαίου [2.2.6](#). Επικοινωνήστε με τον κύριο διαμεσολαβητή του προηγούμενου εργαστηρίου για να πληροφορηθείτε τις εμπειρίες τους με την ομάδα. Μοιραστείτε τις εργασίες διευκόλυνσης με τον συνδιαμεσολαβητή σας. Πηγαίνετε στην αίθουσα του εργαστηρίου 30 λεπτά νωρίτερα για να ενημερώσετε τους συμμετέχοντες ότι ξεκινάτε να ετοιμάζετε την αίθουσα.

Φέρτε τα παρακάτω υλικά:

- Αυτό το εγχειρίδιο (Εγχειρίδιο Δεξιοτήτων Ζωής)
- Αυτοκόλλητα με όνομα
- Χρωματιστός στυλό (για απλό πίνακα ή χαρτοπίνακα)
- Εικόνες/εικόνες άρρωστων και υγιών ατόμων (που απεικονίζουν προβλήματα υγείας: πυρετό, πονοκέφαλο, πόνο στην πλάτη, πονόδοντο, αϋπνία).
- Εικόνες/φωτογραφίες με εικονογράμματα επαγγελματιών παρόχων υπηρεσιών υγείας (όπως: Γενικός Ιατρός, φαρμακείο, νοσοκομείο)
- Φυλλάδιο με βήμα προς βήμα σχέδιο και διευθύνσεις.
- Χαρακτηριστικά για τα παιχνίδια ρόλων (όπως ιατρικές ποδιές, γυαλιά, στηθοσκόπιο).
- Προαιρετικά: Σύμβολα που υποδεικνύουν ασθένεια ή υγεία.
- Προαιρετικά: Μοντέλο ανθρώπινου κορμού.

Βασικές συμβουλές για του διαμεσολαβητές:

- 1) Ξεκινήστε το εργαστήριο με θετικό τρόπο και αφιερώστε κάποιον χρόνο για μια κατάλληλη εισαγωγή.
- 2) Κοινοποιήστε τη διάρκεια του εργαστηρίου και αν θα υπάρξει διάλειμμα!
- 3) Κάντε το εργαστήριο Δεξιοτήτων ζωής άκρως διαδραστικό και καθοδηγούμενο από διαμεσολαβητές.
- 4) Παροτρύνετε τη διαδραστικότητα κάνοντας ανοιχτές ερωτήσεις (ποιος, τι, που, πως και πότε).
- 5) Αν οι συμμετέχοντες γίνουν αμίλητοι και παθητικοί, αλλάξτε συζήτηση, ρωτώντας «Τι θα κάνατε στην τάδε κατάσταση;» και

• Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)

Στόχος μας είναι να καλωσορίσουμε θερμά τους συμμετέχοντες και να δημιουργήσουμε έναν ασφαλή χώρο. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να γράψουν το όνομά τους στο αυτοκόλλητο και να το κολλήσουν στα ρούχα τους κατά την άφιξη.

Καλώς ορίσατε όλοι! Αυτό το εργαστήριο θα διαρκέσει περίπου 2 ώρες. Θέλουμε να χρησιμοποιήσουμε αυτό το εργαστήριο για να μιλήσουμε για την υγεία και τις ασθένειες, και για το τι μπορείτε να κάνετε αν αρρωστήσετε εσείς ή κάποιος άλλος στο περιβάλλον σας. Δεν είμαστε επαγγελματίες γιατροί ή νοσηλευτές, παρέχουμε μόνο πληροφορίες για το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Ελπίζουμε να μάθετε νέα πράγματα σήμερα και να χαρείτε το εργαστήριο!

Θα μιλήσουμε για πράγματα που μπορεί να σας επηρεάσουν κατά τη διάρκεια των εργαστηρίων ή θέματα που σχετίζονται με τις εμπειρίες σας σχετικά με την υγειονομική περίθαλψη. Μη διστάσετε να μοιραστείτε τις εμπειρίες και τις σκέψεις σας. Θα κάνουμε το καλύτερο δυνατό για να απαντήσουμε σε οποιαδήποτε από τις ερωτήσεις σας. Μπορούμε να σας δώσουμε υποδείξεις για (προσωπικά) προβλήματα υγείας κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, αλλά υπάρχει η πιθανότητα να χρειαστεί να επισκεφτείτε και έναν επαγγελματία πάροχο υπηρεσιών υγείας.

Παρακαλούμε σηκώστε το χέρι σας αν κάτι δεν είναι ξεκάθαρο κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου. Πρέπει να συμπεριφερόμαστε ο ένας στον άλλον με σεβασμό κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, ακούγοντας ο ένας τον άλλον και, αν συζητούνται προσωπικά ζητήματα, μην τα μεταδίδετε σε άλλους. Δεν δίνουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε άλλους, τόσο εδώ όσο και σε άλλες περιπτώσεις. Δίνουμε τα προσωπικά στοιχεία στους παρόχους υπηρεσιών υγείας μόνο αν κάποιος ζητήσει τη βοήθειά μας και μας έχει δώσει την άδεια να κοινοποιήσουμε τις πληροφορίες του.

Παρακαλούμε απενεργοποιήστε τα τηλέφωνα σας κατά τη διάρκεια των εργαστηρίων και μείνετε μέχρι το τέλος. Αν χρειαστεί να βγείτε από την αίθουσα για οποιονδήποτε λόγο, προσπαθήστε να κάνετε όσο το δυνατόν λιγότερο θόρυβο. Παρακαλούμε, γράψτε το όνομα και τον αριθμό τηλεφώνου σας στη λίστα εγγραφής, ώστε να μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για να αξιολογήσουμε αυτό το εργαστήριο, αλλά και να στείλουμε τα πιστοποιητικά.

- **Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)**

Βλ. [Παράρτημα 4:Ασκήσεις προθέρμανσης](#).

- **Γνωριμία (15 λεπτά)**

Θα ξεκινήσουμε με ένα παιχνίδι για να γνωρίσουμε ο ένας τον άλλον και τα πολιτιστικά μας ήθη. Κάνουμε τις εξής ενέργειες: Περπατάμε όλοι μέσα από την αίθουσα, συστήνουμε τον εαυτό μας και χαιρετούμε ο ένας τον άλλον σύμφωνα με τα πολιτιστικά ήθη της χώρας καταγωγής μας. Πώς εκφράζετε ποιος είστε και από πού κατάγεστε στη χώρα σας; Λοιπόν, ας σηκωθούμε και ας ξεκινήσουμε αυτήν την άσκηση.

Αυτή η άσκηση θα χαλαρώσει τους συμμετέχοντες και είναι αρκετά διασκεδαστική. Είναι επίσης ενδιαφέρουσα για συμμετέχοντες με διαφορετικά μορφωτικά επίπεδα. Βεβαιωθείτε ότι όλοι οι συμμετέχοντες παρουσιάστηκαν ο ένας στον άλλον περίπου έξι φορές. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να σταματήσουν και να καθίσουν ξανά μετά από περίπου 5 λεπτά. Επιτρέψτε τους να απαντήσουν σε μία ασφαλή ατμόσφαιρα.

Σας άρεσε αυτή η άσκηση; Μάθατε έναν νέο τρόπο να συστήνεστε στους άλλους; Σας παρακαλούμε να τον μοιραστείτε μαζί μας! (μετά δημιουργήστε τον σύνδεσμο) Πώς χαιρετάμε ο ένας τον άλλον σε αυτή τη χώρα;

Εξηγήστε: Όταν συναντάτε έναν γιατρό, έναν νοσοκόμο ή άλλα άτομα που δεν γνωρίζετε, κάνετε χειραψία με αυτό το άτομο, κοιτάζοντάς τον, και λέτε το όνομά σας. Αν ένας συμμετέχων λέει ότι δεν θέλει να κάνει χειραψία ή δεν θέλει να κοιτάξει κάποιον στα μάτια, τότε πείτε ότι αυτό μπορεί να είναι προσωπική του/της επιλογή, αλλά είναι καλό να γνωρίζει ότι αυτός είναι ο κανόνας σε αυτήν τη χώρα.

- **Εικόνες υγείας και ασθένειας (προαιρετικά, 25 λεπτά)**

Οι διαμεσολαβητές και οι συμμετέχοντες θα μιλήσουν για την υγεία και τις ασθένειες κατά τη διάρκεια αυτού του εργαστηρίου, καθώς και για το τι μπορούν να κάνουν για να παραμείνουν υγιείς. Κάντε τις παρακάτω ερωτήσεις στην ομάδα και προσπαθήστε να κάνετε διαφορετικούς συμμετέχοντες να μιλήσουν. Στόχος είναι οι συμμετέχοντες να μπουν σε συζητήσεις μεταξύ τους. Ο διαμεσολαβητής μπορεί να οδηγήσει τη συζήτηση προς τη σωστή κατεύθυνση με τη βοήθεια των πιθανών απαντήσεων. Μπορεί να είναι χρήσιμο να γράφετε λέξεις-κλειδιά στον χαρτοπίνακα.

Το «είμαι υγιής» μπορεί να έχει διαφορετικό νόημα για τον καθένα. Ίσως σκέφτονται διαφορετικά στην Κίνα, από ότι στην Ουγκάντα ή στη Γαλλία. Θέλουμε να σας μιλήσουμε για το ποιες είναι οι ιδέες σας για την υγεία και τις ασθένειες. Γενικά: Τι μπορείτε να κάνετε για να παραμείνετε υγιείς;

Άσκηση με εικόνες: Τι κάνεις, αν...

☐... κάποιος δεν επιλέγει μια φωτογραφία
Κάντε τον γύρο όταν παίρνετε τις φωτογραφίες. Αν δείτε κάποιον να αμφιβάλλει, πηγαίνετε κοντά του και ρωτήστε τότε αισθάνεται καλά, υγιής και χαρούμενος. Σκεφτείτε μαζί τους ποια εικόνα μπορεί να ταιριάζει.
☐ ... δύο άνθρωποι θέλουν την ίδια εικόνα
Κανένα πρόβλημα· μπορούν! Ο καθένας μπορεί να δώσει τη δική του εξήγηση για την εικόνα.
☐... κάποιος εξηγεί την εικόνα με λίγες λέξεις
Κάντε ανοιχτές ερωτήσεις. Τι βλέπετε σε αυτή την εικόνα; Τι σημαίνει;

Οι διαμεσολαβητές θα πρέπει να επιλέξουν μια εικόνα που έμμεσα σημαίνει υγεία. Εξηγήστε πως την ερμηνεύετε. Επιλέξτε και μια εικόνα που σημαίνει ασθένεια. Εξηγήστε πως την ερμηνεύετε. Στη συνέχεια, σχεδιάστε δύο στήλες στον χαρτοπίνακα με τις επικεφαλίδες: «Υγιής» και «Άρρωστος» (κατά προτίμηση χρησιμοποιώντας διαφορετικά χρώματα για την καθεμία). Καταγράψτε τους παράγοντες που κατονόμασαν οι συμμετέχοντες όταν εξηγούσαν τους παράγοντες υγείας.

Στη συνέχεια, ρωτήστε την ομάδα συμμετεχόντων: Τι κάνετε (εσείς) για να παραμείνετε υγιείς; Καταγράψτε τους πιθανούς παράγοντες και εξηγήστε ότι όλοι αυτοί θα σας βοηθήσουν να παραμείνετε υγιείς, όπως:

- Να κοιμάστε αρκετά.

- Κάντε φυσική άσκηση (και ο καθαρισμός του σπιτιού και να περπατάς για ψώνια είναι άσκηση!).
- Να κοιμάστε σε συνήθη ωράρια (να πηγαίνετε για ύπνο και να ξυπνάτε σε καθορισμένες ώρες).
- Χαλάρωση.
- Να προσλαμβάνετε βιταμίνες (μέσω φρέσκων φρούτων και λαχανικών ή δισκίων).
- Υγιεινό φαγητό.
- Μιλήστε για τις ανησυχίες σας (με φίλους, οικογένεια, γνωστούς, ιμάμη, πάστορα κ.λπ.).

Μπορείτε να κάνετε τις εξής ερωτήσεις για να αυξήσετε τη διαδραστικότητα μεταξύ των συμμετεχόντων:

- Πώς μπορεί κάποιος να μείνει υγιής;
- Τι πιστεύετε για τις διατροφικές συνήθειες σε αυτή τη χώρα;
- Ποιες είναι οι διατροφικές συνήθειες στην οικογένειά σας/στη χώρα σας;
- Τι τρώτε πιο συχνά;
- Ποιος μαγειρεύει για εσάς;
- Ποια τροφή είναι υγιεινή;
- Πώς μπορεί κάποιος να παραμείνει σε φόρμα; Τι είδους σπορ κάνετε;

Απευθυνθείτε στους άλλους με την ερώτηση: «Αναγνωρίζετε κάτι από αυτά;»

Διευκόλυνση μιας ομαδικής συνομιλίας:

Αν δεν παρουσιάζονται νέα στοιχεία, κλείστε αυτό το μέρος λέγοντας ότι η καλή υγεία είναι σημαντική, αλλά ότι ο καθένας έχει τον δικό του τρόπο να παραμένει υγιής. Εξηγήστε ότι η έλλειψη νομικού καθεστώτος μπορεί να περιορίσει τις δυνατότητες φροντίδας της υγείας σας. Μπορεί να είναι δύσκολο, για παράδειγμα, να κοιμάστε σωστά τη νύχτα ή να έχετε υγιεινή τροφή. Συμβουλή για τους συμμετέχοντες: Απευθυνθείτε σε επαγγελματίες υγείας, αν το βάρος σας γίνει πολύ μεγάλο. Για παράδειγμα, ζητήστε από τον γενικό γιατρό σας να σας παραπέμψει για ψυχολογική φροντίδα, αν αισθάνεστε κατάθλιψη ή αν είστε πάρα πολύ στεναχωρημένος.



Συνεχίστε ζητώντας από τον κάθε συμμετέχοντα να εξηγήσει γιατί επέλεξε μια συγκεκριμένη εικόνα/φωτογραφία που απεικονίζει μία ασθένεια. Κάντε όσο το δυνατόν περισσότερες ανοιχτές ερωτήσεις (ξεκινώντας με ποιος, τι, πού, πώς και πότε). Γράψτε, στη δεύτερη στήλη, τους παράγοντες που αναφέρουν. Αυτοί μπορεί να είναι: πόνος, έλλειψη ενέργειας, ανησυχία, αϋπνία, αίσθημα κόπωσης, φαρμακευτική αγωγή, αδράνεια. Ολοκληρώστε με το μήνυμα ότι και σε αυτή την περίπτωση, οι συνθήκες στις οποίες βρίσκεται κάποιος μπορεί να περιορίσουν τις επιλογές του/της για τη φροντίδα της υγείας του/της.

- Το παιχνίδι καρτών «Που απευθύνεσαι ανάλογα με την κάθε ασθένεια;» (προαιρετικά, 15 λεπτά)

Πάρτε τις κάρτες προβλημάτων υγείας (περιλαμβάνονται τα εξής: πυρετός, πονοκέφαλος, πόνος στην πλάτη, πονόδοντος, ανησυχίες, αϋπνία) και τις κάρτες επίσημων παρόχων φροντίδας (περιλαμβάνονται οι εξής: γενικός γιατρός, φαρμακείο, νοσοκομείου και οδοντίατρος).

Μετά κάνετε την επόμενη ερώτηση: Πού θα πάτε αν αρρωστήσετε; Ας επικεντρωθούμε στα ζητήματα υγείας που είναι πιο κοινά στην κοινότητά σας:

Πού πρέπει να πάτε όταν έχετε... (πυρετό, πονοκέφαλο, πόνο στην πλάτη, προβλήματα με τα δόντια, αϋπνία, δερματικά προβλήματα, ανησυχίες); Και πού πρέπει να πάτε μετά, αν η πρώτη επίσκεψη δεν έλυσε το πρόβλημα;

Συζητήστε όλα τα προβλήματα υγείας με την ομάδα ή περιοριστείτε στα δύο ή τρία παράπονα που είναι πιο κοινά σε αυτήν την ομάδα. Εξηγήστε στους συμμετέχοντες την προσέγγιση, συμπεριλαμβανομένων των δυνατοτήτων που προσφέρει το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης.

Εξηγήστε τον ρόλο του ιδρύματος υγείας, αν αυτός δεν είναι σαφής. Διορθώστε τους συμμετέχοντες, αν παρέχουν ο ένας στον άλλον εσφαλμένες πληροφορίες. Μπορείτε να κάνετε τις ακόλουθες ερωτήσεις για να παροτρύνετε τη διαδραστικότητα:

- Έχετε επισκεφθεί ποτέ κάποιον γενικό γιατρό σε αυτή τη χώρα;
- Τι θα κάνατε αν ερχόταν ο γείτονάς σας και σας έλεγε «Έχω τρομερό πονοκέφαλο/...»;
- Ξέρετε αν υπάρχουν κάποιος γενικός γιατρός στη γειτονιά σας;
- Έχετε εγγραφεί στον κατάλογο κάποιου γενικού γιατρού;

Εξηγήστε τα πλεονεκτήματα τού να επιλέξεις μόνιμα έναν γενικό γιατρό: είναι σημαντικό να γνωρίζει ο γιατρός το ιατρικό ιστορικό ενός ατόμου για τη σωστή διάγνωση και την ασφαλή χρήση των φαρμάκων, καθώς και για το γεγονός ότι δεν χρειάζεται ο ασθενής να δηλώνει κάθε φορά ότι δεν έχει ασφάλεια υγείας.

Μάθετε πώς να απευθύνεστε στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης των Κάτω Χωρών

Οι διαμεσολαβητές καθοδηγούν τους συμμετέχοντες προς τους κατάλληλους παρόχους υπηρεσιών υγείας. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να είναι σωστές οι γνώσεις σας για τι φροντίδες υγείας που προβλέπονται για τους επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων. Βεβαιωθείτε ότι θυμάστε τις εξής πληροφορίες ανά πάσα στιγμή:

Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης:

Καλέστε το 112 για ασθενοφόρο, πυροσβεστική ή αστυνομία, αν απειλείται η ζωή κάποιου.

Γενικός Ιατρός (GP):

Δεν μπορείτε να πάτε απευθείας στο νοσοκομείο, αν δεν αισθάνεστε καλά. Να απευθύνετε πάντα πρώτα στον γενικό γιατρό. Υπάρχουν πολλοί γενικοί γιατροί και όλοι μπορούν να παρέχουν φροντίδα σε επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων. Οι περισσότεροι γιατροί είναι ανοιχτοί από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 8 π.μ. έως τις 5 μ.μ. Το βοηθητικό προσωπικό μερικές φορές μπορεί ήδη να λύσει το πρόβλημα. Ο γενικός γιατρός είναι ο «θυρωρός» της υγειονομικής περίθαλψης: είναι ένας γιατρός γενικής ειδίκευσης και μπορεί να αντιμετωπίσει τα περισσότερα προβλήματα υγείας. Μπορεί να συνταγογραφήσει φάρμακα, αν είναι απαραίτητο, αλλά μπορεί να είναι απρόθυμος να το κάνει. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι θεωρείται γενικά ότι το σώμα είναι καλύτερο να αυτοθεραπεύεται. Φυσικά, οι γιατροί μπορούν να προωθήσουν ένα ασθενή και σε άλλους παρόχους φροντίδας —για παράδειγμα, σε ειδικούς του νοσοκομείου—, αν το κρίνουν σκόπιμο. Ο γενικός γιατρός μπορεί μερικές φορές να αρνηθεί να δεχθεί έναν ασθενή. Υπάρχουν τρεις νόμιμοι λόγοι για την άρνηση αποδοχής ενός ασθενούς: 1. Η απόσταση μεταξύ της κατοικίας του ασθενούς και του γενικού γιατρού είναι μεγαλύτερη από 10 λεπτά με το ποδήλατο (πράγμα που μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο για την μετάβαση στον Γενικό Ιατρό/Κέντρο Υγείας και για τις επισκέψεις στο σπίτι). 2. Το ιατρείο είναι γεμάτο και επομένως δεν μπορεί να δεχθεί νέους ασθενείς. 3. Οι διαφορές μεταξύ των απόψεων του γιατρού και του ασθενούς για την υγεία και τη θεραπεία είναι πολύ μεγάλες και δεν μπορούν να γεφυρωθούν.

Ιατρικός φάκελος: Καλό θα είναι εγγραφείτε στον κατάλογο κάποιου γενικού γιατρού/κέντρου υγείας ως ασθενής. Ο γενικός γιατρός/το κέντρο υγείας τηρεί ιατρικό φάκελο για τους ασθενείς του, στον οποίο περιλαμβάνεται το όνομα, η ημερομηνία γέννησης, η διεύθυνση κατοικίας, τα ιατρικά προβλήματα, η θεραπεία και η φαρμακευτική αγωγή τους. Μπορούν και οι επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων να έχουν ιατρικό φάκελο. Το πλεονέκτημα είναι ότι δεν χρειάζεται να εξηγούν κάθε φορά το νομικό καθεστώς τους (ή την έλλειψη αυτού). Πολλοί επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων νιώθουν ανήσυχοι όταν αφήνουν στοιχεία επικοινωνίας. Οι διαμεσολαβητές πρέπει να τονίσουν ότι όλοι οι γιατροί και τα ιδρύματα υγειονομικής περίθαλψης στις Κάτω Χώρες έχουν υποχρέωση εμπιστευτικότητας από το νόμο. Δεν μεταδίδουν τις πληροφορίες σας σε άλλους και σίγουρα όχι στις αρχές. Έχουν δώσει επίσημο όρκο γι' αυτό.

Περίθαλψη εκτός ωραρίου (Huisartsenpost - HAP): Εκτός του ωραρίου λειτουργίας του προσωπικού οικογενειακού γιατρού (βράδυ, νύχτα και Σαββατοκύριακο), οι ασθενείς μπορούν να απευθύνονται στο περιφερειακό ιατρείο (Huisartsenpost, HAP). Καλέστε πρώτα για να ενημερώσετε τον βοηθό του γιατρού (ο οποίος εργάζεται υπό την επίβλεψη του γιατρού) για το πρόβλημά σας και αυτός θα σας ενημερώσει αν πρέπει να απευθυνθείτε στο περιφερειακό ιατρείο (HAP) ή αν μπορείτε να περιμένετε μέχρι την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ο βοηθός του γιατρού συζητά όλα τα θέματα περίθαλψης με τον γιατρό.

Λογαριασμοί: Πρέπει να καταστεί σαφές ότι το ενδιαφερόμενο άτομο είναι επιζών της εμπορίας ανθρώπων και έχει ασφάλιση υγείας. Συμβουλευτέ με ιδιαίτερη έμφαση να μην χρησιμοποιούν ποτέ την ασφάλεια υγείας ή την ταυτότητα κάποιου άλλου. Το αρχείο συνδέει κάθε είδους ιατρικές πληροφορίες (ομάδα αίματος, ιστορικό ασθένειας, κληρονομικότητα) με το συγκεκριμένο άτομο. Η χρήση της ασφάλειας υγείας κάποιου άλλου ατόμου είναι πολύ επικίνδυνη και για τα δύο άτομα. Για παράδειγμα, μπορεί να σας συνταγογραφηθεί λάθος φάρμακο ή τα αποτελέσματα των εξετάσεων κάποιου άλλου μπορεί να οδηγήσουν σε λάθος διάγνωση.

Μπορεί να προκύψουν διαφορές κατά τη συζήτηση του σχεδίου βήμα προς βήμα. Οι εξής βασικές πληροφορίες θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην επίλυση αυτών των διαφορών:

- Τα άτομα με προβλήματα υγείας στις Κάτω Χώρες πρέπει πρώτα να επισκεφτούν έναν γενικό γιατρό, πριν απευθυνθούν στο νοσοκομείο ή σε ειδικό γιατρό. Ο γενικός γιατρός θα αξιολογήσει ποιο είναι το πρόβλημα, αν χρειάζονται περαιτέρω εξετάσεις και πιθανώς τι είδους εξειδικευμένη φροντίδα χρειάζεται. Σε πολλές χώρες δεν είναι απαραίτητο να έχει κάποιος παραπεμπτικό γιατρού.
- Οι γενικοί γιατροί στις Κάτω Χώρες έχουν ολοκληρώσει τουλάχιστον 8 χρόνια εκπαίδευσης —συμπεριλαμβανομένης της *ειδίκευσης* για τα πιο κοινά προβλήματα υγείας.
- Η συνταγογράφηση της παρακεταμόλης ερμηνεύεται μερικές φορές ως μια μορφή διάκρισης. Ωστόσο, δεν είναι ένα τέχνασμα για την απομάκρυνση των ασθενών. Ο οργανισμός έχει την ικανότητα να επιλύει με φυσικό τρόπο πολλά απλά προβλήματα. Γι' αυτό ένας γιατρός μπορεί να συμβουλέψει να περιμένετε και να ξεκουραστείτε λίγο, καθώς και να πάρετε λίγη «παρακεταμόλη» για να απαλύνετε τον πόνο. Αυτό είναι διαφορετικό από εκείνο που είχαν συνηθίσει πολλοί συμμετέχοντες στη χώρα καταγωγής τους και μερικές φορές τους κάνει να αμφιβάλλουν για την ποιότητα της περίθαλψης. Μια κοινή άποψη μεταξύ των γιατρών των Κάτω Χωρών είναι ότι, σε ορισμένες (αλλά σίγουρα όχι όλες!) περιπτώσεις, ο οργανισμός δυναμώνει περισσότερο αν του επιτρέψουμε να αυτοθεραπευθεί.

Στον γιατρό – Παιχνίδι ρόλων

- Θα κάνουμε μερικά παιχνίδια ρόλων, όπου εμείς, ως διαμεσολαβητές, θα παίζουμε τους ρόλους του ατόμου και του παρόχου υπηρεσιών υγείας.
- Θα ξεκινήσουμε με ένα παράδειγμα στο οποίο πολλά πράγματα πάνε στραβά.
- Στη συνέχεια θα σας ρωτήσουμε τι θα μπορούσε να βελτιωθεί.

Συμβουλές για διαμεσολαβητές:

Προσπαθήστε να εμπλέξετε τους συμμετέχοντες στο παιχνίδι ρόλων, για να ενισχύσετε τη διαδραστικότητα. Αυτό είναι δυνατό μόνο αν οι συμμετέχοντες αισθάνονται ασφαλείς. Διατηρήστε μία ελαφριά ατμόσφαιρα! Να είστε ξεκάθαροι σχετικά με τις προσδοκίες σας και να επισημάνετε ευκρινώς την αρχή και το τέλος του παιχνιδιού ρόλων.

Θα ασκηθούμε με μια συγκεκριμένη κατάσταση. Σκεφτείτε μαζί μας. Ο Αχμέντ είναι άρρωστος: του πονάει το στομάχι. Τι πρέπει να κάνει; Ζητήστε από την ομάδα να απαντήσει και ξεκινήστε το παιχνίδι ρόλων. Παίξτε σύμφωνα με τις οδηγίες. Αναφέρετε τότε αρχίζει και τότε τελειώνει το παιχνίδι. Αυτό θα μπορούσε να γίνει, για παράδειγμα, φορώντας ένα σακάκι όταν αρχίζει το παιχνίδι και βγάζοντάς το όταν τελειώσει.

Αχμέντ: Περπατά στον διάδρομο και μετά κλείνει την πόρτα.

Γιατρός: Κάθεται σε ένα τραπέζι, φορώντας ιατρική ποδιά, με στυλό και χαρτί.

Αχμέντ: Χτυπά την πόρτα και μπαίνει μέσα. Δεν κοιτάζει τον γιατρό και δεν κάνει χειραψία.

Γιατρός: Γεια σας, κύριε. Τι μπορώ να κάνω για εσάς;

Αχμέντ: Γεια σας, δεν νιώθω καλά.

Γιατρός: Λυπάμαι γι' αυτό. Ποιο είναι το πρόβλημα;

Αχμέντ: Δεν νιώθω καλά. Μου πονάει το στομάχι. (Ο Άχμεντ κοιτάζει συνέχεια κάτω)

Γιατρός: Πόσο καιρό έχετε αυτόν τον πόνο στο στομάχι;

Αχμέντ: Λίγο....

Γιατρός: Έχει περάσει περίπου μια μέρα, λίγες μέρες ή περισσότερες; (ο γιατρός δείχνει ανυπόμονος)

Αχμέντ: Δεν ξέρω, μερικές μέρες νομίζω...

Γιατρός: Και πού ακριβώς νιώθετε τον πόνο; Τι είδους πόνος είναι; Σαν μαχαιριά ή νιώθετε κάτι να σας πιέζει;

Αχμέντ: (παραμένει σιωπηλός)

Γιατρός: Θυμάστε τι φάγατε χθες; Μπορεί ο πόνος να εξαρτάται από αυτό που φάγατε;

Αχμέντ: Δεν ξέρω... Νομίζω ότι έφαγα ρύζι και κοτόπουλο.

Και σταματήστε την άσκηση εδώ.

Εξηγήστε: Στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψής της χώρας μας κάνουν πολλές ερωτήσεις για να συγκεντρώσουν πληροφορίες. Δεν είναι απαραίτητη η συνεχής σωματική εξέταση. Γι' αυτό πρέπει να προετοιμαστείτε κατάλληλα. Τα ραντεβού διαρκούν συνήθως δέκα λεπτά. Γι' αυτό, πρέπει να επικεντρωθείτε/προετοιμαστείτε πρώτα στα πιο σημαντικά πράγματα. Θα πρέπει να είστε σε θέση να εξηγήσετε με ακρίβεια τι είδους πόνο νιώθετε και σε ποιο σημείο. Για παράδειγμα: Ο πόνος είναι σιγανός ή δυνατός. Τον νιώθετε συνεχώς ή μόνο κάποιες στιγμές; Αυτό μπορεί να είναι σημαντικό για τη διάγνωση. Ενημερώστε επίσης τον υπεύθυνο υγειονομικής περίθαλψης για τυχόν υποψίες που μπορεί να έχετε σχετικά με την αιτία του προβλήματός σας. Χρήσιμο θα ήταν να γράψετε τα προβλήματα εκ των προτέρων. Έτσι θα σας είναι πιο εύκολο να τα εξηγήσετε κατά τη διάρκεια της επίσκεψης. Πολιτιστική εξήγηση: Στην Τουρκία μπορούν να περιγράψουν ένα πρόβλημα λέγοντας «σαν να κάθεται κάποιος πάνω στο στήθος μου». Αυτό σημαίνει ότι ο ασθενής έχει αναπνευστικό πρόβλημα.

Ρωτήστε τους συμμετέχοντες: Πώς μπορεί ο Άχμεντ να εξηγήσει πιο αποτελεσματικά τα προβλήματα υγείας του;

Κάντε ξανά το παιχνίδι ρόλων, αλλά αυτή τη φορά συμπεριλάβετε τις προτάσεις που ανέφεραν οι συμμετέχοντες:

Αχμέντ: Περπατά στον διάδρομο και μετά κλείνει την πόρτα.

Γιατρός: Κάθεται σε ένα τραπέζι, φορώντας ιατρική ποδιά, με στυλό και χαρτί.

Αχμέντ: Χτυπά την πόρτα και μπαίνει μέσα. Κοιτάζει τον γιατρό και κάνει χειραψία.

Γιατρός: Γεια σας. Είμαι ο γιατρός Βαν Εκ.

Αχμέντ: Γεια σας. Αχμέντ Σαλίμ.

Γιατρός: Πέστε μου, τι μπορώ να κάνω για εσάς;

Αχμέντ: Δεν νιώθω καλά. Μου πονάει το στομάχι. (Ο Άχμεντ κοιτάζει τον γιατρό)

Γιατρός: Λυπάμαι γι' αυτό. Πόσο καιρό έχετε αυτόν τον πόνο στο στομάχι;

Αχμέντ: Από το απόγευμα της Δευτέρας.

Γιατρός: Τώρα είναι Παρασκευή πρωί. Οπότε, έχετε στομαχόπονο εδώ και 4 μέρες. Πού ακριβώς νιώθετε τον πόνο; Τι είδους πόνος είναι; Σαν μαχαιριά ή νιώθετε κάτι να σας πιέζει;

Αχμέντ: Είναι κάτι σα μαχαιριά, κάτω αριστερά, εδώ στο πλευρό μου... (Ο Άχμεντ σηκώνει την μπλούζα του και δείχνει το πλευρό του.)

Γιατρός: Είναι ενοχλητικό, φαντάζομαι. Τι έχετε κάνει εσείς για αυτό μέχρι τώρα;

Αχμέντ: Ήπια λίγο ζεστό γάλα, αλλά δεν με βοήθησε.

Γιατρός: Πονούσατε χθες;

Αχμέντ: Ναι. Χθες ξεκίνησα να δουλεύω στην οικοδομή, αλλά πονούσα και σχεδόν δεν μπορούσα να δουλέψω.

Γιατρός: Πρώτα ξεκουραστείτε λίγο και να δείτε αν ο πόνος υποχωρεί. Μπορείτε να πάρετε λίγη παρακεταμόλη, αν ο πόνος είναι πολύ έντονος. Αν δεν φύγει, κλείστε πάλι ραντεβού και θα δούμε τι μπορούμε να κάνουμε.

Ρωτήστε την ομάδα: Τι ήταν διαφορετικό αυτή τη φορά;
- Αχμέντ: Κοιτάζει τον γιατρό, κάνει χειραψία, λέει το όνομά του, δηλώνει ξεκάθαρα πού πονάει και τι είδους πόνος είναι, εξηγεί τι έκανε ο ίδιος για να λύσει το πρόβλημα.
- Γιατρός: Αποκαλεί τον ασθενή με το όνομά του, δημιουργεί οπτική επαφή, είναι ευγενικός, υπομονετικός, εξηγεί ποια πιστεύει ότι μπορεί να είναι η αιτία και ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσει.

Τα άτομα με προβλήματα υγείας πρέπει πρώτα να πάνε στο γιατρό τους. Τα περισσότερα προβλήματα υγείας μπορούν να επιλυθούν από τον γενικό γιατρό. Μερικές φορές ένας ασθενής μπορεί να χρειαστεί να πάει στο νοσοκομείο ή σε άλλο πάροχο υπηρεσιών υγείας (όπως μαιευτήρα, φυσιοθεραπευτή ή οδοντίατρο). Για ορισμένους ειδικούς γιατρούς υπάρχει μία λίστα αναμονής μερικών εβδομάδων ή και μηνών (το ίδιο ισχύει για τους πολίτες των Κάτω Χωρών), ακόμη και για ασθενείς που υποφέρουν πολύ. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, η βοήθεια θα είναι άμεση.

Ρωτήστε την ομάδα: Ξέρετε τι φάρμακα παίρνετε; Συμβουλή: Να έχετε τα κουτιά μαζί σας όταν επισκέπτεστε τον γιατρό, ώστε να μην χρειάζεται να σημειώνετε ή να θυμάστε όλα τα ονόματα των φαρμάκων.

Στο φαρμακείο

- Πάρτε τη συνταγή μαζί σας ή βεβαιωθείτε ότι ο γιατρός θα στείλει τη συνταγή απευθείας στο φαρμακείο.
- Μερικές φορές μπορεί να χρειαστεί να πληρώσετε μια προσωπική συνεισφορά. Οι επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων μπορεί να χρειαστεί να πληρώσουν 5 Ευρώ ανά φάρμακο. Πολλοί δήμοι, συμπεριλαμβανομένου του Άμστερνταμ και του Αλμέρ, παρέχουν ειδική συνεισφορά σε επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα. Αυτό δεν ισχύει για ασφαλισμένους ασθενείς.
- Το καλύτερο είναι να λέτε ξεκάθαρα στους υπαλλήλους του φαρμακείου ότι δεν έχετε ασφάλεια υγείας. Μην νιώθετε ντροπή ή ανησυχείτε γι' αυτό.
- Παίρνετε τα φάρμακα ακριβώς στις καθορισμένες ώρες και ακολουθείτε τις συμβουλές του γιατρού και του φαρμακοποιού.

Στο νοσοκομείο

Όταν θέλετε να κλείσετε ραντεβού, καλέστε το κατάλληλο τμήμα του νοσοκομείου. Είναι σημαντικό να έχετε μαζί σας το παραπεμπτικό του γενικού γιατρού, αν σας έχει παραπέμψει στο νοσοκομείο. Απευθυνθείτε στο γραφείο υποδοχής ασθενών του σωστού τμήματος. Το νοσοκομείο μπορεί να μην γνωρίζει ακόμη ότι δεν έχετε έγγραφα, οπότε φροντίστε να το εξηγήσετε.

Οικονομική διαδικασία

- Μπορεί να λάβετε κάποιον λογαριασμό από ίδρυμα υγειονομικής περίθαλψης.
- Προσπαθήστε να πληρώσετε όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Αν δεν είστε σε θέση να πληρώσετε τον λογαριασμό, επικοινωνήστε με το νοσοκομείο και εξηγήστε ότι δεν μπορείτε να πληρώσετε τα έξοδα.
- Εάν δεν έχετε έγγραφα, δηλώστε το ξεκάθαρα. Το CAK πληρώνει μεγάλο μέρος των δαπανών για τους επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων. Μπορείτε, φυσικά, να ζητήσετε από κάποιον άλλο να καλέσει για λογαριασμό σας, όπως οι Γιατροί του Κόσμου ή ο Ερυθρός Σταυρός.

- Ας εξασκηθούμε σε αυτό. Ας υποθέσουμε ότι Αχμέντ πήγε στο νοσοκομείο για θεραπεία, σε έναν χειρουργό ιατρό, και του ήρθε ένας λογαριασμός 850 € στο σπίτι, μετά από 3 μήνες. Είναι πολύ ανήσυχος. Τι μπορεί να κάνει;

Ακούστε τις απαντήσεις των συμμετεχόντων και συνεχίστε:

- Ακριβώς, μπορεί να τηλεφωνήσει στο νοσοκομείο ή να στείλει ένα email. Ας παίξουμε αυτό το παιχνίδι ρόλων. Ρωτήστε αν κάποιος θέλει να παίξει τον υπάλληλο του νοσοκομείου ή παίξτε το με τον βοηθό διαμεσολαβητή.

Παρουσιάστε, με τους ρόλους σας, ποια είναι η λανθασμένη συμπεριφορά και υπερβάλλετε για να κάνετε την κατάσταση όσο πιο ξεκάθαρη γίνεται. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να λένε πώς μπορούν να βελτιωθούν κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού. Ενσωματώστε τις συμβουλές των συμμετεχόντων στο παιχνίδι και παίξτε το ξανά όπως θα έπρεπε να είναι η σωστή συμπεριφορά.

Θα παίξουμε την κατάσταση:

Νοσοκομείο: Καλησπέρα, γραφείο υποδοχής ασθενών, πώς μπορώ να σας βοηθήσω;

Αχμέντ: Γειά σας, με λένε Αχμέντ. Μπορείτε να μου δώσετε το τμήμα οικονομικής διαχείρισης, παρακαλώ;

Νοσοκομείο: Ναι φυσικά, σας συνδέω αμέσως.

Νοσοκομείο: Γειά σας. Είμαι ο Tom de Vries από το τμήμα οικονομικής διαχείρισης.

Αχμέντ: Γειά σας, με λένε Αχμέντ. Θεραπεύτηκα από τον Γενικό Ιατρό/Κέντρο Υγείας, πριν από 3 μήνες, και τώρα μου ήρθε ένας λογαριασμός. Αλλά δεν έχω ασφάλεια υγείας, ούτε και μπορώ να κάνω, γιατί είμαι χωρίς έγγραφα.

Νοσοκομείο: Α, καταλαβαίνω. Μπορείτε να πληρώσετε κάτι, ένα μικρό ποσό;

Αχμέντ: Όχι, δεν έχω αρκετά χρήματα ούτε για φαγητό και στέγη.

Νοσοκομείο: Καταλαβαίνω. Για να δούμε, υπάρχει μια ρύθμιση νομίζω...

Αχμέντ: Ναι, έτσι νομίζω, ο κανονισμός CAK.

Νοσοκομείο: Εντάξει, θα το φροντίσουμε.

Αχμέντ: Σας ευχαριστώ.

Νοσοκομείο: Παρακαλώ.

Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης

Εξηγήστε τι πρέπει να γίνει σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (ελέγξτε τις πληροφορίες της παρ. 2.1.6)

Αναφέρετε το εξής **παράδειγμα**: Αρρωσταίνετε Παρασκευή απόγευμα και τη νύχτα υποφέρετε πολύ. Ο πυρετός σας έχει ανέβει στους 40 βαθμούς. Τι πρέπει να κάνετε; Καλέστε πάντα πρώτα τον γιατρό περίθαλψης εκτός ωραρίου (συμπεριλάβετε τον αριθμό στο έγγραφο). Πείτε ποιο είναι το πρόβλημά σας και ότι είστε χωρίς έγγραφα. Ο γιατρός περίθαλψης εκτός ωραρίου πιθανότατα θα σας ζητήσει να έρθετε στην υγειονομική μονάδα για να σας δει και να σας περιθάλψει.

Και τι κάνετε σε περίπτωση που απειλείται η ζωή κάποιου;
- Καλέστε το 112: Αν καλείτε το 112 από το κινητό σας τηλέφωνο, η τοποθεσία σας μπορεί να εντοπιστεί από το εθνικό τηλεφωνικό κέντρο έκτακτης ανάγκης. Από εκεί θα συνδεθείτε με το τηλεφωνικό κέντρο έκτακτης ανάγκης της περιοχής σας.

- Όταν καλείτε το 112, αναφέρετε στον υπεύθυνο διαχείρισης τα εξής: Τι συνέβη, τι βοήθεια χρειάζεται και τι είδους υπηρεσία έκτακτης ανάγκης πιστεύετε ότι απαιτείται (αστυνομία, πυροσβεστική ή ασθενοφόρο).

- Τοποθεσία: Αναφέρετε τη διεύθυνση - Ο υπεύθυνος διαχείρισης έκτακτης ανάγκης θα σας μεταφέρει κατευθείαν στην κατάλληλη υπηρεσία έκτακτης ανάγκης της περιοχής σας.
- Αναγνώριση κλήσης: Ο αριθμός τηλεφώνου κάθε κλήσης εμφανίζεται αυτόματα στον υπολογιστή του τηλεφωνικού κέντρου έκτακτης ανάγκης. Αυτό σημαίνει ότι ο υπεύθυνος διαχείρισης θα μπορεί να δει τον αριθμό σας. Αυτό γίνεται για να μπορούν να σας ξανακαλέσουν, αν η σύνδεση είναι κακή ή αν κλείσετε το τηλέφωνο πανικόβλητος.
- Αν υπάρχει άτομο που δεν αναπνέει, θα πρέπει να εκτελεστεί ΚΑΡΠΑ (καρδιοπνευμονική αναζωογόνηση). Ρωτήστε αν κάποιος από τους παρόντες έχει δεξιότητες πρώτων βοηθειών. Ο υπεύθυνος διαχείρισης έκτακτης ανάγκης θα σας καθοδηγήσει σε αυτή τη διαδικασία. Θα μπορούσατε να παρακολουθήσετε ένα σεμινάριο πρώτων βοηθειών του Ερυθρού Σταυρού, για να μάθετε τι να κάνετε σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

Συμβουλή για διαμεσολαβητές: Σημαντικές πληροφορίες για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης

- Στην Ευρώπη, μπορείτε να καλέσετε το 112 δωρεάν.
- Μη διστάσετε να τηλεφωνήσετε. Θα σας κάνουν ερωτήσεις και θα σας καθοδηγήσουν για να αξιολογήσετε την κατάσταση.
- Δεν έρχονται πάντα, αλλά εξηγούν το γιατί.
- Τα άτομα χωρίς έγγραφα που καλούν το 112 δεν μπορούν ποτέ να βρεθούν ή να αναζητηθούν.

Πολλά άτομα δεν καλούν την αστυνομία, ακόμα κι αν υπάρχει κίνδυνος να πεθάνει κάποιο άλλο άτομο. Αλλά μία κλήση θα μπορούσε να σώσει τη ζωή κάποιου! Στις Κάτω Χώρες καλείτε το 112 και ζητάτε ασθενοφόρο. Η κλήση σας θα κοινοποιηθεί στην αστυνομία, το ασθενοφόρο ή τους πυροσβέστες που βρίσκονται πιο κοντά, έτσι ώστε το θύμα να μπορεί να βοηθηθεί το ταχύτερο δυνατό. Οι αστυνομικοί, τα πληρώματα των ασθενοφόρων και οι πυροσβέστες είναι όλοι καλά εκπαιδευμένοι στις πρώτες βοήθειες.

Σε παρόμοιες καταστάσεις, δεν υπάρχει κίνδυνος σύλληψης. Η αστυνομία έρχεται μόνο για να προσφέρει πρώτες βοήθειες και υποστήριξη. Η αστυνομία έχει το δικαίωμα να ζητήσει τα στοιχεία ταυτότητας παρευρισκόμενων, αλλά αυτό συνήθως δεν συμβαίνει αν πρόκειται για ατύχημα. Αν όμως έχει διαπραχθεί ένα έγκλημα, είναι πιθανό η αστυνομία να ζητήσει τα στοιχεία ταυτότητάς σας. Αν δεν θέλετε να διακινδυνεύσετε να συλληφθείτε ενώ βοηθάτε ένα θύμα ή αν δεν θέλετε να σημανθείτε από την αστυνομία, καλύτερα να φύγετε αφού φθάσει η βοήθεια.

• **Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)**

Βλ. [Παράρτημα 5](#).

• **Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)**

Παρέχετε μια επισκόπηση των βασικών στοιχείων αυτού του εργαστηρίου - «Πού μπορείτε να λάβετε επαγγελματική υγειονομική περίθαλψη», και μοιράστε το φυλλάδιο.

Δώστε πληροφορίες για το επόμενο εργαστήριο και ρωτήστε τους συμμετέχοντες αν θα ήθελαν να συμμετάσχουν. Ζητήστε τους να δηλώσουν το όνομά τους για να εξασφαλίσετε τη συμμετοχή τους.

- 1) Πάρτε τα «Έντυπα αξιολόγησης» και βεβαιωθείτε ότι ένας διαμεσολαβητής καθοδηγεί την ομάδα, ενώ ο άλλος κρατά σημειώσεις της αξιολόγησης.
- 2) Ο πρώτος διαμεσολαβητής ζητά από όλους να κάνουν έναν κύκλο.
- 3) Περάστε από όλους τους συμμετέχοντες και ρωτήστε τους ποια ήταν τα «Τορ» (τι τους άρεσε περισσότερο) και τα «Τίρ» τους (πώς να βελτιωθεί το εργαστήριο).
- 4) Διαβάστε τις δηλώσεις και σημειώστε πόσοι συμμετέχοντες συμφωνούν και διαφωνούν, καθώς και τα κύρια επιχειρήματά τους.
- 5) Ευχαριστήστε όλους για τη συμμετοχή τους και δώστε το φυλλάδιο («Πού μπορείτε να λάβετε βοήθεια από επαγγελματίες»).
- 6) Ενημερώστε τους για τις νέες δραστηριότητες.
- 7) Τονίστε ότι οι συμμετέχοντες, όπως και άλλα άτομα, μπορούν πάντα να απευθύνονται στον Ερυθρό Σταυρό για πληροφορίες. Δείξτε ευαισθησία στους συμμετέχοντες στους οποίους μπορεί να αρέσει να μοιράζονται προσωπικά ζητήματα και επιτρέψτε να σας μιλήσουν ιδιαίτερα, αν είναι απαραίτητο.

Στη συνέχεια, βγάλτε συμπεράσματα και διδάγματα από το εργαστήριο, μαζί με τους συνεργάτες σας και, κατά προτίμηση, με κάποιον από την συνεργαζόμενη οργάνωση. Στείλτε τα έντυπα αξιολόγησης στον επικεφαλής του έργου σας. Ενημερώστε τηλεφωνικά τον διαμεσολαβητή που διοργανώνει το επόμενο εργαστήριο για τις εμπειρίες σας, φροντίζοντας να είναι καλά προετοιμασμένος. Εκτυπώστε τα πιστοποιητικά, συμπληρώστε τα ονόματα και τις ημερομηνίες γέννησης και μοιράστε τα μέσα σε δύο εβδομάδες.

● Παράρτημα 10: Παράδειγμα για την ενότητα «Εκφραζόμαστε καθαρά»

Προετοιμασία:

Διαβάστε το [κεφάλαιο 1](#) και το [κεφάλαιο 2](#) αυτού του εγχειριδίου και βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να αναπαράγετε το περιεχόμενο του κεφαλαίου [2.2.6](#). Επικοινωνήστε με τον κύριο διαμεσολαβητή του προηγούμενου εργαστηρίου για να πληροφορηθείτε τις εμπειρίες τους με την ομάδα. Μοιραστείτε τις εργασίες διευκόλυνσης με τον συνδιαμεσολαβητή σας. Πηγαίνετε στην αίθουσα του εργαστηρίου 30 λεπτά νωρίτερα για να ενημερώσετε τους συμμετέχοντες ότι ξεκινάτε να ετοιμάζετε την αίθουσα.

Υλικά:

- Αυτό το εγχειρίδιο (Εγχειρίδιο Δεξιοτήτων Ζωής)
- Φυλλάδια
- Φύλλο εισόδου
- Ετικέτες ονομάτων
- Φορητός υπολογιστής + κατεβασμένο βίντεο «Να είσαι διεκδικητικός».
- Χαρτί για χαρτοπίνακα και μαρκαδόροι
- Ασκήσεις διατάσεων και διαλογισμού
- Φυλλάδιο με βήμα προς βήμα σχέδιο και διευθύνσεις.
- Προαιρετικά: Χαρακτηριστικά για το παιχνίδι ρόλων

•

• Καλωσόρισμα και εισαγωγή (10 λεπτά)

Καλώς ήρθατε, σε όλους εσάς! Αυτό το εργαστήριο θα διαρκέσει περίπου δύο ώρες.

- Πώς είστε σήμερα;
- Μπορεί κάποιος να μας πει τι συζητήσαμε στο προηγούμενο εργαστήριο; Υπάρχουν ερωτήσεις από τα τελευταία εργαστήρια;
 - Πρόσβαση στην Υγεία
 - Που απευθύνεσαι ανάλογα με την κάθε ασθένεια;
 - Το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης για τους επιζώντες της εμπορίας ανθρώπων
- Θα χρησιμοποιήσουμε αυτό το εργαστήριο για να μιλήσουμε για την επικοινωνία και για το τι μπορείτε να κάνετε αν θέλετε να επικοινωνήσετε σωστά με τους άλλους. Για να επικοινωνείτε καθαρά, πρέπει:
 - Να αναγνωρίζετε και να εκφράζετε τα προσωπικά σας όρια.
 - Να γνωρίζετε ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε
 - Να γνωρίζετε ποια στοιχεία επικοινωνίας μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να επικοινωνείτε σωστά.
- Θα μιλήσουμε για πράγματα που μπορεί να σημαίνουν πολλά για εσάς ή για τα οποία θέλετε να πείτε κάτι. Μπορείτε να λέτε πάντα τη γνώμη σας για αυτά που σας λέμε και θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε σε όλες σας τις ερωτήσεις. Θα προσπαθήσουμε να μιλήσουμε για πράγματα που ενδιαφέρουν όλη την ομάδα.

Παρακαλούμε σηκώστε το χέρι σας, αν κάτι δεν σας είναι ξεκάθαρο κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου και θα κάνουμε ό,τι μπορούμε για να σας το εξηγήσουμε. Πιστεύουμε επίσης ότι είναι σημαντικό να δείχνουμε σεβασμό ο ένας στον άλλον σε αυτό το εργαστήριο. Για παράδειγμα, πρέπει να ακούμε ο ένας τον άλλον, να επιτρέπει ο ένας στον άλλον να ολοκληρώσει την ομιλία του και να μην μεταφέρουμε σε τρίτους προσωπικά πράγματα που μπορεί να ακούσουμε σε αυτό το εργαστήριο. Ως Ερυθρός Σταυρός, θα αντιμετωπίσουμε τις ερωτήσεις σας με προσοχή και φροντίδα.

Δεν δίνουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε άλλους, ούτε εδώ ούτε σε άλλες περιπτώσεις. Δίνουμε τα προσωπικά στοιχεία στους παρόχους υπηρεσιών υγείας, μόνο αν κάποιος έχει ζητήσει τη βοήθειά μας και μάς έχει δώσει την άδεια να κοινοποιήσουμε αυτές τις πληροφορίες. Θα θέλαμε επίσης να σας ζητήσουμε να απενεργοποιήσετε το τηλέφωνό σας ή να το θέσετε σε αθόρυβη λειτουργία, κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου. Με αυτόν τον τρόπο, θα αποσπάται λιγότερο η προσοχή μας. Θα θέλαμε να μείνετε μαζί μας για όλη τη διάρκεια του εργαστηρίου. Ωστόσο, αν θέλετε να βγείτε από την αίθουσα, προσπαθήστε να το κάνετε όσο το δυνατόν πιο ήσυχα.

- **Ασκήσεις προθέρμανσης (5 λεπτά)**

Βλ. [Παράρτημα 4: Ασκήσεις προθέρμανσης](#)

- **Αναγνώριση των ορίων (προαιρετικά, 10 λεπτά)**

Μπορείτε να θέσετε τις ακόλουθες διερευνητικές ερωτήσεις για να χαλαρώσετε τη διαδραστικότητα της ομάδας:

- Ποιος από εσάς έχει επικοινωνήσει με τους κατοίκους αυτής της χώρας; Πώς πήγε η επικοινωνία;
- Ποιο πράγμα ήταν εύκολο στην επικοινωνία;
- Αντιθέτως, έχετε παραδείγματα για περιπτώσεις που η επικοινωνία ήταν δύσκολη;
- Τι διαφορετικό υπάρχει στην επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων της χώρας σας και των κατοίκων αυτής της χώρας;

Συχνά, η επικοινωνία είναι δύσκολη όταν κάποιος νιώθει ότι το αντικείμενο της συζήτησης αγγίζει και υπερβαίνει κάποια όρια που έχει μέσα του. Τα όρια υπάρχουν για να μας βοηθούν να καταλαβαίνουμε αν κάτι που πιστεύουμε επιτρέπεται να το εκφράσουμε και/ή αν υπάρχει κάποιο θέμα για το οποίο δεν πρέπει να συζητάμε ανοιχτά. Τα όρια διαφέρουν από πολιτισμό σε πολιτισμό. Οι άνθρωποι βιώνουν όρια σε πολλά διαφορετικά επίπεδα. Για παράδειγμα:

- Όριο ατομικού επιπέδου - παραδείγματα αντικρουόμενων προσωπικών συμφερόντων:
 - Το να τηλεφωνήσετε σε φίλους, πριν τους επισκεφτείτε, για να ρωτήσετε αν μπορούν να σας δεχθούν, είναι κάτι το φυσιολογικό στις Κάτω Χώρες, ενώ στην Τουρκία δεν είναι απαραίτητο να τηλεφωνήσετε.
 - Η γυναίκα σας ή η μητέρα σας μπορούν να σας ζητήσουν να κάνετε καθαριότητα, ενώ εσείς νιώθετε κουρασμένοι και προτιμάτε να κοιτάτε τηλεόραση.
- Όριο σε επίπεδο ομάδας – παραδείγματα σύγκρουσης συμφερόντων εντός της οικογένειας, της κοινότητας ή των θρησκευτικών ομάδων:
 - Η παρουσία σας στον γάμο ενός μακρινού συγγενή θα μπορούσε να εξαρτάται από τη διαθεσιμότητά σας. Στις Κάτω Χώρες, η εργασία μπορεί να έχει προτεραιότητα, ενώ σε πολλές άλλες κουλτούρες θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στο συμφέρον της οικογένειας, επειδή η απουσία μπορεί να θεωρηθεί αμαρτία.

- Ο Ιμάμης μας ζητά να ετοιμάσουμε φαγητό για τη Γιορτή της Θυσίας της κοινότητας, ενώ σχεδιάζαμε να παρευρεθούμε στο bachelor party ενός καλού μας φίλου.

Συζητήστε:

- Τι εννοούμε με τα «όριά» μας;
- Πότε μπορεί να νιώσουμε ότι κάποιος υπερβαίνει/παραβιάζει τα όριά μας;
- Σκεφτείτε μια πρόσφατη κατάσταση στην οποία έγινε υπέρβαση των ορίων σας.

• Τρόποι επικοινωνίας (15 λεπτά)

Μοιράστε το φυλλάδιο για τους τρόπους επικοινωνίας

Ως άνθρωποι, όλοι έχουμε διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας. Υπάρχουν τέσσερις βασικοί τρόποι επικοινωνίας:

- Παθητικός (μην χρησιμοποιείτε τον όρο «υποταγμένος»)
- Παθητικός - επιθετικός
- Διεκδικητικός
- Επιθετικός

Οι παρακάτω επεξηγήσεις παρέχονται από το Κέντρο Παρέμβασης και Πρόληψης της Βίας του Ηνωμένου Βασιλείου:

1. Η παθητική επικοινωνία είναι ένας τρόπος στον οποίο τα άτομα έχουν αναπτύξει μία νοοτροπία αποφυγής έκφρασης των απόψεων, των συναισθημάτων, των δικαιωμάτων και των αναγκών τους. Ως αποτέλεσμα, τα άτομα αυτά μπορεί να μην αντιδρούν ανοιχτά σε καταστάσεις που προκαλούν επώδυνα συναισθήματα ή θυμό. Τα συναισθήματα της αδικίας και των ενοχλήσεων συσσωρεύονται μέσα τους και μπορεί να προκαλέσουν εκρηκτικά ξεσπάσματα, τα οποία είναι συνήθως δυσανάλογα με το περιστατικό που τα προκάλεσε. Μετά το ξέσπασμα, όμως, μπορεί να αισθάνονται ντροπή, ενοχές και σύγχυση, οπότε επιστρέφουν στην παθητικότητα.

Τα άτομα που επικοινωνούν παθητικά, συχνά:

- Δεν διεκδικούν αυτό που θέλουν.
- Δεν εκφράζουν τα συναισθήματα, τις ανάγκες ή τις απόψεις τους.
- Τείνουν να μιλάνε με ήπιο τόνο.
- Αποφεύγουν την οπτική επαφή.

Ένα άτομο που επικοινωνεί παθητικά, μπορεί να λέει πράγματα όπως:

- «Δεν ξέρω ποια είναι τα δικαιώματά μου».
- «Είμαι αδύναμος και δεν μπορώ να υπερασπιστώ τον εαυτό μου».
- «Οι άλλοι δε νοιάζονται για τα συναισθήματά μου».

2. Η επιθετική επικοινωνία είναι ένα τρόπος στον οποίο τα άτομα εκφράζουν τα συναισθήματα και τις απόψεις τους, και υποστηρίζουν τις ανάγκες τους με τρόπο που παραβιάζει τα δικαιώματα των άλλων. Συνεπώς, τα άτομα που επικοινωνούν επιθετικά ασκούν συχνά φραστική και σωματική βία. Αυτά τα άτομα, συχνά:

- Προσπαθούν να επιβληθούν στους άλλους, να τους ταπεινώσουν και να τους ελέγξουν.
- Μπορεί να απειλήσουν, να επικρίνουν, να κατηγορήσουν τους άλλους ή ακόμη και να τους επιτεθούν.

- Να είναι πολύ παρορμητικά και να έχουν χαμηλό όριο ανοχής στην απογοήτευση.
- Να χρησιμοποιούν δυνατή, απαιτητική και αυταρχική φωνή.
- Να μην ακούνε τους άλλους.
- Να διακόπτουν συχνά.
- Να χρησιμοποιούν εκφράσεις που περιέχουν το «Εσύ είσαι...».

Ένα άτομο που επικοινωνεί επιθετικά, μπορεί να πει πράγματα όπως:

- «Εγώ είμαι ανώτερος και σκέφτομαι σωστά κι εσύ είσαι κατώτερος και σκέφτεσαι λανθασμένα».
- «Θα κάνω το δικό μου ότι κι αν γίνει».
- «Είσαι άχρηστος».
- «Το λάθος είναι όλο δικό σου».

3. Η παθητική-επιθετική επικοινωνία είναι ένας τρόπος συμπεριφοράς στον οποίο τα άτομα εμφανίζονται παθητικά από έξω, αλλά στην πραγματικότητα εκφράζουν τον θυμό τους με υπόγειο, έμμεσο ή παρασκηνιακό τρόπο. Οι άνθρωποι που αναπτύσσουν ένα μοτίβο παθητικής-επιθετικής επικοινωνίας συνήθως αισθάνονται ανίσχυροι, εμμονικοί και μνησικάκοι· με άλλα λόγια, αισθάνονται ανίκανοι να αντιμετωπίσουν άμεσα το αντικείμενο της αγανάκτησής τους. Αντίθετα, εκφράζουν το θυμό τους υπονομεύοντας διακριτικά το αντικείμενο (πραγματικό ή φανταστικό) των μνησικακιών τους.

Τα άτομα που επικοινωνούν παθητικά-επιθετικά, συχνά:

- Μουρμουρίζουν μέσα τους, αντί να αντιμετωπίσουν το άλλο άτομο.
- Χρησιμοποιήστε εκφράσεις προσώπου που δεν ταιριάζουν με το πώς νιώθουν· π.χ., χαμογελούν ενώ είναι θυμωμένοι.
- Χρησιμοποιούν τον σαρκασμό.
- Δυσκολεύονται να αναγνωρίσουν τον θυμό τους.
- Αρνούνται ότι υπάρχει πρόβλημα.

Ένα άτομο που επικοινωνεί παθητικά-επιθετικά μπορεί να λέει πράγματα όπως:

- «Είμαι αδύναμος και μνησικάκος, οπότε σαμποτάρω, απογοητεύω και αναστατώνω».
- «Θα φανώ συνεργάσιμος, αλλά δεν είμαι».

4. Η διεκδικητική επικοινωνία είναι ένας τρόπος συμπεριφοράς στον οποίο τα άτομα δηλώνουν ξεκάθαρα τις απόψεις και τα συναισθήματά τους, και υποστηρίζουν δυναμικά τα δικαιώματά και τις ανάγκες τους, χωρίς να παραβιάζουν τα δικαιώματα των άλλων. Αυτά τα άτομα εκτιμούν τον εαυτό τους, τον χρόνο τους και τις συναισθηματικές, πνευματικές και σωματικές τους ανάγκες, και είναι ισχυροί συνήγοροι του εαυτού τους, ενώ σέβονται πολύ τα δικαιώματα των άλλων.

Τα άτομα που επικοινωνούν διεκδικητικά, συχνά:

- Δηλώνουν με σαφήνεια, καταλληλότητα και σεβασμό τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους.
- Εκφράζουν με σαφήνεια, καταλληλότητα και σεβασμό τα συναισθήματά τους.
- Χρησιμοποιούν τη λέξη «Εγώ».
- Αποπνέουν σεβασμό.
- Ακούνε προσεκτικά χωρίς να διακόπτουν.
- Αισθάνονται ότι έχουν τον έλεγχο του εαυτού τους.
- Κοιτάζουν τον συνομιλητή στα μάτια με θετικό τρόπο.
- Μιλάνε με ήρεμο και καθαρό τόνο φωνής.
- Έχουν χαλαρή στάση σώματος.

- Αισθάνονται συνδεδεμένοι με τους άλλους.
- Νιώθουν ικανοί και με αυτοέλεγχο.
- Δεν επιτρέπουν στους άλλους να τους κακοποιούν ή να τους χειραγωγούν.
- Υπερασπίζονται τα δικαιώματά τους.

Τα διεκδικητικά άτομα μιλάνε, πιστεύουν ή συμπεριφέρονται με τρόπο που σημαίνει:

- «Συνειδητοποιώ ότι έχω επιλογές στη ζωή μου και εξετάζω τις επιλογές μου».
- «Μιλώ καθαρά, ειλικρινά και επί της ουσίας».
- «Δεν μπορώ να ελέγξω τους άλλους, αλλά μπορώ να ελέγξω τον εαυτό μου».
- «Είμαι υπεύθυνος για την ικανοποίηση των αναγκών μου με σεβασμό προς τους άλλους».
- «Σέβομαι τα δικαιώματα των άλλων».
- «Κανείς δεν μου χρωστάει τίποτα εκτός κι αν έχει συμφωνήσει να μου το δώσει».

Η διεκδίκηση μάς επιτρέπει να φροντίζουμε τον εαυτό μας και είναι θεμελιώδης για την καλή ψυχική υγεία και τις υγιείς σχέσεις.

Συμβουλές για διαμεσολαβητές:

Ορισμένες από τις εμπειρίες των συμμετεχόντων μας δείχνουν εργασιακή εκμετάλλευση. Τι κάνετε αν το αφεντικό σας ζητήσει να δουλέψετε διπλές ή τριπλές βάρδιες; Τι θα λέγατε στο αφεντικό σας και πώς θα εκφράζατε την απάντησή σας; Εξαρτάται από την κατάσταση στην οποία βρίσκεστε και την οποία θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε λειτουργικά. Κρατήστε στο μυαλό σας το αποτέλεσμα που θέλετε, ποιον τρόπο συμπεριφοράς θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε καλύτερα και τι χρειάζεστε για να επικοινωνείτε με επιτυχία με τους άλλους ανθρώπους.

Δώστε έμφαση στη διαπολιτισμική επικοινωνία: Οι γυναίκες της Ερυθραίας διστάζουν να μιλήσουν με άνδρες, ακόμα και με γιατρούς. Τι τρόπο επικοινωνίας χρησιμοποιούν; Ποιο θα μπορούσε να είναι το αποτέλεσμα;

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το παρακάτω παράδειγμα για να διευκολύνετε την κατανόηση των διαφορετικών τρόπων επικοινωνίας:

Περίπτωση: Η Λίλα είναι 30 ετών. Η Λάιλα είναι ανύπαντρη και η καλύτερή σας φίλη. Έχει 1 αδερφό και 1 αδελφή. Η Λίλα ζητά από εσάς, τον αδερφό της και την αδερφή της, να τις δανείσετε 15 ευρώ για να αγοράσει λαχείο. Της δίνετε τα λεφτά. Ο αδερφός της της έδωσε 5 ευρώ και η αδερφή της της έδωσε επίσης 5 ευρώ. Αγόρασε το λαχείο. Την επόμενη εβδομάδα, το λαχείο της Λίλας κέρδισε 50 χιλιάδες ευρώ. Δεν είναι ακόμα σίγουρη τι θα κάνει με τα χρήματα.

Αφιερώστε ένα λεπτό για να σκεφτείτε: Τι θα λέγατε; Και πώς θα το λέγατε; Θα της ζητούσατε να μοιραστεί το κέρδος; Ή να το κρατήσει η ίδια; Ή να κάνει μια επένδυση;

- Η Λίλα δεν δίνει τίποτα στον αδερφό και την αδερφή της (επιθετική στάση).
- Η Λίλα ξοδεύει όλα τα χρήματα σε ένα πολυτελές ξενοδοχείο, φαγητό και ποτό, την ίδια μέρα (παθητική-επιθετική στάση).
- Η Λίλα δίνει όλα τα χρήματα στον αδερφό και την αδερφή της (παθητική στάση).
- Η Λίλα μοιράζεται τα χρήματά της (τα 50 χιλιάδες ευρώ) με τον αδερφό και την αδερφή της (διεκδικητική στάση).

Προαιρετικό παιχνίδι ρόλων: Δύο διαμεσολαβητές παρουσιάζουν ένα σύντομο παιχνίδι ρόλων για (ξεχωριστά) τους παθητικούς, παθητικούς-επιθετικούς, διεκδικητικούς, επιθετικούς τρόπους επικοινωνίας. Ρωτήστε τους συμμετέχοντες ποιος τρόπος επικοινωνίας είναι αυτός. Κάντε σαφή διάκριση μεταξύ των τρόπων επικοινωνίας.



Ομαδική συζήτηση:

- Ποιος είναι ο τρόπος επικοινωνίας που προτιμάτε;
- Αλλάζει αυτός ο τρόπος ανάλογα με το με ποιον βρίσκεστε / την κατάσταση στην οποία βρίσκεστε;
 - Ποιος είναι ο τρόπος επικοινωνίας σας γενικά;
 - Ποιος είναι ο τρόπος επικοινωνίας σας όταν είστε θυμωμένοι ή απογοητευμένοι;
 - Ποιος είναι ο τρόπος επικοινωνίας σας όταν είστε χαρούμενοι/φυσιολογικοί;
 - Ποιος είναι ο τρόπος επικοινωνίας σας όταν νιώθετε θλίψη ή κατάθλιψη;
- Μήνυμα: Συχνά χρησιμοποιούμε διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας στην καθημερινή μας ζωή, αλλά κάποιους τους χρησιμοποιούμε πιο συχνά από άλλους. Τις περισσότερες φορές προσαρμόζουμε τον τρόπο μας ανάλογα με την κατάσταση στην οποία βρισκόμαστε και το άτομο με το οποίο μιλάμε. Έχει να κάνει με τη συνειδητοποίηση τού ότι ο τρόπος επικοινωνίας σας μεταφέρει καθαρά το μήνυμά μας (και εκφράζει τη γνώμη, τις ανάγκες, το ενδιαφέρον σας) χωρίς να προσβάλλει το άλλο άτομο (συμπεριφερόμενος με σεβασμό και ηρεμία).

Συλλογισμός μικρής ομάδας:

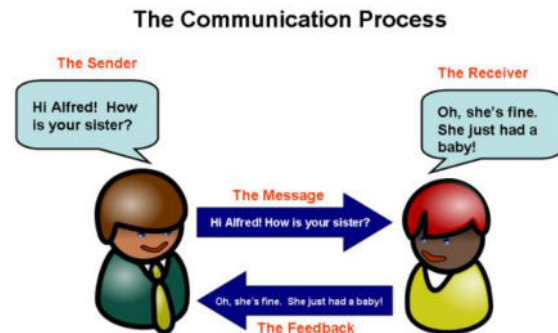
Σχηματίστε μικρές ομάδες των 3 ατόμων. Σκεφτείτε μια καθημερινή κατάσταση στην οποία νιώθετε άγχος. Για παράδειγμα, δεν έχετε τελειώσει τη δουλειά σας, αλλά πρέπει να πάτε σπίτι για να φροντίσετε τα παιδιά σας. Σκεφτείτε:

- Ποια είναι η πιο συνηθισμένη απάντησή σας;
- Δοκιμάστε έναν διαφορετικό τρόπο επικοινωνίας
- Τι θα λέγατε;
- Νιώθετε διαφορετικά;
- Πως νιώθετε;
- Άλλαξε η συζήτηση;

- **Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία (15 λεπτά)**

Επικοινωνούμε για να μεταφέρουμε καθαρά το μήνυμά μας στο άλλο άτομο. Τι χρειαζόμαστε για να είναι καθαρή η επικοινωνία; Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν, γράψτε τις απαντήσεις τους σε έναν χαρτοπίνακα και προσθέστε τις παρακάτω συμβουλές αν χρειάζεται:

- Να θυμάστε ότι η γνώμη σας έχει αξία.
- Εκφράστε τη γνώμη σας ήρεμα και ξεκάθαρα, με σεβασμό προς τον άλλον.
- Ακούστε την απάντηση του άλλου, προσπαθώντας να μην το διακόψετε.
- Να είστε πρόθυμοι να διευκρινίσετε την άποψή σας.
- Μπορείς να είσαι ευγενικός ακόμη και όταν συνεχίζει να λες «όχι».



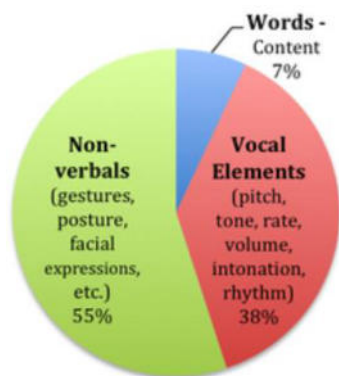
Εξηγήστε:

- Υπάρχει διαφορά μεταξύ λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας.
- Η λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει: τον τόνο της φωνής σας, την ένταση, το ίδιο το μήνυμα, τον ρυθμό της ομιλίας.
- Η μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει: τη γλώσσα του σώματός σας, την έκφραση του προσώπου, τις χειρονομίες.
- Συζητήστε: τι σημαίνει όταν...
 - ... ένα άτομο σταυρώνει τα χέρια του;
 - ... ένα άτομο σας γυρίζει την πλάτη;
 - ... ένα άτομο έχει τα χέρια του ανοιχτά στην αγκαλιά του;
 - ... ένα άτομο υποκλίνεται, με τα μάτια στραμμένα στο έδαφος;
 - ... ένα άτομο κρατά το πηγούνι του ψηλά;

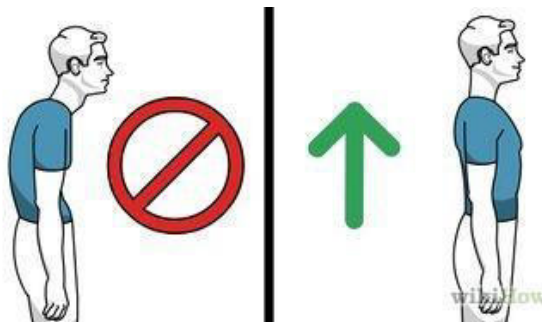
Ομαδική συζήτηση:

Σχεδιάστε στον χαρτοπίνακα ένα διάγραμμα (βλ. παρακάτω) με τις απαντήσεις. Παροτρύνετε τους συμμετέχοντες να πουν σε ποιο ποσοστό έχουν μεγαλύτερη επιτυχία. Ρωτήστε τους συμμετέχοντες: Πόσο μεγάλο μέρος της συνομιλίας μας είναι αποτέλεσμα μη λεκτικών παραγόντων;

- Σας εκπλήσσει η κατανομή των λεκτικών και μη λεκτικών παραγόντων στην επικοινωνία;
- Σε ποιο κομμάτι είσαι πιο επιτυχημένος;
- Ποιο μέρος θέλετε να αναπτύξετε;
- Θέλει κανείς να μοιραστεί εμπειρίες σχετικά με τη γλώσσα του σώματος;



Dr. Albert Mehrabian



- Συμπέρασμα: Η γλώσσα του σώματος εκφράζει αυτό που λέμε, το πραγματικό μήνυμα που εκφράζουμε, πέρα από την κυριολεκτική σημασία των λέξεων μας. Αν θέλετε να θεωρήσετε αξιόπιστοι και υπεύθυνοι, πρέπει να γνωρίζετε ποιοι είναι οι μη λεκτικοί παράγοντες που χρησιμοποιείτε και να φροντίσετε και οι δύο τύποι παραγόντων να εκφράζουν το ίδιο μήνυμα και να ταιριάζουν. Αυτό συμβαίνει ως επί το πλείστον ακούσια.
 - Να σέβεστε και να προσαρμόξετε στους χαιρετισμούς που χρησιμοποιούν οι άλλοι άνθρωποι, επειδή αυτοί διαφέρουν πολύ σε όλο τον κόσμο (ανάλογα με το φύλο, την κουλτούρα, την κατάσταση, την ηλικία).
 - Φωνή: Προσαρμόστε τον τόνο και την ένταση ανάλογα με την κατάσταση/το άγχος, αλλά αποφύγετε τις φωνές.
 - Οι εκφράσεις του προσώπου λένε πολλά για το πώς νιώθετε: το να χαμογελάτε και να κοιτάζετε τον άλλον είναι καλοί τρόποι για να δείξετε ότι ακούτε/ενδιαφέρεστε για το άλλο άτομο.
- Προσπαθείτε να εφαρμόζετε τα εξής:
 - Ακούτε προσεκτικά.
 - Αντί να χρησιμοποιήσετε το «εγώ», χρησιμοποιήστε το γενικό «εμείς» ή το «όλοι».
 - Χρησιμοποιήστε έναν ομοιόμορφο και ήπιο τόνο φωνής.
 - Ζητήστε από τους άλλους να πουν τη γνώμη και τις σκέψεις τους.
 - Διάκριση μεταξύ γεγονότων και απόψεων – χρησιμοποιήστε ένα παράδειγμα
 - Επιλογή: Κάνει πολύ κρύο έξω. Δεν θέλω να βρίσκομαι έξω τώρα!
 - Γεγονός: Είναι 15 βαθμοί. Η θερμοκρασία είναι πολύ χαμηλότερη από τη συνηθισμένη του καλοκαιριού.
 - Να είστε ανοιχτοί να εξερευνήσετε και άλλες απόψεις.
 - Κάνετε σαφείς δηλώσεις
 - Προσπαθήστε τα εξής:
 - Να μην κατηγορείτε τους άλλους ανθρώπους.
 - Να μην υποτιμάτε ή μειώνετε του άλλους ανθρώπους.



- Να μην χρησιμοποιείτε λέξεις όπως «πρέπει».
- Να μην απειλείτε άλλους ανθρώπους.
- Να μην χρησιμοποιείτε ακατάλληλα ονόματα.
- Να μην έχετε επιθετική συμπεριφορά
- Πρέπει να θυμάστε πάντα ότι ο σαρκασμός μπορεί εύκολα να παρεξηγηθεί.

• **Πολιτιστικές διαφορές (προαιρετικά, 10 λεπτά)**

Ομαδική συζήτηση:

- Πρέπει να υιοθετήσουμε τον τρόπο επικοινωνίας του περιβάλλοντος στο οποίο ζούμε;
- Στερεότυπα - είναι η αληθινή εικόνα μιας κουλτούρας;
- Γιατί είναι σημαντικές οι πολιτισμικές διαφορές;

Πρακτικό παράδειγμα: Υπάρχουν τέσσερις θέσεις σε ένα τρένο και μια από αυτές είναι πιασμένη. Μια πενταμελής οικογένεια από την Νιγηρία καταλαμβάνει τα καθίσματα. Πώς θα το αντιλαμβανόταν αυτό ένας ντόπιος; Στις Κάτω Χώρες είμαστε (σχετικά) λιγότερο εκδηλωτικοί και δεν θέλουμε να εισχωρούν άλλοι στον προσωπικό μας χώρο. Ένα άλλο παράδειγμα είναι να στέκεσαι στην ουρά στο σούπερ μάρκετ και κάποιος παρακάμπτει την ουρά. Συνδέστε το με τον τρόπο επικοινωνίας που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε.

Παράδειγμα στερεοτύπων:

- Οι πολίτες των Κάτω Χωρών είναι βάνουσα ειλικρινείς, άμεσοι και ευθείς, και καλοί στη διαχείριση χρημάτων. Γιατί; Τους αρέσει να βασίζονται στον εαυτό τους, ως άτομα.
- Οι Ασιάτες είναι φιλικοί και ζεστοί, συχνά κορυφώνονται με έμμεσο τρόπο, είναι υπομονετικοί και ευέλικτοι. Γιατί; Τους αρέσει να βασίζονται στην ομάδα.

• **Παιχνίδι ρόλων (προαιρετικά, 20 λεπτά)**

Σκεφτείτε τις πρόσφατες εμπειρίες σας όπου έγινε υπέρβαση των ορίων σας.

Ανάθεση καθηκόντων: Επαναλάβετε το σενάριο σας σε μικρές ομάδες, δοκιμάζοντας κάθε έναν από τους διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας (παθητικός, διεκδικητικός, επιθετικός).

Σκεφτείτε ποια είναι τα συναισθήματά σας κατά τη διάρκεια καθεμιάς από αυτές τις προσεγγίσεις.

Παράδειγμα κατάστασης: Στέκεστε στην ουρά στο σούπερ μάρκετ και κάποιος παρακάμπτει την ουρά μπροστά σας.

• **Άσκηση αναπνοής (5 λεπτά)**

Βλ. [Παράρτημα 5](#)

• **Ολοκλήρωση και αξιολόγηση (10 λεπτά)**

Κάντε μία ανασκόπηση των βασικών στοιχείων αυτού του εργαστηρίου:

- Υπάρχουν διάφοροι τρόποι επικοινωνίας, όπως: ο επιθετικός, ο παθητικός και ο διεκδικητικός τρόπος.
- Η μη λεκτική επικοινωνία παίζει μεγάλο στο αν το μήνυμά σας φτάσει στον στόχο του.
- Προσπαθήστε να αλλάξετε τρόπο επικοινωνίας, αν νιώσετε ότι οι άλλοι δεν σας ακούνε.

Δώστε πληροφορίες για το επόμενο εργαστήριο και ρωτήστε τους συμμετέχοντες αν θα ήθελαν να συμμετάσχουν. Ζητήστε τους να δηλώσουν το όνομά τους για να εξασφαλίσετε τη συμμετοχή τους.

- 1) Πάρτε τα «Έντυπα αξιολόγησης» και βεβαιωθείτε ότι ένας διαμεσολαβητής καθοδηγεί την ομάδα, ενώ ο άλλος κρατά σημειώσεις της αξιολόγησης.
- 2) Ο πρώτος διαμεσολαβητής ζητά από όλους να κάνουν έναν κύκλο.
- 3) Περάστε από όλους τους συμμετέχοντες και ρωτήστε τους ποια ήταν τα «Τορ» (τι τους άρεσε περισσότερο) και τα «Τίρ» τους (πώς να βελτιωθεί το εργαστήριο).
- 4) Διαβάστε τις δηλώσεις και σημειώστε πόσοι συμμετέχοντες συμφωνούν και διαφωνούν, καθώς και τα κύρια επιχειρήματά τους.
- 5) Ευχαριστήστε όλους για τη συμμετοχή τους και δώστε το φυλλάδιο («Πού μπορείτε να λάβετε βοήθεια από επαγγελματίες»).
- 6) Ενημερώστε τους για τις νέες δραστηριότητες.
- 7) Τονίστε ότι οι συμμετέχοντες, όπως και άλλα άτομα, μπορούν πάντα να απευθύνονται στον Ερυθρό Σταυρό για πληροφορίες. Δείξτε ευαισθησία στους συμμετέχοντες στους οποίους μπορεί να αρέσει να μοιράζονται προσωπικά ζητήματα και επιτρέψτε να σας μιλήσουν ιδιαίτερα, αν είναι απαραίτητο.

Στη συνέχεια, βγάλτε συμπεράσματα και διδάγματα από το εργαστήριο, μαζί με τους συνεργάτες σας και, κατά προτίμηση, με κάποιον από την συνεργαζόμενη οργάνωση. Στείλτε τα έντυπα αξιολόγησης στον επικεφαλής του έργου σας. Ενημερώστε τηλεφωνικά τον διαμεσολαβητή που διοργανώνει το επόμενο εργαστήριο για τις εμπειρίες σας, φροντίζοντας να είναι καλά προετοιμασμένος.

Εκτυπώστε τα πιστοποιητικά, συμπληρώστε τα ονόματα και τις ημερομηνίες γέννησης και μοιράστε τα μέσα σε δύο εβδομάδες.



This project is funded by the European Union Asylum Migration and Integration Fund (2014-2020).
The content of this report represents only the views of the author and his/her sole responsibility.
The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.