

Podstawowe Umiejętności Psychospołeczne

Przewodnik dla osób zaangażowanych w zwalczanie pandemii COVID-19



Tłumaczenia pisemne

W celu uniknięcia duplikacji tłumaczeń, wnioski o tłumaczenie prosimy kierować do Grupy Referencyjnej Stałego Komitetu Międzyagencyjnego ds. Zdrowia Psychicznego i Wsparcia Psychospołecznego (IASC MHPSS RG) (mhps.refgroup@gmail.com).

Wszystkie ukończone tłumaczenia zostaną opublikowane na stronie internetowej Grupy Referencyjnej Stałego Komitetu Międzyagencyjnego (IASC).

Przygotowując tłumaczenia pisemne i adaptacje tego dokumentu, należy zwrócić uwagę na to, by:

- Logo tłumacza, agencji tłumaczeniowej (lub agencji finansującej tłumaczenie) nie zostało umieszczone na produkcie.
- W przypadku adaptacji (tj. zmian w tekście lub ilustracjach) używanie logo IASC jest niedozwolone. Użytkowanie tej pracy nie powinno wiązać się z sugestią, że IASC popiera jakąkolwiek konkretną organizację, produkty lub usługi.
- Tłumaczenia i adaptacje powinny zostać objęte tą samą lub równoważną licencją Creative Commons. Zalecana licencja to CC BY-NC-SA 4.0 lub 3.0. Lista kompatybilnych licencji: <https://creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatible-licenses>.
- Do tłumaczeń i adaptacji należy dodać następujące zastrzeżenie prawne w języku tłumaczenia/adaptacji: „Tłumaczenie/adaptacja nie zostało wykonane przez Stały Komitet Międzyagencyjny (IASC). IASC nie ponosi odpowiedzialności za treść i rzetelność tłumaczenia/adaptacji. Wersja oryginalna IASC została przygotowana w języku angielskim. Podstawowe umiejętności psychospołeczne: Przewodnik dla osób zaangażowanych w walkę z pandemią COVID-19. Licencja: CC BY-NC-SA 3.0 IGO jest wersją wiążącą i autentyczną.”

Wykorzystane w przewodniku ikony związane tematycznie z COVID -19 są ikonami OCHA (Biura Narodów Zjednoczonych ds. Koordynacji Pomocy Humanitarnej) wspomagającymi promowanie dobra człowieka. Szeroka gama ikon obejmuje symbole stanu zagrożenia epidemicznego, dystansu fizycznego, COVID -19 i koronawirusa, zapobiegania infekcjom, testowania, osób zakażonych i niezakażonych oraz zarządzania przypadkami chorobowymi. Znajdują się one na stronie internetowej: <https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-covid-19-response>.

[humanitarian-icons-help-covid-19-response](https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-covid-19-response).

Wersja polskojęzyczna została opracowana i sfinansowana przez Światową Organizację Zdrowia (WHO EURO) przy udziale Centrum Psychospołecznego IFRC podczas finalizacji tłumaczenia. (2022)

Ilustracje na stronach 5,8,10,11,12,17 i 19 zostały opracowane przez Ministerstwo Zdrowia Litwy.



©IASC, 2020. Niniejszy tekst został opublikowany na podstawie umowy licencyjnej Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). Zgodnie z warunkami niniejszej licencji, tekst może być powielany, tłumaczony i adaptowany do celów niekomercyjnych pod warunkiem, że jest odpowiednio cytowany.

Wprowadzenie

Podstawowe umiejętności w zakresie wsparcia psychospołecznego są centralnym punktem działań MHPSS (Zdrowie psychiczne i wsparcie psychospołeczne). Umiejętności te są również niezbędne dla wielu innych osób zaangażowanych w walkę z COVID-19 niezależnie od tego, czy identyfikują się one jako przedstawiciele MHPSS. Niniejszy przewodnik skierowany jest więc do wszystkich osób walczących z COVID-19.

Przewodnik „Podstawowe umiejętności psychospołeczne” powstał w ramach projektu Grupy Referencyjnej Stałego Komitetu Międzyagencyjnego ds. Zdrowia Psychicznego i Wsparcia Psychospołecznego w Sytuacjach Kryzysowych. Projekt wsparły organizacje członkowskie IASC MHPSS RG, przy znacznym wkładzie osób, które przeżyły COVID-19 i osób zaangażowanych w walkę z pandemią we wszystkich sektorach w następujących krajach: Australia, Bangladesz, Bułgaria, Boliwia, Kanada, Dania, Demokratyczna Republika Konga, Egipt, Etiopia, Grecja, Indie, Irak, Włochy, Jamajka, Kenia, Laos, Liberia, Maroko, Birma, Holandia, Filipiny, Portugalia, Rwanda, RPA, Hiszpania, Sri Lanka, Szwecja, Szwajcaria, Syria, Uganda, Wielka Brytania, USA. Respondenci z powyższych krajów odpowiedzieli na ankietę, co umożliwiło opracowanie przewodnika i dostosowanie go do ich potrzeb w zakresie zdrowia psychicznego i psychospołecznego. Wstępna wersja projektu została następnie poddana dalszej ocenie przez osoby, które przeżyły COVID-19 i które były zaangażowane w walkę z COVID-19 za pomocą weryfikacji i wywiadu pogłębionego. W wersji końcowej przewodnika uwzględniono te informacje zwrotne.

Szczególne podziękowania za wypełnienie ankiet, które wpłynęły na kształt tego przewodnika, należą się: dostawcom żywności, osobom odpowiedzialnych za dystrybucję, organom ścigania, pracownikom służby zdrowia, podmiotom zajmującym się ochroną, pracownikom transportu, kierownikom i innym osobom. Przewodnik został opracowany dla i przez ratowników na całym świecie. IASC MHPSS RG składa podziękowania Espe za przygotowanie ilustracji do tej publikacji.

Mamy nadzieję, że przewodnik ten pomoże skupić wysiłki pod kątem integracji wsparcia psychospołecznego wszystkim zaangażowanym w pomoc z różnych krajów i z różnych sektorów, z ich codzienną walką z COVID-19, a także w celu poprawy dobrostanu osób, z którymi mają styczność podczas pandemii COVID-19.

Spis treści

Moduł 1: Dobrostan.....6

Zanim zadbasz o innych, zadбай o siebie, a więc zacznij od zatroszczenia się o własne zdrowie i samopoczucie w tych trudnych czasach

Moduł 2: Wspierająca komunikacja na co dzień.....9

Jak pomagać za pomocą interakcji i komunikacji z innymi?

Moduł 3: Oferowanie praktycznego wsparcia.....12

Wspieranie ludzi w samopomocy, aby mogli odzyskać kontrolę nad sytuacją, uzyskać pomoc i lepiej radzić sobie z problemami

Moduł 4: Wspieranie osób doświadczających stresu.....14

Jak pomóc osobom będącym pod wpływem stresu i kiedy poprosić o pomoc specjalistę?

Moduł 5: Pomoc w konkretnych sytuacjach.....17

Linki do zasobów pomocnych w określonych sytuacjach dla osób pracujących w domach opieki, przy egzekwowaniu prawa, przy przesiedleniach, z uchodźcami oraz dla tych, którzy wspierają ludzi pogrążonych w żałobie

Załączniki.....20

Wskazówki dla kierowników i przełożonych dotyczące dobrostanu pracowników i wolontariuszy; zasoby do wykorzystania na co dzień, „kręgi kontroli” i relaks; oraz tabelka do zapisania danych kontaktowych kluczowych zasobów ludzkich i ośrodków pomocy w danej okolicy

Do kogo skierowana jest publikacja?

Czy pełnisz kluczową funkcję podczas pandemii COVID-19?

Czy Twoja praca ma zasadnicze znaczenie dla przeżycia osób dotkniętych COVID-19?

Czy jesteś odpowiedzialny za sprawne działanie systemów i usług?

Jeśli odpowiedź brzmi „tak”, ta publikacja jest skierowana do Ciebie!

Jeśli pracujesz...

jako pracownik służby zdrowia, m.in. lekarz, pielęgniarka, doradca, pracownik socjalny lub psycholog prowadzący

jako osoba pracująca na pierwszej linii frontu, np. funkcjonariusz organów ścigania, kierowca karetki lub strażak

w zaopatrzeniu lub przygotowaniu żywności, w aptece lub zakładzie pogrzebowym, transporcie, administracji, usługach komunalnych lub związanych ze zdrowiem i higieną

wspierając bliskich, przyjaciół lub osoby bezbronne w Twojej społeczności

jako przełożony lub kierownik wspierający personel lub wolontariuszy.



Dlaczego te informacje są istotne?

Większość ludzi będzie odczuwać stres spowodowany pandemią COVID-19. Wspieranie dobrostanu emocjonalnego ludzi jest ważne w tych niezwykle trudnych czasach.^{1,2,3} **Komunikacja i interakcje z ludźmi podczas walki z pandemią COVID-19 mogą mieć pozytywny wpływ na ich dobrostan, nawet jeśli interakcja jest pobieżna.**

Informacje zawarte w przewodniku mogą być wykorzystane do wspierania podczas pandemii COVID-19: osób, które przechodzą COVID-19, straciły kogoś z powodu COVID-19, opiekują się osobą chorą na COVID-19, są ozdrowieńcami lub zostały objęte ograniczeniami.

Czego mogę się dowiedzieć?

Podstawowe umiejętności psychospołeczne są kluczowe dla pomagania innym w osiągnięciu dobrostanu. Przewodnik dostarcza wiedzy na temat korzystania z tych umiejętności, aby zadbać o siebie i odpowiednio wspierać innych.

1 IASC (2020) Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak. <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%20%20March%202020-English.pdf>

2 WHO (2020) Clinical management of severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected. [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 WHO (2012) mhGAP Evidence Resource Centre. https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

Moduł 1

Twój dobrostan

Troska o siebie i członków zespołu podczas walki z COVID-19 nie jest luksusem, lecz odpowiedzialnością.

W tej części dowiesz się, jak najlepiej zadbać o siebie, o własne samopoczucie i jak najlepiej pomóc innym.

Bez Ciebie walka nie miałaby szans

Odgrywasz istotną rolę w walce z COVID-19.

Świadomość, że to, co robisz, jest ważne może być źródłem satysfakcji.



Zapewne oczekuje się od Ciebie wielu nowych rzeczy. Możliwe, że:

- masz dłuższe godziny pracy, bez odpowiednich zasobów i ochrony
- zmagasz się z napiętnowaniem i dyskryminacją związaną z COVID-19
- obawiasz się o bezpieczeństwo i samopoczucie - swoje i swoich bliskich
- borykasz się z chorobą, cierpieniem lub śmiercią
- musisz opiekować się członkami rodziny, podlegać kwarantannie lub
- nie możesz otrząsnąć się po wysłuchaniu historii osób, którym pomogłeś/aś.

Wiele osób odczuje skutki stresu i wyczerpanie w wyniku walki z COVID-19. Jest to naturalne, biorąc pod uwagę trudne okoliczności. Każdy reaguje inaczej na stres. Możliwe, że doświadczysz niektórych z następujących objawów:

- dolegliwości fizyczne: bóle głowy, problemy ze snem i jedzeniem
- zmiany w zachowaniu: niska motywacja do pracy, zwiększone spożywanie alkoholu lub zażywanie narkotyków, odejście od praktyk religijnych/ duchowych
- objawy emocjonalne: lęk, smutek, złość.

Jeśli stres nieustannie uniemożliwia Ci wykonywanie codziennych czynności (np. pójścia do pracy), poszukaj profesjonalnego wsparcia.



Czy potrafisz zaobserwować u siebie oznaki stresu? Pomyśl o trzech rzeczach, które możesz regularnie robić, aby utrzymać dobre samopoczucie.



Podobnie jak samochód potrzebuje do jazdy paliwa, musisz zadbać o siebie i „zatankować”, aby móc jechać dalej. **Pomoc w walce z COVID-19 to wyścig długodystansowy, a nie sprint**, więc codziennie dbaj o swoje samopoczucie.

Dbanie o siebie

W miarę możliwości postępuj zgodnie z poniższymi wskazówkami, które są pomocne w radzeniu sobie ze stresem na co dzień. Wybierz te, które najbardziej ci odpowiadają. Jeśli nie uda Ci się zastosować do nich jednego dnia, bądź dla siebie miły i spróbuj ponownie innym razem.

1 Śledź na bieżąco rzetelne informacje dotyczące COVID-19 i postępuj zgodnie ze zaleceniami bezpieczeństwa, aby zapobiec infekcji. Zrób sobie przerwę od wiadomości na temat COVID-19, jeśli tego potrzebujesz.

2 Odżywiaj się właściwie, wysypiaj się i zadbaj o codzienną aktywność fizyczną.

3 Codziennie poświęć czas na coś, co lubisz i co jest dla Ciebie ważne (np. sztuka, czytanie, modlitwa, rozmowa z przyjacielem).

4 Poświęć pięć minut w ciągu dnia na rozmowę z przyjacielem, członkiem rodziny lub inną zaufaną osobą o tym, jak się czujesz.

5 Porozmawiaj z kierownikiem, przełożonym lub współpracownikami o swoim samopoczuciu w pracy, szczególnie jeśli martwisz się pracą związaną z walką z COVID-19.

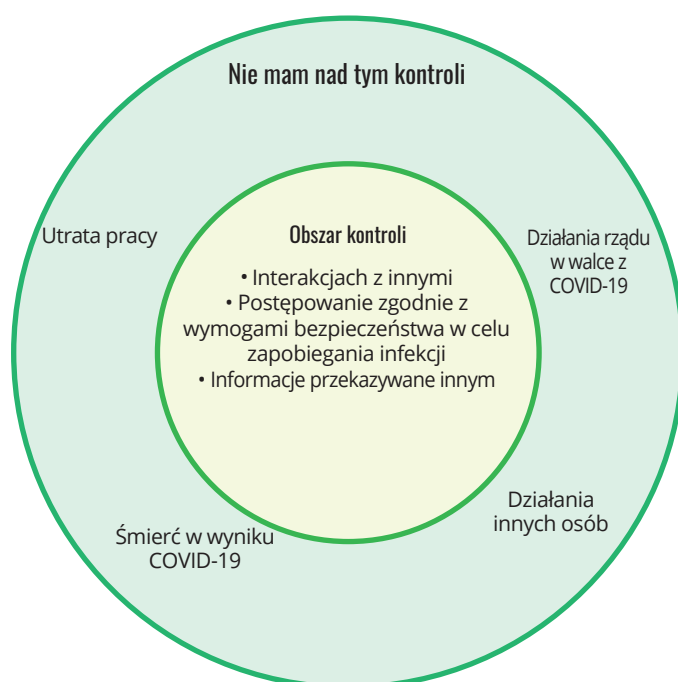
6 Ustal codzienną rutynę i trzymaj się jej (zob. plan dnia w załączniku B).

7 Ogranicz spożycie alkoholu, używek, kofeiny lub nikotyny. Mogą się one wydawać pomocne na krótką metę, ale gdy ich działanie mija, prowadzić to może do obniżenia nastroju, niepokoju, problemów ze snem, a nawet agresji. Jeśli spożywasz zbyt dużo jakiegokolwiek z powyższych substancji, możesz zmniejszyć przechowywaną w domu ilość tej substancji i znaleźć inne sposoby radzenia sobie ze stresem, takie jak te tu wymienione.

8 Pod koniec każdego dnia sporządź krótką listę (w myślach lub na papierze) wyliczając, w jaki sposób pomogłeś innym lub opisując, za co jesteś wdzięczny, np. „Pomogłem, będąc miłym dla kogoś, kto był zdenerwowany” lub „Jestem wdzięczna za wsparcie, jakie otrzymałam od mojego przyjaciela”.

9 Bądź realistyczny w kwestii tego, co możesz, a czego nie możesz kontrolować. Wizualizacja „kręgów kontroli” może Ci w tym pomóc. Przykładowy „krąg kontroli” pracownika znajduje się poniżej, a swój własny możesz uzupełnić w załączniku C.

Jeśli odczuwasz bezsilność pomagając innym, pomocnym może okazać się zidentyfikowanie problemów, z którymi jesteś i z którymi nie jesteś w stanie się uporać. Wybaczenie sobie i czułość w stosunku do siebie są ważne w sytuacjach, w których nie można pomóc.



10 Znajdź sposoby na relaks – odkryj zajęcia, które sprawiają Ci przyjemność. Możliwe, że już wiesz, jakie to zajęcia i że już je „wyprobowałeś/łaś” w przeszłości. Możesz również spróbować aktywności takich jak:

- powolne oddychanie (zob. instrukcje na stronie 14);
- rozciąganie, taniec, modlitwa lub joga;
- progresywna relaksacja mięśni (zob. instrukcje w załączniku D).



Kierownicy i przełożeni:
Informacje dotyczące wspierania zespołu przedstawiono w załączniku A.

Historia Patryka

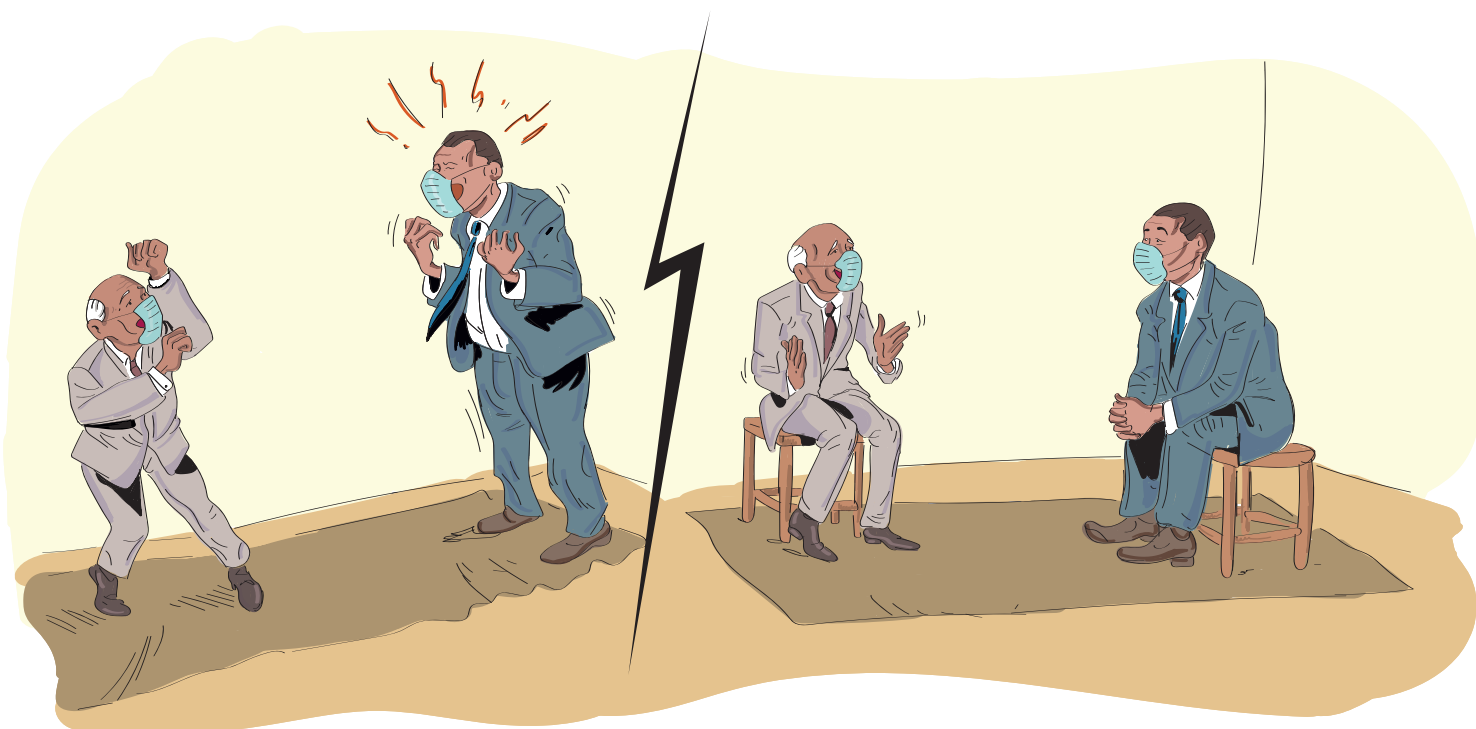
Patryk jest działaczem społecznym i lubi swoją pracę. Jednak pod wpływem kryzysu spowodowanego COVID-19 wielu członków społeczności straciło pracę i nie mają na chleb. Krążą plotki, że COVID-19 nie istnieje i że to tylko mistyfikacja. Ludzie zaczęli zwracać się do Patryka z prośbą o pomoc i o pieniądze.

Patryk zaczął pracować do późnych godzin, słuchając problemów członków społeczności. Czuł się bezradny i zagubiony. Nie wiedział, jak najlepiej im pomóc. Raz nawet stracił panowanie nad sobą. Zdał sobie sprawę z tego, że musi zacząć dbać o siebie.

Ustalił więc codzienną rutynę. Zadbał o to, żeby codziennie spędzić trochę czasu ze swoją rodziną i wyjść na spacer. Stworzył „krąg kontroli” i zdał sobie sprawę, że nie jest w

stanie zrekompensować ludziom utraconych pensji oraz zastanowił się, jak mógłby im to uprzejmie wyjaśnić na wypadek, gdyby go o to poprosili. Pomyślał również, w jaki sposób mógłby wspierać innych: słuchając i wyjaśniając ludziom, jak mogą pomagać sobie wzajemnie.

Po tygodniu Patrick poczuł się bardziej zrelaksowany, mógł uprzejmie rozmawiać z członkami społeczności i był w stanie sprawnie wykonywać swoją pracę przez dłuższy czas.



Dodatkowe materiały dotyczące opieki nad sobą i zespołem

Dodatkowe informacje na temat opieki nad sobą znajdują się w poniższych źródłach

Psychologiczna Pierwsza Pomoc

Psychologiczna Pierwsza Pomoc Przewodnik PFA (pierwszej pomocy psychologicznej) dla pracowników terenowych (WHO, WTF and WVI, 2011), dostępny w wielu wersjach językowych

<https://bit.ly/2VeJUX7>

Zdalna pierwsza pomoc psychologiczna (PFA) podczas wybuchu pandemii COVID-19, wytyczne tymczasowe (Ośrodek referencyjny wsparcia psychospołecznego - IFRC, marzec 2020 r.) <https://bit.ly/2RK9BNh>

Jednostronicowe wytyczne WHO na temat radzenia sobie ze stresem w trakcie pandemii COVID-19

Przejrzysta infografika <https://bit.ly/2VfBfUe>

14-dniowy dzienniczek dobrego samopoczucia

Interaktywny i kreatywny kalendarz pomocny w budowaniu własnej strategii radzenia sobie ze stresem

<https://bit.ly/3aeypmH>

Stygmatyzacja społeczna związana z COVID-19

Przewodnik dot. zapobiegania stygmatyzacji społecznej oraz jej zwalczania (IFRC, UNICEF, WHO) <https://bit.ly/3czCZh5>

Rób to, co najważniejsze w czasach stresu: Ilustrowany przewodnik (WHO)

Łatwy do czytania, ilustrowany przewodnik zawierający informacje i umiejętności pomocne w radzeniu sobie ze stresem. Techniki te mogą być z łatwością stosowane przez kilka minut każdego dnia <https://bit.ly/3ajSdib>

Moduł 2

Wspierająca komunikacja na co dzień

Pandemia COVID-19 jest stresującą sytuacją i sprawia, że wiele osób odczuwa izolację, strach i dezorientację. Codzienne interakcje mogą służyć do wspierania innych, a także pozytywnie wpływać na dobre samopoczucie osób wokół Ciebie.

Sposób, w jaki prezentujesz się w codziennych kontaktach (ton głosu, postawa, przedstawienie siebie lub kogoś) ma wpływ na to, jak ludzie:

- **postrzegają Cię:** czy Ci ufają i czy Cię lubią
- **reagują na Ciebie:** czy zastosują się do Twoich rad, będą agresywni, zachowają spokój, otworzą się na Ciebie i Twoje wsparcie
- **wrócą do zdrowia:** im więcej wsparcia, tym szybszy powrót do zdrowia fizycznego i emocjonalnego.

Wspieranie innych, aby czuli się przy Tobie komfortowo

Zanim ktoś będzie mógł przyjąć wsparcie, najpierw musi Ci zaufać i poczuć się przy Tobie bezpiecznie.

Nawet jeśli ktoś wydaje się być agresywny lub zdezorientowany, możesz skuteczniej komunikować się (i potencjalnie zmniejszyć napiętą sytuację), podchodząc do tej osoby w sposób życzliwy i pełen szacunku. Poniżej znajdują się wskazówki odnośnie tego, „co robić” i „czego nie robić”. Powinny one zostać dostosowane do kontekstu kulturowego.



Pomyśl o sytuacji, w której otrzymałeś pomoc od kogoś, kogo dopiero poznałeś. W jaki sposób ta osoba rozmawiała z Tobą? Jaka postawę ciała przyjęła?

Co robić?	Czego nie robić?
Zachowaj otwartą i rozluźnioną postawę ciała	Nie krzyżuj rąk
Nawiąż kontakt wzrokowy	Nie odwracaj głowy, nie patrz na podłogę i nie sprawdzaj telefonu
Aby zapewnić drugiej osobie optymalne wsparcie i sprawić, że się odpręży i będzie wiedzieć, że jest w centrum uwagi, dostosuj kontakt wzrokowy do kultury, z której pochodzi	Nie nawiązuj kontaktu wzrokowego, który nie jest stosowny w danej kulturze, np. intensywne wpatrywanie się w kogoś
Przedstaw się i wyjaśnij swoją rolę	Nie zakładaj, że druga osoba wie, kim jesteś i jaką pełnisz rolę
Używaj spokojnego i miękkiego tonu głosu o umiarkowanej głośności	Nie krzycz i nie mów zbyt szybko
Jeśli dana osoba nie widzi Twojej twarzy, postaraj się, aby Twoje zdjęcie było przymocowane do ubrania (np. jeśli nosisz środki ochrony osobistej, takie jak maseczka)	Nie zakładaj, że dana osoba wie, jak wyglądasz, jeśli nosisz akcesoria ochronne (np. maseczkę).
Upewnij się, że rozmawiając z Tobą, druga osoba czuje się komfortowo, itp. "Czy czujesz się komfortowo rozmawiając ze mną (mężczyzną)? Jeśli wolałbyś/wolałabyś porozmawiać z kobietą, poproszę o pomoc moją koleżankę"	Nie zakładaj, że dana osoba czuje się komfortowo rozmawiając z Tobą
Jeśli ktoś mówi innym językiem niż ty, spróbuj skontaktować się z tłumaczem (lub członkiem rodziny), by dodać otuchy	Nie zakładaj, że dana osoba mówi tym samym językiem, co Ty
Zachowaj dystans fizyczny, aby zmniejszyć zakaźność wirusem COVID-19 i wyjaśnij, dlaczego to robisz, np. zorganizuj spotkanie w przestronnym pokoju, z użyciem ekranu lub przez telefon	Nie narażaj siebie ani innych na ryzyko zakażenia wirusem COVID-19, ignorując zasady dystansu fizycznego

Przypadek Davida

David pracuje w małym sklepie osiedlowym i wielu ludzi polega na nim w kwestii swoich zakupów spożywczych. Gdy przychodzą do sklepu, David stoi za ladą z rozluźnionymi barkami i swobodnie otwartymi ramionami. Nawiązuje kontakt wzrokowy z wchodzącymi osobami, z uśmiechem wszystkich witając. Wielu ludzi mówi Davidowi, że jego otwarta postawa robi ogromną różnicę w tych trudnych czasach i pomaga im czuć się trochę mniej samotnie.



Wspieranie innych poprzez aktywne słuchanie

Słuchanie to jeden z najważniejszych elementów komunikacji wspierającej. Zamiast od razu udzielać rad, pozwól ludziom mówić we własnym tempie i uważnie słuchaj, aby naprawdę móc zrozumieć ich sytuację i potrzeby. Dzięki temu pomożesz im się uspokoić i będziesz w stanie zaoferować właściwą pomoc, która będzie im przydatna.

Umiejętność słuchania:



Miej świadomość zarówno swoich **słów**, jak i **mowy ciała**.

Słowa Używaj wspierających zwrotów, aby okazać empatię („Rozumiem, co czujesz”) i potwierdzić, że rozumie się stratę lub trudne uczucia, którymi dzieli się z Tobą rozmówca czy rozmówczynie („Przykro mi to słyszeć”, „Ta sytuacja wygląda naprawdę trudno”).

Mowa ciała **O**bjmuje mimikę, kontakt wzrokowy, gesty oraz sposób, w jaki się siedzi lub stoi w odniesieniu do rozmówcy czy rozmówczynie.

Staraj się mówić i zachowywać w taktowny sposób, odpowiedni do danej kultury, wieku, płci oraz religii danej osoby. **Nie zmuszaj drugiej osoby do mówienia, jeśli tego nie chce.**

Przypadek Asmy

Asma to pielęgniarka pracująca w miejscowym ośrodku zdrowia. Jedną z jej pacjentek, Fatima, ma COVID-19. Fatima mówi Asmie, że tęskni za rodziną i boi się, że stan jej zdrowia może ulec pogorszeniu. Asma odkłada swój notes, aby pokazać Fatimie, że jest skupiona wyłącznie na rozmowie z nią, siada i mówi do niej, patrząc jej prosto w oczy. Asma kiwa głową i mówi: „To trudna sytuacja. Rozumiem, że tęsknisz za najbliższymi. Musi być Ci trudno, kiedy nie możesz ich widywać”. Później Fatima powiedziała Asmie: „Dziękuję, że mnie wysłuchałaś. Dzięki temu, że poświęciłaś mi swój czas i uwagę, nie czuję się już samotna”.



W przypadku zdalnej komunikacji (np. przez telefon):

- Poruszając wrażliwy temat, upewnij się, że Twój rozmówca jest w stanie mówić, np. „Dzwonię, aby porozmawiać o Pańskich problemach zdrowotnych. Czy to dobry moment? Wystarczy powiedzieć tak lub nie”.
- Wyjaśnij wszelkie ewentualne nieporozumienia, np. „Rozmowa telefoniczna wygląda nieco inaczej, dlatego nie byłam/am pewien/na, co miałeś/aś na myśli, mówiąc... czy możesz mi to wyjaśnić?”
- Pozwól na przerwy, gdy Twój rozmówca/rozmówczynie zamilknie.
- Stosuj pomocne komentarze normalizujące ciszę, takie jak „Spokojnie, bez pośpiechu”, „Poczekam, aż będziesz gotowy/a” itp.
- Postaraj się zminimalizować zakłócenia, np. „Stabo Cię słyszę, czy możesz przejść gdzieś, gdzie jest ciszej?” Upewnij się, że jesteś w cichym miejscu, gdy zamierzasz do kogoś zadzwonić.
- Jeśli to możliwe, postaraj się, aby Twój rozmówca/rozmówczynie mógł/mogła Cię zarówno widzieć, jak i słyszeć w trakcie połączenia. Przykładowo, jeśli masz dostęp do okna danej osoby, stań przed nim w trakcie rozmowy, aby można było Cię widzieć lub jeżeli masz taką możliwość, skorzystaj z oprogramowania do połączeń wideo.

Aktywne słuchanie to technika, która pomaga właściwie słuchać i komunikować się w sposób, wyrażający troskę. Obejmuje ono 3 kroki:



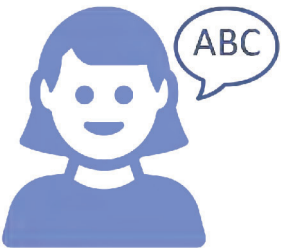
Uważnie słuchaj

- Spróbuj zrozumieć punkt widzenia i uczucia rozmówcy.
- Pozwól drugiej osobie się wypowiedzieć; zachowaj ciszę, dopóki nie skończy.
- Odizoluj się wraz z rozmówcą/rozmówczynią od czynników rozpraszających uwagę – czy wokół was jest głośno? Czy możecie przejść gdzieś, gdzie jest ciszej? Czy możesz wyciszyć swój umysł i skupić się na rozmówcy/rozmówczyni oraz na tym, o czym mówi?
- Zaprezentuj się jako osoba ciepła, otwarta i zrelaksowana.



Powtarzaj

- Powtarzaj komunikaty i słowa kluczowe wypowiedziane przez rozmówcę, np. „Mówisz, że opieka nad dziećmi, gdy musisz pracować, bywa przytłaczająca”.
- Poproś o wyjaśnienie, jeśli czegoś nie rozumiesz, np. „Nie do końca rozumiem, co masz na myśli. Czy możesz mi to jeszcze raz wyjaśnić?”



Na koniec podsumuj, co udało Ci się zrozumieć

- Zidentyfikuj i sparafrazuj kluczowe kwestie, które zostały poruszone w rozmowie, aby dać do zrozumienia drugiej osobie, że została ona wysłuchana i upewnić się, że dobrze ją rozumiesz, np. „Z tego, co mówisz, rozumiem, że martwisz się głównie o [podsumuj główne obawy swojego rozmówcy], prawda?”
- Opisz, co usłyszałeś/aś, zamiast interpretować, jak czuje się w danej sytuacji (np. nie mów: „Pewnie czujesz się okropnie/zdruzgotana”). Nie oceniaj osoby ani jej sytuacji.

Przypadek Precious

Precious, pracownica domu pogrzebowego, zastosowała technikę aktywnego słuchania, aby okazać wsparcie Grace:

Grace: Dzień dobry, muszę zorganizować pogrzeb dla mojego brata, który... [szlocha]

Precious: Proszę dać sobie tyle czasu, ile tylko Pani potrzebuje. Wygląda na to, że przeżywasz trudne chwile.

[10 sekund ciszy]

Grace: W porządku, już mi lepiej. Tak, dziękuję. To takie trudne - nie mogę uwierzyć, że tak się stało.

Precious: Rozumiem, jak bardzo jest Ci smutno z tego powodu.

Grace: Po prostu nie mogę uwierzyć, że to prawda.

Precious: Mhmm, jestem tutaj z Tobą, żeby Cię wysłuchać.

Grace: Tak bardzo kochałam mojego brata - byliśmy nierozłączni. Był moim najlepszym przyjacielem. Umarł dzisiaj.

Precious: Twój brat musiał być dla Ciebie kimś bardzo ważnym, Twoim najlepszym przyjacielem.

Grace: Tak, był moim najlepszym przyjacielem... to takie trudne... pamiętam wszystkie fajne chwile, które spędziliśmy razem [trochę się śmieje].

Precious: Widzę, że wspominasz też radosne chwile.

Grace: Tak, wesołe wspomnienia sprawiają, że się uśmiecham. Dziękuję, naprawdę pomogłaś mi poczuć się lepiej.

Precious: Oczywiście, cieszę się, że mogłam pomóc w tych trudnych chwilach.

Grace: Jestem teraz gotowa omówić wszystkie sprawy związane z organizacją pogrzebu.



Moduł 3

Oferowanie praktycznego wsparcia

Osoby dotknięte pandemią COVID-19 mogą potrzebować:



Informacji o COVID-19 (np. objawach, dostępności leczenia, o tym, jak dbać o siebie i innych, o lokalnych wydarzeniach oraz wpływie pandemii na ich pracę).



Dostępu do jedzenia, innych artykułów pierwszej potrzeby oraz niezbędnych usług, których zostały pozbawione przez konieczność dystansowania społecznego i utratę dochodów.



Dostępu do alternatywnych rytuałów pogrzebowych po śmierci bliskiej osoby.



Sposobów na zapewnienie opieki osobom na ich utrzymaniu (np. dzieciom), gdy opiekun główny jest w szpitalu lub w izolacji.

Udzielanie informacji lub oferowanie produktów

Udzielanie informacji:

Deinformacja i plotki to powszechne zjawisko podczas pandemii COVID-19. Aby udzielić jasnych i rzetelnych informacji:

- Używaj jasnego i zwięzłego języka, który będzie łatwy do zrozumienia. Upewnij się, że stosujesz słownictwo odpowiednie do wieku i etapu rozwoju rozmówcy/rozmówczyni. Unikaj żargonu i języka technicznego.
- Przekazuj wyłącznie informacje z wiarygodnych źródeł jak np. Światowa Organizacja Zdrowia.
- Postaraj się o materiały pisemne w stosownych językach oraz pomoce wizualne.
- W razie potrzeby zapewnij obecność tłumacza/tłumaczki.
- Jeśli czegoś nie wiesz, szczerze się przyznaj i nie próbuj zgadywać.

pierwszej potrzeby

Oferowanie produktów pierwszej potrzeby lub podstawowych usług:

Możesz być w stanie zaoferować produkty pierwszej potrzeby lub podstawowe usługi jak żywność, wodę lub zrobienie za kogoś zakupów we własnym zakresie. Nie czuj się jednak zobowiązany do zapewnienia potrzebującym wszystkiego. Miej świadomość swoich możliwości.

Przypadek Priyi i Deepaka

Priya mieszka w gęsto zaludnionej okolicy. Jeden z jej sąsiadów, Deepak to żyjący samotnie starszy pan. Priya dzwoni do niego i pyta, jak sobie radzi. Deepak mówi, że nie był w stanie wyjść, by wykupić leki, które zwykle bierze na nadciśnienie. Priya wychodzi raz w tygodniu kupić jedzenie i sugeruje, że może też wstąpić do apteki, aby kupić leki Deepaka. Razem wybierają bezpieczne miejsce tuż przy drzwiach Deepaka, gdzie będzie mógł zostawić jej pieniądze i gdzie Priya zostawi lekarstwa. W ten sposób unikną konieczności kontaktu fizycznego.



Kierowanie ludzi do innych źródeł praktycznego wsparcia

Aby skutecznie połączyć ludzi z innymi dostawcami usług, przygotuj listę wszystkich organizacji działających w Twojej okolicy oraz sposobów dotarcia do nich (wypełnij pole w Załączniku E). Upewnij się, że mogą oni bez zwłoki skontaktować się z osobami w wyjątkowo trudnej sytuacji, które potrzebują jedzenia, wody, schronienia, pilnej pomocy medycznej lub socjalnej, by niezwłocznie zapewnić im bezpieczeństwo i ochronę.

Kontaktuj się z ludźmi, którym udało Ci się pomóc, jeśli masz na to ochotę!

Pomagamy innym pomóc samym sobie

Aby ludzie mogli szybko odzyskać siły, potrzebują poczucia, że chociaż w pewnym stopniu mają kontrolę nad swoim życiem. Najlepszy sposób, aby ich wesprzeć, to pomóc im pomóc samym sobie. Dzięki temu Ty również będziesz mieć więcej czasu, aby pomagać innym.

Metoda ZATRZYMAJ SIĘ – POMYŚL – DZIAŁAJ może być wykorzystana, aby pomóc innym w radzeniu sobie z własnymi



ZATRZYMAJ SIĘ Pomóż osobie w potrzebie zatrzymać się i zastanowić, które problemy są najpilniejsze. Zastosujcie koło wpływu, aby zidentyfikować i wybrać problem, który Twój rozmówca jest w stanie rozwiązać.



POMYŚL Zachęć ją do zastanowienia się nad możliwymi sposobami poradzenia sobie z tym problemem.

Następujące pytania mogą okazać się pomocne:

- Jak w przeszłości rozwiązywałeś/łaś tego typu problemy?
- Co próbowałeś/łaś z tym zrobić do tej pory?
- Czy masz kogoś, kto może Ci pomóc w rozwiązaniu tego problemu (np. przyjaciele, najbliżsi lub organizacje)?
- Czy Twój znajomi mają podobne problemy? Jak sobie z nimi poradzili?



DZIAŁAJ Pomóż osobie w potrzebie wybrać i wypróbować sposób, w jaki poradzi sobie ze swoim problemem. Jeśli nie zadziała, zachęć ją do wypróbowania innego rozwiązania.

Przypadek Ahsana i Mohammada: Zatrzymaj się – Pomyśl – Działaj

Mohammad wydaje się przytłoczony swoimi problemami. Ahsan oferuje mu wsparcie.

ZATRZYMAJ SIĘ: Ahsan pomaga Mohammadowi zidentyfikować dwa najpilniejsze problemy. Powtarza je w rozmowie, aby upewnić się, że dobrze wszystko rozumiają: „Martwisz się o wyżywienie rodziny oraz że Twoja żona może zachorować na COVID-19”. Aby pomóc Mohammadowi wybrać jeden problem, Ahsan pyta: „Czy wiesz, jak temu zaradzić?” Mohammad uważa, że może coś zrobić w obu trapiących go kwestiach. Decyduje jednak, że wyżywienie rodziny jest w tej chwili jego priorytetem.

POMYŚL: Ahsan prosi Mohammada, aby pomyślał o wszystkich możliwych sposobach zdobycia jedzenia dla rodziny. Mówi mu, że może proponować dowolne rozwiązania, nawet takie, które wydają mu się niemądre lub nierealistyczne. Na początku Mohammadowi trudno jest cokolwiek wymyślić, dlatego rozmawia z żoną, która pomaga mu znaleźć rozwiązania. Razem decydują, że będą mogli:

Żebrać o jedzenie / Rozpocząć uprawę własnego jedzenia / Skontaktować się z lokalną organizacją pozarządową lub bankiem żywności / Zaoferować sąsiadom wymianę żywności w zamian za swoją pracę.

DZIAŁAJ: Ahsan prosi Mohammada o wybranie i wypróbowanie jednego rozwiązania z listy. Mohammad ma trochę nasion i chce zacząć uprawiać własne jedzenie. To jednak wymaga czasu. Zebranie o jedzenie mogłoby narazić Mohammada na zwiększone ryzyko infekcji. Mohammad postanawia więc natychmiast skontaktować się z lokalną organizacją pozarządową i zacząć uprawiać warzywa w swoim ogródku na przyszłość. Jeśli nie uda mu się uzyskać żywności dla rodziny za pośrednictwem organizacji pozarządowej, wróci do swojej listy rozwiązań. Ahsan daje Mohammadowi numer telefonu do organizacji, żeby mógł do nich zadzwonić.



Moduł 4

Wspieranie osób doświadczających stresu

Objawy stresu

Stres to naturalna reakcja, której doświadczą każdy z nas. Objawy stresu mogą obejmować:

- reakcje emocjonalne: smutek, złość, strach itp.
- reakcje behawioralne: brak motywacji, unikanie aktywności, agresja itp.
- reakcje fizyczne: bóle głowy, ból mięśni, ból kręgosłupa, bezsenność, brak apetytu itp.

Wspieranie osób doświadczających stresu

Umiejętności wykorzystywane przy komunikacji wspierającej opisane w Module 2 mogą wystarczyć, aby pomóc komuś poczuć się lepiej. Jeśli dana osoba potrzebuje większego wsparcia, poniższe wskazówki mogą okazać się bardziej przydatne.

Najpierw zachęć osobę w potrzebie do zastanowienia się, co może zrobić, aby poczuć się lepiej.

Ludzie mogą już mieć własne sposoby radzenia sobie w stresujących sytuacjach. Aby pomóc sięgnąć do posiadanej już wiedzy, zapytaj ją: „Co pomagało Ci wcześniej, kiedy tak się czułeś/łaś?” lub „Co zwykle pomaga Ci poczuć się lepiej?” Spróbuj zaoferować jakieś podpowiedzi, jeśli nic nie przychodzi jej do głowy, np. „Czy masz kogoś, kto może Ci pomóc?”; „Czy istnieją jakieś zajęcia, które kiedyś sprawiały Ci przyjemność, a które mógłbyś/mogłabyś teraz podjąć?”.

Jeśli osoba nie jest w stanie wymyślić nic, co mogłoby jej pomóc, możesz zasugerować jej kilka z opcji widocznych w polu obok.



Sugestie zajęć, których można spróbować, aby poczuć się lepiej

- Zrób listę wszystkich rzeczy, za które jesteś wdzięczny (w głowie lub na papierze).
- Każdego dnia spróbuj znaleźć czas na zajęcia, które sprawiają Ci przyjemność (hobby) lub mają dla Ciebie znaczenie.
- Ćwicz, spaceruj lub tańcz.
- Zajmij się czymś kreatywnym, np. rysowaniem, śpiewaniem, rękodzielnictwem lub pisaniem.
- Posłuchaj muzyki lub radia.
- Porozmawiaj z przyjacielem lub członkiem rodziny.
- Poczytaj książkę lub posłuchaj audiobooka.

Spróbuj ćwiczeń relaksacyjnych

Jeśli ktoś wydaje Ci się niespokojny lub zestresowany, **powolne oddychanie** może pomóc.

Powiedz: „Znam technikę, która może pomóc Ci się zrelaksować w stresujących chwilach. Polega ona na wspólnym wykonaniu kilku powolnych oddechów. Chcesz ją ze mną wypróbować?”

Jeśli osoba się zgodzi, kontynuuj:

„Razem ze mną weź głęboki wdech przez nos, licząc do 3. Opuść ramiona i pozwól, aby powietrze wypełniło dolną część Twoich płuc, a następnie zrób powolny wydech przez usta, licząc do 6. Gotowy? Zrobimy to 3 razy.”



Strategia ta może nie być odpowiednia dla każdego, jeśli więc osoba odczuwa jakikolwiek dyskomfort, należy przerwać ćwiczenia.



Przypadek Josephine i Julii

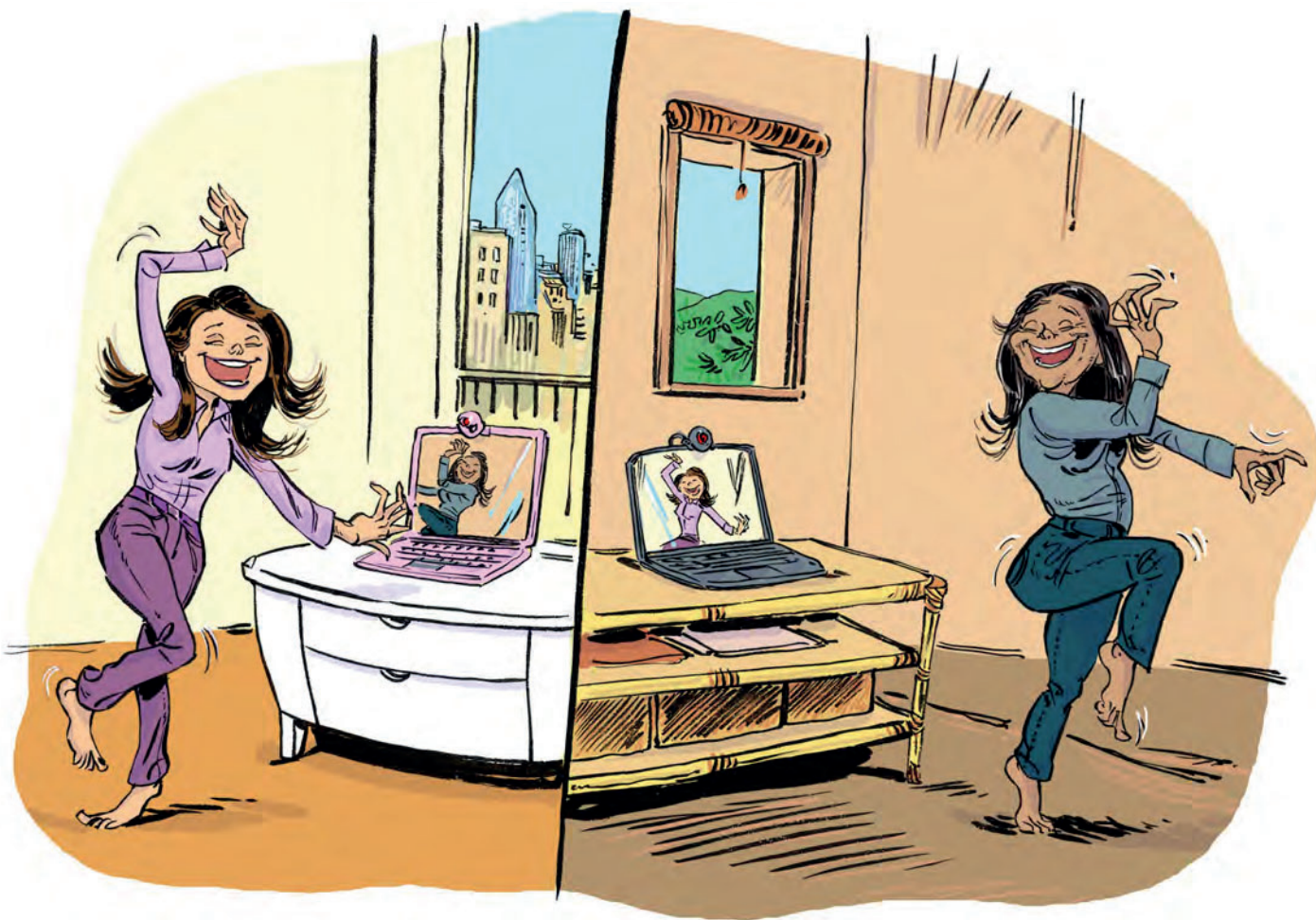
Partner Josephine został zabrany do szpitala z COVID-19. Ona tak się o niego martwi, że nie może spać ani jeść i w dodatku boli ją kręgosłup.

Josephine rozmawia z koleżanką Julią przez telefon i opowiada jej, jak się czuje. Julia uważnie słucha i okazuje jej wsparcie oraz troskę. Pyta Josephine, czy może coś dla siebie zrobić, aby poczuć się lepiej. Josephine jest tak zmęczona, że nie może w tej chwili nic wymyślić. Do tego jeszcze tak bardzo bołą ją plecy...

Josephine uświadamia sobie, że siedząc w domu, zaniedbała regularny ruch, dlatego zdecydowała ponownie zacząć się rozciągać i tańczyć rano do przyjemnej muzyki,

tak jak zwykle robiła to ze swoim partnerem. Julia jest zachwycona tym pomysłem i proponuje, że może do niej dołączyć telefonicznie lub za pośrednictwem połączenia wideo, aby rano porzyciągać się i potańczyć wspólnie.

Josephine cieszy się z tej propozycji i że koleżanka dołączy do niej w ten sposób.



Gdy ktoś doświadcza silnego stresu

Objawy stresu opisane powyżej są naturalne i mogą się zmieniać z biegiem czasu. U niektórych osób reakcje mogą trwać znacznie dłużej i być bardziej intensywne. W takiej sytuacji mogą one odczuwać silny stres. Odczuwanie silnego stresu jest normalną reakcją w nadzwyczajnych okolicznościach, ale może uniemożliwić ludziom normalne funkcjonowanie. W takim przypadku prawdopodobnie trzeba będzie skierować daną osobę do specjalisty. Oznaki świadczące o tym, że ktoś doświadcza poważnego niepokoju, to między innymi:

Zdenerwowanie tak duże, że ktoś nie jest w stanie zadbać o siebie ani o innych



Co robić, gdy spotkasz osobę znajdującą się pod wpływem silnego stresu

1 Bezpieczeństwo przede wszystkim! Upewnij się, że Ty, osoba, o której mowa, i wszyscy inni są bezpieczni. Jeśli nie czujesz się bezpiecznie, opuść to miejsce i wezwij pomoc. Jeśli uważasz, że dana osoba może zrobić sobie krzywdę, zwróć się o pomoc (poproś o to kogoś spośród współpracowników, wezwij służby ratownicze itp.). Podejmij środki zapobiegające zakażeniu COVID-19 (np. fizyczne oddalenie się). NIE narażaj się na niebezpieczeństwo.

2 Powiedz jej, kim jesteś: przedstaw się w zrozumiały sposób i grzecznie - podaj swoje imię i nazwisko, wyjaśnij swoją rolę i zapewnij, że jesteś tu, aby pomóc. Poproś o podanie imienia/nazwiska, aby móc zwracać się bezpośrednio do tej osoby.

3 Zachowaj spokój: nie krzycz na tę osobę ani nie powstrzymuj jej fizycznie.

4 Słuchaj: korzystaj z umiejętności w zakresie komunikacji, jak opisano w Module 2. Nie wywieraj nacisku na osobę, z którą rozmawiasz, aby się wypowiedziała. Okaż jej cierpliwość i zapewnij, że jesteś tam, by jej pomóc.

5 Zaoferuj praktyczną pomoc i informacje: jeśli to możliwe, zaproponuj osobie, z którą rozmawiasz, spokojne miejsce, bezalkoholowy napój lub koc. Takie przyjazne gesty pomogą jej poczuć się bezpiecznie. Zapytaj tę osobę, czego potrzebuje - nie zakładaj, że wiesz.

6 Pomóż ludziom odzyskać kontrolę:

a. Jeśli dana osoba jest niespokojna, pomóż jej oddychać powoli - patrz technika „powolnego oddychania” na stronie 14.

b. Jeśli osoba wydaje się zdezorientowana w swoim otoczeniu, przypomnij jej, gdzie się znajduje, który to dzień tygodnia i kim jesteś. Poproś ją o zwrócenie uwagi na rzeczy w najbliższym otoczeniu (np.: „Nazwij jedną rzecz, którą widzisz lub słyszysz”).

c. Pomóż jej wykorzystać własne, sprawdzone strategie radzenia sobie z problemami oraz w dotarciu do osób z jej otoczenia, które mogą ją wesprzeć.

7 Udzielaj jasnych informacji: podawaj wiarygodne informacje, aby pomóc danej osobie zrozumieć sytuację i dostępną pomoc. Użyj zrozumiałych słów (zamiast skomplikowanych). Przekaz powinien być prosty, a w razie potrzeby należy go powtórzyć lub zapisać. Zapytaj daną osobę, czy wszystko zrozumiała, czy też trzeba coś wyjaśnić.

8 Pozostań z tą osobą: postaraj się nie zostawiać jej samej. Jeśli nie możesz zostać z tą osobą, znajdź kogoś zaufanego (kogoś z grona współpracowników lub przyjaciół), kto będzie mógł z nią przebywać do czasu, kiedy ktoś przyjdzie z pomocą lub gdy osoba ta będzie spokojniejsza.

9 Szukaj pomocy specjalistów: nie wykraczaj poza granice tego, co wiesz. Pozwól, aby pracę przejęli inni, mający bardziej specjalistyczne umiejętności, np. lekarze, pielęgniarki, doradcy i specjaliści w dziedzinie zdrowia psychicznego. Skontaktuj tę osobę bezpośrednio ze specjalistą lub upewnij się, że posiada ona informacje kontaktowe i jasne instrukcje na temat uzyskania dalszej pomocy.



Jeśli rozmawiasz przez telefon, postaraj się nie rozłączać z daną osobą, dopóki się nie uspokoi i/lub będziesz w stanie skontaktować się ze służbami ratunkowymi, aby udzielić jej bezpośredniej pomocy. Upewnij się, że rozmówca/rozmówczynie czuje się komfortowo i może rozmawiać.

Upewnij się, że osoby bezradne i zepchnięte na margines nie są pominięte

Każdy może w dowolnym momencie życia stać się osobą bezradną lub zepchniętą na margines. Jednak niektóre osoby, ze względu na bariery, uprzedzenia i stygmatyzację związaną z określonymi aspektami ich tożsamości, będą spotykać się z takimi sytuacjami częściej i z większym nasileniem. Osobom znajdującym się w sytuacji bezbronności prawdopodobnie trzeba będzie poświęcić szczególną uwagę podczas pandemii COVID-19. Do grupy osób bezbronnych lub na marginesie można zaliczyć:

- osoby zagrożone przemocą czy dyskryminacją lub aktualnie doświadczające przemocy lub dyskryminacji (np. osoby doświadczające przemocy ze względu na płeć i/lub przemocy ze strony partnera, która może się nasilić podczas ograniczeń w przemieszczaniu się w czasie pandemii, osoby LGBTQI, mniejszości, migranci, uchodźcy, osoby z niepełnosprawnością)
- starsze osoby, zwłaszcza te, które mają problemy z pamięcią (np. osoby z demencją)
- kobiety w ciąży i osoby cierpiące na przewlekłe schorzenia, które potrzebują regularnego dostępu do określonych usług
- osoby niepełnosprawne, w tym osoby ze schorzeniami psychicznymi i niepełnosprawnością psychospołeczną
- dzieci, młodzież i ich opiekunowie
- osoby przebywające w zatłoczonych warunkach (np. więźniowie, osoby aresztowane, uchodźcy w obozach i nieformalnych siedliskach, starsze osoby przebywające w zakładach opieki długoterminowej, osoby przebywające w szpitalach psychiatrycznych, na oddziałach stacjonarnych lub w innych instytucjach) lub osoby bezdomne
- osoby mieszkające samotnie, które mają trudności z opuszczeniem domu
- osoby, które mogą mieć utrudniony dostęp do usług (np. migranci).



Nie wszystkie słabości są widoczne i oczywiste, dlatego ważne jest, aby okazywać troskę i empatię każdej napotkanej osobie.

Wspieranie osób mieszkających w domach opieki

Osoby pracujące w domach opieki (np. domach pomocy społecznej i innych instytucjach) mogą napotkać szczególne wyzwania. Na przykład osoby starsze są bardziej narażone na zakażenie wirusem COVID-19 i mogą mieć cięższy przebieg choroby. Mogą one intensywniej doświadczać niepokój, strach i smutek, zwłaszcza że izolacja może uniemożliwić spotkania z bliskimi.

Nadzwyczajne okoliczności, takie jak pandemia COVID-19, mogą być przyczyną naruszania praw człowieka i jego godności w instytucjach, w tym zaniedbania. Pracownicy mogą czuć się winni lub pozbawieni możliwości, aby zmienić sytuację, mogą też potrzebować dodatkowych informacji i szkoleń, aby zagwarantować zachowanie praw i godności mieszkańców.



Dalsze zasoby

Zapoznaj się z rozdziałem o osobach starszych w Wytycznych IASC w sprawie zagadnień operacyjnych dotyczących wielosektorowego programu wsparcia zdrowia psychicznego i psychospołecznego podczas pandemii COVID-19 (publikacja w przygotowaniu).

Kobiety i dziewczęta dotknięte pandemią COVID-19

Podobnie jak inne sytuacje kryzysowe, pandemia COVID-19 sprawia, że kobiety i dziewczęta czują się bardziej bezradne, kiedy np. są one w większym stopniu obciążone opieką nad starszymi i chorymi członkami rodziny lub nad rodzeństwem, które nie uczęszcza do szkoły. Mogą one być bardziej narażone na przemoc w domu i bez dostępu do podstawowych służb ratunkowych i sieci społecznych. Niektóre kobiety i dziewczęta mogą mieć ograniczony dostęp do usług zdrowotnych, pomocy w zakresie zagadnień seksualnych i reprodukcyjnych, a także usług w zakresie zdrowia matki, noworodka i dziecka. Zarówno w perspektywie krótko-, jak i długoterminowej mogą mieć one większe trudności ekonomiczne, co oznacza potencjalne ryzyko wyzysku, nadużyć i pracy w warunkach wysokiego ryzyka. Ważne jest, aby zadbać o zaspokojenie specyficznych potrzeb kobiet i dziewcząt na wszystkich obszarach działań w zwalczaniu pandemii, w tym także w miejscach pracy, społecznościach i obozach dla uchodźców.



Dalsze zasoby

UN Women. Policy Brief: The Impact of COVID-19 on Women:

<https://bit.ly/3avwg6v>

IASC Interim Technical note on Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) during covid-19 response:

<https://bit.ly/2VNuvvX>

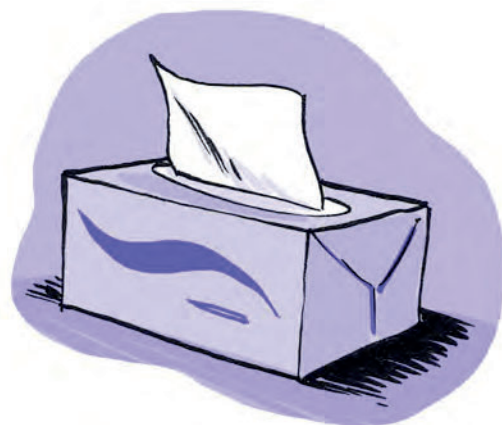
Interim Guidance: Gender Alert for COVID-19 Outbreak:

<https://bit.ly/2XUDJcr>

Wspieranie osób przeżywających żałobę

Szczególnie trudno jest opłakiwać utratę bliskich w czasie pandemii COVID-19. Ludzie mogą nie być w stanie radzić sobie ze stresem typowymi sposobami, takimi jak szukanie wsparcia u członków rodziny czy kontynuowanie normalnych codziennych czynności. Mogą mieć oni poczucie, że ich strata nie jest znacząca, ponieważ tak wiele osób umiera na COVID-19, i nie mogą oni odprawić normalnych rytuałów żałobnych.

Osoby pracujące podczas pandemii COVID-19 mogą być świadkami większej niż zwykle liczby zgonów i zetknąć się z wieloma osobami przeżywającymi żałobę. Mogą czuć się przytłoczeni, widząc utratę bliskich i żałobę, których są świadkami, a dodatkowo muszą radzić sobie z własnym cierpieniem.



Dalsze zasoby

Grieving in Exceptional Times (Irish Hospice Foundation):

<https://bit.ly/2Sh60X1>

Communicating with children about death, and helping children cope with grief: <https://bit.ly/3d2hZQp>



Wspieranie osób żyjących w obozach dla uchodźców oraz w nieformalnych środowiskach uchodźców i migrantów

Do szczególnych wyzwań stojących przed osobami żyjącymi w takich warunkach należą brak dostępu do podstawowych potrzeb takich jak żywność, schronienie, woda, urządzenia sanitarne, higiena i odpowiednia opieka zdrowotna; niemożność przestrzegania zasad dystansu społecznego ze względu na zatłoczenie; a także doświadczanie naruszeń praw człowieka ze strony osób egzekwujących ograniczenia w przemieszczaniu się. Ci, którzy nadal pracują w obozach dla uchodźców, gdy inne agencje już je opuściły, mogą doświadczać zwiększonego i przytłaczającego obciążenia pracą. Ponadto uchodźcy i inne osoby wysiedlone już ucierpiały z powodu utraty domu,

Dalsze zasoby

Quick Tips on COVID-19 and Migrant, Refugee and Internally Displaced Children (UNICEF):
<https://uni.cf/2VZIDCK>

społeczności, bliskich lub środków do życia, i mogą mieć mniej zasobów wewnętrznych i zewnętrznych, aby poradzić sobie z pandemią COVID-19.



Wspieranie osób z niepełnosprawnością

Osoby z niepełnosprawnością mogą napotkać wiele przeszkód w dostępie do odpowiednich i włączających informacji o COVID-19, jego rozprzestrzenianiu się i sposobach ochrony przed zarażeniem. Osoby mieszkające w instytucjach będą narażone na problemy opisane powyżej w odniesieniu do osób mieszkających w domach opieki, a także na ryzyko nadużyć i/lub zaniedbań. W środowiskach, które nie dbają odpowiednio o integrację, osoby niepełnosprawne z niepełnosprawnością mają zazwyczaj mniejszy dostęp do opieki i świadczeń, w tym do żywności, opieki zdrowotnej, podstawowych usług i informacji. Dlatego też osoby z niepełnosprawnością mogą w czasie kryzysu odczuwać bardziej dotkliwe konsekwencje.

Dalsze zasoby

Toward a Disability-Inclusive COVID19 Response:
10 recommendations from the International Disability Alliance:
<https://bit.ly/3anq4NX>
Disability Inclusive Community Action – COVID-19 Matrix (CBM):
<https://bit.ly/2KooqRu>

Załącznik A

Wskazówki dla kierowników i przełożonych wspierających pracowników i wolontariuszy

Kierownicy i/lub przełożeni odgrywają kluczową rolę w zapewnianiu dobrego samopoczucia, bezpieczeństwa i zdrowia pracowników i/lub wolontariuszy. Możesz wykorzystać umiejętności opisane w tym przewodniku, aby wspierać pracowników i wolontariuszy w sytuacjach kryzysowych, a także stworzyć przyjazne środowisko pracy, które sprzyja zdrowiu i dobremu samopoczuciu pracowników.

Aby wspierać pracowników i wolontariuszy, możesz:

Aktywnie zachęcać ich do stosowania pozytywnych strategii samoopieki i stworzyć atmosferę wzajemnej troski między zespołami.

Dawać przykład poprzez demonstrowanie zdrowych zachowań w pracy (np. niepracowanie "po godzinach", bycie życzliwym dla innych).

Przygotować ich poprzez regularne szkolenia do pracy w ramach reagowania na pandemię COVID-19.

Przekazywać dokładne, aktualne i łatwe do zrozumienia informacje na temat zachowania bezpieczeństwa podczas pandemii COVID-19.

Organizować regularne spotkania w celu omówienia wyzwań, problemów i rozwiązań.

Zapewniać im regularne przerwy w pracy oraz czas na kontakty z rodziną i przyjaciółmi.

Wdrożyć system pomocy koleżeńskiej i zachęcać do wzajemnego wspierania się.

Przekazywać wszystkim pracownikom i wolontariuszom informacje na temat anonimowego poradnictwa w zakresie zdrowia psychicznego oraz dostępnego dla nich wsparcia.

Zwracać uwagę na pracowników i wolontariuszy, którzy mogą czuć się bezbronni lub zepchnięci na margines i którzy mogą wymagać dodatkowego wsparcia.

Prowadzić politykę otwartych drzwi dla pracowników i wolontariuszy, którzy mogą zgłaszać problemy, najlepiej do osoby innej niż ich bezpośredni przełożony.

Pracować nad proaktywnym rozwiązywaniem konfliktów: podkreślać znaczenie wspierającego środowiska pracy w zespole oraz dawać przykład życzliwości i współczucia w stosunku do siebie i innych członków zespołu.

Przypadek Seleny

Selena zarządza niewielkim zespołem terapeutów. Z powodu pandemii COVID-19 wszyscy pracują zdalnie. Aby wesprzeć swój zespół, Selena organizuje codzienne rozmowy sprawozdawcze dla pracowników, co pozwala ocenić, jak wszyscy sobie radzą, omówić wszelkie problemy i przekazać aktualne wskazówki lub informacje na temat COVID-19. Selena zachęca zespół terapeutów do regularnych spotkań towarzyskich i wzajemnego wspierania, poza spotkaniami z nią, aby pomóc im się zrelaksować i stworzyć środowisko pracy zespołowej. Udostępnia też numery kontaktowe do różnych poradni. Aby jej pracownicy czuli się docenieni i zmotywowani, Selena co tydzień wysyła wiadomości e-mail z podziękowaniem za ich pracę.



Dalsze zasoby

Staying Resilient During a Pandemic (Headington Institute):

<https://bit.ly/3ewMlq8>

Organizational staff care resources for managers and staff (Antares Foundation):

w wielu językach <https://bit.ly/34McOkp>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus (IFRC): <https://bit.ly/2XIAC7t>

Załącznik B

Wpisz swoje procedury w tym miejscu



Czas

Jakie działania należy podjąć?

Załącznik C

Kręgi kontroli

Jeśli odczuwasz bezsilność pomagając innym, pomocnym może okazać się zidentyfikowanie problemów, z którymi jesteś i z którymi nie jesteś w stanie się uporać. Wybaczenie sobie i czułość w stosunku do siebie są ważne w sytuacjach, w których nie można pomóc.



Załącznik D

Instrukcje dotyczące progresywnej relaksacji mięśni

Przydatne narzędzie do radzenia sobie ze stresem!
Wykonanie ćwiczenia zajmuje około siedmiu minut.

Oto przewodnik, jak przeprowadzić progresywną relaksację mięśni. Ćwiczenie to można zrobić samemu jako jedną ze strategii samoopieki, a także zaproponować je innym, np. osobom, którym pomagamy. Jeśli korzystasz z niego w towarzystwie innych osób, pamiętaj o spokojnym tonie głosu podczas udzielania poniższych wskazówek. Mów powoli, dając ludziom wystarczająco dużo czasu na doświadczenie całkowitej relaksacji.

Przewodnik progresywnej relaksacji mięśni

Podczas koncentrowania się na oddychaniu wykonamy kilka ćwiczeń z progresywnej relaksacji mięśni, aby można było poczuć różnicę między stanem, kiedy są napięte a rozluźnione. Często nie zdajemy sobie sprawy z tego, że utrzymujemy napięcie w naszym ciele. Dzięki tym ćwiczeniom będziemy tego bardziej świadomi i pozwolą nam one na uwolnienie napięcia.

Zamknij oczy i usiądź prosto na krześle. Postaw stopy na podłodze i poczuj podłogę pod stopami. Połóż ręce na kolanach. Za chwilę poproszę o napinanie i zaciskanie określonych partii ciała i mięśni w trakcie wdechu. Napinając mięśnie i podtrzymując to napięcie, wstrzymaj oddech, licząc do trzech, a następnie rozluźnij je całkowicie, kiedy poproszę Cię o zrobienie wydechu.

Zacznijmy od palców stóp...

POWOLI przeprowadź osobę przez progresywną relaksację mięśni. Poproś ją o napięcie jednej części ciała, wzięcie wdechu i wstrzymanie oddechu, podczas gdy Ty będziesz powoli liczyć na głos, w ten sposób: *Weź wdech i wstrzymaj oddech, 1 --- 2 ---3*. Następnie powiedz: *Zrób wydech i rozluźnij się*.

Mówiąc to, lekko podnieś głos: *weź wdech i wstrzymaj oddech*, a ścisź głos, mówiąc: *Zrób wydech i rozluźnij się*.

Poproś o napinanie i rozluźnianie mięśni w tej kolejności:

- *Ściśnij mocno palce u stóp i utrzymaj napięcie.*
- *Napnij mięśnie ud i nóg.*
- *Napnij brzuch, wciągając go.*
- *Zaciśnij dłonie w pięści.*
- *Napnij ramiona, zginając je w łokciach i przyciągając do górnej części ciała.*
- *Unieś w górę ramiona, dotykając nimi uszy.*
- *Napnij mięśnie twarzy.*

Po wykonaniu wydechu i rozluźnieniu każdej części ciała, powiedz: *... Teraz poczuj, jak rozluźniają się Twoje [palce stóp, uda, twarz/czoło itp.]. Oddychaj normalnie. Poczuj, jak krew napływa do twoich [palców stóp, ud itp.].*

Teraz powoli opuść brodę w kierunku klatki piersiowej. Podczas wdechu powoli i ostrożnie obracaj głowę w kółko w prawo, a następnie wykonaj wydech, obracając głowę w lewo i wracając do klatki piersiowej. Wdech w prawo i do tyłu ... wydech w lewo i w dół. Wdech w prawo i do tyłu ... wydech w lewo i w dół. Teraz zmień kierunek... wykonaj wdech w lewo i do tyłu, wydech w prawo i w dół (powtórz dwa razy).

Teraz wyprostuj głowę.

Zauważ, że w Twoim umyśle i ciele panuje spokój.

Obiecuj, że będziesz dbać o siebie każdego dnia.

Załącznik E

Zasoby w Twojej okolicy

Puste pola służą do wpisania lokalnych zasobów



Usługa specjalistyczna

Numer telefonu

W jaki sposób skierować

Podmioty świadczące pomoc związaną ze zdrowiem psychicznym

Służby ratownictwa medycznego

Straż pożarna

Opieka społeczna

Policja

Podmioty świadczące usługi na rzecz kobiet

Ośrodki ochrony dzieci

Obsługa prawna

COVID-19 MHPSS Helpline

