

Pagrindiniai psichosocialiniai įgūdžiai Darbo su COVID-19 krize vadovas



Vertimai

Dėl vertimų į kitas kalbas susisiekite su IASC Psichikos sveikatos ir psichosocialinės pagalbos atskaitine grupe (IASC MHPSS RG) el. paštu mhpss.refgroup@gmail.com. Visi atlikti vertimai bus publikuojami IASC atskaitinės grupės interneto svetainėje.

Jei nusprendėte šį leidinį versti į kitą kalbą arba adaptuoti, maloniai prašome atkreipti dėmesį į šiuos dalykus:

- Leidinyje negalima naudoti savo (arba finansuojančios organizacijos) logotipo.
- Jei leidinį adaptuojate (t. y. keičiate jo tekstą ar iliustracijas), negalima naudoti IASC logotipo. Bet koku būdu naudojant šį leidinį, niekada negali būti sudaroma nuomonė, kad IASC remia kokią nors konkrečią organizaciją, produktus ar paslaugas.

Vertimas ar adaptacija turi būti licencijuoti remiantis tokia pačia arba lygiaverte „Creative Commons“ licencija (rekomenduojama CC BY-NC-SA 4.0 arba 3.0). Tinkamų licencijų sąrašą rasite čia: <https://creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatible-licenses>.

- Vertime / adaptacijoje turi būti taikomas šis atsakomybės apribojimas: „Šį vertimą atliko ne Nuolatinio agentūrų bendradarbiavimo komitetas (IASC). IASC neatsako už šio vertimo / adaptacijos turinį ar tikslumą. Tik originali leidinio versija anglų kalba „Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID-19 Responders“, licencija: CC BY-NC-SA 3.0 IGO, yra autentiškas ir teisiškai įpareigojantis leidinys.“

Šiame leidinyje naudojamos OCHA (Jungtinių Tautų Humanitarinių reikalų koordinavimo biuro) humanitarinės COVID-19 piktogramos. Jos simbolizuoja karantiną, fizinio atstumo laikymąsi, COVID-19 ir koronavirusą, infekcijų prevenciją, testavimą, užsikrėtusiojo arba neužsikrėtusiojo statusą ir atvejų valdymą. Jas rasti galima šiuo adresu: <https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-covid-19-response>.

Lietuviškame variante toliau nurodyti originalūs vardai buvo pakeisti: Iš Asma į Asta, iš Fatima į Dovilė, iš Prisila į Paulina, iš Greisė į Greta, iš Prija į Palmyra, iš Dipakas į Dainius, iš Asanas į Antanas, iš Mohometas į Marius, iš Žozefina į Žaneta, iš Džulija į Džordana, iš Selena į Saulė.

Vertimas į lietuvių kalbą atliktas LR sveikatos apsaugos ministerijos užsakymu. Toliau nurodytuose puslapiuose esančios iliustracijos buvo adaptuotos lietuviškam kontekstui, psl. 5;7;8;10;11;12;17;19.



©IASC, 2020. Šis leidinys skelbiamas remiantis Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 IGO licencija (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). Remiantis licencijos sąlygomis, šį leidinį galima kopijuoti, platinti ir adaptuoti nekomerciniais tikslais, tinkamai nurodant jo šaltinį.

Ižanga

Pagrindinių psichosocialinės pagalbos įgūdžių ugdymas yra svarbiausia visų Psichikos sveikatos ir psichosocialinės pagalbos (MHPSS) intervencijų dalis. Šie įgūdžiai yra būtinas ir nepakeičiamas darbo įrankis visiems, kovojantiems su COVID-19, nepriklausomai nuo to, ar jie dirba psichikos sveikatos ir psichosocialinės pagalbos srityje. Šis vadovas yra skirtas visiems su COVID-19 krize dirbantiems žmonėms.

Šis psichosocialinių įgūdžių vadovas yra Nuolatinio agentūrų bendradarbiavimo komiteto Psichikos sveikatos ir psichosocialinės pagalbos ekstremaliųjų įvykių metu atskaitinės grupės (IASC MHPSS RG) projektas. Projektą kurti padėjo IASC MHPSS RG veikloje dalyvaujančios agentūros, prie jo labai svariai prisidėjo COVID-19 išgyvenusieji ir su COVID-19 krize įvairiuose sektoriuose dirbantys žmonės iš šių šalių: Australijos, Bangladešo, Bulgarijos, Bolivijos, Kanados, Danijos, Kongo Demokratinės Respublikos, Egipto, Etiopijos, Graikijos, Indijos, Irako, Italijos, Jamaikos, Kenijos, Laoso, Liberijos, Maroko, Mianmaro, Nyderlandų, Filipinų, Portugalijos, Ruandos, Pietų Afrikos, Ispanijos, Šri Lankos, Švedijos, Šveicarijos, Sirijos, Ugandos, Jungtinės Karalystės ir Jungtinių Amerikos Valstijų. Dalyvaudami apklausoje, respondentai padėjo mums parašyti šį vadovą ir geriau pritaikyti leidinį jų psichikos sveikatos ir psichosocialiniams poreikiams. Sukūrus pirmąjį juodrašį, COVID-19 išgyvenusieji ir su COVID-19 krize dirbantieji turėjo galimybę jį peržiūrėti, komentuoti ir teikti pastabas išsamių pokalbių metu. Šiuo grįžtamuoju ryšiu buvo pasinaudota rengiant galutinę leidinio versiją.

Labai dėkojame dirbantiems krizės metu: tiekiantiems ir paskiriantiems maistą, teisėsaugos pareigūnams, asmens ir visuomenės sveikatos priežiūros specialistams, civilinės saugos tarnybų, transporto darbuotojams, vadovams ir kitiems – už tai, kad dalyvavo apklausoje ir prisidėjo prie šio leidinio. Šį vadovą, skirtą dirbantiems su COVID-19 krize, kūrė tie, kurie patys jau atlieka šį darbą. Už leidinio iliustracijas IASC MHPSS RG dėkoja kūrėjui Espe.

Tikimės, kad šis leidinys padės su COVID-19 krize įvairiose pasaulio šalyse kovojantiems žmonėms, dirbantiems įvairiuose sektoriuose, geriau integruoti psichosocialinę pagalbą į savo kasdienį darbą ir paskatinti aplinkinius siekti gerovės net ir šiomis sudėtingomis sąlygomis.

Turinys

1-as modulis. Jūsų gerovė	6
Jei nesirūpinsite savimi, negalėsite pasirūpinti ir kitais. Puoselėkite savo sveikatą ir gerovę šiuo sunkiu laikotarpiu.	
2-as modulis. Palaikymas kasdienio bendravimo metu.....	9
Kaip padėti pasitelkiant bendravimą?	
3-ias modulis. Kaip siūlyti raktinę.....	12
Kaip pagelbėti žmonėms padėti sau, kad jie gebėtų atgauti situacijos kontrolę, rastų praktinės pagalbos šaltinių ir lengviau įveiktų išskylančias problemas?	
4-as modulis. Parama stresą išgyvenantiems žmonėms.....	14
Kaip padėti stresą patiriantiems žmonėms ir pastebėti, kad būtina specialistų pagalba?	
5-as modulis. Pagalba specifinėse situacijose.....	17
Išteklių, skirtų specifinėms situacijoms (pvz., dirbant slaugos namuose, teisėsaugos srityje, su perkeltaisiais asmenimis ar pabėgėliais ir teikiant pagalbą gedintiems žmonėms), nuorodos.	
Priedai.....	20
Patarimai vadovams ir koordinatoriams: kaip rūpintis darbuotojų ir savanorių gerove; kasdienė dienotvarkė, kontrolės apskritimai ir atsipalaidavimo būdai; lentelė kontaktinei svarbiausių vietos tarnybų / organizacijų informacijai užsirašyti.	

Ar ši informacija skirta man?

Ar COVID-19 pandemijos metu atliekate svarbią funkciją?

Ar jūsų darbas padeda užtikrinti COVID-19 paveiktų žmonių išgyvenimą? Palaikote sistemų veikimą ar paslaugų tiekimą visuomenės labui?

Jei bent vienas atsakymas teigiamas, ši informacija skirta būtent jums!

Galbūt, jūs esate...

Asmens ar visuomenės sveikatos priežiūros specialistas, pvz., gydytojas, slaugas, konsultantas arba socialinis darbuotojas ar atvejo vadybininkas



greitojo reagavimo pajėgų darbuotojas, pvz., teisėsaugos pareigūnas, greitosios pagalbos automobilio vairuotojas ar ugniagesys



vaistininkas, maisto tiekimo ar ruošimo, laidojimo namų, transporto, vyriausybės, komunalinių paslaugų tiekimo ar valymo tarnybos darbuotojas



žmogus, kuris padeda artimiesiems ir draugams arba pažeidžiamiems savo bendruomenės nariams



vadovas ar koordinatorius, padedantis darbuotojams ar savanoriams.



Kodėl ši informacija svarbi?

Dauguma COVID-19 pandemiją išgyvenančių žmonių patiria stresą, todėl šiuo sunkiu laikotarpiu svarbu padėti kitiems rūpintis savo emocine gerove.^{1,2,3} Nesvarbu, ar jums tenka daug bendrauti. **Tai, kaip bendraujate su COVID-19 pandemijos paveiktais žmonėmis, gali turėti teigiamą poveikį jų gerovei.**

Čia pateikiama informacija gali būti naudinga padedant daugybei COVID-19 krizę išgyvenančių žmonių: COVID-19 sergantiems asmenims, patyrusiems artimojo netektį dėl COVID-19, besirūpinantiems sergančiais COVID-19, tiems, kurie pasveiko nuo COVID-19 arba kurių gyvenimą paveikė atsiradę ribojimai.

Ko išmoksiu?

Jei norime padėti kitiems pasijusti geriau, pagrindiniai psichosocialiniai įgūdžiai yra nepamainomi. Šis vadovas patars, kaip tokius įgūdžius naudoti rūpinantis savimi ir kaip užtikrinti, kad žmonės, kuriems padedate, jaustų jūsų teikiamą paramą.

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/

Pirmasis modulis

Jūsų gerovė

Jei padedate kovoje su COVID-19, rūpinimasis savimi ir savo komandos nariais **yra ne prabanga, o pareiga**. Šioje dalyje aptarsime tinkamiausius būdus pasirūpinti savimi, savo gerove ir padėti kitiems.

Jūsų pagalba šioje kovoje – nepamainoma.

Jūs esate labai svarbi atsako į COVID-19 krizę dalis.

Nepamirškite to – žinojimas, kad atliekate reikšmingą darbą, suteikia jėgų.



Tikėtina, kad tenka **vykdyti daug naujų** reikalavimų. Pavyzdžiui:

- dirbate ilgiau, susiduriate su tinkamų išteklių ar apsaugos priemonių trūkumu;
- susiduriate su COVID-19 stigma ir diskriminacija;
- išgyvenate dėl savo ir artimųjų saugumo ir gerovės;
- tenka iš arti matyti ligonius, kenčiančius ar mirstančius žmones;
- turite rūpintis šeimos nariais, izoliuotais patys;
- net ir po darbo valandų neapleidžia žmonių, kuriems padėjote, istorijos.

Daugybė į kovą su COVID-19 įsitraukusių žmonių jaučiasi išsekę ir iškankinti streso. Turint galvoje sudėtingas dabartines aplinkybes, tai yra visiškai natūralu. Į stresą kiekvienas reaguojame skirtingai. Galite patirti skirtingus jo požymius:

- fizinius simptomus: galvos skausmą, miego ir apetito sutrikimus;
- elgesio problemas: motyvacijos dirbti trūkumą, išaugusį alkoholio ar narkotinių medžiagų vartojimą, nenorą dalyvauti religinėje ar dvasinėje veikloje;
- neigiamas emocijas: baimę, liūdesį, pyktį.

Jeį stresas nuolat kliudo užsiimti kasdiene veikla (pvz., eiti į darbą), turėtumėte kreiptis pagalbos į profesionalus.



Ar galite įvardinti patiriamo streso simptomus? Įvardinkite tris veiksmus, kuriuos reguliariai atlikdami puoselėtumėte savo gerovę.



Kaip į automobilį būtina įpilti kuro, kad jis važiuotų, taip ir jūs privalote rūpintis savimi: vis pildyti savo vidinį „kuro baką“, kad judėtumėte į priekį. **Pagalba reaguojant į COVID-19 krizę yra ne sprintas, o maratonas**, todėl nepamirškite kasdien rūpintis savo gerove.

Rūpinimasis savimi

Siekdami lengviau valdyti kasdienį stresą, visomis išgalėmis stenkitės reguliariai atlikti bent kai kurias iš toliau siūlomų veiklų. Iš sąrašo pasirinkite tai, kas jums labiausiai tinka. Nėpykite ant savęs, jei kurią nors dieną nepavyks atlikti nė vienos veiklos – kitą dieną bandykite iš naujo.

1 Reguliariai domėkitės tikslią informaciją apie COVID-19 ir laikykitės visų saugumo rekomendacijų ir reikalavimų. Tačiau, pajutę poreikį, kuriam laikui atsiribokite nuo informacijos žiniasklaidoje srauto.

2 Kasdien tinkamai maitinkitės, pakankamai miegokite ir mankštinkitės.

3 Kasdien užsiimkite mėgstama ar jums prasminga veikla (pvz., kurkite meno dirbinius, skaitykite knygas, melskitės, pasikalbėkite su draugu).

4 Kasdien bent penkias minutes skirkite pokalbiui apie savo savijautą su draugu, šeimos nariu ar kitu žmogumi, kuriuo pasitikite.

5 Su vadovu, koordinatoriumi ar bendradarbiu aptarkite savo darbo sąlygas ir savijautą (ypač jei darbas COVID-19 kontekste jums kelia nerimą).

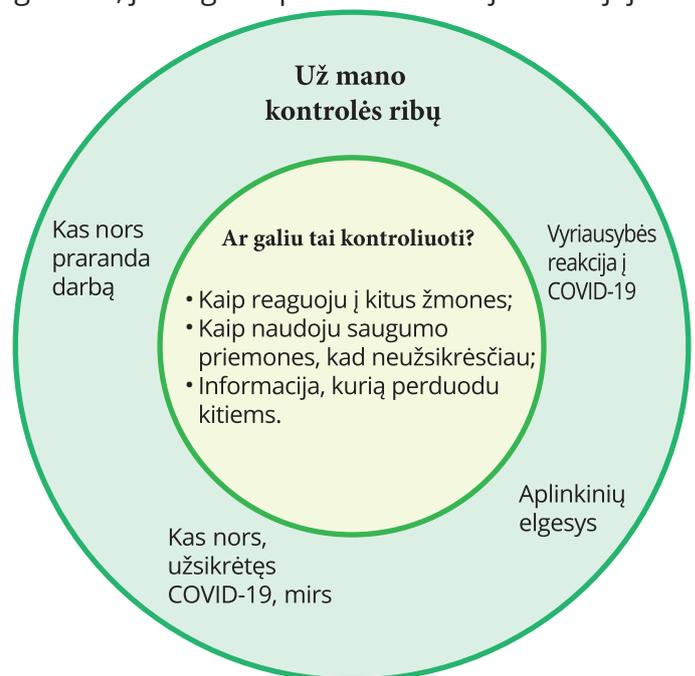
6 Susikurkite kasdienę dienotvarkę ir jos laikykitės (B priede rasite tai padaryti padėsiančią lentelę).

7 Vartokite kuo mažiau alkoholio, narkotinių medžiagų, kofeino ar nikotino. Iš pradžių gali atrodyti, kad šios medžiagos sukelia norimą efektą, tačiau jų poveikis yra trumpas ir jam praėjus gali suprastėti nuotaika, padidėti jaučiamas nerimas, sutrikti miegas ir netgi atsirasti agresija. Jei bet kurios iš šių medžiagų vartojate per daug, padėkite sau sumažindami namuose laikomas jos atsargas ir paieškokite kitų būdų stresui mažinti – pvz., tarp siūlomų šiame leidinyje.

8 Kiekvienos dienos pabaigoje detalai sau įvardinkite (mintyse ar ant popieriaus lapo), kaip tą dieną padėjote kitiems arba už ką esate tą dieną dėkingas, pvz.: „Padėjau paguosdamas nusiminusį žmogų“ arba „Esu dėkingas už draugo paramą“.

9 Realistiškai įvertinkite, ką galite kontroliuoti, o ko – ne. Bus lengviau, jei įsivaizduosite kontrolės apskritimus. Apačioje pateiktas per pandemiją dirbančio darbuotojo kontrolės apskritimo pavyzdys, o savąjį galite užpildyti C priede.

Jeigu jaučiatės taip, lyg negaletumėt padėti kitiems, geriausia būtų suskirstyti problemas į tas, kurias galite išspręsti ir į tas, dėl kurių nieko padaryti negalite. Nėpykite ant savęs ir nebūkite sau griežtas, jei negalite padėti tam tikroje situacijoje.



10 Išbandykite atpalaidavimo praktikas ir raskite sau tinkamą. Gal kažkurią jų jau

naudojate ar naudojote anksčiau?

Galite išmėginti šias:

- sulėtinkite kvėpavimą (nurodymus rasite 14 psl.);
- atlikite tempimo pratimus, šokite, melskitės ar užsiimkite joga;
- Laipsniškai atpalaiduokite raumenis (nurodymus rasite D priede).



Vadovams ir koordinatoriams! informacijos apie tai, kaip galite padėti savo komandai, rasite A priede.

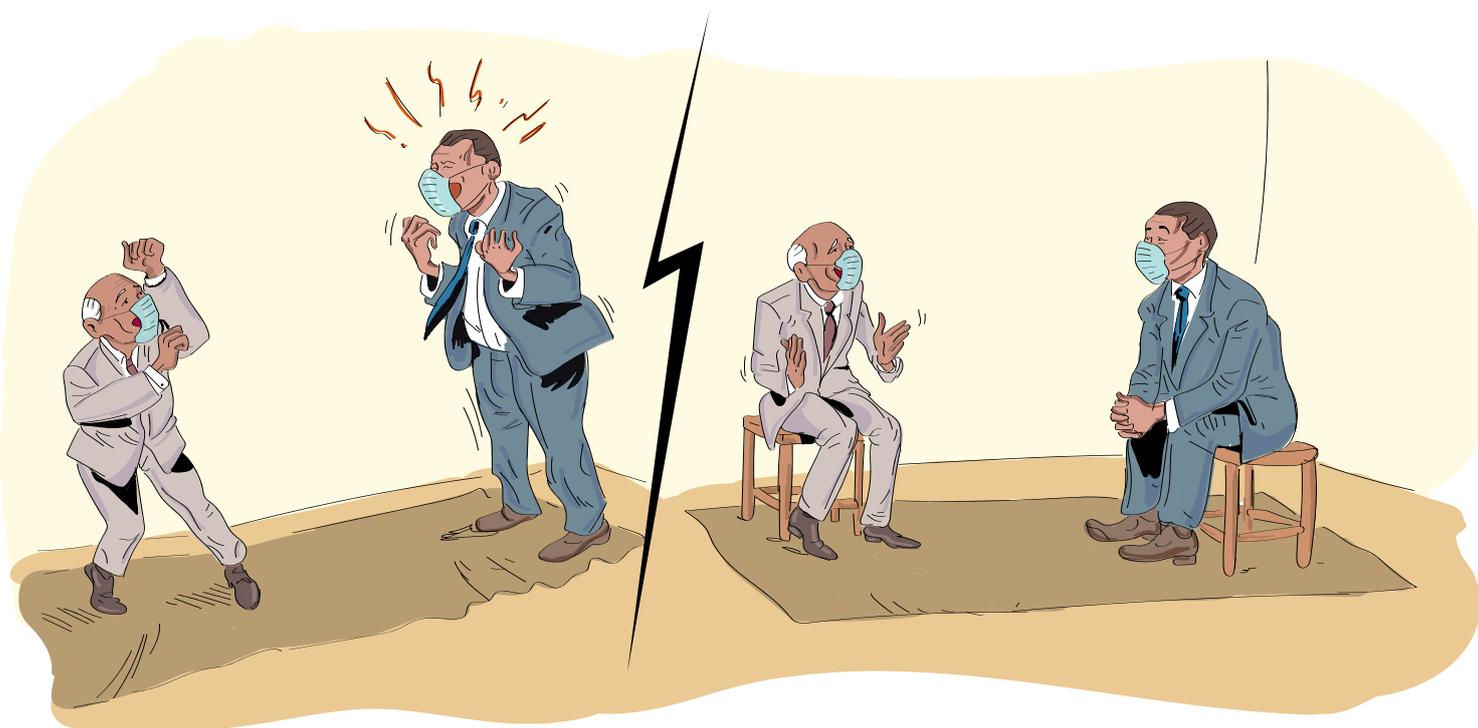
Patriko atvejis

Patrikui patinka būti savo bendruomenės lyderiu, tačiau COVID-19 pandemijos metu daug bendruomenės narių prarado darbus ir neturi už ką pavalgyti. Be to, plinta gandai, kad COVID-19 – tik pramanas. Žmonės pradėjo skambinti Patrikui ir prašyti pagalbos bei pinigų.

Staiga Patrikas pradėjo valandų valandas klausytis bendruomenės narių skundų. Jis dažnai jautėsi bejėgis ir pasimetęs, nežinojo, kokios pagalbos labiausiai reikia. Kartą, kalbėdamas su vienu žmogumi, Patrikas prarado kantrybę ir tada suprato, kad turi pradėti rūpintis savimi.

Patrikas susikūrė dienotvarkę, kurioje skyrė laiko šeimai ir kasdieniams pasivaikščiėjimams. Nubraižęs kontrolės apskritimą, jis suprato, kad negali kompensuoti žmonėms prarastų pajamų, ir sugalvojo, kaip gražiai tai paaiškinti, jiems pradėjus prašyti pinigų. Patrikas įvardino sau būdus, kuriais gali palaikyti kitus: išklaudyti ir pamokyti žmones padėti vieni kitiems.

Po savaitės Patrikas tapo labiau atsipalaidavęs, sugebėjo pagarbiai šnekėtis su savo bendruomenės nariais ir ilgiau išlikti darbingas.



Papildoma medžiaga, kuri padės rūpintis savimi ir savo komanda

Šie šaltiniai padės daugiau sužinoti apie tai, kaip pasirūpinti savimi (informacija pateikiama anglų kalba).

Pirmoji psichologinė pagalba

PPP vadovas vietoje dirbančiam personalui (WHO, WTF ir WVI, 2011), įvairiomis kalbomis: <https://bit.ly/2VeJUX7>

PPP per nuotolį COVID-19 protrūkio metu, laikinos gairės (IFRC psichosocialinės pagalbos informacinis centras, 2020 m. kovas): <https://bit.ly/2RK9BNh>

Lankstinukas apie streso įveikimą COVID-19 pandemijos metu (PSO)

Lengvai suprantama vaizdinė medžiaga: <https://bit.ly/2VfBfUe>

14 dienų gerovės dienoraštis

Interaktyvus ir kūrybingas kalendorius, kuris padės rasti jums tinkamų streso įveikimo strategijų: <https://bit.ly/3aeypmH>

Su COVID-19 siejama socialinė stigma

Socialinei stigmai kelią užkirsti ir ją įveikti padėsiantis vadovas (IFRC, UNICEF, PSO): <https://bit.ly/3czCZh5>

Prasminga veikla streso apsuptyje: iliustruotas vadovas (PSO)

Lengvai skaitomas iliustruotas vadovas, kuriame pateikiama informacija ir aprašomi gebėjimai, kaip suvaldyti stresą. Vadove aptariamus metodus lengva naudoti, skiriant vos kelias minutes per dieną: <https://bit.ly/3aJSdib>

Antrasis modulis

Palaikymas kasdienio bendravimo metu

Dėl stresą keliančios COVID-19 pandemijos daugybė žmonių jaučiasi izoliuoti nuo pasaulio, yra išsigandę ir pasimetę. Palaikydami juos kasdienio bendravimo metu galime pagerinti aplinkinių asmenų savijautą.

Elgesys kasdienio bendravimo metu (jūsų tonas, laikysena, prisistatymas) gali nulemti, kaip žmonės:

- ! **Jus mato:** ar pasitiki, ar mėgsta jus;
- ! **Reaguoja į jus!** ar naudojasi jūsų patarimais, ar tampa agresyvūs; išlieka ramūs ar leidžia jiems padėti;
- ! **Atgauna jėgas:** kuo didesnį palaikymą žmogus jaučia, tuo lengviau jis atsigauna emociškai ir fiziškai.

Kaip padėti šalia esantiems žmonėms jaustis patogiai?

Pirmiausia, žmogus turi jums pasitikėti ir patogiai šalia jūsų jaustis, tik tada jis galės pajusti jūsų palaikymą. Net ir bendraujant su pasimetusiu ar agresyviai nusiteikusiu žmogumi, bendravimas bus efektyvesnis (ir, tikėtina, padės sumažinti įtampą), jei elgsitės su juo pagarbiai ir nuoširdžiai. Toliau išvardintos rekomendacijos, kurių patariame laikytis siekiant suteikti palaikymą.



Pagalvokite, ar kada jautėte tik ką sutikto žmogaus palaikymą? Kaip jis su jumis kalbėjo? Kokia buvo jo laikysena?

Rekomenduojama	Nerekomenduojama
Išlaikyti atpalaiduotą laikyseną, judesiais demonstruoti atvirumą	Nekryžiuokite rankų ties krūtine
Žiūrėti į žmogų, su kuriuo bendraujate	Bendraudami nesidairykite į šalis, grindis ar telefoną
Palaikyti akių kontaktą (atsižvelgiant į kultūroje priimtinas normas), kad padėtumėte žmogui atsipalaiduoti ir pasijusti išgirstam	Nenaudokite tam tikroje kultūroje nepriimtino akių kontakto, pvz., neželkite pernelyg įdėmiai
Aiškiai prisistatyti, pasakant savo vardą ir funkciją	Nemanykite, kad žmogus ir taip žino, kas jūs esate ir koks jūsų vaidmuo reaguojant į krizę
Kalbėti ramiai ir švelniu tonu, vidutiniu garsu	Nekalbėkite pernelyg garsiai ar greitai
Jei žmogus negali matyti jūsų veido, ant rūbų prisisekite kortelę su savo atvaizdu (pvz., jei dėvite tokias asmens apsaugos priemones kaip kaukės)	Nemanykite, kad žmogus ir taip žino, kaip atrodote, net kai dėvite asmens apsaugos priemones (pvz., kaukę)
Įsitikinkite, kad kalbėdamas su jumis žmogus nesijaučia nepatogiai, pvz., paklauskite: „Ar jaučiatės patogiai, kalbėdama su manimi (vyru)? Jei geriau jaustumėtės kalbėdama su moterimi, galiu pakviesti savo kolegę.“	Visada prisiminkite, kad žmogus gali jaustis nepatogiai, kalbėdamasis su jumis
Jei bendraujate su kitakalbiu, pabandykite rasti vertėją arba pasikvieskite į pagalbą šeimos narį kad jam būtų ramiau	Nemanykite, kad žmogus kalba ta pačia kalba kaip ir jūs
Kad sumažintumėte pavojų užsikrėsti COVID-19, laikykitės atstumo, pvz., bendraukite erdvoje patalpoje, už pertvaros ar telefonu, ir paaškindite, kodėl taip elgiatės	Nesukelkite pavojaus užsikrėsti COVID-19 sau ir aplinkiniams, nesilaikydami saugaus atstumo taisyklių

Deivido atvejis

Devidas dirba mažoje bendruomenės krautuvėlyje, kurioje daug žmonių perka būtiniausias produktus. Užėjusius į krautuvėlę žmones Devidas pasitinka stovėdamas už prekystalio atpalaiduotais pečiais, patogiai išskleistomis rankomis, žiūrėdamas pirkėjams į akis ir su šypsena tardamas jiems „Sveiki“. Daug žmonių Devidui sako, kad šiais sunkiais laikais toks nuoširdus elgesys jiems labai svarbus, nes jį matydami jaučiasi ne tokie vieniši.



Padėkite kitiems įsiklausydami

Klausymasis yra svarbiausia palaikomojo bendravimo dalis. Nepulkite iškart patarinėti – suteikite žmonėms laiko išsipasakoti ir atidžiai jų klausykitės, kad išties suvoktumėte jų situaciją ir poreikius, padėtumėte jiems nusiraminti bei galėtumėte pasiūlyti tinkamą ir tikrai reikalingą pagalbą. Klausydamiesi vadovaukitės toliau pateiktais patarimais.



Visada atkreipkite dėmesį ne tik į savo tariamus žodžius, bet ir kūno kalbą.

Žodžiai. Naudokite palaikymą reiškiančias frazes, kad parodytumėte empatiją („Suprantu, ką sakote“) ir, jei žmogus kalba apie netektis ar slegiančius jausmus, patvirtinkite, kad supratote („Man labai gaila, kad jums taip nutiko“, „Situacija tikrai atrodo rimta“).

Kūno kalba Tai jūsų veido išraiška, akių kontaktas, gestai ir pozos, kuriomis stovite ar sėdite, bendraudamas su kitu žmogumi.

Visada kalbėkite ir elkitės pagarbiai bei tinkamai, atsižvelgdami į žmogaus kultūrą, amžių, lytį ir religiją. Jei žmogus nenori su jumis kalbėtis, neverskite jo.

Astos atvejis

Asta dirba slauge bendruomenės sveikatos centre. Dovilė, viena iš jos pacienčių, serga COVID-19. Dovilėskundžiasi Astai, kad pasiilgo savo šeimos, kad bijo, jog sveikata dar labiau pablogės. Norėdama Dovilei parodyti, jog skiria jai visą savo dėmesį, Asta pasideda savo bloknotą, prisėda šalia ir pacientei kalbant žiūri jai į akis. Linguodama galvą, Asta sako: „Tikrai labai sunki situacija“, „Suprantu, kad pasiilgote šeimynykščių“, „Sunku, kai negalite su jais pasimatyti, ar ne?“ Vėliau Dovilėdėkoja Astai: „Ačiū, kad išklausėte. Kadangi skyrėte man laiko ir dėmesio, jaučiuosi nebe tokia vieniša.“



Bendravimas per nuotolį (pvz., telefonu):

- Prieš pradėdami pokalbį jautria tema, įsitikinkite, kad žmogus gali šnekėti, pvz.: „Skambinu pasikalbėti dėl jūsų sveikatos. Ar dabar galite kalbėti? Galite atsakyti tiesiog „taip“ arba „ne“.
- ėšsiaiškinkite visus nesusipratimus ar nesusikalbėjimus, pvz.: „Visai kitas reikalas, kai kalbamės telefonu. Ne visiškai supratau, ką turėjote galvoje, sakydamas... gal galite plačiau paaiškinti?“
- Žmogui nutilus, leiskite jam daryti pauzes.

- Kad tyla nebūtų nejauki, sakykite palaikančius žodžius, pvz.: „Nieko tokio, neskubėkite“, „Jei tik norėsite pasikalbėti – aš čia“ ir t. t.
- Stenkitės vengti trikdžių, pvz.: „Prastai jus girdžiu, gal galėtumėte nueiti ten, kur tyliau?“ Prieš skambindami kitiems, patys raskite tylią erdvę pokalbiui.
- Jei įmanoma, padėkite žmogui pokalbio metu suteikdami galimybę jus ne tik girdėti, bet ir matyti. Pvz., jei yra langas, telefonu kalbėkitės stovėdami prie jo arba, jei yra tokia galimybė, bendraukite vaizdo skambučių metu.

Aktyvaus klausymo metodas padės jums įsiklausyti į tai, ką sako pašnekovas, ir parodyti palaikymą bendravimo metu. Metodą sudaro 3 žingsniai.



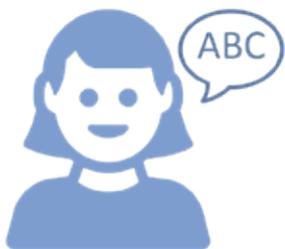
Aktyvus klausymasis

- Nuoširdžiai stenkitės suprasti žmogaus požiūrį ir jausmus.
- Leiskite jam kalbėti; nepertraukite jo, kol nebaigs.
- Panaikinkite trikdžius – ar aplink pernelyg triukšminga? Ar galite pereiti į tylėnę vietą? Ar galite patys nusiraminti ir susikoncentruoti į žmogų ir tai, ką jis sako?
- Nebūkite įsitempę, bendraukite šiltai ir atvirai.



Atkartojimas

- Pakartokite svarbiausius pasakytus žodžius ir pagrindines mintis, pvz.: „Jūs sakote, kad vaikų priežiūra, kai tenka dirbti, kartais atrodo tarsi neįveikiama užduotis.“
- Jei ko nors nesupratote, paprašykite paaiškinti, pvz.: „Ne visiškai supratau, ką turėjote galvoje, gal galėtumėte dar kartą paaiškinti?“



Pokalbio pabaigoje apibendrinkite tai, ką supratote

- Įvardinkite ir pakartokite pagrindines žmogaus išsakytas mintis, kad jis žinotų, jog buvo išgirstas, o jūs įsitikintumėte, jog tikrai viską supratote teisingai, pvz.: „Remiantis tuo, ką papasakojote, suprantu, kad labiausiai nerimaujate dėl [apibendrinkite pagrindinius išsakytus rūpesčius], ar ne?“
- Neinterpretuokite situacijos žmogui sukeliamų jausmų, o apibūdinkite tai, ką išgirdote (pvz., nesakykite „Turbūt, jaučiatės kraupiai / sugniuždytas“). Nevertinkite pačio žmogaus ar jo situacijos.

Paulinos atvejis

Naudodama aktyvaus klausymo metodą, laidotuvių namuose dirbanti Paulina suteikė Gretai palaikymą.

Greta: Sveiki, noriu surengti laidotuves savo broliui, kuris... [pradeda raudoti]

Paulina: Viskas gerai, neskubėkite. Matau, kad jums šiuo metu sunku.

[10 tylos sekundžių]

Greta: Gerai, viskas. Taip, ačiū jums. Labai sunku – negaliu patikėti, kad tai tikrai įvyko.

Paulina: Matau, kokia nusiminusi esate.

Greta: Norėčiau, kad tai būtų tik sapnas.

Paulina: Mmhmm, taip. Suprantu, ką sakote.

Greta: Labai mylėjau savo broį – mes buvome neišskiriami. Jis buvo geriausias mano draugas. Šiandien mirė.

Paulina: Atrodo, kad brolis jums buvo be galo svarbus – jūsų geriausias draugas.

Greta: Taip, jis išties buvo mano geriausias draugas... Dieve, kaip sunku... Prisimenu, kiek linksmų nuotykių kartu patyrėme [švelniai nusijuokia].

Paulina: Matau, kad turite daug gražių prisiminimų.

Greta: Taip, šypsaisi, apie juos galvodama. Ačiū, mieloji, tikrai padėjote man pasijusti šiek tiek geriau.

Paulina: Nėra už ką, džiaugiuosi, kad galėjau kažkuo padėti šiuo jums sunkiu metu.

Greta: Dabar esu pasiruošusi aptarti laidotuvių reikalus



Trečiasis modulis

Kaip siūlyti praktinę pagalbą?

COVID-19 pandemijos paveiktiems žmonėms gali prireikti įvairių dalykų.



Informacijos apie COVID-19 (pvz., apie simptomus, prieinamą gydymą, rūpinimąsi kitais, apsaugos priemonės, konkrečiai vietai svarbius informacijos atnaujinimus, pokyčius darbe).



Maisto, kitų svarbių produktų ir esminių paslaugų, kuriuos gauti gali būti problemiška dėl fizinių ribojimų ir prarastų pajamų.



Galimybių pasinaudoti alternatyviais laidojimo būdais, kažkam mirus.



Būdų užtikrinti, kad, pagrindiniam globėjui atsidūrus ligoninėje ar izoliacijoje, nesavarankiškais asmenimis (pvz., vaikais) bus pasirūpinta.

Informacijos arba pagrindinių produktų siūlymas

Kaip teikti informaciją?

COVID-19 pandemijos metu plinta daug neteisingos informacijos ir gandų. Užtikrinkite, kad teikiama informacija būtų tiksli ir aiški:

- kalbėkite paprastais, glaustais, lengvai suprantamais sakiniais; naudojamas žodžius būtina rinkitės pagal pašnekovo amžių ar vystymosi etapą ir venkite žargono arba techninių terminų;
- teikite tik patikimų šaltinių, pvz., Pasaulio sveikatos organizacijos, informaciją;
- stenkitės su savimi turėti rašytinės medžiagos pagrindinėmis kalbomis su vaizdine informacija;
- prireikus, pasikvieskite vertėją;
- jei ko nors nežinote, taip ir pasakykite; nespėliokite.

Pagrindinių produktų ir paslaugų teikimas

Gali būti, kad turėsite galimybę patys pasiūlyti svarbiusių produktų ar paslaugų, pvz., maisto, vandens ar nueiti į parduotuvę už kitą asmenį. Nesijauskite įsipareigoję pasirūpinti viskuo – įvertinkite, kas neperžengia jūsų galimybių ribų.



Palmyros ir Dainiaus atvejis

Palmyra gyvena didžiulėje bendruomenėje. Vienas jos kaimynų yra pagyvenęs vyras, vardu Dainius, kuris gyvena vienas. Palmyra paskambino telefonu pasiteirauti, kaip jis laikosi. Dainius papasakojo, kad nebegali nueiti nusipirkti vaistų nuo kraujo spaudimo, kuriuos jam reikia gerti reguliariai. Palmyra, kuri kas savaitę eina apsipirkti, pasiūlė tuo pačiu užsukti į vaistinę ir nupirkti vaistų Dainiui. Jie sutarė, kad saugioje vietoje – prie Dainiaus laukujų durų – Dainius paliks pinigų, o Palmyra – nupirktus vaistus. Taip jie išvengs fizinio kontakto.

Kiti praktinės pagalbos teikėjai

Su kitais paslaugų teikėjais palaikyti ryšius bus lengviau, jei sudarysite visų savo aplinkinėje teritorijoje veikiančių organizacijų sąrašą ir prie kiekvienos nurodysite kontaktus (užpildykite lentelę E priede). Susidūrę su nelaimės ištiktais žmonėmis, kuriems reikia maisto, vandens, prieglobsčio ir skubios medicinos pagalbos ar socialinių paslaugų, kuo skubiau nusiųskite juos į atitinkamas organizacijas, kurios gali užtikrinti jų saugumą ir pasirūpinti apsauga. **Jei pažadėjote vėliau pasiteirauti, kaip jiems sekasi, būtinai tai padarykite!**

Kaip įgalinti žmones padėti sau?

Dažnai po patirtos nelaimės atsigauti padeda savo gyvenimo kontrolės pojūtis. Dėl to geriausias būdas palaikyti kitus – padėti jiems padėti sau patiems. Be to, taip jums liks daugiau energijos ir laiko padėti kitiems.

Padedant kitiems suvaldyti jų problemas, gali būti naudingas STOK-GALVOK-DARYK metodas.



STOK Padėkite žmogui stabtelėti ir apsvarstyti, kokias jo problemas reikia spręsti pirmiausia. Parodykite jam, kaip naudojantis kontrolės apskritimais nustatyti ir pasirinkti spręstiną problemą.



GALVOK Paraginkite žmogų pagalvoti, kokiais būdais būtų galima minėtą problemą išspręsti.

Gali būti naudingi šie klausimai:

- ką paprastai darydavote, tokias problemas spręsdami praityje?
- ką jau esate išbandę?
- kas (pvz., draugai, artimieji ar organizacijos) galėtų padėti susitvarkyti su šia problema?
- ar jūsų pažįstami žmonės susiduria su panašiomis problemomis ir kaip jie jas sprendžia?



DARYK Padėkite žmogui pasirinkti problemos sprendimo būdą ir jį panaudoti. Jei tai nepadės, paraginkite žmogų imtis kito sprendimo būdo.

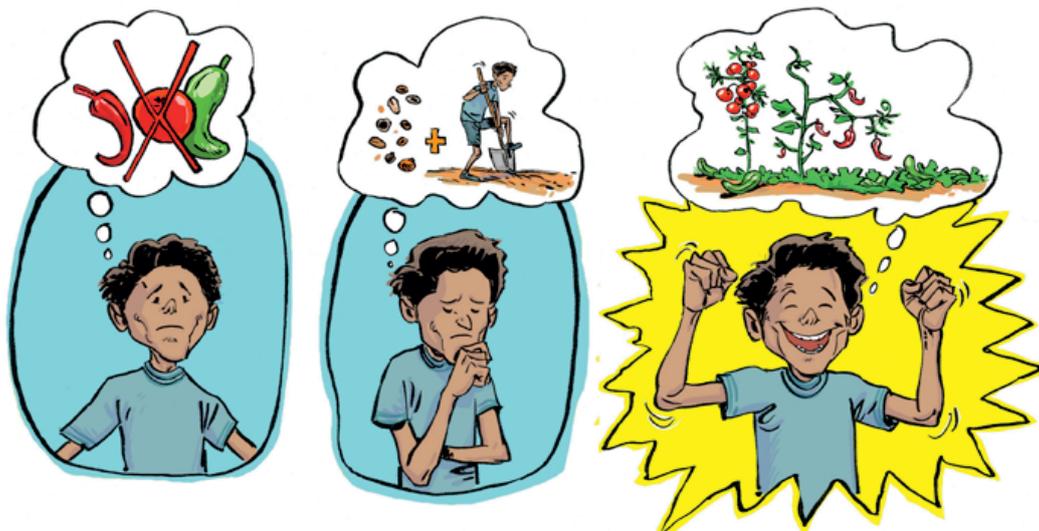
Antano ir Mariaus atvejis: STOK-GALVOK-DARYK

Marius atrodo prispaustas bėdų ir Antanas stengiasi jam padėti.

STOK. Antanas padeda Mariui įvardinti dvi labiausiai „degančias“ jo problemas. Kad įsitikintų, jog gerai suprato, Antanas jas pakartoja: „Rūpestis, kaip išmaitinti šeimą, ir baimė, kad žmona užsikrės COVID-19.“ Padėdamas Mariui išsirinkti vieną, Antanas klausia: „Ką gali padaryti, jas spręsdamas?“ Marius atsako, kad tiek vienos, tiek kitos problemos atveju gali kažko imtis. Tada nusprendžia, kad šią akimirką svarbiau yra išmaitinti šeimą.

GALVOK. Antanas paragina Marių pagalvoti apie visus galimus būdus šeimai išmaitinti. Jis pamini, kad visos idėjos geros – net jei atrodo paikos ar nerealios. Vis dėlto Mariui sunku kažką sugalvoti, todėl jis pasikalba su žmona, kuri padeda jam ieškoti problemos sprendimo būdų. Drauge jie nutaria, kad galimi problemos sprendimo būdai yra šie: prašyti išmaldos maistui; pradėti auginti maistą patiems; susisiekti su vietos nevyriausybine organizacija ar maisto banku; pasisiūlyti kaimynams nudirbti kokius nors darbus mainais į maistą.

DARYK. Asanas paprašo Mahometo iš sąrašo pasirinkti vieną būdą, kurį jis yra pasiryžęs išbandyti. Mahometas, kuris turi šiek tiek sėklų, norėtų pats auginti sau maistą, tačiau tai užtruks. Prašydamas išmaldos Mahometas rizikuos užsikrėsti, todėl jis nusprendžia nieko nelaukdamas susisiekti su vietos NVO ir paprašyti maisto, o savo sode pradėti auginti daržoves ateičiai. Jei jam nepavyks gauti maisto iš NVO, Mahometas grįš prie sprendimų sąrašo. Asanas duoda Mahometui vietos NVO telefono numerį.



Ketvirtasis modulis

Parama stresą išgyvenantiems žmonėms

Streso požymiai

Stresą patiriame visi – tai natūrali reakcija. Galimi streso požymiai:

- emocinės reakcijos: liūdesys, pyktis, baimė ir pan.,
- elgesio pokyčiai: motyvacijos stoka, veiklos vengimas, smurtinis elgesys ir pan.,
- fizinės reakcijos: galvos skausmas, raumenų skausmas, nugaros skausmas, miego sutrikimai, prarastas apetitas ir pan.

Pagalba žmonėms patiriantiems stresą

Kartais, norint kam nors padėti pasijusti geriau, užtenka taikyti Antrajame modulyje aptartus palaikomojo bendravimo įgūdžius. Vis dėlto, jei žmogui reikia daugiau pagalbos, gali padėti toliau išvardinti dalykai.

Pirmiausia, paraginkite žmogų pagalvoti, ką jis pats galėtų padaryti, kad pasijustų geriau

Gali būti, kad žmogus jau žino, kas jam padeda stresinėse situacijose. Kad padėtumėte jam šią informaciją pritaikyti praktikoje, paklauskite: „Kas jums padėdavo anksčiau, kai taip jausdavotės?“ arba „Ką įprastai darote, kad pagerintumėte savo savijautą?“ Jei jam sunku ką nors sugalvoti, padėkite užuominomis: „Gal koks nors žmogus galėtų jums padėti?“; „Gal yra kokia veikla, kuri anksčiau teikdavo malonumą, kuria dabar galėtumėte užsiimti?“.

Jei žmogui nepavyksta sugalvoti jokių būdų padėti sau, galite pasiūlyti dešinėje pusėje išvardintus dalykus.



Pasiūlymai, ko imtis, kad savijauta pagerėtų

- Sudarykite visų dalykų, už kuriuos jaučiatės dėkingi, sąrašą (galvoje ar ant popieriaus lapo).
- Pasistenkite kasdien rasti laiko prasmingai ar mėgstamai veikla (hobiui).
- Mankštinkitės, eikite pasivaikščioti, šokite.
- Užsiimkite kūrybine veikla, pvz., pieškite, dainuokite, kurkite rankdarbius ar rašykite.
- Klausykitės muzikos įrašų ar radijo.
- Pasikalbėkite su draugu ar šeimos nariu.
- Paskaitykite knygą arba pasiklausykite audioknygos.

Pabandykite atpalaiduojantį pratimą

Užklupus nerimui ir stresui, padėti gali **lėtas kvėpavimas**.

Stresą patiriančiam žmogui sakykite: „**Žinau vieną metodą, kuris gali padėti nusiraminti, kai apima stresas. Reikia abiem kartu lėtai kvėpuoti. Ar norėtumėte pabandyti?**“

Jei žmogus sutinka, tęskite: „**Kartu su manimi įkvėpkite pro nosį, skaičiuokite iki 3. Nuleiskite pečius, tegu plaučių apačia prisipildo oro. Tada lėtai iškvėpkite pro burną, skaičiuokite iki 6. Pasiruošę? Kartosime tris kartus.**“



Šis metodas nebūtinai tiks visiems, todėl pastebėję, kad žmogus patiria diskomfortą, pratimą nutraukite.



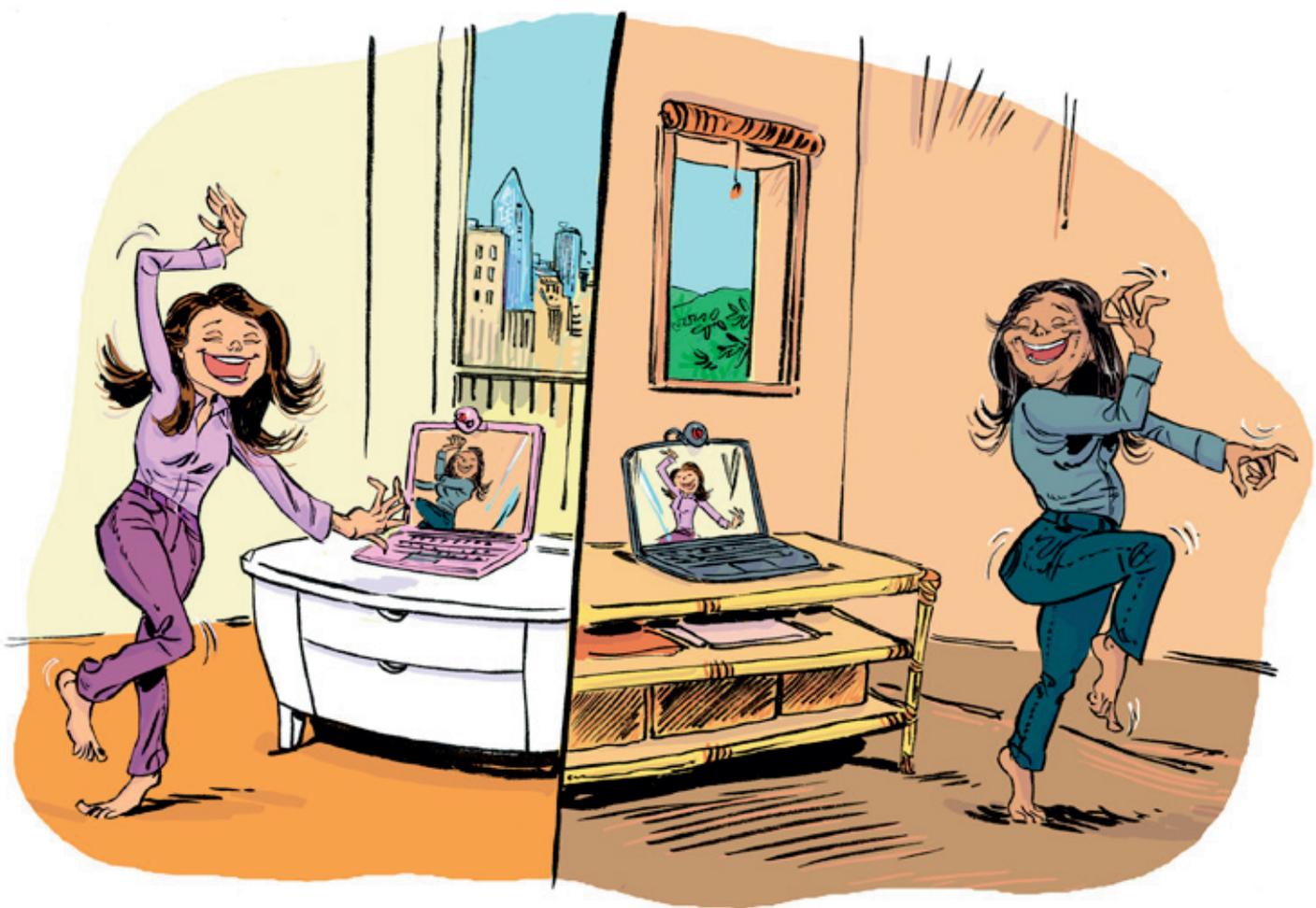
Žanetos ir Džordanos atvejis

Žanetos gyvenimo draugas yra ligoninėje – jis serga COVID-19. Ji taip išgyvena, kad nemiega naktimis, nebeturi apetito, moteriai nuolatos skauda nugarą.

Kalbėdama telefonu su bendradarbe Džordana, Žaneta papasakoja jai apie savo savijautą. Išklausiusi kolegės, Džordana sako, kad ją labai palaiko, ir kad ji jai rūpi. Tada paklausia Žanetos, ko ši galėtų imtis savo savijautai pagerinti. Žaneta tokia išsekusi, kad tą akimirką negali nieko sugalvoti. Jai taip skauda nugarą...

Netrukus ji suvokia, kad jau ilgą laiką nuolat būna namuose beveik nejudėdama, todėl nusprendžia padaryti kelis tempimo pratimus ir vėl pradėti rytais šokti pagal mėgstamą muziką, kaip kad anksčiau darydavo su savo gyvenimo draugu. Džordana, kuriai ši mintis labai patinka, pasiūlo prisidėti ir rytais mankštintis bei šokti kartu (vaizdo skambučių metu).

Žanetą šis pasiūlymas pradžiugina – kaip gera su kolege užsiimti mėgstama bendra veikla.



Kai kas nors yra apimtas didžiulio streso...

Viršuje apibūdinti streso požymiai yra visiškai natūralūs ir laikui bėgant gali kisti. Tačiau kai kurių žmonių stresas neapleidžia ilgą laiką, o jo simptomai būti intensyvesni. Tokiais atvejais patiriamas ypač gilus stresas, kuris yra normali reakcija į išskirtines gyvenimo aplinkybes, tačiau kartais jis pradeda trukdyti funkcionuoti. Susidūrus su tokiu atveju, asmenį gali tekti nusiųsti pas specialistą. Ypač gilų stresą išduoda tam tikri ženklai:

Žmogus yra toks nusiminęs, kad nebesugeba pasirūpinti savimi ar kitais

Jaučia didžiulę baimę ir nerimą

Kalba apie norą nusizudyti ar susižaloti

Verkia

Neprisimena, koks jo vardas, iš kur jis, kas vyksta aplink jį

Rėkia

Nesiorientuoja aplinkoje, nesuvokia realybės

Shaking

Užsislendęs giliai savyje

Piktas

Grasina, kad sužalos kitus žmones

Ką daryti, sutikus gilaus streso iškankintą žmogų?

1 Svarbiausia saugumas! Pirmiausia, pasirūpinkite, kad jums pačiam, šiam žmogui ir aplinkiniams negrėstų pavojus. Jei jaučiatės nesaugiai, išeikite ir pasikvieskite pagalbos. Jei galvojate, kad žmogus gali susižaloti, taip pat ieškokite pagalbos (pasikvieskite kolegą, iškvieskite specialiąsias tarnybas ar pan.). Naudokite nuo COVID-19 apsaugančias priemones (pvz., laikykitės saugaus atstumo). NESUKELKITE PAVOJAUS SAU.

2 Paašškinkite, kas esate. Aiškiai ir pagarbiai prisistatykite – pasakykite savo vardą, pareigas ir paašškinkite, kad atvykote padėti. Paklauskite asmens vardo, kad galėtumėte juo kreiptis.

3 Išlikite ramūs. Nerėkite ir nebandykite suvaržyti asmens judesių.

4 Klausykitės. Panaudokite Antrajame modulyje aprašytus bendravimo įgūdžius. Neverskite žmogaus kalbėti. Būkite kantrūs ir patikinkite, kad atvykote padėti ir išklausti.

5 Parodykite paramą praktiniais veiksmais, suteikite informacijos. Jei įmanoma, pasiūlykite pasikalbėti ramioje aplinkoje, nealkoholinio gėrimo ar pledą. Šie praktiniai paramos gestai asmeniui padės pasijusti saugiau. Paklauskite, ko jam reikia – nemanykite, kad jūs tai ir taip žinote.



Jei pokalbis vyksta telefonu, stenkitės jį tęsti, kol pašnekovas nusiramins, ir (arba) pokalbio metu iškvieskite tiesiogiai padėti galinčias specialiąsias tarnybas. Pasiteiraukite, ar asmuo pasiruošęs ir gali kalbėti.

6 Padėkite žmonėms atgauti savikontrolę.
a. Jei žmogų kankina nerimas, pamokykite lėtai kvėpuoti (žr. sulėtinto kvėpavimo metodą 14 psl.).
b. Jei asmuo nesiorientuoja aplinkoje, priminkite jam, kur jis yra, kokia šiandien savaitės diena, ir kas jūs esate. Paraginkite atkreipti dėmesį artimiausios aplinkos aspektus (pvz., „Ivardinkite vieną dalyką, kurį matote ar girdite“).
c. Padėkite pasinaudoti geromis ir asmeniui įprastomis streso įveikimo strategijomis, paraginkite kreiptis pagalbos į pažįstamus ir jį palaikančius žmones.

7 Suteikite aiškios informacijos. Norint, kad asmuo suprastų situaciją ir tai, kokios pagalbos gali gauti, suteikite patikimos informacijos. Būtinai kalbėkite jam suprantamais (ne sudėtingais) žodžiais. Jūsų perteikiama žinutė turi būti paprasta. Pakartokite ją kelis kartus, jei reikia – užrašykite. Pasiteiraukite, ar suprato, ar nenori ko nors paklausti.

8 Pabūkite kartu. Stenkitės nepalikti asmens vieno. Jei negalite pasilikti, kol rasite pagalbą, arba asmuo nusiramins, paprašykite su juo pabūti patikimo žmogaus (bendradarbio, draugo).

9 Pasitelkite specialiąją pagalbą. Neperženkite savo kompetencijos ribų. Perduokite situacijos valdymą specialistams (gydytojams, slaugams, konsultantams ar psichikos sveikatos profesionalams). Padėkite žmogui su jais užmegzti ryšį arba įsitinkinkite, kad jis turi reikiamą kontaktinę informaciją ir žino, kaip gauti reikalingą pagalbą.

Penktasis modulis

Pagalba specifinėse situacijose

Čia išvardintos kai kurios specifinės situacijos, į kurių aplinkybes būtina atsižvelgti COVID-19 pandemijos metu

Pasirūpinkite, kad pažeidžiami arba socialinėje atskirtyje atsidūrę asmenys sulauktų jiems reikalingo dėmesio

Tam tikru savo gyvenimo laikotarpiu kiekvienas žmogus gali tapti lengvai pažeidžiamas arba atsidurti socialinėje atskirtyje. Dėl socialinių barjerų, išankstinio nusistatymo ir stigmos, susijusių su jų tapatybe, kai kurių žmonių gyvenimuose tokių situacijų pasitaiko dažniau ir jos būna sudėtingesnės. Tikėtina, kad COVID-19 pandemijos metu pažeidžiamoje padėtyje atsidūrusiems asmenims reikės ypatingo dėmesio. Labiau pažeidžiamos arba socialinėje atskirtyje atsidūrusių asmenų grupės:

- žmonės, prieš kuriuos smurtauojama, kurie yra diskriminuojami arba jiems iškilęs toks pavojus (pvz., žmonės, patiriantys smurtą dėl lyties ir (arba) smurtą šeimoje, kuris pandemijos metu gali išaugti dėl apriboto judėjimo, LGBTQI bendruomenės nariai, mažumos, migrantai, pabėgėliai, žmonės su negalia);
- vyresnio amžiaus suaugusieji, ypač turintys prastą atmintį (pvz., sergantys demencija);
- nėščios moterys ir lėtinėmis ligomis sergantys žmonės, kuriems reikia nuolatinių paslaugų;
- žmonės su negalia, įskaitant ir psichikos sveikatos sutrikimų turinčius žmones bei žmones su psichosocialine negalia;
- vaikai, paaugliai ir jų globėjai;
- sausakimšose erdvėse gyvenantys žmonės (pvz., kaliniai, sulaikytieji, pabėgėliai stovyklose ir neoficialiose gyvenvietėse, kiti suaugusieji ilgalaikės priežiūros įstaigose, žmonės psichiatrijos ligoninėse, stacionarios priežiūros skyriuose ir kitose įstaigose) ar neturintieji namų;
- vieni gyvenantys žmonės, kuriems sunku išeiti iš namų;
- žmonės, kuriems gali būti sudėtinga gauti reikiamų paslaugų (pvz., migrantai).



Ne visos aplinkybės, darančios žmogų pažeidžiamą, bus akivaizdžiai matomos. Dėl to svarbu su kiekvienu sutiktuoju bendrauti rūpestingai ir nuoširdžiai.

Pagalba gyvenantiems globos namuose

Globos namų (pvz., slaugos namų ar kitų įstaigų) darbuotojams gali tekti susidurti su specifiniais iššūkiais. Pavyzdžiui, vyresnio amžiaus žmonės lengviau užsikrečia COVID-19, o ir ligos eiga dažnai būna sunkesnė. Dėl to jie gali labiau nerimauti, bijoti ar liūdėti – ypač jei dėl saugumo sumetimų nebegali matytis su artimaisiais.

Dėl tokių išskirtinių aplinkybių kaip COVID-19 pandemija įstaigose gali padaugėti žmogaus teisių ir orumo pažeidimų – pavyzdžiui, pacientai gali būti netinkamai prižiūrimi. Situacijos pakeisti negalintys darbuotojai gali jausti kaltę ir bejėgiškumą. Be to, siekiant užtikrinti, kad žmogaus teisės ir orumas nebūtų pažeisti, personalui gali tekti rengti mokymus ir teikti papildomą informaciją.



Papildomi šaltiniai

Žr. skyrių apie vyresnio amžiaus suaugusiuosius būsimame leidinyje „IASC Svarbūs daugiasektorinių psichikos sveikatos ir psichosocialinės pagalbos programų vykdymo klausimai COVID-19 pandemijos metu“

COVID-19 pandemijos poveikis moterims ir mergaitėms

Kaip ir visų ekstremalių situacijų metu, per COVID-19 pandemiją moterys ir mergaitės tampa labiau pažeidžiamomis dėl išaugusio poreikio rūpintis vyresnio amžiaus ar sergančiais šeimos nariais bei mokyklos nelankančiais broliais ir seserimis. Neretai kyla didesnis smurto šeimoje pavojus, be to, moterys ir mergaitės gali prarasti galimybę gauti reikiamą socialinių tarnybų pagalbą ar per ryšius su bendruomene jas pasiekiančią paramą. Taip pat kai kurios moterys ir merginos gali patirti sunkumų dėl apribotos prieigos prie medicinos, lytinės ir reprodukcinės sveikatos priežiūros, gimdyvių, naujagimių ir vaikų sveikatos priežiūros paslaugų. Tiek ilgalaikėje, tiek trumpalaikėje perspektyvoje joms gali iškilti didesnių ekonominių sunkumų, kurie padidina riziką joms tapti išnaudojimo, prievartos aukomis ir imtis pavojingų darbų. Dėl to labai svarbu į visa tai atsižvelgti ir užtikrinti, kad, reaguojant į pandemiją, būtų pasirūpinta specifiniais moterų ir mergaičių poreikiais visose srityse, įskaitant ir darbovietes, bendruomenes bei stovyklas.



Papildomi šaltiniai

JT moterys. Politinis dokumentas: COVID-19 poveikis moterims:

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

IASC techninė pastaba dėl apsaugos nuo lytinio išnaudojimo ir prievartos (PSEA) reaguojant į COVID-19 sukeltą krizę:

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

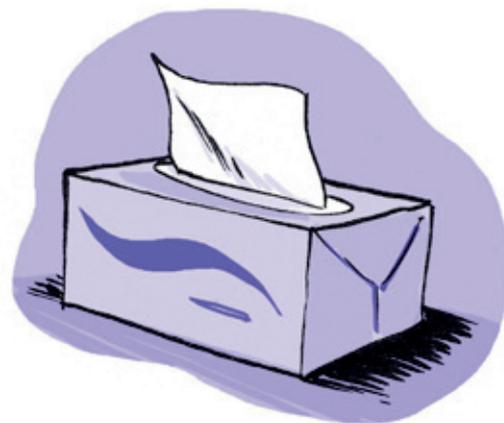
Laikinos gairės: pavojus dėl lyties COVID-19 pandemijos metu:

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

Pagalba gedintiems

COVID-19 pandemijos metu išgyventi gedulą dėl prarastų artimųjų dar sunkiau nei paprastai. Neretai žmonės negali naudoti jiems įprastų būdų stresui įveikti (pvz., sulaukti šeimos narių paramos) arba grįžti prie įprastų dienos veiklų. Kadangi tiek daug žmonių miršta nuo COVID-19, gedintiesiems gali atrodyti, kad jų gedulas – nereikšmingas. Be to, gedintieji gali nebeturėti galimybės atlikti jiems įprastų gedėjimo ritualų.

Dirbantiesiems COVID-19 pandemijos metu gali tekti dažniau susidurti su mirtimi ir gedulu. Nuolatos matomas sielvartas šiuos žmones gali išvesti iš pusiausvyros. Negana to, tokie darbuotojai gali ir patys netekti artimųjų, tada jie bus priversti ieškoti būdų, kaip susidoroti su asmeninėmis netektimis.



Papildomi šaltiniai

Gedėjimas išskirtiniais laikais (Airijos hospiso fondas):

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

Kaip kalbėtis su vaikais apie mirtį ir padėti jiems įveikti gedulą:

<https://bit.ly/3d2hZQp>



Pagalba pabėgėlių stovyklų gyventojams ir gyvenantiems neoficialiose pabėgėlių bei migrantų gyvenvietėse

Tokiose erdvėse gyvenantys žmonės susiduria su specifiniais iššūkiais, pvz., jie neturi galimybių patenkinti pagrindinių savo poreikių, t. y. gauti maisto, vandens, pastogę ir laikytis higienos, neturi tinkamų sanitarinių sąlygų ir negauna reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų; neturi galimybių laikytis saugaus atstumo dėl per didelio žmonių kiekio vienoje vietoje; jų žmogaus teises pažeidinėja judėjimo ribojimus taikantys pareigūnai.

Kitoms tarnyboms išvykus, likusiųjų dirbti pabėgėlių stovyklose darbo krūvis išauga ir gali tapti nebepakeliamas. Be to, pabėgėliai ir kiti perkelti asmenys jau ir taip buvo priversti išgyventi namų, bendruomenės, artimųjų ar pragyvenimo šaltinių netektį, todėl jie gali turėti mažiau vidinių ir išorinių išteklių įveikti COVID-19 pandemijos keliamus iššūkius.

Papildomi šaltiniai

Trumpi patarimai apie COVID-19 ir migrantų, pabėgėlių bei šalies viduje perkeltųjų asmenų vaikus (UNICEF):

<https://uni.cf/2VZIDck>



Pagalba žmonėms su negalia

Stengdamiesi gauti jiems aktualios ir išsamios informacijos apie COVID-19, ligos plitimą ir apsaugines priemones, žmonės su negalia gali susidurti su įvairiomis kliūtimis. Įstaigose gyvenantys asmenys susidurs su tomis pačiomis (jau aptartomis) problemomis, kaip ir globos namų gyventojai. Be to, jiems gali kilti smurto ir (arba) aplaidžios priežiūros pavojus. Vietose, kuriose stinga žmonių su negalia integracijos į visuomenę, šiems žmonėms dažnai yra sunkiau gauti reikiamų sveikatos priežiūros ir globos paslaugų, maisto ir informacijos bei patenkinti kitus pagrindinius savo poreikius. Dėl to šios krizės metu žmonės su negalia gali nukentėti labiau už kitus.

Papildomi šaltiniai

Atsako į COVID-19 krizę, kuris labiau įtrauktų žmones su negalia, link: 10 Tarptautinio negalios aljanso rekomendacijų:

<https://bit.ly/3anq4NX>

Žmonės su negalia įtraukiantys Bendrijos veiksmai – COVID-19 matrica (CBM):

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

A priedas

Patarimai personalui ir savanoriams, kurie padeda vadovams ir koordinatoriams

Viena iš svarbiausių jūsų, kaip vadovo ir (arba) koordinatoriaus, funkcijų – užtikrinti darbuotojų ir (arba) savanorių gerovę, saugumą ir sveikatai palankias sąlygas. Jei jūsų personalas ir savanoriai susiduria su dideliu stresu, padėti jiems galite naudodamiesi šiame vadove aprašytais įgūdžiais. Be to, turite kurti palaikomąją darbo aplinką, kurioje puoselėjama darbuotojų sveikata ir gerovė.

Būdai padėti savo personalui ir savanoriams

Nuolatos skatinti juos rūpintis savimi pozityviais būdais ir kurti aplinką, kurioje atskiros komandos bendrai rūpintųsi viena kita.

Rodyti pavyzdį, kuriant sveiko elgesio darbe modelius (pvz., skatinant nedirbti viršvalandžių, palaikyti vieniems kitus).

Tinkamai paruošti darbuotojus, rengti periodinius mokymus apie tai, kaip dirbti reaguojant į COVID-19 sukeltą krizę.

Teikti tikslią, aktualią ir lengvai suprantamą informaciją apie tai, kaip apsisaugoti COVID-19 pandemijos metu.

Rengti reguliarius susirinkimus, kad visi galėtų aptarti kylančius iššūkius, rūpesčius ir galimus sprendimus.

Užtikrinti, kad darbuotojai galėtų daryti reguliarias pertraukas ir turėtų laiko ryšiu su draugais ir šeimos nariais palaikyti.

Įdiegti „partnerio darbe“ sistemą ir skatinti tarpusavio palaikymą.

Personalą ir savanorius informuoti, kur galima anonimiškai gauti profesionalios psichologinės pagalbos ir patarimų.

Išsiaiškinti, kurie personalo nariai ir savanoriai priklauso pažeidžiamoms ar atskirtyje esančioms socialinėms grupėms, kuriems iš jų gali prireikti papildomos paramos.

Taikyti „atvirų durų“ politiką, kad personalas ir savanoriai galėtų lengvai pranešti apie problemas. Geriausia – ne savo tiesioginiam vadovui, o kitam atsakingam asmeniui.

Stengtis aktyviai spręsti kylančius konfliktus: akcentuoti, koks svarbus komandos palaikymas darbe, skatinti tiek su savimi, tiek su kitais komandos nariais elgtis remiantis empatija ir geraširdiškumu.

Saulės atvejis

Saulė vadovauja nedidelei konsultantų grupei. Dėl COVID-19 pandemijos visi jie dirba per nuotolį. Norėdama padėti savo darbuotojams, Saulė kasdien susiskambina su kiekvienu komandos nariu, kad šie galėtų papasakoti, kaip sekasi ir aptarti kylančius rūpesčius, o ji suteiktų visą reikalingą ir nuolat atnaujinamą informaciją apie COVID-19 krizę. Saulė skatina savo komandą reguliariai susisiekti ir be jos, palaikyti vieniems kitus, kad darbe būtų mažiau įtampos ir tvirtėtų komandinė dvasia. Be to, ji informuoja, kur galima kreiptis psichologinės pagalbos, suteikia kontaktinius duomenis. Siekdama, kad personalas būtų motyvuotas ir kiekvienas darbuotojas jaustųsi vertinamas, kas savaitę Saulė visai komandai išsiuntinėja elektroninius laiškus su padėka už jų atliekamą darbą.



Papildomi šaltiniai

Kaip išlikti atspariam pandemijos metu (Hedingtono institutas):

<https://bit.ly/3ewMIq8>

Darbuotojų priežiūros organizavimo ištekliai vadovams ir personalui (Antares fondas): <https://bit.ly/34McOkp> (keliomis kalbomis)

Psichikos sveikata ir psichosocialinė pagalba personalui, savanoriams ir bendruomenėms naujojo koronaviruso protrūkio metu (IFRC):

<https://bit.ly/2XIAC7t>

B priedas

Užpildykite lentelę susirašydami savo dienos tvarką.

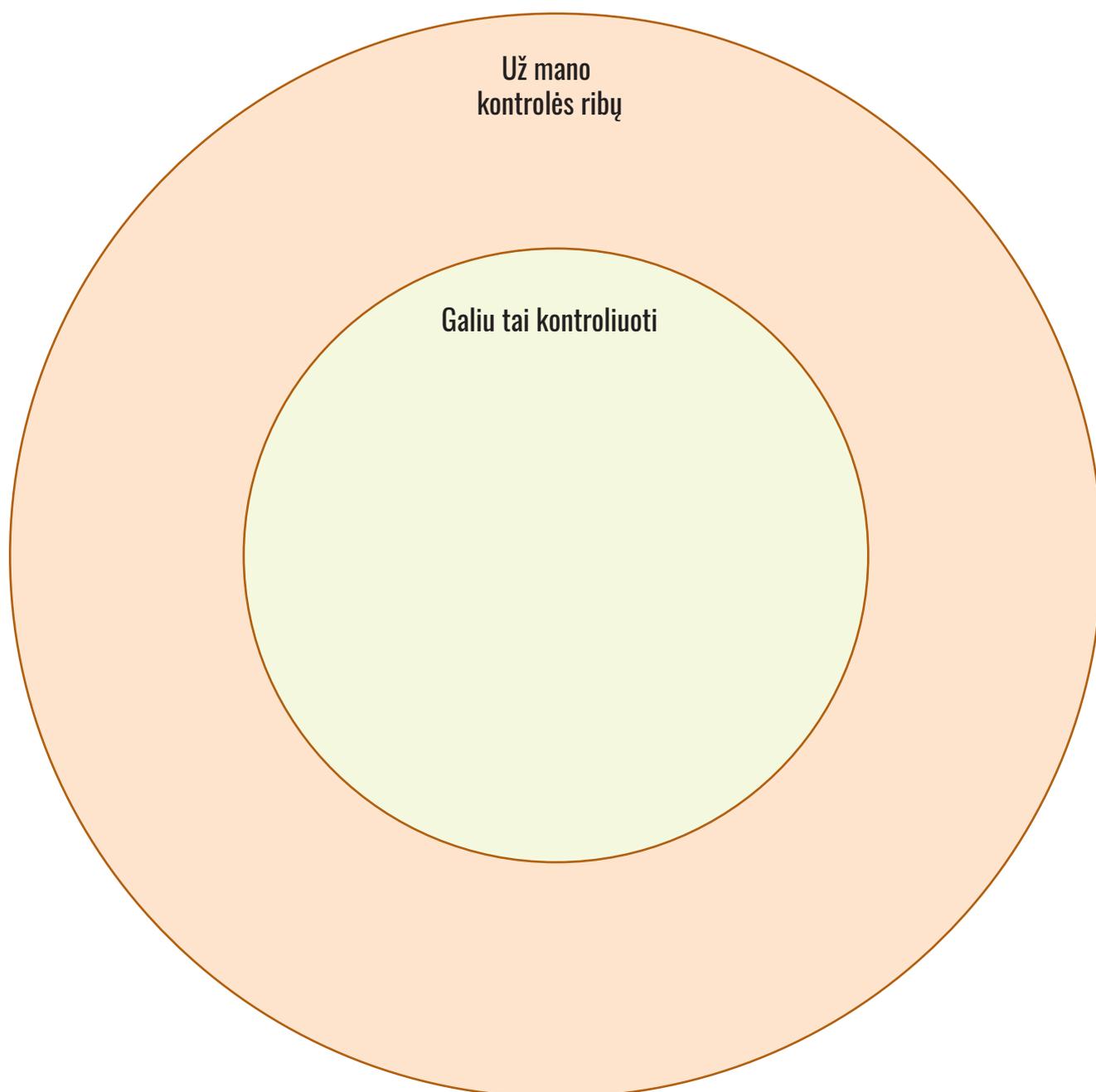


Laikas	Ką tuo metu darysiu?

C priedas

Kontrolės apskritimai

Jei jaučiatės bejėgiai padėti kitiems, bus naudinga nustatyti ir įvardinti tas problemas, kurias galite spręsti ir kurios yra už jūsų kontrolės ribų. Jei tam tikroje situacijoje padėti negalite, nepykite ant savęs už tai ir būkite sau atlaidesni.



Pateikiame nurodymus, kaip palaipsniui atpalaiduoti raumenis. Šį pratimą galite naudoti kaip vieną iš rūpinimosi savimi metodų patys arba pasiūlyti jį atlikti kitiems – pavyzdžiui, žmonėms, kuriems teikiate pagalbą. Jei mokysite jo kitus žmones, apačioje pateiktus nurodymus išdėstykite ramiu balsu ir kalbėkite lėtai, kad žmonėms užtektų laiko pajusti tikrą atsipalaiduojančių raumenų poveikį.

Laipsniško raumenų atpalaidavimo pratimas: sakininis tekstas

Kvėpuodami stengsimės palaipsniui atpalaiduoti raumenis, kad pajustumėte skirtumą tarp įsitempusių ir atsipalaidavusių raumenų. Dažnai net nepastebime, koks įsitempęs mūsų kūnas. Šie pratimai padės geriau tai pajusti ir išmokti tą įtampą panaikinti.

Užsimerkite ir atsisėkite kėdėje tiesia nugara. Pėdas atremkite į grindis, pajuskite po jomis esančią žemę. Rankas atpalaiduokite ir pasidėkite ant kelių. Jums įkvėpiant, paprašysiu tam tikrus kūno raumenis įtempti ir sutvirtinti. Įtempdami raumenis ir išlaikydami tą įtempimą, sulaukysite kvėpavimą tol, kol suskaičiuosite iki trijų, tada, kai pasakysiu iškvėpti, juos visiškai atpalaiduosite.

Pradėkime nuo jūsų kojų pirštų...

LĒTAI paaiškinkite žmogui, kaip palaipsniui atpalaiduoti raumenis. Paprašykite įtempti tam tikrą kūno vietą, įkvėpti ir sulaukyti kvėpavimą tol, kol jūs garsiai ir lėtai skaičiuosite: „Įkvėpkite ir sulaukykite kvėpavimą, 1 --- 2 --- 3.“ Tada sakykite: „Iškvėpkite ir atsipalaiduokite.“

Šiek tiek kilstelėkite balsą, sakydami: „Įkvėpkite ir sulaukykite kvėpavimą“, o sakydami „Iškvėpkite ir atsipalaiduokite“, jį šiek tiek nuleiskite.

Žmogus savo raumenis įtempti ir atpalaiduoti turi šia tvarka:

- stipriai surieskite kojų pirštus ir tvirtai juos taip laikykite;
- įtempkite šlaunų ir kojų raumenis;
- įtraukę įtempkite pilvą;
- delnus sugniaužkite į kumščius;
- įtempkite rankas, sulenkdami jas per alkūnes ir tvirtai prispausdami prie viršutinės kūno dalies;
- pečius pakelkite prie ausų;
- įtempkite visus veido raumenis.

Kaskart žmogui iškvėpus ir atpalaidavus tam tikrą kūno dalį, sakykite:

„Dabar pajuskite, kaip jūsų (kojų pirštai, šlaunys, veidas / kakta ir t. t.) atsipalaidavo. Kvėpuokite įprastai. Pajuskite, kaip jį jūsų (kojų pirštus, šlaunis ir t. t.) srūva kraujas.

Dabar smakrą lėtai nuleiskite prie krūtinės. Įkvėpdami, lėtai ir atsargiai galvą sukite ratu į dešinę, iškvėpkite, galvai pradėjus judėti į kairę ir vėl grįžtant prie krūtinės. Įkvėpkite, galvai judant į dešinę nugaros link... iškvėpkite galvai judant į kairę ir žemyn prie krūtinės. Įkvėpkite, galvą sukdami į dešinę nugaros link... iškvėpkite galvą sukdami į kairę žemyn prie krūtinės. Dabar pakeiskite kryptį... Įkvėpkite, galvą sukdami į kairę nugaros link, iškvėpkite galvą sukdami į dešinę ir žemyn prie krūtinės (kartokite du kartus).

Dabar galvą grąžinkite į kūno centrą.

Pastebėkite, kaip nurimo protas ir kūnas.

Dabar pasižadėkite rūpintis savimi kiekvieną dieną.“

E priedas

Pagalbą teikiančios vietos organizacijos

Tuščiuose langeliuose įrašykite vietos organizacijų duomenis



Pagalbos tarnybos	Telefono numeris	Nukreipimas
Pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos		
Greitoji medicinos pagalba		
Valstybinė priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba		
Socialinių paslaugų įstaigos		
Policija		
Pagalba moterims		
Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba		
Teisinė pagalba		
Emocinės paramos linijos		

