Aftësitë Bazë Psikosociale

Një udhëzues për personat që punojnë në përgjigje ndaj COVID-19

IASC Inter-Agency Standing Committee

Përkthimet

Për të shmangur duplikimin, kontaktoni Grupin e Referencës të IASC për Shëndetin Mendor dhe Mbështetjen Psikosociale (IASC Reference Group for Mental Health and Psychosocial Support) (IASC MHPSS RG) (mhpss.refgroup@gmail.com) për kërkesa për përkthime në të gjitha gjuhët.

Të gjitha përkthimet e përfunduara do të postohen në faqen e internetit të Grupit të Referencës IASC.

Nëse krijoni një përkthim ose një përshtatje të këtij dokumenti, vini re që:

- **Ju nuk keni të drejtë të shtoni logon tuaj (ose atë të një agjencie financimi) në dokument.**
- **Në rast përshtatjeje (d.m.th. ndryshime në tekst ose imazhe), përdorimi i logos IASC nuk lejohet. Në çdo përdorim të këtij dokumenti, nuk duhet të ketë sugjerime që IASC mbështet ndonjë organizatë, produkt ose shërbim specifik.**
- **Ju duhet të liçenconi përkthimin ose përshtatjen tuaj nën të njëjtën liçencë ose ekuivalente të Creative Commons. Sugjerohet CC BY-NC-SA 4.0 ose 3.0. Kjo është lista e liçencave të përputhshme: https://creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatiblictions.**
- **Ju duhet të shtoni pohimin e mëposhtëm në gjuhën e përkthimit / përshtatjes: "Ky përkthim / përshtatje nuk është krijuar nga Inter-Agency Standing Committe (IASC). IASC nuk është përgjegjës për përmbajtjen ose saktësinë e këtij përkthimi/adaptimi. Botimi origjinal në anglisht 'Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID-19 Responders.' License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO 'Licenca: CC BY-NC-SA 3.0 IGO është botimi zyrtar dhe autentik."**

Ikonat specifike COVID-19 të përdorura në këtë udhëzues janë ikona të OCHA COVID-19. I gjithë koleksioni i ikonave përfshin simbole për karantinën, distancimin fizik, COVID-19 dhe koronaviruset, parandalimin e infeksionit, testimin, të infektuarit dhe jo të infektuarit, dhe menaxhimin e rasteve. Ato mund të gjenden në https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-covid-19-response.

©IASC, 2020. Ky dokument është publikuar nën liçencën *the 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). Sipas kushteve të kësaj liçence, kjo vepër mund të riprodhohet, përkthehet dhe përshtatet për qëllime jo-komerciale, me kusht që vepra të citohet në mënyrë të përshtatshme.

Versioni në shqip i këtij dokumenti është përkthyer nga: Drieda Zaçe, MD, MSc, PhD; Ilda Hoxhaj, MD, PhD; Adela Sulejmani, MD, Msc; Adi Zaçe dhe Françeska Mataj.

Versioni përfundimtar është revizionuar nga Dr. Neli Demi, mjek psikiatër dhe Dr. Anida Kondakçiu, mjeke anesteziste-reanimatore.

Hyrje

Aftësitë bazë të mbështetjes psikosociale janë në thelb të çdo ndërhyrje të shërbimit ndaj Shëndetit Mendor dhe Përkrahjes Psikosociale. Aftësi të tilla janë gjithashtu të domosdoshme për shumë persona të përfshirë në përgjigjen ndaj COVID-19, qofshin ata punonjës të shërbimit për shëndetin mendor dhe të mbështetjes psikosociale apo jo, ndaj, ky udhëzues është menduar për të gjithë ata që janë të përfshirë në përballjen me pandeminë COVID-19.

Ky Udhëzues mbi Aftësitë Bazë Psikosociale është një projekt nga Grupi i Referencës së Komitetit të Përhershëm për Shëndetin Mendor dhe Mbështetjen Psikosociale në Vendet e Emergjencës. Projekti është mbështetur nga agjencitë anëtare të IASC MHPSS RG, me kontribut të gjerë nga të mbijetuarit COVID-19 dhe ata që janë të përfshirë në përgjigjen ndaj COVID-19, nga të gjithë sektorët në vendet e mëposhtme: Australi, Bangladesh, Bullgari, Bolivi, Kanada, Danimarkë, Republika Demokratike e Kongos , Egjipt, Etiopi, Greqi, Indi, Iraku, Itali, Xhamajk, Kenia, Laos, Liberi, Marok, Birmani, Hollanda, Filipine, Portugali, Ruanda, Afrika e Jugut, Spanja, Sri Lanka, Suedi, Zvicra, Siria, Uganda, Mbretëria e Bashkuar, SHBA. Të gjithë personat e përfshirë iu përgjigjën një pyetësori për të ndihmuar në hartimin e këtij udhëzuesi dhe për t'ia përshtatur sa më mirë nevojave që lidhen me shëndetin mendor dhe mbështetjen psikosociale. Drafti fillestar u vu në dispozicion më pas për komente të mëtejshme nga ana e të mbijetuarve me COVID-19 dhe të atyre që janë të përfshirë në përgjigjen ndaj COVID-19, nëpërmjet rishikimit dhe intervistave të thelluara. Këto komente janë të përfshira në këtë Udhëzues përfundimtar.

Një falënderim i madh shkon për ata që janë të përfshirë në përgjigjen ndaj COVID-19, të cilët përfshijnë furnizuesit dhe shpërndarësit e ushqimeve, forcat e rendit, profesionistët e kujdesit shëndetësor, punonjësit e transportit, menaxherët dhe të tjerët, për plotësimin e pyetësorëve dhe ndikimin që patën në këtë udhëzues. Ky është një udhëzues i zhvilluar për të gjithë ata që përballen me pandeminë COVID-19 në mbarë botën. IASC MHPSSS RG falenderon Espe për ilustrimet në këtë botim.

Shpresojmë që ky udhëzues të ndihmojë në orientimin e atyre që janë të përfshirë në përgjigjen ndaj COVID-19 nga vende të ndryshme, nga sektorë të ndryshëm, se si të ushtrojnë mbështetjen e tyre psikosociale në përballjen e përditshme me COVID-19 dhe si të ndikojnë në mirëqenien e njerëzve me të cilët komunikojnë gjatë kësaj pandemie.

Përmbajtja

Moduli 1: Mirëqenia juaj. 6
Ju nuk mund të kujdeseni për të tjerët nëse nuk kujdeseni për veten, kështu që filloni me ruajtjen e shëndetit dhe mirëqenies tuaj në këtë kohë sfiduese

Moduli 2: Komunikimi mbështetës në marrëdhëniet e përditshme. 9
Si të ndihmoni përmes mënyrës suaj të bashkëveprimit dhe komunikimit

Moduli 3: Ofrimi i mbështetjes praktike..... 12
Të ndihmosh njerëzit që të ndihmojnë veten në mënyrë që të rimarrin kontrollin e situates, të marrin mbështetje praktike dhe të përballojnë më mirë problemet e tyre

Module 4: Mbështetja e njerëzve që po përjetojnë stres. 14
Si të ndihmojmë njerëzit që janë të stresuar dhe si të kuptojmë kur është momenti për të kërkuar ndihmë të specializuar

Moduli 5: Ndihma në situata të veçanta. 17
Burime për të ndihmuar në raste të veçanta, të tilla si puna në azile, forcat e rendit, situata me refugjatët dhe mbështetja ndaj atyre që kanë humbur njerëz të afërt.

Shtojca. 20
Këshilla për menaxherët dhe drejtuesit për të mbështetur mirëqenien e stafit dhe vullnetarëve; burime për aktivitetet e përditshme, "rrathët e kontrollit" dhe relaksimi; dhe një skedë që mund të përdoret për të regjistruar detajet e kontakteve kryesore dhe burimeve në zonën tuaj

A është kjo për mua?

A jeni duke kryer një funksion kyç gjatë pandemisë COVID-19? A është puna juaj thelbësore për mbijetesën e njerëzve të prekur nga COVID-19? Apo për të mbajtur funksionimin e sistemeve dhe shërbimeve për të mirën e të gjithëve?
Nëse po, atëherë ky informacion është për ju!

Ju mund të jeni…

punonjës shëndetësor, p.sh. mjek, infermier, asistent, punonjës social, drejtues

në linjën e parë të përgjigjes, si pjesë e forcave të rendit, shofer ambulance ose zjarrfikës

në furnizimin ose përgatitjen e ushqimit; farmaci; agjensi funerale; transport; qeveri; shërbimet komunale

në mbështetje të njerëzve tuaj të dashur ose miqve, ose personave vulnerabël në komunitetin tuaj

si drejtues ose menaxher në mbështetje të një stafi ose vullnetarëve.

Pse është i rëndësishëm ky informacion?

Shumica e njerëzve do të ndihen të stresuar gjatë pandemisë COVID-19. Mbështetja e mirëqenies emocionale të të tjerëve gjatë kësaj kohe sfiduese është e rëndësishme.[1,2,3] Ju mund të bëni një ndryshim në mirëqenien e njerëzve përmes mënyrës se si ndërveproni dhe komunikoni me ta gjatë përgjigjes ndaj COVID-19, **edhe nëse ndërveprimi është i shkurtër. Informacioni në këtë udhëzues mund të përdoret për të mbështetur cilindo gjatë pandemisë COVID-19: të sëmurët me COVID-19, ata që kanë humbur dikë nga COVID-19, ata që po kujdesen për dikë të prekur me COVID-19, të shëruarit nga COVID-19 ose ata që janë prekur nga kufizimet e COVID-19.**

Çfarë do të mësoj?

Aftësitë bazë psikosociale janë thelbësore për të ndihmuar të tjerët të ndihen më mirë. Në këtë udhëzues, ju do të mësoni se si t'i përdorni këto aftësi për t'u kujdesur për veten dhe si t'i ndihmoni të tjerët të ndihen të mbështetur përmes veprimeve tuaja.

1 IASC (2020) Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak. https://interagencystan-dingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf

2 WHO (2020) Clinical management of severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected. https://www.who.int/publi-cations-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/

Moduli 1

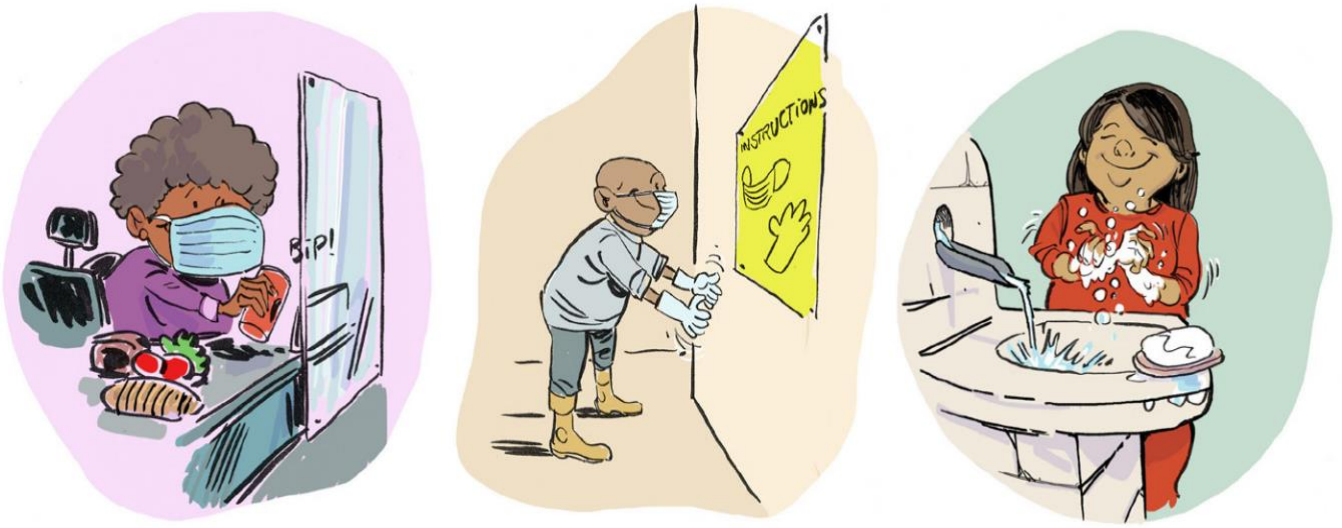
Mirëqenia juaj

Kujdesi për veten dhe anëtarët e tjerë të ekipit ndërsa punoni në përgjigjen ndaj COVID-19 nuk është luks, është përgjegjësi. Ky modul ka të bëjë me mënyrën se si mund të kujdeseni më së miri për veten, për mirëqenien tuaj dhe për të ndihmuar më së miri të tjerët.

Nuk ka përgjigje pa ty

Ti je pjesë thelbësore e përgjigjes ndaj COVID-19.

Njerëzit ndihen të dobishëm kur e dinë se janë duke bërë një ndryshim.



Ka mundësi që gjatë kësaj kohe **të jeni** duke u përballur me shumë kërkesa të reja. **Ju mund:**

- **të punoni me orare të zgjatura, pa burime ose mbrojtje të përshtatshme**
- **të përballeni me stigmatizim dhe diskriminim lidhur me COVID-19**
- **të frikësoheni për sigurinë dhe mirëqenien tuaj dhe atë të të dashurve tuaj**
- **të përballeni me sëmundjen, vuajtjen apo vdekjen.**
- **t'ju duhet të kujdeseni për anëtarë të familjes apo të qëndroni në karantinë, apo**
- **të kuptoni që historitë e atyre për të cilët kujdeseni mbeten me ju edhe pas punës.**

Shumë njerëz mund të ndihen të stresuar dhe të rraskapitur gjatë punës së tyre në përgjigjen ndaj COVID-19. Kjo është e natyrshme duke pasur parasysh situatën e vështirë. Çdokush reagon ndryshe ndaj stresit. Ju mund të përjetoni një ose disa nga simptomat e mëposhtme:

- **simptoma fizike: dhimbje koke, çrregullime të gjumit dhe të të ushqyerit**
- **ndryshime të sjelljes: motivim i ulët për të punuar, përdorim i shtuar i alkoolit ose ilaçeve, heqja dorë nga praktikat fetare / shpirtërore**
- **simptoma emocionale: frikë, trishtim, zemërim.**

Nëse stresi ju pengon vazhdimisht që të kryeni aktivitetet tuaja të përditshme (p.sh. të shkoni në punë) atëherë kërkoni ndihmë të specializuar.

A mund të dalloni shenjat tuaja të stresit? Mendoni për tre gjëra që mund të bëni rregullisht për mirëqenien tuaj.

Ashtu si një makinë ka nevojë për karburant për të ecur përpara, ju keni nevojë të kujdeseni për veten dhe të mbani "rezervuarin" tuaj plot që të mund të vazhdoni përpara. Ndihma në përgjigjen ndaj COVID-19 është një garë e gjatë, **prandaj kushtojini vëmendje çdo ditë mirëqënies suaj.**

Kujdesi për veten tuaj

Mundohuni sa më shumë që të jetë e mundur të veproni në bazë të sugjerimeve të mëposhtme që ju ndihmojnë për të menaxhuar stresin e përditshëm. Zgjidhni ato që funksionojnë më mirë për ju personalisht. Nëse një ditë nuk arrini ta bëni këtë gjë, trajtojeni mirë veten tuaj dhe provoni përsëri të nesërmen.

1 **Përditësohuni me informacion të saktë rreth COVID-19 dhe respektoni masat e sigurisë për të parandaluar infeksionin. Bëni "pushime" nga media kur flitet mbi COVID-19 kur është e nevojshme.**

2 **Hani shëndetshëm, flini mirë dhe bëni aktivitet fizik çdo ditë**

3 **Kryeni një aktivitet që ju pëlqen ose që ju duket kuptimplotë çdo ditë (p.sh. art, lexim, lutje, biseda me një mik).**

4 **Merrni pesë minuta nga dita juaj për të folur me një mik, anëtar të familjes ose një person tjetër të besuar për ndjesitë tuaja.**

5 **Bisedoni me drejtorin, mbikëqyrësin ose kolegët për mirëqenien tuaj në punë, veçanërisht nëse jeni të shqetësuar për punën në përgjigjen ndaj COVID-19**

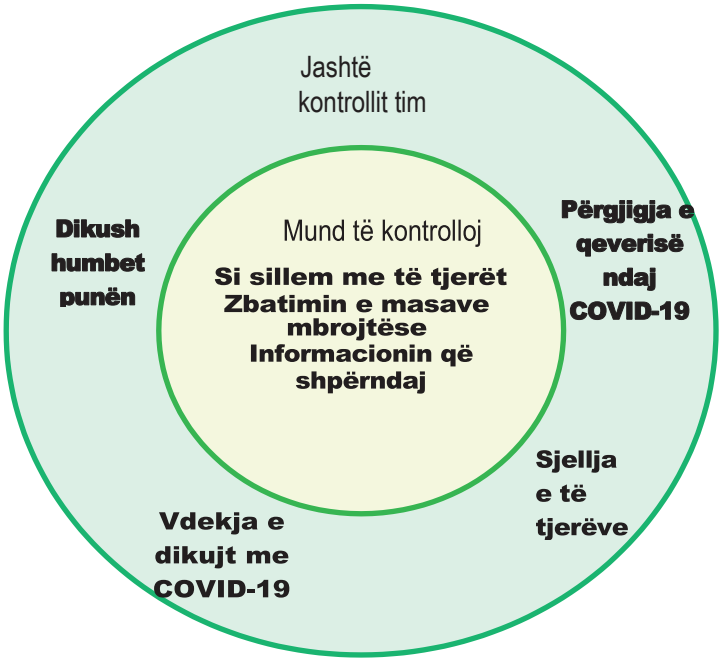
6 **Planifikoni rutinën tuaj ditore dhe ndiqeni (shih shembull axhende ditore, Shtojca B).**

7 **Minimizoni përdorimin e alkoolit, drogës, kafeinës ose nikotinës. Mund të duket se këto ndihmojnë në një periudhë afat-shkurtër, por mund të çojnë në çrregullim humori, ankth, çrregullime të gjumit, deri në agresivitet kur efektet e tyre zbehen. Nëse po abuzoni me ndonjë nga këto substanca, mund të filloni duke zvogëluar sasinë e disponueshme në shtëpi dhe duke gjetur mënyra të tjera për të menaxhuar stresin, p.sh ato të përmendura këtu**

8 **Në fund të ditës bëni një list (në mendjen tuaj apo në letër) të gjërave që keni bërë për të ndihmuar të tjerët ose të arsyeve pse jeni mirënjohës/e, si "U tregova i/e sjell- shëm/e me dike që ishte i/e mërzitur" ose "Jam mirenjohës për ndihmën nga miqtë e mi".**

9 **Jini realist/e për atë që mund dhe nuk mund të kontrolloni. Vizualizimi i rrathëve të kontrollit mund të ndihmojë në këtë. Një shembull i rrethit të kontrollit paraqitet më poshtë, dhe ju mund të plotësoni tuajin në Shtoicën/Aneksin C**

Nëse ndiheni të pafuqishëm për të ndihmuar të tjerët, mund të jetë e dobishme të identifikoni gjërat që mund të kontrolloni dhe ato që janë jashtë kontrollit tuaj. Faleni veten tuaj nëse nuk jeni në gjendje të bëni diçka në një situatë të caktuar



10 **Provoni një aktivitet për tu relaksuar – vini re se çfarë funksionon për ju. Mund të gjeni diçka që funksionon apo ka funksionuar më parë. Gjithashtu mund të provoni një nga aktivitetet më poshtë:**

- **frymëmarrje e ngadaltë (shikoni udhëzimet në faqen 14);**
- **gjimnastikë, kërcimi, lutjet apo joga;**
- **relaksimi muskular progresiv (shikoni udhëzimet në Shtojcën D).**

Për menaxherët dhe drejtuesit: Informacioni se si të mbështesni grupin tuaj mund të gjendet në Shtojcën A.

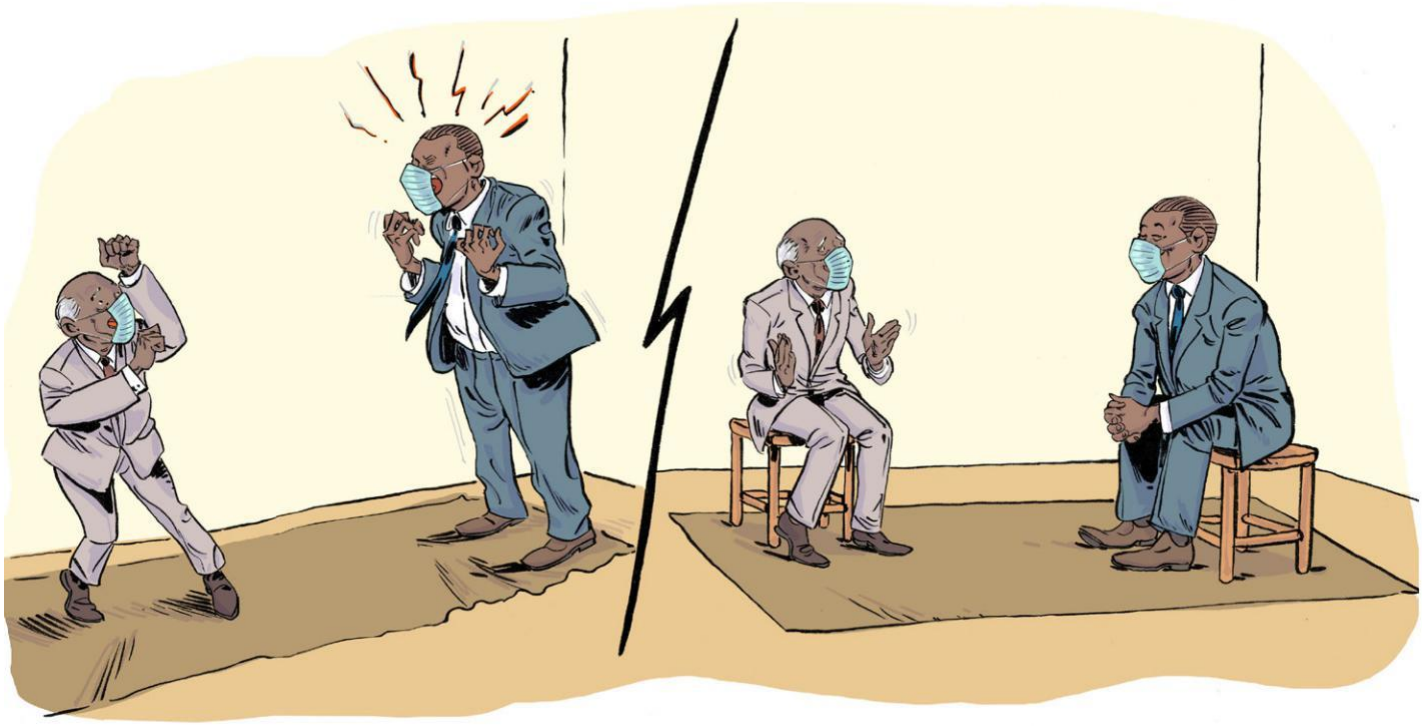
Rasti i Patrikut

Patrikut i pëlqen puna si udhëheqës i komunitetit të tij. Sidoqoftë, gjatë krizës COVID-19, shumë anëtarë të komunitetit kanë humbur punën dhe nuk përballojnë dot blerjen e ushqimeve. Ka zëra se COVID-19 nuk është i vërtetë, por një mashtrim. Njerëzit filluan të merrnin në telefonon Patrikun, dhe t'i kërkonin ndihmë dhe para.

Patriku filloi të punonte me orë të zgjatura duke dëgjuar problemet e anëtarëve të komunitetit. Ai ndihej i pafuqishëm dhe i çorientuar mbi mënyrën më të mirë për t'i ndihmuar, madje në ndonjë rast humbi dhe durimin. Ai e kuptoi se duhej te bënte diçka për tu kujdesur për veten.

Patriku hartoi një program ditor. Ai la kohë mënjanë për të qenë me familjen dhe për të shëtitur çdo ditë. Ai bëri një "rreth kontrolli" dhe kuptoi se nuk mund të bënte asgjë për punët e humbura të njerëzve, kështu që mendoi për mënyra se si t'ua shpjegonte me mirësi këtë të tjerëve nëse e pyesnin. Ai gjithashtu identifikoi mënyra se si mund të mbështeste të tjerët: duke i dëgjuar dhe ndihmuar njerëzit për të mbështetur njëri-tjetrin.

Pas një jave, Patriku u ndje më i qetë, ishte në gjendje t'u fliste me respekt anëtarëve të komunitetit dhe të bënte punën e tij më mirë dhe në një periudhë më të gjatë kohe.



Burime të tjera mbi kujdesin për veten dhe ekipin tuaj

Mund të lexoni më shumë rreth kujdesit për veten në këto burime

Ndihma e Parë Psikologjike (Psychological First Aid – PFA)

Udhëzesi PFA për Punonjësit e Terrenit **(WHO, WTF and WVI, 2011), në gjuhë të ndryshme** https://bit.ly/2VeJUX7

PFA në distancë gjatë pandemisë COVID-19, udhëzim i përshtatur **(IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, March 2020)** https://bit.ly/2RK9BNh

Info një-faqëshe mbi përballimin e stresit gjatë COVID-19 (WHO)

Informacion i ilustruar i lehtë për tu lexuar https://bit.ly/2VfBfUe

Ditari 14-ditor i Mirëqenies

Kalendar interaktiv dhe kreativ për të përcaktuar strategjitë tuaja përballuese https://bit.ly/3aeypmH

Stigma Sociale që shoqëron COVID-19

Një udhëzes për të parandaluar dhe adresuar stigmën sociale (IFRC, UNICEF, WHO) https://bit.ly/3czCZh5

Të bësh çfarë është e rëndësishme në kohëra stresuese: Një Udhëzes i ilustruar (WHO)

Një udhëzues i ilustruar i lehtë për tu lexuar me informacione dhe aftësitë e duhura për të menaxhuar stresin. Teknika që mund të aplikohen lehtësisht për pak minuta çdo ditë https://bit.ly/3aJSdib

Moduli 2

Komunikimi mbështetës në marrëdhëniet e përditshme

Pandemia COVID-19 është stresuese dhe bën që shumë njerëz të ndihen të izoluar, të frikësuar dhe të hutuar. Ndërveprimet e përditshme mund të përdoren për të mbështetur të tjerët dhe mund të transformojnë mirëqenien e atyre që ju rrethojnë

Mënyra si e shfaqni veten në ndërveprimet e përditshme (toni i zërit, sjellja, prezantimet) mund të ndikojnë në mënyrën se si njerëzit:

- **Ju shohin:** nëse ata ju besojnë, ju pëlqejnë.
- **Përgjigjen ndaj jush:** nëse ata ndjekin këshillat tuaja, bëhen agresivë, janë të qetë, ju kërkojnë mbështetje.
- **Marrin veten:** sa më të mbështetur të ndihen aq më shpejt e marrin veten fizikisht dhe emocionalisht.

Mbështetni të tjerët që të ndihen mirë në praninë tuaj

Një person që të ndihet i mbështetur nga ju, së pari duhet të ketë besim tek ju dhe të ndihet rehat me ju. Edhe kur dikush shfaqet agresiv ose i hutuar, ju mund të komunikoni në mënyrë më efektive (dhe të qetësoni një situatë të tensionuar) duke u afruar në një mënyrë të respektueshme. Sugjerimet "bëj" dhe "mos bëj" janë paraqitur më poshtë- sigurohuni t'i përshtatni ato për kontekstin tuaj kulturor.

Mendoni për një moment kur jeni ndjerë të mbështetur nga dikush që sapo keni takuar. Si ju ka folur ai? Çfarë qëndrimi mbajti?

Bëj	Mos bëj
Mbaj një qëndrim të relaksuar	Mos kryqëzo krahët
Shiko personin	Mos shiko përreth, në dysheme ose në telefon
Realizo kontakt sy më sy të përshtatshëm kulturalisht në mënyrë që të ndihmosh personin të ndihet i/e qetë dhe i/e dëgjuar	Mos shiko ngultas personin
Prezanto qartë veten - emrin dhe rolin tënd	Mos e merr të mirëqenë që personi të njeh dhe e di cfarë roli keni
Mba një ton zëri të qetë dhe të butë, me një volum të moderuar	Mos bërtit, mos fol shumë shpejt
Nëse personi nuk mund ta shohë fytyrën tënde, përpiqu të vendosësh një fotografi të vetes të bashkangjitur te veshja (p.sh. nëse ke vënë maskë)	Mos e merr të mirëqenë që personi e di sesi dukesh nëse je duke veshur mjete mbrojtëse personale (psh.maskë)
Sigurohu që ata ndihen të qetë të flasin me ty, p.sh. “Nuk ndjeheni në siklet të flisni me mua (një burrë)? Nëse dëshironi të flisni me një grua, kolegja ime mund të flasë me ju “	Mos e merr të mirëqenë që personi ndihet rehat të flasë me ju
Nëse dikush flet një gjuhë të ndryshme nga jotja, përpiqu të komunikosh nëpërmjet një përkthyesi (ose anëtari të familjes) dhe t’i sigurosh ata.	Mos e merr të mirëqenë që personi flet të njëjtën gjuhë me ju
Ruaj distancën fizike për të zvogëluar infeksionin nga virusi SARS-CoV-2 dhe sqaroni arsyen, p.sh. takohu në një dhomë të madhe, përmes ekranit ose telefonit	Mos e rreziko veten dhe të tjerët ndaj COVID-19 duke anashkaluar rregullat e distancimit fizik

Rasti i Davidit

Davidi punon në një dyqan lagjeje, dhe shumë njerëz varen prej tij për blerjen e ushqimeve. Kur njerëzit vijnë në dyqan, Davidi qëndron prapa banakut krahëhapur dhe i sheh në sy klientët duke i përshëndetur i buzëqeshur.

Shumë klientë tregojnë që qëndrimi miqësor i Davidit i ndihmon ata të ndihen më pak të vetmuar.

Mbështetni të tjerët duke i dëgjuar

Dëgjimi është pjesa më thelbësore e komunikimit mbështetës. Në vend që të jepni menjëherë këshilla, lërini njerëzit të flasin në kohën e tyre dhe dëgjoni me kujdes në mënyrë që të kuptoni me të vërtetë situatën dhe nevojat e tyre, ndihmojini të ndihen të qetë dhe të jenë në gjendje të ofrojnë ndihmën e duhur që është e dobishme për ta. Mësoni të dëgjoni:

duke i kushtuar vëmendjen tuaj

duke dëgjuar shqetësimet e tyre

me kujdes dhe duke treguar respekt dhe ndjeshmëri

Jini të vetëdijshëm si për **fjalët** ,si për **gjuhën e trupit.**

Fjalët

Përdorni shprehje që tregojnë ndjeshmëri ("Ju kuptoj shumë mirë") si dhe pranoni humbjet apo ndjenjat e vështira që personi ndan me ju ("Më vjen keq për këtë që dëgjova", "Duket si një situatë e vështirë").

Gjuha trupore

Përfshin shprehjet e fytyrës, kontaktin me sy, gjestet si dhe mënyrën se si qëndroni ulur apo në këmbë në raport me personin tjetër

Sigurohuni që të flisni dhe të silleni në mënyre të respektueshme, në përputhje me kulturën, moshën, gjininë dhe fenë e personit. Mos i bëni presion personit të flasë nëse nuk dëshiron.

Rasti i Asmas

Asma është një infermiere që punon në një qendër shëndetësore. Një nga pacientët e saj, Fatima, ka COVID-19. Fatima i thotë Asmës se i mungon familja dhe se ka frikë se mund të përkeqësohet. Asma heq fletoren e saj mënjanë për të treguar që po i kushton vëmendje Fatimes, ulet dhe e shikon Fatimen në sy ndërsa ajo flet. Asma tund kokën dhe thotë "Kjo është një situatë kaq e vështirë", "Unë e kuptoj që të mungon familja", "Duhet të jetë e vështirë të mos mund t'i shohësh ". Më vonë, Fatima i thotë Asmas, "Faleminderit që me dëgjove, nuk ndihem më vetëm, ti më dhe kohë dhe vëmendje

Kur komunikoni në distancë (p.sh. përmes telefonit):

- **Nëse flisni për një temë të ndjeshme, sigurohuni që personi është në gjendje të flasë**, p.sh. "*Po ju telefonoj për t'ju folur për shqetësimin tuaj shëndetësor. A jeni në gjendje të flisni lirshëm në këtë moment? Ju mund të përgjigjeni thjesht po ose jo.*
- **"Sqaroni çdo keq-komunikim ose keqkuptim**, p.sh. "Eshtë ndryshe, tani ne po flasim përmes telefonit, dhe nuk jam e sigurt se çfarë doje të thoje kur the... a mund të ma shpjegosh më tej?
- **Lejoni pauza kur personi qëndron në heshtje.**
- **Bëni komente të dobishme për të normalizuar** heshtjen si "*Cdo gjë është në rregull, merrni kohën tuaj", "Unë jam këtu kur ju doni të flisni"*
- **Mundohuni të minimizoni ndërprerjet**, p.sh. "*Unë nuk ju degjoj mire, a do të ishte e mundur të shkoni në një zonë më të qetë?"* **Sigurohuni që të jeni në një zonë të qetë kur telefononi të tjerët.**
- **Nëse është e mundur, nxitni personin që t'ju shohë dhe t'ju dëgjojë kur flisni. P.sh, nëse ka një dritare, flisni me ta në telefon jashtë dritares së tyre në mënyrë që ata t'ju shohin, ose nëse është në dispozicion mund të përpiqeni të përdorni video**

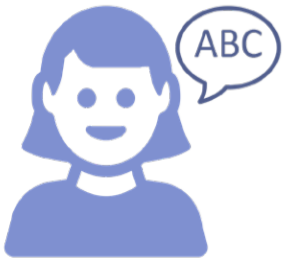
Të dëgjuarit aktiv është një teknikë për të dëgjuar në mënyrën e duhur dhe për një komunikim mbështetës. Përfshin 3 hapa:

Dëgjoni me vëmendje

- **Përpiquni seriozisht që të kuptoni këndvështrimin dhe ndjenjat e personit.**
- **I lejoni që të flasin; qëndroni i/e heshtur deri sa të mbarojnë.**
- **Shmangni shpërqëndrimet – a është ambjent i zhurmshëm? Mund të shkoni në një vend më të qetë? A mundeni të qetësoni mendjen tuaj dhe të përqëndroheni tek personi dhe tek ajo çfarë po thotë?**
- **Jini i ngrohtë, i hapur dhe i qetë në mënyrën sesi prezantoni veten.**

Përsërisni

- **Përsërisni mesazhet dhe fjalët kyçe të thëna nga personi, p.sh. "Ju po thoni që të kujdeseni për fëmijët tuaj ndërkohë që edhe punoni, është shumë e lodhshme".**
- **Kërkoni sqarime nëse ka diçka që nuk keni kuptuar, p.sh. "Unë nuk ju kuptova mirë se çfarë donit të më thoni, mund të ma shpjegoni edhe njëherë ju lutem?"**

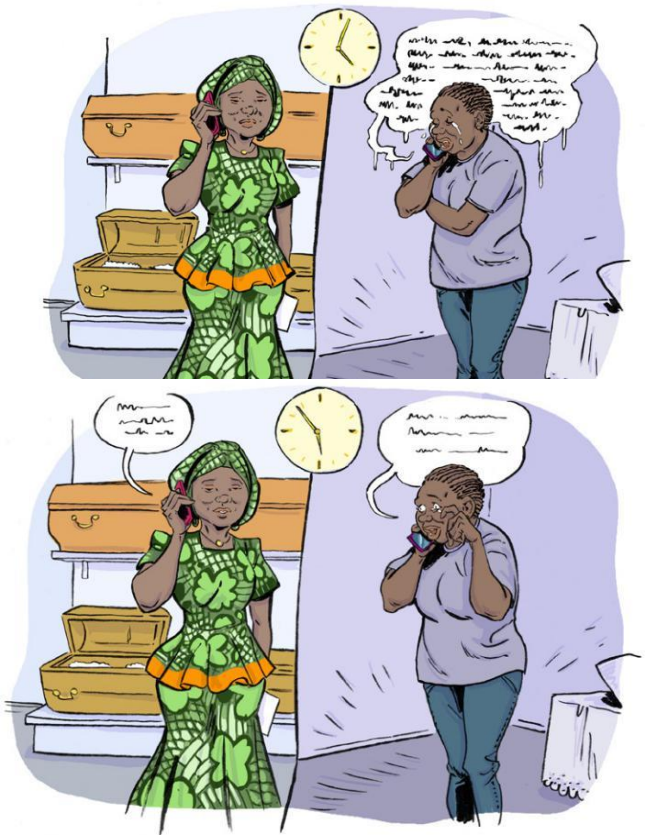


Përmblidhni në fund atë që keni kuptuar

- **Veçoni dhe pasqyroni pikat kryesore për të cilat personi ka folur, në mënyrë që ata ta dinë se i keni dëgjuar dhe gjithashtu të jeni të sigurt se i keni kuptuar saktë, p.sh. "Nga ajo që sapo thatë, unë kuptoj që kryesisht ju shqetësoheni në lidhje me [përmblidhni shqetësimet kryesore që ata kanë shprehur] apo jo?"**
- **Përshkruani çfarë keni dëgjuar në vend që të interpretoni si ndihen ata lidhur me situatën (p.sh. mos thuaj: "Ju duhet të ndiheni tmerrësisht keq / të shkatërruar"). Mos i gjykoni!**

Rasti i Precious

Precious, punonjëse në një agjensi funerale, mundi të përdorte dëgjimin aktiv për të mbështetur Grace:
Grace**: Përshëndetje, më duhet të caktoj një varrim për vëllain tim i cili ka... [ngashërehet]**
Precious: **Në rregull, merrni kohën tuaj. Duket që po kaloni një kohë të vështirë. [10 sekonda heshtje]**
Grace: **Mirë, unë këtu jam. Po faleminderit. Eshtë kaq e vështirë - nuk mund të besoj që kjo ka ndodhur**
Precious: **Unë e kuptoj se sa e trishtë është kjo për ju.**
Grace: **Thjesht nuk dua që kjo të jetë e vërtetë.**
Precious: **Hmmm, unë jam këtu duke dëgjuar.**
Grace: **E kam dashur shumë vëllain – ishim shumë të lidhur. Ai ishte shoku im më i mirë. Dhe sot ai ndërroi jetë.**
Precious: **Duket që vëllai juaj ishte shumë i rëndësishëm për ju - shoku juaj më i mirë.**
Grace: **Po ai ishte shoku im më i mirë ... është kaq e vështirë... Mbaj mend të gjitha momentet e bukura që kemi kaluar së bashku [qesh pak].**
Precious: **Sa mirë që i mbani mend edhe momentet e argëtimit.**
Grace: **Po, më kthehet buzëqeshja kur mendoj kohërat e bukura. Faleminderit e dashur, me vërtet më ke ndihmuar të ndihem më mirë.**
Precious: **Sigurisht, jam e lumtur t'ju mbështes në këto kohë të vështira.**
Grace: **Tani jam gati të diskutojmë se çfarë mund të bëjmë në lidhje me funeralin.**



Moduli 3

Ofrimi i mbështetjes praktike

Njerëzit e prekur nga pandemia COVID-19 mund të kenë nevoja si:

Informacion në lidhje me COVID-19 (psh. simptomat, aksesi ndaj mjekimit, si të kujdesen për të tjerët, si të mbrojnë veten, përditësim për situatën lokale, ndikimi në punë).

Aksesi ndaj ushqimit, gjërave të tjera thelbësore dhe shërbimeve të nevojshme gjatë distancimit fizik dhe humbjes së të ardhurave.

Aksesi në ritualet alternative të varrimit kur dikush ka ndërruar jetë.

Mënyra për t'u siguruar se të afërmit nën përgjegjësi (psh. fëmijët) janë nën përkujdesje edhe nëse kujdestari i tyre është në spital ose në izolim.

Ofrimi i informacionit ose mjeteve dhe shërbimeve themelore

Ofrimi i informacionit:

Keqinformimi dhe "fake news" (lajme të rreme) janë të zakonshme gjatë pandemisë së COVID-19. Për të siguruar informacion të qartë dhe të saktë:

- **Përdorni një gjuhë të qartë dhe të saktë, lehtësisht të kuptueshme. Sigurohuni që të përdorni fjalor të përshtatshëm për moshën dhe zhvillimin intelektual të publikut. Shmangni përdorimin e fjalëve zhargon dhe të një gjuhe teknike.**
- **Jepni informacion nga burime me besueshmëri të lartë si Organizata Botërore e Shëndetësisë.**
- **Përpiquni të keni materiale të shkruara në gjuhët më të rëndësishme të shoqëruara me ilustrime**
- **Nëse është e nevojshme, përdorni një përkthyes.**
- **Nëse nuk jeni të informuar mbi një çështje, më mirë tregohuni të sinqertë sesa të supozoni.**

Ofrimi i mjeteve themelore:

Ju mund të keni mundësinë të ofroni mjete dhe shërbime bazike për të tjerët, si ushqim, ujë ose bërja e pazareve. Sidoqoftë, nuk duhet të ndjeni përgjegjësinë për t'i plotësuar të gjitha këto. Jini të vetëdijshëm për çfarë është e mundur për ju.

Rasti i Prijas dhe Depakut

Prija jeton në një komunitet të mbipopulluar. Një nga fqinjët e saj, Depak, është një burrë i moshur i cili jeton vetëm. Prija i telefon dhe e pyet si është. Ai thotë se nuk ka mundur të dalë për të blerë ilaçet e tensionit që merr zakonisht. Prija shkon të bëjë pazarin çdo javë dhe shkon në farmaci të bleje ilaçet e tij. Ata kanë caktuar një vend jashtë shtëpisë, ku Depak vendos lekët dhe Prija ilaçet. Në këtë mënyrë, ata nuk kanë kontakt të afërt fizik.

Kontakti me individë të tjerë që ofrojnë mbështetje praktike

Për tu lidhur në mënyrë efektive me ofruesit e këtyre shërbimeve, bëni një listë të gjithë organizatave që veprojnë në zonën tuaj, dhe mënyrave të aksesit (Plotësoni tabelën në Shtojcën E). Sigurohuni që të lidheni shpejt me njerëz të shqetësuar, ose me ata që kanë nevojë për ushqim, ujë, strehim, shërbim mjekësor urgjent ose shërbim social, për të garantuar mbrojtjen dhe sigurinë e tyre. **Qëndroni në kontakt me këta njerëz nëse e mendoni të arsyeshme!**

Të ndihmosh të tjerët që të ndihmojnë veten

Në mënyrë që të marrin veten, disa individë e kanë të nevojshme të ndiejnë se kanë në kontroll jetën e tyre. Mënyra më e mirë për t'i ndihmuar të tjerët është duke i ndihmuar ata të ndihmojnë veten. Duke vepruar kështu ju do të keni më shumë kohë dhe energji për t'i ndihmuar ata.

Metoda NDALO-MENDO-VEPRO mund të përdoret për të ndihmuar të tjerët për përballimin e problemeve.

NDALO **Ndihmoni personin që të bëjë një pushim dhe të analizojë cilat probleme janë më urgjente. Ndihmoni personin të përdorë "rrathët e kontrollit" për të identifikuar dhe veçuar një problem që mund t'i gjejë zgjidhje.**

MENDO **Inkurajoni personin të mendojë mënyra për zgjidhjen e problemit. Pyetjet e mëposhtme mund të ndihmojnë:**

- **Çfarë keni bërë në të kaluarën për të tejkaluar probleme të tilla?**
- **Çfarë keni provuar të bëni për momentin?**
- **A është dikush që mund t'ju ndihmojë me zgjidhjen e problemit (psh. miq, të afërm ose organizata)?**
- **A kanë personat që ju njihni probleme të ngjashme? Si i kanë zgjidhur?**

VEPRO **Ndihmoni personin të zgjedhë një mënyrë për të përballuar problemin. Nëse nuk fuksionon, inkurajoni personin që të gjejë një zgjidhje tjetër.**

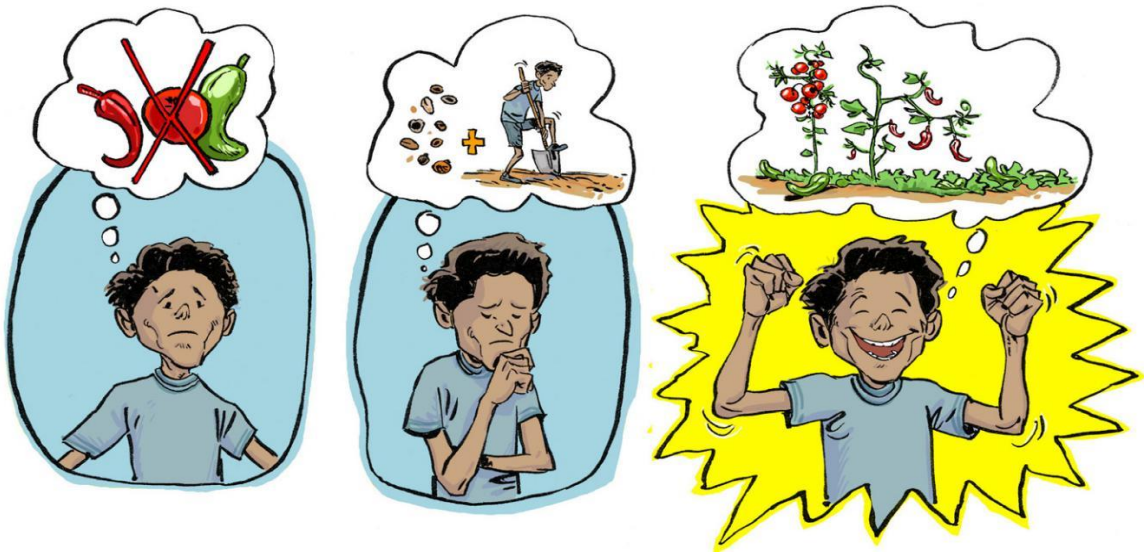
Rasti i Ahsanit dhe Mohamedit: Ndalo-Mendo-Vepro

Mohamed duket i mbingarkuar nga problemet e tij. Ahsan është duke e mbështetur.

NDALO: **Ahsani ndihmon Mohamedin të identifikojë dy problemet e tij më urgjente. Ai e përsërit këtë që të sigurohet nëse e ka kuptuar: "Shqetësime për ushqyerjen e familjes dhe shqetësime nëse gruaja sëmuret me COVID-19". Për të ndihmuar Mohamedin të zgjedhë një problem, Ahsani e pyet: "A mund të bësh diçka rreth kësaj?" Mohamedi vendos se mund të bëjë diçka për të dy problemet e tij. Ai vendos se ushqyerja e familjes është parësore për momentin.**

MENDO: **Ahsani i kërkon Mohamedit të mendojë për të gjitha mënyrat për të ushqyer familjen. Ai i kërkon atij të sugjerojë çdo zgjidhje të mundshme, qoftë ajo jorealiste ose e pamenduar. Mohamed e ka të vështirë të japë mendim, prandaj ai kërkon ndihmën e bashkëshortes, e cila e ndihmon të mendojë për zgjidhje. Së bashku, ata konsiderojnë këto rrugëzgjidhje:**
Të lypin për ushqim/ Të mbjellin fruta dhe perime/ Të kontaktojnë organizata jo-qeveritare ose mensa/ Të punojë te fqinjët në shkëmbim të ushqimit.

VEPRO: **Ahsan i kërkon Mohamedit të zgjedhë një nga mënyrat e zgjidhjes te lista e tij dhe ta provojë atë. Mohamed ka disa fara bimësh dhe dëshiron të prodhojë vetë ushqimin e tij, por kjo kërkon kohë. Të lypë ushqim nga të tjerët do ta vendoste në rrezik për t'u infektuar. Mohamed vendos të kontaktojë organizatat lokale jo-fitimprurëse për ushqim për momentin dhe të fillojë të mbjellë perime në kopshtin e tij për të ardhmen. Ahsan i jep atij numrat e organizatave, të cilave Mohamed mund t'u telefonojë.**



Moduli 4

Mbështetja ndaj njerëzve që po përjetojnë stres.

Shenjat e stresit

Stresi është një reagim i natyrshëm, të cilin të gjithë e përjetojnë. Shenjat e stresit mund të përfshijnë:

- **reagime emocionale: ndjesi trishtimi, zemërimi, frike, etj.**
- **reagime të sjelljes: mungesa e motivimit, shmangia e bërjes së aktiviteteve, të qenurit i/e dhunshëm/e, etj.**
- **reagime fizike: dhimbje koke, dhimbje muskulore, dhimbje shpine, probleme me gjumin, mungesë oreksi, etj.**

Mbështetja ndaj njerëzve që po përjetojne stres

Aftësitë mbështetëse të komunikimit të përshkruara në Modulin 2 mund të jenë të mjaftueshme për të ndihmuar dikë të ndihet më mirë. Nëse një person kërkon më shumë mbështetje, informacionet e mëposhtme mund të ndihmojnë.

Së pari inkurajoni personin të mendojë diçka që ata mund të bëjnë për t'u ndjerë më mirë

Njerëzit mund të kenë aktivitete që bëjnë për të ndihmuar veten e tyre në situata stresuese. Për të mbështetur ata të përdorin këto njohuri, pyesni personin, "Çfarë ju ka ndihmuar më parë kur jeni ndjerë në këtë mënyrë?" ose "Çfarë bëni aktualisht për të ndihmuar veten tuaj të ndiheni më mirë? " Ju mund t'u ofroni ndihmë nëse ata nuk arrijnë të mendojnë për diçka, p.sh. "A ka ndonjë njeri që mund t'ju ndihmojë?"; "A ka ndonjë aktivitet që ju pëlqente ta bënit më parë dhe mund ta bëni tani?". Nëse një person nuk mund të mendojë për asgjë që mund të bëjë për të ndihmuar veten, ju mund t'i jepni këshilla si ato në kutinë përkrah.

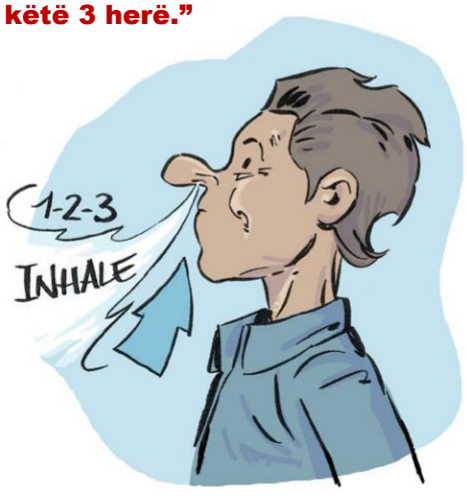
Këshilla mbi aktivitete që personi mund të provojë të bëjë në mënyrë që të ndihet më mirë

- **Bëni një listë të të gjitha gjërave për të cilat jeni mirënjohës (në mendjen tuaj ose shkruajeni në letër).**
- **Mundohuni të gjeni kohë për të bërë një aktivitet që ju pëlqen (hobi) ose që për ju ka shumë rëndësi çdo ditë.**
- **Kryeni aktivitet fizik, shëtisni, kërceni**
- **Bëni diçka krijuese, siç është arti, muzika, punime dore ose të shkruarit.**
- **Dëgjoni muzikë ose radio.**
- **Flisni me një mik ose një anëtar të familjes.**
- **Lexoni një libër ose dëgjoni një audiolibër**

Provoni një aktivitet relaksimi

Nëse dikush duket i shqetësuar ose i stresuar, mund të provojë të marrë frymë ngadalë pasi kjo mund ta ndihmojë.
Thuajini: "Unë kam një teknikë e cila mund të të ndihmojë të ndihesh më i qetë kur je i stresuar. Ajo përfshin disa frymëmarrjeve të ngadalta njëra pas tjetrës. A je dakord që të përpiqemi ta bëjmë këtë së bashku?"
Nëse personi është dakord, atëherë vazhdoni: "Së bashku me mua, merrni frymë përmes vrimave të hundës ndërsa numëroni deri në 3. Mbani supet poshtë dhe lini ajrin të mbushë mushkëritë dhe pastaj nxirreni ngadalë përmes gojës ndërkohë që numëroni deri në 6. A je gati? Do ta përsërisim këtë 3 herë."

Kjo strategji nuk do të mund të ndihmojë çdo njeri, dhe nëse personi ndjen shqetësim ndalojeni ushtrimin



Rasti i Jozefinës dhe Julias

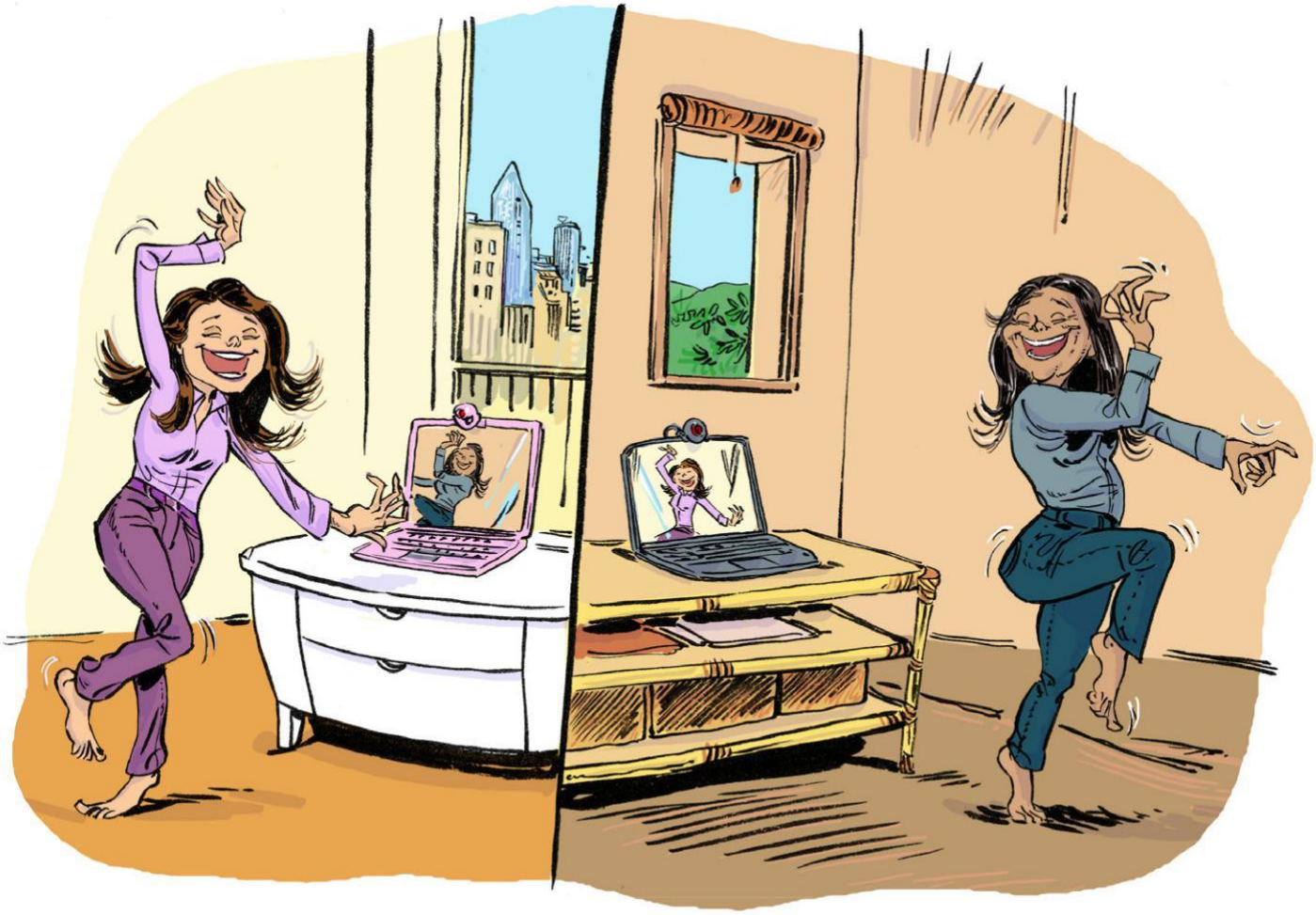
Partneri i Jozefinës ndodhet në spital me COVID-19. Ajo është aq shumë e shqetësuar për të saqë nuk po fle natën, nuk ka oreks dhe ka dhimbje shpine.

Jozefina po flet në telefon me kolegen e saj, Julia, dhe i tregon asaj se si ndihet. Julia e dëgjon dhe i shpreh mbështetjen e saj.
Ajo pyet Jozefinën nëse ka ndonjë gjë që ajo mund të bëjë për t'u ndjerë më mirë.
Jozefina është aq e lodhur sa ajo nuk mund të mendojë për asgjë në këtë moment.

Ka shumë dhimbje shpine.....

Ajo e kupton që ka qenë shumë kohë në shtëpi pa ecur ose lëvizur dhe vendos të bëjë pak gjimnastikë dhe të kërcejë gjatë mëngjesit, ashtu siç bënte zakonisht me partnerin e saj. Julias i duket ide shumë e mirë dhe i propozon t'i bashkohet edhe ajo përmes telefonit ose me video-thirrje në mëngjes për pak gjimnastikë dhe për të kërcyer sëbashku.

Jozefina është e lumtur për këtë sugjerim dhe për faktin që kolegia e saj do të bashkohet me të.



Kur dikush po përjeton shqetësime serioze

Shenjat e stresit të përshkruara më sipër janë normale dhe mund të luhaten me kalimin e kohës. Disa njerëz mund të kenë reagime më afatgjata dhe më të forta. Në këto raste, ata mund të përjetojnë shqetësim të thellë. Ndjenja e shqetësimit është një reagim normal ndaj rrethanave të jashtëzakonshme, por mund t'i pengojnë njerëzit të funksionojnë si më parë. Në një situatë si kjo, ka të ngjarë që do të duhet të referoni personin për ndihmë të specializuar. Shenjat se personat po përjetojnë shqetësime serioze përfshijnë ndjesi si:

Çfarë të bëni kur ndeshni dikë në gjendje të vështirë ankthi?

1 Siguria në rradhë të parë! **Sigurohuni që ju, personi që po ndihmoni dhe të tjerët përreth janë të sigurt nga dëmtimi. Nëse ndiheni të pasigurt, largohuni dhe kërkoni ndihmë. Nëse mendoni se personi mund të dëmtojë veten, kërkoni ndihmë (pyesni një koleg, thirrni urgjencën). Merrni masa parandaluese kundër infeksionit me COVID-19 (p.sh. distancimi fizik). MOS vendosni veten në rrezik.**

2 Bëni të ditur se kush jeni; **prezantoni veten qartë dhe me respekt - emrin tuaj dhe çfarë roli keni duke shpjeguar që jeni atje për të ndihmuar. Pyetini për emrin e tyre në mënyrë që tu drejtoheni.**

3 Ruani qetësinë: **Mos i bërtisni personave dhe mos i kufizoni fizikisht.**

4 Dëgjoni: **Përdorni aftësitë tuaja komunikuese, siç përshkruhen në Modulin 2. Mos ushtroni presion tek personi që të flasë. Jini të durueshëm dhe sigurojini ata që jeni aty për t'i ndihmuar dhe dëgjuar.**

5 Ofroni qetësi dhe informacion praktik: **nëse është e mundur ofroni një vend të qetë për të folur, ujë apo një pije tjetër jo alkoolike apo një mbulesë. Këto veprime qetësuese do t'i ndihmojnë personat të ndihen të sigurt. Pyetini ata se për çfarë kanë nevojë dhe mos e merrni të mirëqenë se e dini.**

Nëse po flisni në telefon, përpiquni të qëndroni në linjë me ta derisa të qetësohen dhe/apo ju të mund të kontaktoni shërbimin e urgjencës që të mund t'i ndihmojë. Sigurohuni që ata janë të qetë dhe në gjendje të flasin.

6 Ndihmoni njerëzit të rimarrin kontrollin:

a) **Nëse janë të shqetësuar, i përkrahni që të marrin frymë ngadalë - shihni teknikën "frymëmarrje e ngadaltë" në faqen 14.**
b) **Nëse nuk janë të ndërgjegjshëm se ç'po ndodh, kujtojini se ku ndodhen, ditën e javës dhe kush je ti. Kërkojini të vërejnë një gjë në mjedisin përreth (p.sh. "Emërtoni një gjë që shihni ose dëgjoni").**
c) **Ndihmojini të përdorin mënyrën e tyre të përballimit të situatave stresuese dhe të vihen në kontakt me njerëzit që i ofrojnë mbështetje.**

7 Ofroni informacion të qartë: **Jepini personave informacion të besueshëm për t'i ndihmuar që të kuptojnë situatën, si dhe çfarë ndihme është e disponueshme. Sigurohuni që të përdorni fjalë të kuptueshme (jo fjalë të komplikuara). Jepni mesazhe të thjeshta dhe përsëritini apo shkruajini nëse është e nevojshme. Pyetini nëse e kanë kuptuar apo nëse kanë pyetje.**

8 Qëndroni me personin: **Përpiquni mos ta lini vetëm. Nëse nuk mund të rrini me të, gjeni një person të sigurt (koleg, mik) deri sa të gjeni ndihmën e nevojshme apo personi të ndihet më i qetë.**

9 Referoni në shërbime të specializuara: **Mos i kapërceni kufijtë e asaj që dini të bëni. Lejoni të tjerë me aftësi më të specializuara si, mjekët, infermjerët, këshilluesit apo profesionistët e shëndetit mendor që të kujdesen më tutje. U mundësoni personave mbështetje të specializuar, apo sigurohuni që ata të kenë informacionin e duhur të kontakteve dhe udhëzime të qarta për akses në ndihmë të specializuar.**

Ndihma në situata të veçanta

Këtu janë renditur disa situata që kërkojnë konsiderata të veçanta gjatë pandemisë COVID-19.

6

Sigurohuni që njerëzit në situata vulnerabile ose të margjinalizuara të mos anashkalohen

Çdokush mund të jetë në një situatë vulnerabile ose të margjinalizuar në momente të ndryshme të jetës së tij. Për shkak të pengesave, paragjykimeve dhe opinionit negativ që lidhen me aspekte të veçanta të identitetit të tyre, disa njerëz do të përballen me këto situata më shpesh dhe me më shumë ashpërsi. Këta njerëz kanë nevojë për vëmendje të veçantë gjatë pandemisë COVID-19. Këtu përfshihen:

- **njerëzit në rrezik ose pre e dhunës ose diskriminit (p.sh. njerëzit që përjetojnë dhunë në bazë të gjinisë dhe/ose dhunë nga partneri, e cila mund të përshkallëzohet gjatë masave kufizuese të lëvizjeve gjatë pandemisë, njerëz të komunitetit LGBTQI, pakicat minoritare, migrantët, refugjatët, njerëzit me aftësi të kufizuara)**
- **të moshuarit, veçanërisht ata që kanë probleme me kujtesën (p.sh. ata me demencë)**
- **gratë shtatzëna dhe njerëzit me probleme shëndetësore kronike që kanë nevojë për përdorim të rregullt të shërbimeve**
- **njerëzit me aftësi të kufizuara, përfshirë çrregullimet e shëndetit mendor dhe aftësitë e kufizuara psikosociale.**
- **fëmijët, adoleshentët dhe personat që kujdesen për ta.**
- **njerëzit që jetojnë në vende të mbipopulluara (p.sh. të burgosur, njerëz në paraburgim, refugjatë në kampe dhe vendqëndrime informale, të moshuar në institucione të kujdesit afatgjatë, njerëz në spitale psikiatrike, njësi spitalore ose institucione të tjera) ose ata që janë të pastrehë**
- **njerëzit që jetojnë vetëm dhe që kanë vështirësi të largohen nga shtëpia e tyre**
- **njerëzit që mund të kenë vështirësi në aksesimin e shërbimeve (p.sh. migrantët).**

Jo të gjitha dobësitë do të jenë të dukshme, prandaj është e rëndësishme të jeni të sjellshëm dhe të ndjeshëm me këdo që takoni.

Mbështetja ndaj personave që jetojnë në institucione pëkujdesjeje

Personat që punojnë në këto institucione (p.sh. azile dhe institucione të tjera) mund të përballen me sfida të veçanta. Për shembull, njerëzit e moshuar janë në rrezik më të lartë për infeksionin COVID-19 dhe kanë të ngjarë të kenë një ecuri më të rëndë të sëmundjes. Ata mund të përjetojnë ankth të shtuar, frikë dhe trishtim - veçanërisht për faktin se masat e izolimit mund t'i pengojnë që të shohin të afërmit e tyre.

Rrethana të jashtëzakonshme sikurse pandemia COVID-19 mund të shkaktojnë shkelje të të drejtave dhe dinjitetit të njeriut, përfshirë neglizhencën në institucione. Punonjësit mund të ndihen fajtorë ose të pafuqishëm për të ndryshuar situatën, dhe mund të kërkojnë informacion dhe trajnim shtesë për të siguruar që të drejtat dhe dinjiteti i personave të ruhen.

Burime të tjera

Shikoni kapitullin mbi të moshuarit në Konsideratat Operacionale për Programet e Mbështetjes Multisektoriale në Shëndetin Mendor dhe Mbështetjes Psikosociale gjate Pandemisë COVID-19 (botim në përgatitje).

Gratë dhe vajzat e prekura nga COVID-19

Ashtu si emergjencat e tjera, COVID-19 po i ekspozon gratë dhe vajzat ndaj nivele më të larta të vulnerabilitetit, sikurse rritja e detyrave të vajzave dhe grave të reja në kujdesin për të moshuarit dhe familjarët e sëmurë ose për vëllezërit e motrat që nuk shkojnë në shkollë. Ato mund të jenë në rrezik më të lartë ndaj dhunës në shtëpi dhe të shkëputjes nga shërbimet kryesore të mbrojtjes dhe raportet sociale. Disa gra dhe vajza mund të kenë më pak akses në shëndetësi, shërbime të kujdesit seksual dhe riprodhues, si dhe në shërbime të kujdesit për nënat, të porsalindurit dhe fëmijët. Si në planin afatshkurtër ashtu edhe në atë afatgjatë, ato mund të kenë vështirësi më të mëdha ekonomike, të cilat mund të rrisin më tej rrezikun e tyre për shfrytëzim, abuzim dhe përfshirje në punë me rrezik të lartë. Është e rëndësishme që të tregohet kujdes për të përmbushur nevojat e veçanta të grave dhe vajzave në të gjitha aspektet e përgjigjes ndaj pandemisë - përfshirë vendet e punës, komunitetet dhe kampet.

Burime të tjera

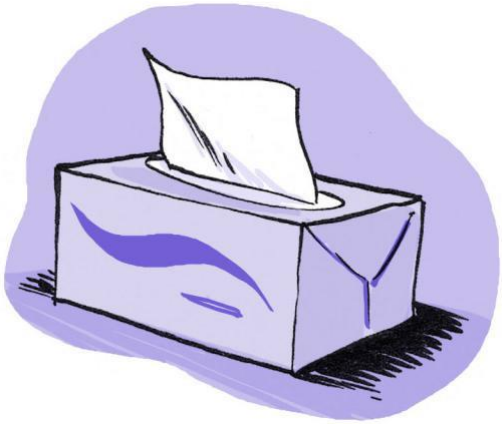
UN Women. Përmbledhje: Impakti i COVID-19 te gratë: https://bit.ly/3avwg6v

IASC Udhëzim teknik i Përkohshëm për mbrotjen nga shfrytëzimi seksual dhe abuzimi gjatë përgjigjes ndaj COVID-19: https://bit.ly/2VNuvvX

Udhëzim i Përkohshëm: Alarmi gjinor ndaj pandemisë COVID-19: https://bit.ly/2XUDJcr

Mbështetja e personave që kanë humbur të afërmit

Është veçanërisht e vështirë të përballosh humbjen e të dashurve gjatë pandemisë COVID-19. Njerëzit mund të mos jenë në gjendje të përdorin mënyrat e tyre të zakonshme të përballjes së stresit, të tilla si kërkimi i mbështetjes nga anëtarët e familjes, ose të vazhdojnë aktivitetet e tyre të përditshme. Ata mund të ndiejnë se humbja e tyre nuk është e rëndësishme sepse kaq shumë njerëz po vdesin nga COVID-19, dhe ata mund të mos u lejohet të kryejnë ceremonitë e varrimit sipas zakonit.



Ata që punojnë gjatë pandemisë COVID-19 mund të shohin më shumë vdekje dhe pikëllim sesa zakonisht. Ata mund të ndihen të mbingarkuar nga humbjet dhe pikëllimi që shohin, duke shtuar dhe vështirësinë e përballjes së humbjeve të tyre.

Burime të tjera

Pikëllimi dhe zia në kohë të jashtëzakonshme (Irish Hospice Foundation): https://bit.ly/2Sh60X1

Komunikimi me fëmijët përreth vdekjes, dhe ndihma për fëmijët si të përballojnë pikëllimin dhe zinë: https://bit.ly/3d2hZQp

Mbështetja e personave që jetojnë në kampe refugjatësh dhe vende informale refugjatësh dhe migrantësh

Sfidat kryesore për njerëzit që jetojnë në vende të tilla përfshijnë pamundësinë për të patur akses në nevojat themelore si ushiqm, strehim, ujë, higjenë dhe kujdesi i duhur shëndetësor; pamundësinë për të ndjekur rregullat për distancim fizik për shkak të kushteve të mbipopullimit, dhe përjetimi i abuzimeve të të drejtave të njeriut nga ata që kërkojnë zbatimin e kufizimeve të lëvizjes. Ata që mbeten në punë në kampet e refugjatëve kur agjencitë e tjera mund të jenë larguar, mund të kenë ngarkesë të madhe pune. Gjithashtu, refugjatët dhe të tjerët që janë shpërngulur kanë pësuar humbjen e shtëpisë, komunitetit, të të dashurve, dhe mund të kenë pak burime të brendshme ose të jashtme për të përballuar pandeminë COVID-19.

Burime të tjera

Këshilla të shpejta mbi COVID-19 dhe migrantët, refugjatët dhe fëmijët e shpërngulur (UNICEF): https://uni.cf/2VZIDCk

Mbështetja e personave me aftësi të kufizuara

Personat me aftësi të kufizuara mund të përjetojnë vështirësi në aksesimin e informacionit të rëndësishëm për COVID-19, përhapjen e tij dhe mënyrat për tu mbrojtur. Njerëzit që jetojnë në institucione do të preken nga çështjet e theksuara më sipër për personat që jetojnë në institucione të përkujdesjes, dhe mund të jenë në rrezik abuzimi dhe/ose neglizhimi. Në mjediset që nuk adresojnë në mënyrë të përshtatshme përfshirjen, njerëzit me aftësi të kufizuara zakonisht kanë më pak akses në kujdes dhe shërbime, përfshirë ushqimin, kujdesin shëndetësor, shërbimet bazë dhe informacionin. Prandaj, personat me aftësi të kufizuara mund të përballen me pasoja më të rënda gjatë kësaj krize.

Burime të tjera

Drejt një përgjigje ndaj COVID-19 që përfshin aftësinë e kufizuar: 10 rekomandime nga Alleanca Ndërkombëtare për aftësinë e kufizuar: https://bit.ly/3anq4NX
Aksioni Komunitar Që Përfshin Aftësinë e Kufizuar – COVID-19 Matrix (CBM): https://bit.ly/2KooqRu

Shtojca A

Këshilla për menaxherët dhe mbikëqyrësit të cilët mbështesin stafin dhe vullnetarët

Si menaxher ose mbikëqyrës, ju luani nje rol kritik në sigurimin e mirëqenies, uljes së rrezikut dhe shëndetin e punonjësve dhe/ose vullnetarëve. Mund t'i përdorni aftësitë e përshkruara në këte udhëzues për të përkrahur stafin dhe vullnetarët nëse përjetojnë ankth dhe shqetësim, dhe për të krijuar mjedise pune të favorshme të cilat i japin prioritet shëndetit dhe mirëqenies së punonjësve.

Për të mbështetur stafin dhe vullnetarët ju mund:

T'i inkurajoni në mënyrë proaktive që të përfshihen në strategji pozitive të kujdesit ndaj vetes dhe të krijojnë një mjedis të kujdesit kolektiv midis grupeve.

Të udhëhiqni me anë të shembullit tuaj, duke krijuar sjellje të shëndetshmë pune (p.sh të mos punoni jashtë orarit, të jeni i sjellshem me të tjerët, etj).

T'i përgatisni ata duke u zhvilluar trajnime të rregullta për të punuarit në përballjen me COVID-19

Të mundësoni informacion të saktë, të përditësuar dhe të kuptueshëm, në të qëndruarit larg riskut të infektimit me COVID-19.

Të keni takime të rregullta për të diskutuar mbi sfidat, shqetësimet dhe zgjidhjet.

Të mundësoni që ata të bëjnë pushime të rregullta dhe të kenë kohë për familjarët dhe miqtë e tyre.

Të implementoni një "sistem-miqësor" dhe të inkurajoni mbështetjen e kolegëve.

Të mundësoni informacion për gjithë stafin dhe vullnetarët për gatishmërinë e këshillimit anonim mbi shëndetin mendor dhe të mbështetjes.

Të jeni të informuar për individët e stafit apo vullnetarët që mund të ndodhen në situata vulnerabile dhe kanë nevojë për kujdes të shtuar.

Të veproni me politika jo-burokratike për stafin dhe vullnetarët në raportimin e problemeve, që mundësisht të mos bëhet tek menaxheri i tyre, por te persona të tjerë.

Të punoni që t'i adresoni problemet në mënyrë proaktive: theksoni rëndësinë e një mjedisi skuadre mbështetëse dhe jepni shembuj të mirësjelljes dhe ndjeshmërisë ndaj vetes dhe anëtarëve të grupit.

Rasti i Selenës

Selena menaxhon nje grup të vogël këshilluesish. Si pasojë e pandemisë COVID-19, të gjithe po punojnë në distancë. Për të mbështetur grupin e saj, Selena bën telefonata të përditshme për t'u siguruar që të gjithë janë mirë, diskutuar çdo shqetësim dhe për t'i pajisur me udhëzuesit e përditësuar ose informacione mbi COVID-19. Selena e inkurajon grupin e këshilluesve për të zhvilluar takime shoqërore të rregullta dhe për të mbështetur njeri-tjetrin, edhe pa praninë e saj, që t'i ndihmojë për t'u shplodhur e për të ndërtuar një frymë skuadre. Ajo gjithashtu u siguron atyre kontakte për shërbime këshillimi. Për të ndihmuar stafin e saj të ndihet i vlerësuar dhe i motivuar, Selena dërgon e-maile çdo javë duke i falenderuar për punën e tyre.

Burime të mëtejshme

Të jesh i qëndrueshëm gjatë një pandemie (Headington Institute): https://bit.ly/3ewMIq8
Burimet e kujdesit organizativ për menaxherët dhe stafin (Antares Foundation): në disa gjuhë https://bit.ly/34McOkp
Shëndeti mendor dhe mbështetja psikologjike për stafin, vullnetarët, dhe komunitetin në shpërthimin e Koronavirusit të Ri (IFRC): https://bit.ly/2XIAC7t

Shtojca B

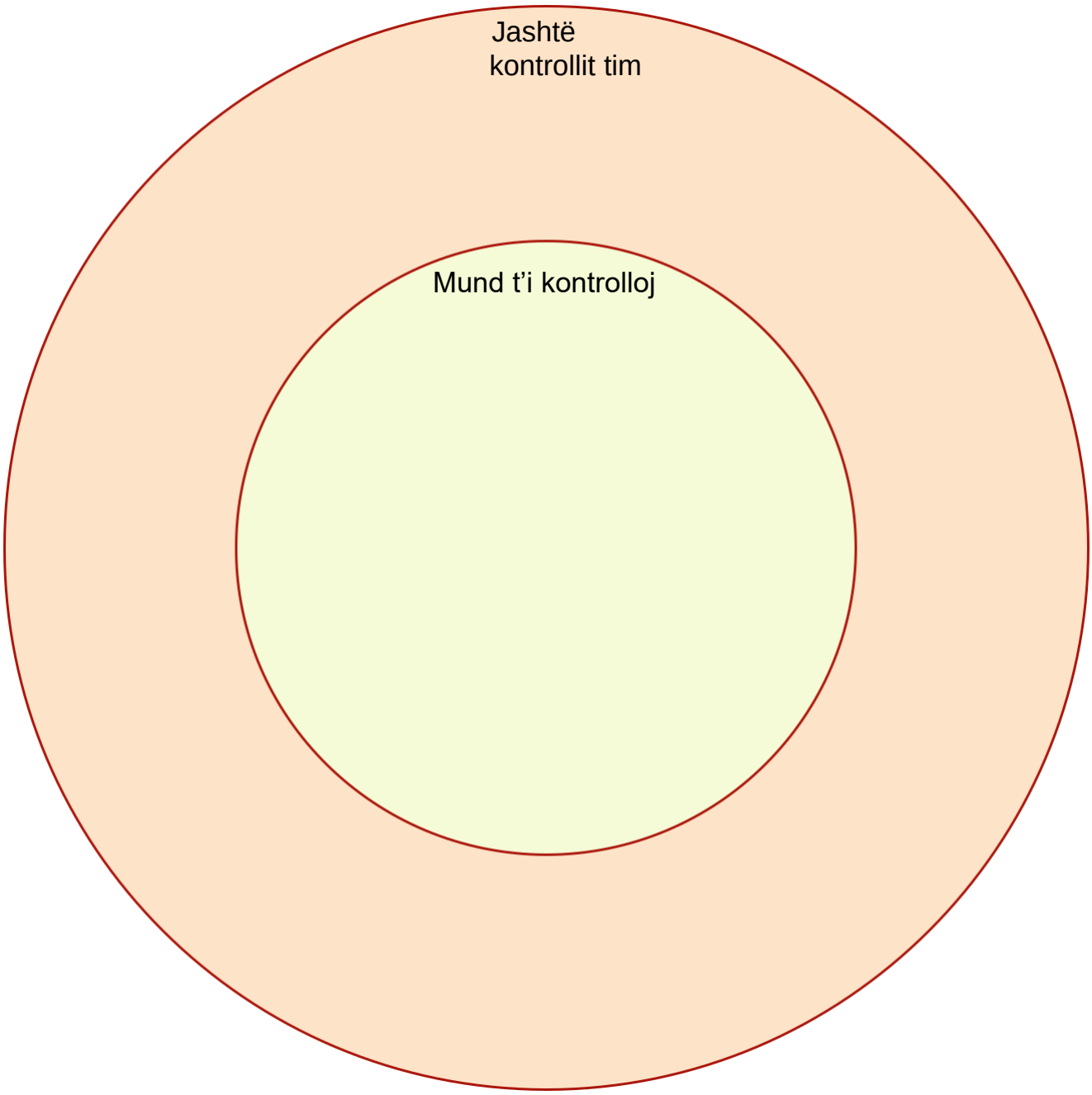
Shkruani rutinën tuaj ditore këtu

Ora	Çfarë do të bëj?

Shtojca C

Rrathët e kontrollit

Nëse ndiheni të pafuqishëm për të ndihmuar të tjerët, mund të jetë e dobishme të veçoni ato probleme për të cilat mund të bëni diçka dhe ato për të cilat nuk mundeni. Mos u tregoni të ashpër me veten dhe faleni atë nëse nuk jeni në gjendje të ndihmoni në një situatë të caktuar.



Shtojca D

Udhëzime mbi Relaksimin Muskular Progresiv

Një mjet i dobishëm për menaxhimin e stresit!
Ushtrimi zgjat rreth shtatë minuta.

Më poshtë gjeni një udhëzim se si kryhet relaksimi progresiv i muskujve. Ju mund ta përdorni këtë ushtrim si një nga strategjitë e kujdesit për veten, dhe gjithashtu mund t'ia propozoni edhe të tjerëve, si p.sh njerëzve që mund të jeni duke ndihmuar. Nëse e përdorni për të tjerët, mos harroni të përdorni një ton të zërit qetësues ndërsa jepni udhëzimet e mëposhtme dhe flisni ngadalë, duke i dhënë kohë të mjaftueshme të tjerëve që të përjetojnë efektin e plotë të relaksimit.

Skenari i Relaksimit Progresiv të Muskujve

Ndërkohë që marrim frymë, do të bëjmë një relaksim progresiv të muskujve në mënyrë që ju të ndjeni ndryshimin midis muskujve të tensionuar dhe të relaksuar. Shpesh ne nuk jemi të vetëdijshëm kur jemi duke bartur tension në trupin tonë. Këto ushtrime do të na bëjnë më të vetëdijshëm dhe do të na japin një mënyrë për të çliruar tensionin.

Mbyllni sytë dhe uluni drejt në karrige. Vendosni këmbët në dysheme dhe ndjejeni tokën nën këmbët tuaja. Vendosni duart në prehër. Ndërsa merrni frymë, unë do t'ju kërkoj të tendosni dhe shtrëngoni muskuj të caktuar në trupin tuaj. Ndërsa mbani të tensionuar muskujt, do të mbani frymën duke numëruar deri në tre, pastaj relaksohuni plotësisht kur ju them të nxirrni frymën.

Le të fillojmë me gishtat e këmbës…

Udhëhiqni personat përmes relaksimit progresiv të muskujve me ngadalë. Kërkojuni atyre të tensionojnë një pjesë të trupit të tyre dhe të marrin frymë e ta mbajnë atë ndërsa ju numëroni me zë të lartë ngadalë, si në vijim: *Merrni frymë dhe mbajeni, 1 --- 2 --- 3.* **Pastaj thuaj***: Nxirrni frymën dhe relaksohuni.*
Ngrijeni lehtësisht zërin ndërsa thoni: *Merrni frymë dhe mbajeni dhe* **uleni zërin ndërsa thoni***: Nxirrni frymën dhe relaksohuni.*

Tensionimi dhe relaksimi i muskujve duhet të ndodhë në këtë rradhë:
- *Mblidhni gishtërinjtë e këmbës dhe mbajini fort të shtrënguar.*
- *Tendosni muskujt e kofshës dhe këmbës.*
- *Tendosni barkun, duke e mbajtur brenda.*
- *Bëni duart grushta*
- *Tendosni krahët duke i përkulur në bërryla dhe duke i vendosur fort pas pjesës së sipërme të trupit.*
- *Ngrini supet deri në veshë.*
- *Tendosni të gjithë muskujt e fytyrës.*

Pasi të kenë nxjerrë frymën dhe të kenë relaksuar secilën pjesë të trupit, thoni: Tani ndjeni [gishtërinjtë, kofshët, fytyrën / balllin, etj.] të relaksuar. Merrni frymë normalisht. Ndjeni gjakun që vjen në [gishtërinjtë tuaj, kofshët, etj.].

Tani, lësho mjekrën ngadalë drejt gjoksit. Ndërsa merrni frymë, rrotulloni ngadalë dhe me kujdes kokën sipas një rrethi në të djathtë, nxirrni frymën ndërsa silleni kokën në të majtë dhe përsëri drejt gjoksit tuaj. Merrni frymë në të djathtë dhe mbrapa… nxirreni frymën në të majtë dhe poshtë. Merrni frymë në të djathtë dhe mbrapa… nxirreni frymën në të majtë dhe poshtë. Tani, e kundërta… merrni frymë në të majtë dhe mbrapa, nxirreni frymën në të djathtë dhe poshtë **(përsëriteni dy herë).**

Tani çojeni kokën lart në qendër.

Vini re qetësinë në mendjen dhe trupin tuaj.

Bëni një zotim tani që të kujdeseni për veten tuaj çdo ditë.

Shtojca E

Burime në zonën tuaj

Hapësirat boshe janë për ju që të shkruani shërbimet kryesore lokale

Shërbime	Numri i telefonit	Si t'u drejtohemi
Shërbime të shëndetit mendor		
Shërbimi i Urgjencës Mjekësore		
Zjarrfikësit		
Shërbimet sociale		
Policia		
Shërbimet për gratë dhe vajzat		
Shërbimet e mbrojtjes për fëmijët		
Shërbimet ligjore/avokat		
Linja e gjelbër COVID-19		

IASC Inter-Agency Standing Committee