

Базові психосоціальні навички

Довідник для осіб, залучених до реагування на COVID-19



Переклади

З метою уникнення дублювання, з запитамися щодо перекладів будь-якими мовами, будь-ласка, зв'яжіться з Консультативною групою Постійного міжвідомчого комітету з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (mhpps.refgroup@gmail.com). Всі повні переклади будуть розміщені на веб-сайті Консультативної групи.

Якщо ви робите переклад чи адаптацію даного довідника, будь-ласка зауважте, що:

- Заборонено додавати до продукту власний логотип чи логотип агенції, що фінансує організацію;
- У випадку адаптації (наприклад, зміна тексту чи малюнків), заборонено використання логотипу Консультативної групи. При будь-якому використанні даного посібника, у користувача не повинно виникати враження, що Консультативна група рекомендує певну організацію, продукт чи послугу.
- Переклад чи адаптація повинні бути ліцензовані згідно умов Creative Commons чи схожої ліцензії. Пропонуються версії CC BY-NC-SA 4.0 чи 3.0. Список відповідних ліцензій розміщено за посиланням: <http://www.creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatible-licenses>
- Переклад/адаптація повинні містити застереження про відмову від відповідальності мовою перекладу/адаптації: «Зазначений переклад/адаптація були створені без участі Постійного міжвідомчого комітету з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Постійний міжвідомчий комітет не несе відповідальності за зміст чи точність даного перекладу/адаптації. Оригінальна версія видання англійською мовою «Постійний міжвідомчий комітет з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Базові психосоціальні навички: Довідник для осіб, залучених до протидії COVID-19.» Ліцензія CC BY-NC-SA 3.0 IGO є обов'язковою для автентичного видання.

Спеціальні піктограми, використані в даному довіднику, розроблені Управлінням з координації гуманітарної діяльності (UN OCHA) в контексті протидії COVID-19. Повний список піктограм включає такі символи: режим ізоляції, фізичне дистанціювання, COVID-19 та коронавірус, попередження інфекцій, тестування, інфіковані та неінфіковані, кейс-менеджмент. Їх можна знайти за посиланням: <http://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-covid-19-response>.



©IASC, 2020. Зазначене видання було опубліковано на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 IGO licence (CC BY-NC-SA 3.0 IGO); <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). За умовами даної ліцензії, дозволяється відтворювати, перекладати та адаптувати зазначене видання для некомерційної мети, при цьому повинно бути коректне посилання на оригінальну версію видання.

Переклад українською мовою здійснено організацією «Філія асоціації Medicos del Mundo в Україні» в рамках проекту «Покращення доступу до послуг первинної медико-санітарної допомоги (ПМСД) для населення, що постраждало від конфлікту на Донбасі, на сході України»

ВСТУП

Базові навички психосоціальної підтримки лежать в основі будь-яких заходів, пов'язаних з психічним здоров'ям та психосоціальною підтримкою. Зазначені навички є необхідними для всіх учасників, які залучені до протидії COVID-19 незалежно від того, чи надають вони психосоціальну підтримку чи ні. Таким чином, даний довідник буде корисним для всіх, хто залучений до протидії COVID-19.

Довідник з базових навичок психосоціальної підтримки є проєктом, здійсненим Консультативною групою Постійного міжвідомчого комітету з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Проєкт був підтриманий установами-членами Консультативної групи Постійного міжвідомчого комітету з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Значний внесок було зроблено потерпілими від COVID-19 та особами, залученими до протидії COVID-19 у різних секторах в таких країнах як Австралія, Бангладеш, Болгарія, Болівія, Канада, Королівство Данія, Демократична Республіка Конго, Єгипет, Ефіопія, Греція, Індія, Ірак, Італія, Ямайка, Кенія, Лаос, Ліберія, Марокко, М'янма, Королівство Нідерланди, Філіппіни, Португалія, Руанда, Південна Африка, Іспанія, Шрі-Ланка, Швеція, Швейцарія, Сирія, Уганда, Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії, Сполучені Штати Америки. Представники зазначених країн прийняли участь у опитуванні, метою якого було створення довідника та узгодження його змісту з психосоціальними потребами усіх зацікавлених та залучених осіб. Перший варіант довідника було розміщено у відкритому доступі, що дало змогу отримати подальші коментарі потерпілих від COVID-19 та тих, хто залучений до протидії COVID-19. За допомогою аналізу та додаткових детальних інтерв'ю інформацію було доповнено. Фінальний варіант документу містить зазначені коментарі та відгуки.

Виражаємо подяку всім респондентам, до яких належать спеціалісти з продовольчого забезпечення та дистрибуції, працівники правоохоронних органів та медичні працівники, працівники з соціального захисту, менеджери, працівники транспорту та інші за участь в опитуванні, що значним чином вплинуло на розробку даного довідника. Цей документ розроблено учасниками різних служб реагування для учасників з будь-якої країни світу.

Консультативна група постійного міжвідомчого комітету з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки виражає подяку Espe за його ілюстрації до даної публікації.

Сподіваємось, що цей довідник допоможе зорієнтувати учасників з різних секторів та служб, залучених до протидії COVID-19 як інтегрувати психосоціальну підтримку у власну щоденну діяльність з протидії COVID-19 та як покращити благополуччя людей, з якими вони спілкуються під час пандемії COVID-19.

ЗМІСТ

Модуль 1. Власне благополуччя.....	6
Неможливо дбати про інших, якщо не дбати про себе, тому почніть зі збереження власного здоров'я та благополуччя у ці скрутні часи	
Модуль 2. Надання підтримки у щоденній взаємодії.....	9
Як допомогти шляхом взаємодії та комунікації	
Модуль 3. Надання практичної підтримки.....	12
Допомога людям надавати допомогу самим собі, щоб вони могли зберегти контроль над ситуацією, отримати доступ до практичної підтримки та вирішувати власні проблеми більш ефективно	
Модуль 4. Підтримка людей, які переживають стрес.....	14
Як допомогти людям, які переживають стрес та як визначити, коли треба телефонувати до спеціалізованих служб	
Модуль 5. Допомога у специфічних ситуаціях.....	17
Посилання на ресурси, спрямовані на допомогу у специфічних ситуаціях, такі, як робота в притулках, в правоохоронних органах, з переміщеними особами чи біженцями та підтримка тих, хто знаходиться в жалобі	
Додатки.....	20
Поради менеджерам та супервайзерам, як підтримати благополуччя співробітників та волонтерів; ресурси для щоденного розкладу дня, кола контролю та релаксації; сітка, що може використовуватись з метою запису контактної інформації для ключових ресурсів в вашому регіоні	

ЧИ ПОТРІБНА ЦЯ ІНФОРМАЦІЯ МЕНІ?

Ви виконуєте важливі функції під час пандемії COVID-19?

Ваша робота є вкрай необхідною для виживання людей, які постраждали від COVID-19?

Чи ви підтримуєте роботу систем та послуг, надважливих для кожного?

Тоді ТАК, ця інформація для вас!

Можливо, Ви працюєте....

Медичним працівником, наприклад лікарем чи медсестрою, консультантом; або соціальним працівником чи кейс-менеджером



Спеціалістом служб швидкого реагування, наприклад офіцером поліції, водієм швидкої допомоги чи пожежником



У сфері постачання чи приготування продуктів харчування; аптекарем чи працівником похоронної служби; в органах влади, комунальних чи санітарних службах; надаєте послуги перевезення



Підтримуєте рідних та близьких, чи вразливі групи населення у місцевій громаді



Менеджером, який надає підтримку працівникам чи волонтерам



ЧОМУ ЦЯ ІНФОРМАЦІЯ Є ВАЖЛИВОЮ?

Більшість людей відчують себе пригніченими під час пандемії COVID-19.

Підтримка емоціонального благополуччя представників вразливих груп населення за таких важких часів є надважливою. Ви можете змінити на краще емоційний стан людей шляхом правильної взаємодії та комунікації під час пандемії COVID-19, навіть, якщо така взаємодія є обмеженою в часі.

Інформація в даному довіднику може бути використана з метою підтримки будь-якої особи під час пандемії COVID-19: людей, які мають дане захворювання; тих, хто втратив рідних чи близьких в результаті захворювання на COVID-19; тих, хто піклується про пацієнтів з COVID-19; тих, хто одужав від COVID-19 чи тих, хто потерпає від обмежень, введених у зв'язку з пандемією.

ПРО ЩО Я ДІЗНАЮСЬ?

Базові психосоціальні навички лежать в основі допомоги іншим почуватися краще. З довідника ви дізнаєтесь, як застосовувати зазначені навички, щоб дбати про себе та як допомогти іншим відчути підтримку через взаємодію.

1. Постійний міжвідомчий комітет з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (2020) Інформаційна записка з питань психічного здоров'я та психосоціальні аспекти спалаху COVID-19.

2. Всесвітня організація здоров'я (2020) Клінічне лікування гострих респіраторних захворювань при підозрі на COVID-19. [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 Всесвітня організація здоров'я (2012) Інформаційний центр зі збору доказів за програмою mhGAP. https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

Модуль 1

Власне благополуччя

Піклування про себе та членів команди під час роботи з подолання COVID-19 – це не розкіш, а відповідальність. Даний розділ присвячено тому, як краще піклуватись про себе задля власного благополуччя та як краще допомогти іншим.

Проведення заходів з подолання COVID-19 без вас неможливе.

Ви є невід'ємною частиною заходів з подолання COVID-19.

Дуже корисно знати, що ви змінюєте ситуацію на краще



Вірогідно, що ви змушені реагувати на велику кількість нових викликів та вимог. Можливо, ви:

- працюєте довше, без необхідних ресурсів чи засобів захисту
- змушені мати справу із стигматизацією та дискримінацією, пов'язаною з COVID-19
- занепокоєні власним благополуччям та безпекою близьких
- маєте справу з хворобами, стражданням та смертю
- змушені піклуватись про членів родини чи знаходитесь на карантині
- починаєте усвідомлювати, що навіть після роботи думаєте проблеми тих людей, яким допомагаєте

Багато людей відчуває стрес та виснаження, коли їх робота пов'язана з подоланням COVID-19. Це природньо, враховуючи складні виклики. Кожен реагує на стрес по-різному. Ви можете мати симптоми різного характеру, такі як:

- фізичні: головний біль, проблеми зі сном та травленням
- поведінкові: низький рівень мотивації до роботи, надмірне вживання алкоголю чи наркотиків, припинення релігійних/духовних практик
- емоційні: страх, сум, агресія.

Якщо стрес постійно не дає вам виконувати щоденні справи (наприклад, ходити на роботу), вам слід звернутися за професійною допомогою та підтримкою.



Чи можете ви визначити власні ознаки стресу? Подумайте про три речі, які ви можете робити постійно, щоб підтримувати необхідний рівень благополуччя.



Так, як автомобіль потребує пального, щоб рухатись, вам треба піклуватись про себе та слідкувати, щоб ваш «бак» пального був завжди повен. Залучення до проведення заходів з подолання COVID-19 – це марафон, а не спринт, тому треба бути особливо уважним до власного стану здоров'я та благополуччя.

Піклування про себе

Намагайтесь якомога частіше виконувати поради, подані нижче, що допоможуть вам впоратись зі стресом щоденно/щодня. Оберіть ті з них, які будуть найбільш ефективними саме для вас. Якщо у вас не виходить виконати запропоновані дії сьогодні, будьте терпимі до себе та спробуйте знову наступного дня.

1 Будьте в курсі подій з достовірною інформацією про COVID-19 та вживайте заходи безпеки, щоб уникнути інфікування. За необхідності робіть паузи у відслідковуванні інформації про COVID-19 у ЗМІ.

2 Добре харчуйтеся, достатньо спіть та робіть фізичні вправи щодня.

3 Займайтесь діяльністю, яка приносить вам насолоду, або знаходьте щось важливе та цінне у кожному дні (наприклад, мистецтво, читання, молитви, розмови з друзями)

4 Знаходьте принаймні п'ять хвилин на день, щоб поспілкуватись про власні почуття з другом, членом родини чи іншою особою, якій ви довіряєте

5 Поговоріть з менеджером, супервайзером чи колегою про власне благополуччя на роботі, особливо, якщо ви переживаєте через те, що залучені до заходів з подолання COVID-19.

6 Встановіть щоденний розпорядок дня та дотримуйтесь його (див. зразок плану у Додатку Б.)

7 Уникайте, або зменшіть вживання алкоголю, наркотиків, кофеїну чи нікотину. Вони можуть допомогти в короткостроковій перспективі, але спричиняють погіршення настрою, тривожність, проблеми зі сном та навіть агресію, коли ефект послаблюється. Якщо ви вживаєте надміру зазначених речовин, можна знизити їх кількість, скоротивши наявну кількість вдома та знайти інші способи, як подолати стрес. Наприклад, ті, що зазначені в даному посібнику.

8 В кінці кожного дня складайте короткий список (в голові чи на папері) способів, якими ви змогли допомогти іншим, або тих речей, за які ви вдячні, наприклад, «Я допоміг/допомогла своїм добрим ставленням тому, хто був пригнічений» або «Я вдячний (а) моїм друзям за підтримку»

9 Будьте реалістами стосовно того, що ви можете контролювати, а що знаходиться поза вашим контролем, уявляючи кола контролю працівника. Ви можете заповнити власне коло в Додатку В.

Якщо ви відчуваєтеся безсилим допомогти іншим, спробуйте визначити ті проблеми, у вирішенні яких ви можете допомогти, а також ті, з якими ви допомогти не в змозі. Прощайте та будьте поблажливими до себе, якщо ви не можете допомогти у певній ситуації.



10 Спробуйте вправи для релаксації та оберіть ті, які допомагають саме вам. Можливо, ви вже застосовували деякі з них. Також ви можете спробувати:

- Повільне дихання (див. інструкції на сторінці 14)
- Вправи на розтягування, танці, молитви чи йогу;
- Прогресивну м'язову релаксацію (див. інструкції у Додатку Г)



Менеджерам та супервайзерам:

Ви можете знайти інформацію для підтримки команди у додатку А

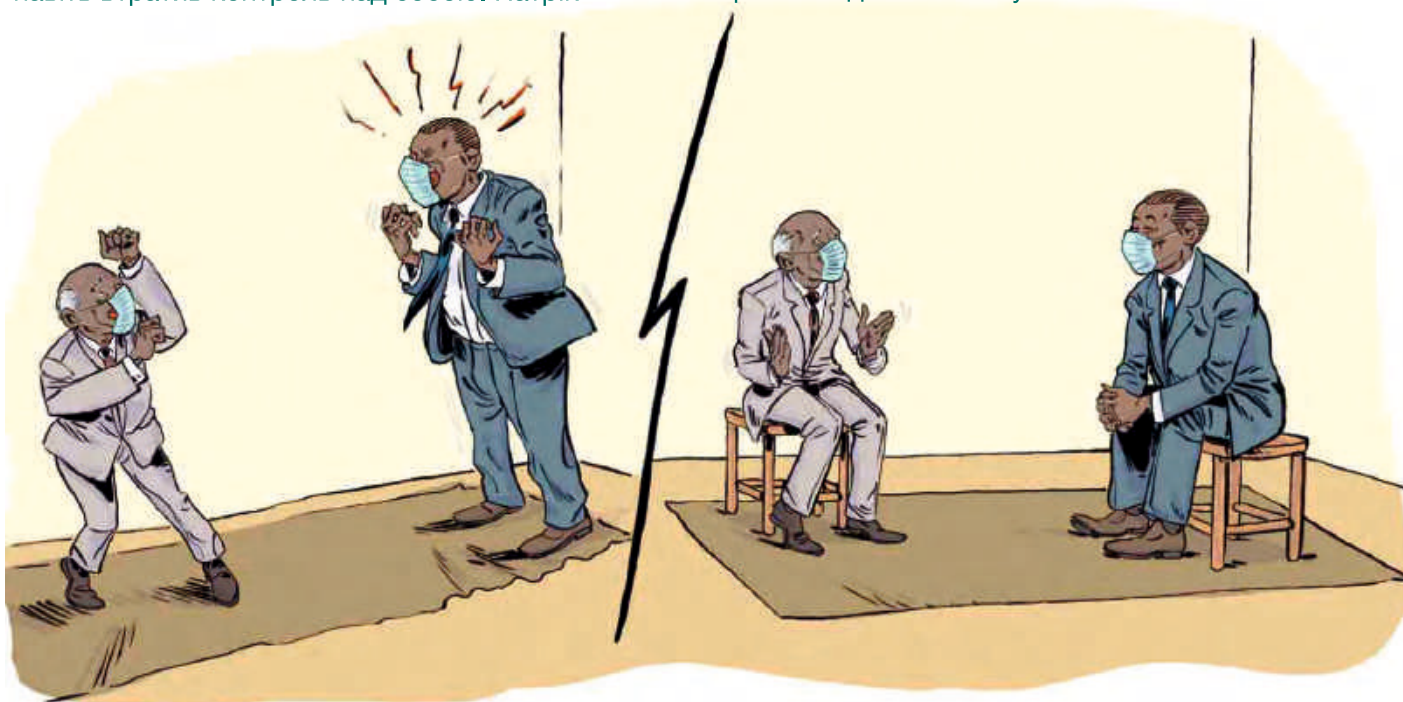
Історія Патріка

Патрік отримує задоволення від своєї роботи лідера громади. Однак, під час пандемії COVID-19 багато членів громади втратили роботу та неспроможні прокормити свої сім'ї. Поширюються чутки, що COVID-19 – це не реальна загроза, а вигадки. Люди почали телефонувати Патріку та просити про допомогу та гроші.

Патріку довелось працювати понаднормово, вислуховуючи проблеми, з якими до нього звертаються члени громади. Він почував себе безпорадним та не знав, як краще допомогти людям, які до нього звертались. Одного разу він навіть втратив контроль над собою. Патрік

зрозумів, що повинен подбати про себе. Він розробив розпорядок дня: виділив час, щоб проводити з сім'єю та прогулюватись щодня; розробив коло контролю та усвідомив, що він не може компенсувати людям втрачені зарплати. Тому він визначив, у який спосіб краще пояснити це іншим, якщо вони звертались до нього та як підтримати їх: вислухати та допомогти людям підтримати один одного.

Через тиждень Патрік почувався значно краще, був у змозі говорити з членами громади з повагою та виконувати свою роботу більш ефективно протягом довшого часу.



Ресурси, що допоможуть дбати про себе та команду

Ви можете знайти більше інформації про самодопомогу в зазначених ресурсах:

Перша психологічна допомога

Посібник з першої психологічної допомоги для польових працівників (Всесвітня організація здоров'я, 2011), різними мовами <http://bit.ly/2VeJUX7>

Дистанційна перша психологічна допомога під час спалаху COVID-19, тимчасові вказівки (Консультативний Центр психосоціальної підтримки Міжнародної федерації Червоного Хреста, Березень, 2020)

<http://bit.ly/2RK9BNh>

Інформація на одну сторінку, як впоратися з стресом в умовах COVID-19 (Всесвітня організація здоров'я). Зрозуміла інфографіка <http://bit.ly/2VfBfUe>

14-денний Щоденник благополуччя

Інтерактивний та креативний календар, щоб створювати власні стратегії пристосування та виживання: <http://bit.ly/3aeypmH>

Соціальна стигма, пов'язана з COVID-19 <http://bit.ly/3czCZh5>

Важливі навички в періоди стресу: Ілюстрований довідник (Всесвітня організація здоров'я) Зрозумілий ілюстрований довідник, що містить інформацію та навички, необхідні для допомоги при стресі. Техніки можна застосовувати протягом кількох хвилин кожного дня <http://bit.ly/3aJSdib>

Модуль 2

Надання підтримки у щоденній взаємодії

Пандемія COVID-19 створює напруження та змушує багатьох людей почуватися ізольованими, наляканими та збентеженими. Щоденна взаємодія може використовуватись, щоб підтримати інших та покращити благополуччя тих, хто вас оточує.

Спосіб, у який ви представляєте себе у щоденній взаємодії (тон голосу, постава, привітання), може впливати на те, як люди:

бачать вас – чи довіряють вони вам, чи подобається ви їм

реагують на вас – чи виконують ваші поради, чи проявляють агресію, чи поведуться спокійно, відкриті до отримання вашої підтримки

одужують – чим більше підтримки відчуває людина, тим швидше відбувається фізичне та емоційне одужання.

Підтримуйте інших, щоб вони почувалися комфортно у вашій присутності

Щоб люди відчували вашу підтримку, необхідно, щоб вони довіряли вам та почувалися комфортно у вашій присутності.

Навіть якщо хтось проявляє агресивність чи збентеженість, ви можете спілкуватись з ними більш ефективно (та потенційно зменшити емоційну напругу), якщо звертатиметесь ввічливо та з повагою.

Нижче наведено приблизний перелік того, що варто робити і чого варто уникати. Переконайтесь, що зазначені поради адаптовано до вашого культурного контексту.



Подумайте/Згадайте про час, коли ви відчували підтримку від людини, яку щойно зустріли. Як він/вона говорили з вами? Як він/вона поводитись

Можна робити	Не можна робити
Тримайте відкриту, розслаблену поставу	Не схрещуйте руки на грудях.
Дивіться на співрозмовника/співрозмовницю	Не дивіться в сторону, вниз на підлогу чи в свій телефон.
Зоровий контакт повинен бути культурно прийнятним, щоб співрозмовник/співрозмовниця почувалися комфортно та розуміли, що його/її слухають й чують	Не підтримуйте культурно неприйнятний зоровий контакт, наприклад, не дивіться на людину занадто пильно.
Чітко представляйте себе – називайте ім'я та роль, яку ви виконуєте.	Не припускайте, що співрозмовник/співрозмовниця знає, хто ви чи яка ваша роль у заходах з протидії COVID-19.
Підтримуйте спокійний та м'який тон голосу, розмовляйте не надто голосно	Не розмовляйте занадто голосно чи занадто швидко.
Якщо співрозмовник/співрозмовниця не може бачити ваше обличчя (якщо ви користуєтесь засобами індивідуального захисту, наприклад, одягнені в маску), намагайтесь мати власну фотографію, прикріплену до одягу	Не припускайте, що співрозмовник/співрозмовниця знає, як ви виглядаєте, якщо на вас одягнено засіб індивідуального захисту.
Переконайтесь, що співрозмовник відчувається комфортно, спілкуючись з вами. Так, якщо ви чоловік, можна запитати «Чи комфортно Вам спілкуватись зі мною? Якщо хочете, моя колега може поговорити з Вами.»	Не вважайте, що співрозмовник/співрозмовниця відчувається комфортно, спілкуючись з вами.
Якщо людина говорить іншою мовою, спробуйте знайти перекладача (чи члена сім'ї) та заспокойте її.	Не припускайте, що людина говорить тією ж мовою, що і ви.
Дотримуйтесь фізичної дистанції з метою знизити ризик зараження COVID-19 та поясніть, чому ви це робите. Ви можете, наприклад, зустрітись у великій кімнаті, або спілкуватись через екран чи по телефону	Не наражайте себе та інших на небезпеку зараження COVID-19, ігноруючи правила фізичного дистанціювання.

Історія Девіда

Девід працює у маленькому місцевому магазинчику і багато людей залежать від бакалійних товарів, які він продає. Коли покупці заходять в магазин, Девід стоїть за прилавком, його плечі розслаблені, поза відкрита, він підтримує зоровий контакт, коли люди заходять, та вітається з ними з посмішкою на обличчі. Люди кажуть, що таке відкрите ставлення Девіда має важливе значення у ці важкі часи та допомагає їм почуватись менш ізольованими.



Підтримка за допомогою активного слухання

Слухання є найбільш важливою частиною підтримки під час комунікації. Перш ніж давати поради, необхідно дати співрозмовнику/співрозмовниці можливість сказати те, що він/вона вважає за потрібне та уважно вислухати. Таким чином можна дійсно зрозуміти ситуацію та потреби співрозмовника/співрозмовниці, допомогти йому/їй заспокоїтись та запропонувати необхідну допомогу. Навчіться слухати:



приділяючи
людині
всю увагу



дійсно
чуючи їх
проблеми



з повагою
та
співчуттям

Звертайте увагу не лише на власні слова, але й на мову тіла

СЛОВА

Вживайте слова підтримки, щоб показати співпереживання («Я розумію, про що Ви говорите») та визнавайте всі втрати чи важкі почуття, якими співрозмовник/співрозмовниця ділиться («Мені дуже шкода чути це», «Так, це дійсно важка ситуація»)

МОВА ТІЛА

Включає вираз обличчя, зоровий контакт, жести, те, як ви сидите чи стоїте по відношенню до свого співрозмовника/співрозмовниці.

Переконайтесь, що ви говорите та поведетесь з належною повагою, у відповідності до культури, віку, статі та релігійних вірувань співрозмовника/співрозмовниці. Не тисніть на нього/неї й не змушуйте говорити, якщо він/вона не бажають цього.

Історія Азми

Азма – медсестра в районній лікарні. Одна з її пацієнток Фатіма має COVID-19. Фатіма розказує Азмі, що вона сумує за своєю родиною та боїться, що її стан здоров'я може погіршитись. Азма відкладає свій блокнот, щоб показати, що вона приділяє всю свою увагу хворій, сідає та дивиться їй в очі, коли жінка говорить. Азма киває головою та говорить: «Так, це дійсно важка ситуація», «Я розумію, що Ви сумуєте за своєю родиною», «Мабуть, дуже важко не мати можливості побачити їх». Через деякий час Фатіма говорить Азмі: «Дякую, що вислухали мене. Тепер, коли Ви приділили мені свій час та увагу, я не почуваюсь самотньою».



Коли ви спілкуєтесь на відстані (наприклад, по телефону):

- Якщо ви плануєте говорити на делікатну тему, переконайтесь, що ваш співрозмовник/співрозмовниця може говорити, наприклад: «Я телефоную з приводу Ваших проблем зі здоров'ям. Чи можете Ви зараз говорити вільно? Ви можете просто сказати ТАК або НІ.»
- Уточніть будь-яке непорозуміння чи помилку комунікації, наприклад, «Зараз, коли ми говоримо по телефону, чи не могли б Ви пояснити, що Ви мали на увазі, коли сказали? Чи могли б Ви пояснити більш детально?»
- Залиште час на паузи, якщо співрозмовник/співрозмовниця мовчить.

- Робіть коментарі, щоб допомогти співрозмовнику/співрозмовниці почуватись комфортно під час паузи, наприклад «Добре, не поспішайте», «Я тут, якщо Ви хочете поговорити», і тому подібне.
- Намагайтесь мінімізувати порушення комунікації, наприклад «Мені не дуже добре Вас чути. Чи не могли б Ви перейти до більш тихого місця?» Переконайтесь, що ви самі знаходитесь у тихому місці, коли телефонуєте іншим.
- Намагайтесь забезпечити співрозмовника/співрозмовницю можливістю бачити й чути вас під час розмови. Наприклад, якщо в приміщенні є вікно, говоріть по телефону, стоячи біля вікна, щоб співрозмовник/співрозмовниця могли бачити вас. Якщо є така можливість, можна спробувати відеозв'язок.

Активне слухання – це техніка, яка допоможе вам слухати уважно та спілкуватись, проявляючи підтримку. Воно складається з трьох кроків:



Слухайте уважно

- Щиро намагайтесь зрозуміти точку зору та почуття співрозмовника/співрозмовниці.
- Дозвольте йому/їй говорити; не починайте говорити, поки співрозмовник/співрозмовниця не закінчить.
- Уникайте відволікань. Надто галасливо? – Чи є можливість перейти до більш тихого місця? Чи можете ви заспокоїтись та сконцентруватись на співрозмовникові/співрозмовниці та тому, що він/вона говорить?
- Представляйтесь відкрито, тепло та спокійно



Повторюйте

- Повторюйте основні ідеї та ключові слова, які співрозмовник вживав, наприклад: «Ви говорите, що наглядати за дітьми, коли працюєш, може бути дещо»
- Попросіть співрозмовника/співрозмовницю уточнити, якщо є щось, що ви не зрозуміли, наприклад: «Я не зовсім зрозумів/ла, що Ви тільки-но сказали. Не могли б Ви пояснити ще раз?»



Підводьте підсумки того, що ви зрозуміли

- Визначте та повторіть ключові моменти, які ви почули. Таким чином, співрозмовник/співрозмовниця буде розуміти, що його/її почуто, а ви переконаєтесь, що зрозуміли інформацію правильно. Наприклад: «З того, що Ви тільки-но сказали, я зрозумів/ла, що Ви більш за все переживаєте стосовно [підсумуйте основні проблеми, які зазначив/ла ваш співрозмовник], правильно?»
- Опишіть почуту інформацію, а не інтерпретуйте почуття співрозмовника/співрозмовниці (наприклад, не можна казати: «Мабуть, Ви відчуваєте жакливо/пригнічено»). Не робіть оціночних суджень стосовно співрозмовника/співрозмовниці чи ситуації, в якій він/вона опинились.

Історія Прешес

Прешес працює у похоронному бюро. Вона застосувала свої навички активного слухання, щоб підтримати Грейс:

Грейс: Доброго дня, мені необхідно облаштувати похорон мого брата, який... [плаче].

Прешес: Все добре, не поспішайте. Я розумію, Вам зараз важко. [10 секунд мовчання].

Грейс: Так. Я тут. Так, дякую Вам. Це так важко - досі не можу повірити, що таке сталося.

Прешес: Я чую і розумію, що для Вас це велике горе.

Грейс: Я просто відмовляюсь вірити в це...

Прешес: Ммм... Так, так. Слухаю Вас.

Грейс: Я так любила свого брата, ми були дуже близькі. Він був моїм найкращим другом. І ось сьогодні він помер...

Прешес: Так, розумію, Ваш брат був важливою для Вас людиною, найкращим другом.

Грейс: Так, він був моїм найкращим другом... Це так важко... Я пам'ятаю, як нам було весело разом [слабкий сміх].

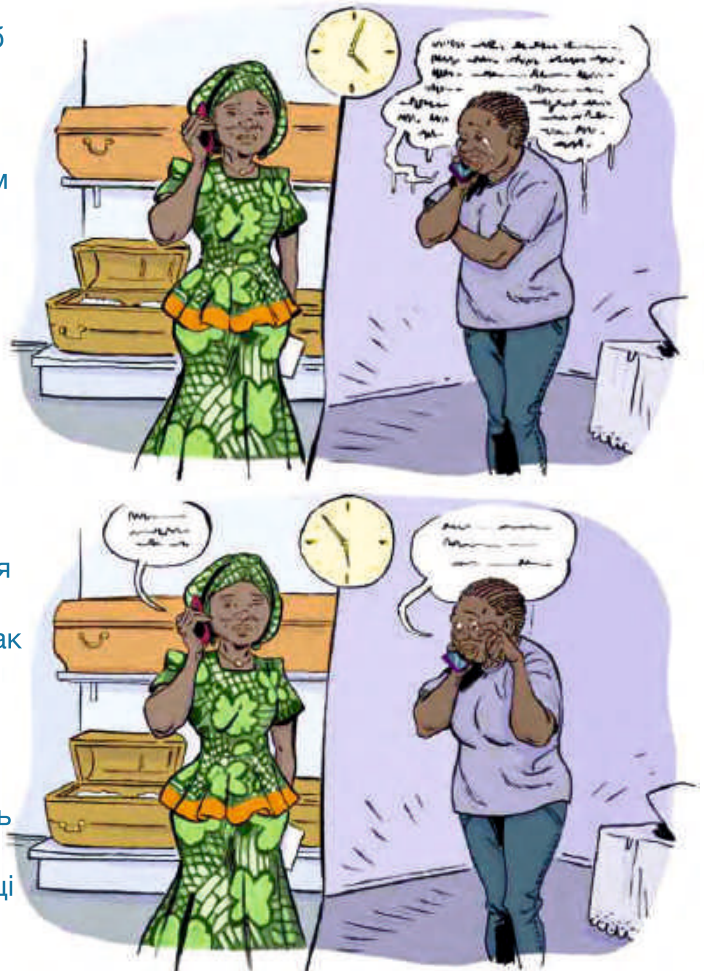
Прешес: О, Ви пам'ятаєте, як вам було весело.

Грейс: Так, ці спогади трохи розраджують мене.

Дякую, любя, що вислухали мене. Я вже відчуваю трохи краще.

Прешес: Завжди рада допомогти та підтримати в ці важкі часи.

Грейс: Тепер я готова обговорити деталі облаштування похорону.



Модуль 3

Надання практичної підтримки

Люди, які постраждали внаслідок пандемії COVID-19, можуть мати наступні потреби:



Потреба в інформації стосовно COVID-19 (наприклад, симптоми, доступ до лікування, як піклуватись про інших, як убезпечити себе; місцеві новини, наслідки для робочих місць)



Потреба у доступі до продуктів харчування, інших засобів та послуг першої необхідності, що може бути пов'язано з фізичним дистанціюванням та втратою доходу



Потреба в доступі до альтернативних ритуалів поховання, коли хтось помирає.



Потреба переконатись, що утриманці (наприклад, діти) знаходяться під наглядом, в той час, як основний піклувальник перебуває в лікарні чи в ізоляції.

Самостійне надання інформації чи засобів першої необхідності

Надання інформації:

Неправдива інформація та чутки є досить поширеним явищем під час пандемії COVID-19. З метою надання чіткої та точної інформації, необхідно:

- Використовувати точну, чітку, зрозумілу мову. Необхідно впевнитись, що вживаються слова, прийнятні з точки зору віку та рівня розвитку реципієнтів інформації, а також уникати жаргону чи технічної лексики.
- Надавати інформацію, що надходить з поважних, перевірених джерел, таких, як Всесвітня організація охорони здоров'я.
- Намагатись забезпечити письмовими матеріалами, що перекладені відповідними мовами та мають візуальний супровід
- У разі необхідності запросити перекладача.
- Якщо ви не володієте інформацією, треба бути чесними і визнавати цей факт, а не висловлювати здогадки.

Надання засобів та послуг першої необхідності:

Добре, якщо ви самі маєте змогу надавати засоби чи послуги першої необхідності, наприклад, роздавати продукти харчування, воду, зробити покупки для інших. Однак, не слід вважати, що ви мусите це робити. Завжди усвідомлюйте власні можливості.

Історія Прії та Діпака

Прія живе в густонаселеній громаді. Один з її сусідів, Діпак – самотній чоловік похилого віку. Прія телефонує йому та запитує, як його справи. Діпак відповідає, що він не в змозі піти до аптеки й придбати ліки, які він зазвичай приймає при підвищеному кров'яному тиску. Прія щотижня ходить на покупки та пропонує зайти в аптеку за ліками. Вони домовляються, в якому місці біля дверей будинку Діпака він залишить гроші, а Прія може залишити ліки. Таким чином, немає необхідності у фізичному контакті.

Взаємодія з іншими людьми при наданні допомоги

Щоб ефективно взаємодіяти з іншими надавачами послуг, необхідно скласти список всіх організацій, що працюють у зазначеному регіоні та способи вийти з ними на зв'язок (заповніть таблицю у Додатку Д). Переконайтесь, що ви оперативно перенаправляєте людей в біди, чи тих, хто потребує продуктів харчування, води, прихисток чи термінові медичні, або соціальні послуги задля власної безпеки й захисту.

Надалі підтримуйте зв'язок з людьми, якщо ви погодились на це!



Допоможіть іншим допомогти самим собі

Щоб люди одужували швидше, вони повинні відчувати, що вони контролюють певні речі у своєму житті. Найкращий спосіб підтримки – допомогти людям допомагати самим собі. У такий спосіб у вас буде більше енергії та часу допомагати іншим людям.

Метод ЗУПІНИСЬ-ПОДУМАЙ-ІДИ може застосовуватись з метою підтримки та допомоги іншим впоратись з власними проблемами.



ЗУПІНИСЬ Допоможіть людині зробити паузу та подумати, які проблеми є найбільш нагальними. Допоможіть людині скористуватись колами контролю та обрати ту проблему, яку він/вона можуть вирішити



ПОДУМАЙ Заохочуйте людину думати про способи впоратись з проблемою. В цьому вам можуть допомогти такі питання:

- Що Ви робили в минулому, щоб вирішити подібні проблеми?
- Що Ви вже намагались зробити?
- Чи є хтось, хто може допомогти Вам впоратись з проблемою (наприклад, друзі, рідні чи організації)?



ІДИ Допоможіть людині обрати спосіб впоратись з зазначеною проблемою та випробувати його. Якщо він не спрацює, заохочуйте людину до застосування іншого способу.

Історія Ахсана та Мохаммеда: ЗУПІНИСЬ-ПОДУМАЙ-ІДИ

Мохаммед пригнічений власними проблемами. Ахсан надає йому підтримку.

ЗУПІНИСЬ. Ахсан допомагає Мохаммеду визначити дві найбільш нагальні проблеми. Він повторює їх, щоб переконатись, що правильно зрозумів свого співрозмовника: «Переживання стосовно того, як нагодувати сім'ю та стосовно дружини, яка захворіла на COVID-19». Щоб допомогти Мохаммеду обрати одну проблему, яку той в змозі вирішити, Ахсан запитує: «Чи ти можеш щось зробити, щоб вирішити ці проблеми?» Мохаммед вирішує, що він може зробити дещо, щоб вирішити обидві проблеми. Він приймає рішення стосовно пріоритетності – нагодувати сім'ю є більш важливим на даний момент.

ПОДУМАЙ. Ахсан просить Мохаммеда подумати про всі можливі способи нагодувати сім'ю, при цьому треба пропонувати навіть такі рішення, які можуть здаватись нереалістичними чи навіть дурними. Мохаммеду складно з чогось почати, тому він радиться з дружиною, яка допомагає йому. Разом вони пропонують кілька варіантів вирішення проблеми: Жебракувати/ Почати вирощування власних продуктів/ Звернутись до місцевої неурядової організації чи продовольчого фонду/ Запропонувати сусідам свої робочі руки в обмін на їжу.

ІДИ. Ахсан просить Мохаммеда обрати зі списку один варіант вирішення проблеми, щоб випробувати його. У Мохаммеда є трохи насіння і він планує посіяти його, щоб виростити власний врожай, однак це займе певний час. Жебракування може наразити його на небезпеку зараження. Мохаммед приймає рішення одразу ж звернутись до місцевої неурядової організації та почати вирощувати овочі на майбутнє. Якщо він не отримає допомогу від організації, він повернеться до списку варіантів вирішення проблеми. Ахсан дає Мохаммеду номер телефону організації.



Модуль 4

Підтримка людей, які переживають стрес

Ознаки стресу

Стрес є природною реакцією на подразники, яку переживає кожен з нас. Ознаками стресу можуть бути:

- емоційні реакції: сум, страх, агресія та інші.
- поведінкові реакції: відсутність мотивації, уникання будь-якої діяльності, прояви жорстокості та інші.
- фізичні реакції: головний біль, біль у м'язах, у спині, проблеми зі сном, відсутність апетиту та інші.

Підтримка людей, які переживають стрес

Навички підтримки у процесі комунікації, описані в Модулі 2 можуть бути достатніми, щоб допомогти людині почуватись краще. Якщо людина потребує більш вагомої підтримки, зазначене нижче може стати у нагоді.

Спочатку заохочуйте людину подумати про те, що він/вона можуть зробити, щоб почуватись краще

Люди вже можуть мати певні дії, які вони виконують, щоб допомогти собі впоратись із стресовою ситуацією. Якщо ви допомагаєте людині, слід заохочувати його/її виконувати ці дії, запитавши, наприклад: «Що допомагало Вам в минулому, коли Ви почувались так само?», «Що Ви наразі робите, щоб допомогти собі почуватись краще?». Ви можете надати людині певні підказки, якщо він/вона не можуть одразу знайти відповіді на поставлені питання, наприклад: «Чи є хтось, хто може Вам допомогти?», «Чи є якісь види діяльності, від яких Ви отримували задоволення та якими Ви б могли зайнятись зараз?». Якщо ваш співрозмовник/співрозмовниця не може визначитись, що могло б йому/їй допомогти, запропонуйте один з варіантів, зазначених у рамці.



Види діяльності, які людина може виконувати, щоб почуватись краще

- Складіть список всього, за що ви вдячні (в голові, або на папері)
- Намагайтесь знайти час для діяльності, від якої ви отримуєте задоволення (хоббі), або які роблять ваш день вагомим
- Робіть фізичні вправи, ходіть на прогулянки чи танцюйте
- Займайтесь творчою діяльністю, наприклад, малюйте, співайте, пишіть, робіть щось руками
- Слухайте музику чи радіо
- Поговоріть з другом чи членом сім'ї



Зазначена вправа не допоможе всім і, якщо людина відчувається некомфортно, слід припинити її виконання

Спробуйте вправи для релаксації

Якщо людина тривожна чи пригнічена, на допомогу може прийти повільне дихання.

Скажіть: «Я хочу поділитись з вами технікою, яка допомагає почуватись спокійніше, коли ви переживаєте стрес. Ця техніка передбачає спільне повільне дихання. Чи можемо ми спробувати зробити це разом?»

Якщо людина погоджується, можна продовжити:

«Разом зі мною, вдихніть через ніс, рахуючи до трьох. Опустіть плечі та дозвольте повітрю наповнити нижні відділи легенів, а потім повільно видихніть через рот, рахуючи до шести. Готові? Ми зробимо цю вправу тричі.»



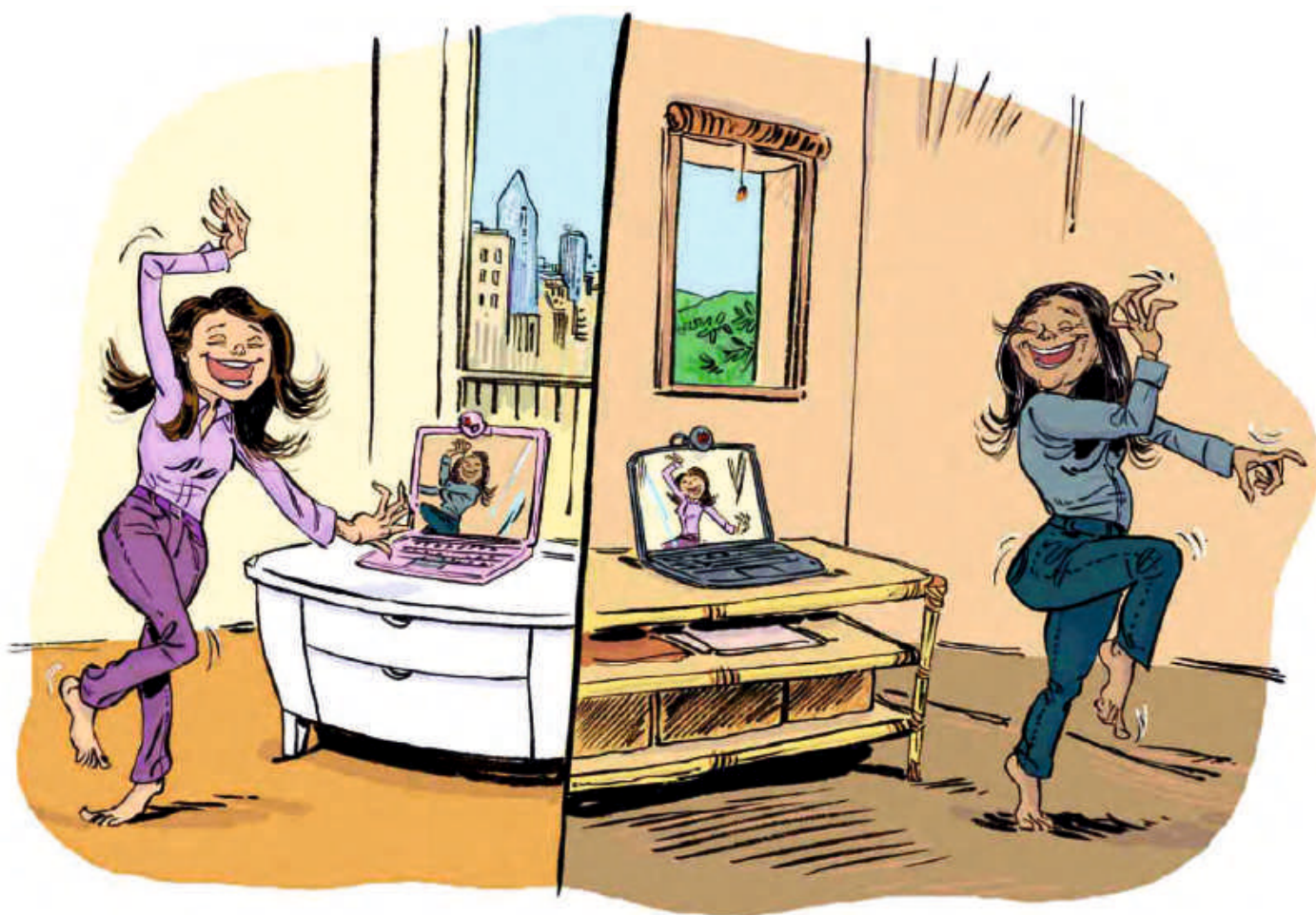
Історія Джозефіни та Джулії

Партнер Джозефіни захворів на COVID-19 та перебуває у лікарні. Вона так хвилюється за нього, що втратила нормальний сон, апетит та відчуває біль у спині.

Джозефіна розмовляє зі своєю колегою Джулією по телефону і розказує їй, як вона почувається. Джулія уважно слухає, проявляє підтримку та співчуття. Вона запитує, чи може Джозефіна зробити щось, що її розрадить. Джозефіна настільки стомлена, що наразі нічого не спадає їй на думку. Її спина спричиняє невимовного болю...

Вона усвідомлює, що занадто довго знаходилась вдома без прогулянок та активних рухів. Тому вона приймає рішення робити вправи на розтяжку та танцювати вранці під гарну музику, як вона зазвичай робила зі своїм партнером. Джулії подобається ідея і вона обіцяє приєднатись до Джозефіни по телефону чи відеозв'язку та танцювати й робити вправи.

Джозефіна дуже радіє з пропозиції колеги допомогти їй саме таким чином.



Коли людина переживає сильний стрес

Ознаки стресу, описані вище є природними та можуть змінюватись з часом. У деяких людей можуть бути більш тривалі та інтенсивні реакції, тому вони можуть знаходитись у стані сильного розладу. Почуття сильного розладу є нормальною реакцією на надзвичайні обставини, однак може привести до того, що людина перестає нормально функціонувати. В подібних ситуаціях існує висока вірогідність необхідності перенаправити людину, яка переживає сильний розлад за спеціалізованою підтримкою. Ознаки сильного розладу, якщо вони присутні у людини:

Настільки сильне засмучення, що людина не може дати раду собі та іншим
Розмови про завдання шкоди собі чи навіть суїцид
Почуття дезорієнтованості чи нереальності того, що відбувається
Погрози зашкодити іншим
Людина не може назвати власне ім'я, звідки він/вона та що відбувається
Людина плаче, кричить, або дрижить
Відчуженість
Сильне відчуття тривожності та страху

Що робити, якщо ваш співрозмовник проявляє ознаки сильного розладу

1. Безпека понад усе!

Необхідно впевнитись, що ваш співрозмовник та інші люди не знаходяться під загрозою завдання шкоди. Якщо ви відчуваєте себе в небезпеці, попросіть про допомогу (зверніться до колеги, зателефонуйте в службу надзвичайних ситуацій та інше).

Необхідно вжити попереджувальні заходи проти інфекції COVID-19 (наприклад, фізичне дистанціювання). НЕ наражайте себе на небезпеку!

2. Поінформуйте співрозмовника про себе:

представтесь чітко та з повагою – ваше ім'я та роль, яку ви виконуєте, а також повідомте, що ви хочете допомогти. Спитайте, як звати співрозмовника/співрозмовницю, щоб ви могли звертатись до нього/неї.

3. Зберігайте спокій: не кричіть на співрозмовника/співрозмовницю та не обмежуйте його/її фізично.

4. Слухайте: Застосовуйте власні навички спілкування, описані в Модулі 2. Не змушуйте співрозмовника/співрозмовницю говорити. Проявіть терпіння та переконайте його/її, що ви готові вислухати та хочете допомогти.

5. Запропонуйте практичний комфорт та інформацію:

За можливості запропонуйте співрозмовнику/співрозмовниці тихе місце для розмови, безалкогольний напій чи ковдру. Зазначені прояви турботи допоможуть йому/їй почуватись у безпеці. Запитайте, в чому є потреба – не вважайте, що ви самі це знаєте.

Якщо ви розмовляєте по телефону, намагайтесь залишатись на лінії, доки ваш співрозмовник/співрозмовниця заспокоїться та/або ви зможете зв'язатись зі службою з надзвичайних ситуацій, яка надасть пряму допомогу. Перевірте здатність співрозмовника/співрозмовниці говорити та переконайтесь, що він/вона почувується комфортно.



6. Допоможіть людям отримати відчуття контролю:

а) якщо ваш співрозмовник/співрозмовниця проявляє тривожність, ви можете підтримати його/її, запропонувавши виконати дихальні вправи (див. «Техніка повільного дихання» на стор.14);
б) якщо співрозмовник втратив відчуття зв'язку з реальністю, нагадайте йому/їй, де вони знаходяться, день тижня та хто ви. Попросіть назвати речі, що знаходяться у їх безпосередньому оточенні (наприклад, «Назвіть 1 річ, яку Ви бачите, або чуєте»).

в) допоможіть співрозмовнику застосувати власні дієві стратегії виживання та зв'яжіться з людьми, які можуть підтримати його/її

7. Забезпечте надання чіткої інформації:

Надайте співрозмовнику/співрозмовниці надійну інформацію стосовно ситуації та того, яку допомогу можна отримати. Переконайтесь, що ви вживаєте слова, зрозумілі вашому співрозмовнику/співрозмовниці (не складні фрази). Ідея вашого повідомлення повинна бути простою, за необхідності її можна записати чи повторити. Запитайте, чи співрозмовник/співрозмовниця розуміє вас, чи має питання.

8. Залишайтеся з людиною:

Намагайтесь не залишати співрозмовника/співрозмовницю наодинці. Якщо у вас немає змоги залишитись, знайдіть надійну особу (колегу, друзів), яка може подбати про нього/неї, доки ви не знайдете допомогу, чи доки людина не заспокоїться

9. Зверніться за спеціалізованою допомогою:

Не намагайтесь зробити більше, ніж ви в змозі. Дозвольте професіоналам, наприклад, лікарям, медсестрам, психологам надати допомогу. З'єднайте співрозмовника напряму з необхідною службою, або переконайтесь, що він/вона має контактну інформацію та чіткі інструкції з отримання подальшої допомоги.

Переконайтесь, що люди, які опинились в скрутних або маргіналізованих ситуаціях, не залишились осторонь

Будь-хто може опинитись в скрутних або маргіналізованих ситуаціях на певних етапах свого життя. Однак, деякі люди через бар'єри, стигму, упередженість, пов'язані з специфічними аспектами особистості, опиняються в таких ситуаціях частіше чи мають справу з більш серйозними наслідками. Люди, які опинились у скрутних ситуаціях потребуватимуть більше уваги під час пандемії COVID-19. До категорії вразливих та маргіналізованих груп населення можна віднести:

- Людей, які знаходяться під загрозою, або вже страждають від насильства чи дискримінації (наприклад, люди, які страждають від гендерно-обумовленого та/або сексуального насильства, що може загостритись через обмеження свободи пересування під час пандемії COVID-19, люди з ЛГБТІ спільноти, представники меншин, мігранти, біженці, люди з обмеженими фізичними можливостями)
- Люди похилого віку, особливо ті, хто страждає від розладів пам'яті (наприклад, має деменцію)
- Вагітні жінки та люди з хронічними захворюваннями, які потребують постійного доступу до медичних послуг
- Люди з обмеженими можливостями, в тому числі з розумовими розладами та з психосоціально неповноспроможні
- Діти, підлітки та особи, які ними опікуються
- Люди, які проживають у тісних житлових умовах (наприклад, в'язні; ті, хто утримується під вартою; біженці в таборах та неформальних поселеннях; люди похилого віку в будинках для людей похилого віку; пацієнти психіатричних лікарень, стаціонарах лікарень та інших установ) чи безхатченки.
- Самотні люди, або ті, хто не має можливості вийти з дому
- Люди, які мають проблеми з доступом до послуг (наприклад, мігранти)



Не всі вразливості є видимими чи очевидними, тому важливо реагувати співчутливо та надавати допомогу кожному, хто до вас звертається

Підтримка людей, які проживають в притулках

Співробітники, які працюють в притулках, будинках для людей похилого віку та інших подібних установах, можуть опинитись у складних ситуаціях. Наприклад, люди похилого віку мають більший рівень ризику інфікуватись COVID-19 та більш тяжке протікання хвороби. Вони можуть переживати тривожність, страх та сум, оскільки режим ізоляції не дозволяє побачення з рідними та близькими.

Надзвичайні обставини, такі як пандемія COVID-19 можуть спровокувати порушення установами прав людини та приниження її гідності, зокрема шляхом ігнорування. Працівники таких установ можуть почуватись безсилими та не в змозі змінити ситуацію, тому вони можуть потребувати додаткову інформацію та навчання, щоб забезпечити дотримання прав та гідності резидентів таких установ.



Див. Додаток по людям похилого віку.

Інформаційна записка Постійного міжвідомчого комітету з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки стосовно аспектів COVID-19

<http://bit.ly/3eDSYwh>

Жінки та дівчата, які постраждали внаслідок COVID-19

Як будь-яка надзвичайна ситуація, COVID-19 підвищує для жінок та дівчат високий рівень вразливості, оскільки з'являється обов'язок дівчат та молодих жінок по догляду за хворими членами сім'ї та членами сім'ї похилого віку, або за братами/сестрами, які не ходять до школи. Вони можуть наражатись на більш високий ризик домашнього насильства через відсутність доступу до послуг з захисту та соціальних контактів. Для деяких жінок обмежується доступ до медичних послуг у сфері сексуального здоров'я та підтримання репродуктивних функцій, послуг по догляду за немовлятами та надання медичних послуг дітям. Як в короткостроковій, так і в довгостроковій перспективі, вони можуть мати більш серйозні труднощі економічного характеру, що потенційно можуть призвести до експлуатації, жорстокого поводження та залучення до шкідливих робіт. Дуже важливо під час пандемії надавати допомогу, враховуючи специфічні потреби жінок та дівчат, в тому числі на робочих місцях, в громадах та таборах.

Більше інформації за посиланням:

Більше інформації за посиланням:

Жінки ООН. Аналітична записка щодо впливу COVID-19 на жінок.

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

Проміжна технічна записка щодо захисту від сексуальної експлуатації та жорстокого поводження під час протидії COVID-19

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

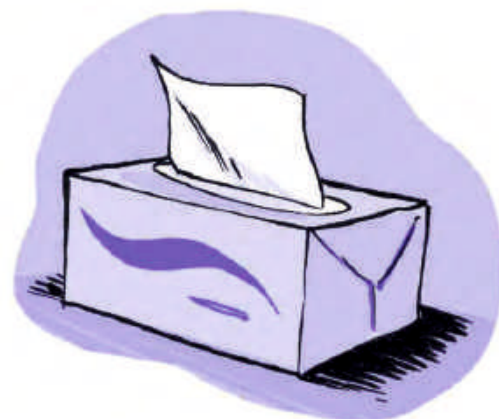
Тимчасові керівні принципи: Сповідання по гендерним питанням під час спалаху COVID-19

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

Підтримка людей в жалобі

Людям особливо важко оплакувати близьких та рідних, яких вони втратили через пандемію COVID-19. Вони можуть бути не в змозі застосовувати звичні засоби, щоб впоратись із стресом (наприклад, підтримка з боку членів сім'ї), чи повернутись до звичного щоденного режиму. Такі люди можуть вважати, що їх втрата не є важливою, оскільки так багато інших помирає від COVID-19, тому вони не в змозі виконати звичні похоронні ритуали.

Особи, які працюють під час пандемії COVID-19, можуть стати свідками великої кількості смертей та горя. Вони самі можуть почуватись виснаженими від втрат та горя, свідками якого стають і, як наслідок, мати проблеми з тим, щоб впоратись з власними втратами.



Більше інформації за посиланням:

Горювання в надзвичайні часи (Ірландська фундація хоспісів):

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

Розмови з дітьми про смерть та як допомогти дітям впоратись з горем:

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



Більше інформації за посиланням:

Швидкі поради: COVID-19 та мігранти, біженці, внутрішньо переміщені діти (ЮНІСЕФ):

<http://uni.cf/2VZIDCk>

Підтримка людей, які проживають в таборах для біженців та неформальних поселеннях для біженців та мігрантів

До специфічних труднощів, що їх можуть мати люди, які проживають в таких поселеннях, відносять: неможливість отримати доступ до предметів та послуг першої необхідності, таких, як вода, продукти харчування, прихисток, засоби санітарії та гігієни, належний медичний догляд; неможливість дотримуватись правил фізичного дистанціювання в умовах переповненості поселень; випадки порушення прав людини з боку тих, хто здійснює обмеження права на пересування. Особи, які залишилися

працювати в таборах для біженців після того, як інші організації покинули ці табори, можуть мати перевантажений графік роботи. Біженці та переміщені особи також можуть страждати, втративши дім, спільноту, до якої належали, близьких та рідних, засоби до існування, тому мають менше внутрішніх та зовнішніх ресурсів, щоб впоратись з пандемією COVID-19.



Підтримка людей з обмеженими можливостями

Люди з обмеженими можливостями можуть мати труднощі через відсутність доступу до актуальної та інклюзивної інформації про COVID-19, її поширення та засоби захисту. Люди, які перебувають в установах, матимуть такі ж проблеми, що й люди, які перебувають у притулках. Вони також знаходяться під загрозою жорстокого поводження та/або відсутності піклування. В оточенні, що не враховує належно інклюзію, люди з обмеженими можливостями загалом мають менший рівень доступу до піклування та послуг першої необхідності, в тому числі до продуктів харчування, медичних послуг, інформації. Таким чином, люди з обмеженими можливостями потерпають від більш серйозних наслідків для власного здоров'я та благополуччя під час цієї кризи.

Більше інформації за посиланням:

У напрямку до інклюзивних заходів реагування на COVID-19: 10 рекомендацій від Міжнародного альянсу людей з обмеженими фізичними можливостями:

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

Інклюзивне реагування громади - Матриця COVID-19:

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

Додаток А

Поради менеджерам та супервайзерам, які підтримують співробітників та волонтерів

В якості менеджера та/або супервайзера, ви відіграєте значну роль, забезпечуючи благополуччя, безпеку та здоров'я своїх співробітників та волонтерів. Ви можете застосувати навички, описані в даному посібнику, щоб підтримати співробітників та волонтерів, якщо вони переживають розлади, а також створити робоче середовище, в якому заохочується та підтримується здоров'я та благополуччя працівників.

Щоб підтримати співробітників та волонтерів, ви можете:

Активно заохочувати їх до застосування позитивних стратегій самодопомоги та створювати середовище колективного піклування в командах.

Подавати власний приклад через здорові моделі робочої поведінки (наприклад, не працювати понаднормово, проявляти доброту).

Підготувати їх шляхом регулярних тренінгів по проведенню заходів з протидії COVID-19.

Надавати точну, актуальну, зрозумілу інформацію щодо дотримання заходів власної безпеки під час пандемії COVID-19.

Проводити регулярні зустрічі з метою обговорення труднощів, проблем та шляхів їх вирішення.

Впевнитись, що співробітники та волонтери роблять перерви та знаходять час для спілкування з сім'єю та друзями.

Імплементувати систему товариськості та заохочувати до підтримки однолітками.

Надавати всім співробітникам та волонтерам інформацію стосовно доступного їм анонімного консультування з питань психічного здоров'я та підтримки

Приділяти особливу увагу співробітникам та волонтерам, які можуть опинитись в скрутній або маргіналізованій ситуації, та які можуть потребувати додаткової підтримки.

Проводити політику відчинених дверей для співробітників та волонтерів, щоб вони мали змогу доповідати про власні проблеми, бажано особі, яка не є їх безпосереднім керівником.

Проактивно вирішувати конфлікти: наголошувати на необхідності створення середовища підтримки в команді, а також виявляти доброту й співчуття до себе та інших членів команди.

Історія Селени

Селена керує невеликою командою консультантів. Через пандемію COVID-19, кожен працює у віддаленому режимі. Щоб підтримати свою команду, Селена організовує щоденні дзвінки членам команди, оцінює їх стан, обговорює проблеми та надає актуальну інформацію та поради щодо COVID-19. Селена заохочує команду консультантів контактувати та підтримувати один одного без її присутності, щоб допомогти їм розслабитись та створити командне середовище. Вона також ділиться номерами телефонів організацій, що надають консультаційні послуги. Селена щотижня надсилає своїй команді листи подяки за їх роботу, щоб вони відчували себе важливими та вмотивованими.



Більше інформації за посиланням:

Залишатись стійкими під час пандемії (Інститут Гедінгтон):

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

Ресурси з організації піклування про співробітників для менеджерів та працівників: <http://bit.ly/34McOkp>

Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка працівників, волонтерів та громад під час спалаху нового коронавірусу (Міжнародна Федерація Червоного Хреста): <http://bit.ly/2XIAC7t>

Додаток Б

Заплануйте власний розпорядок дня тут

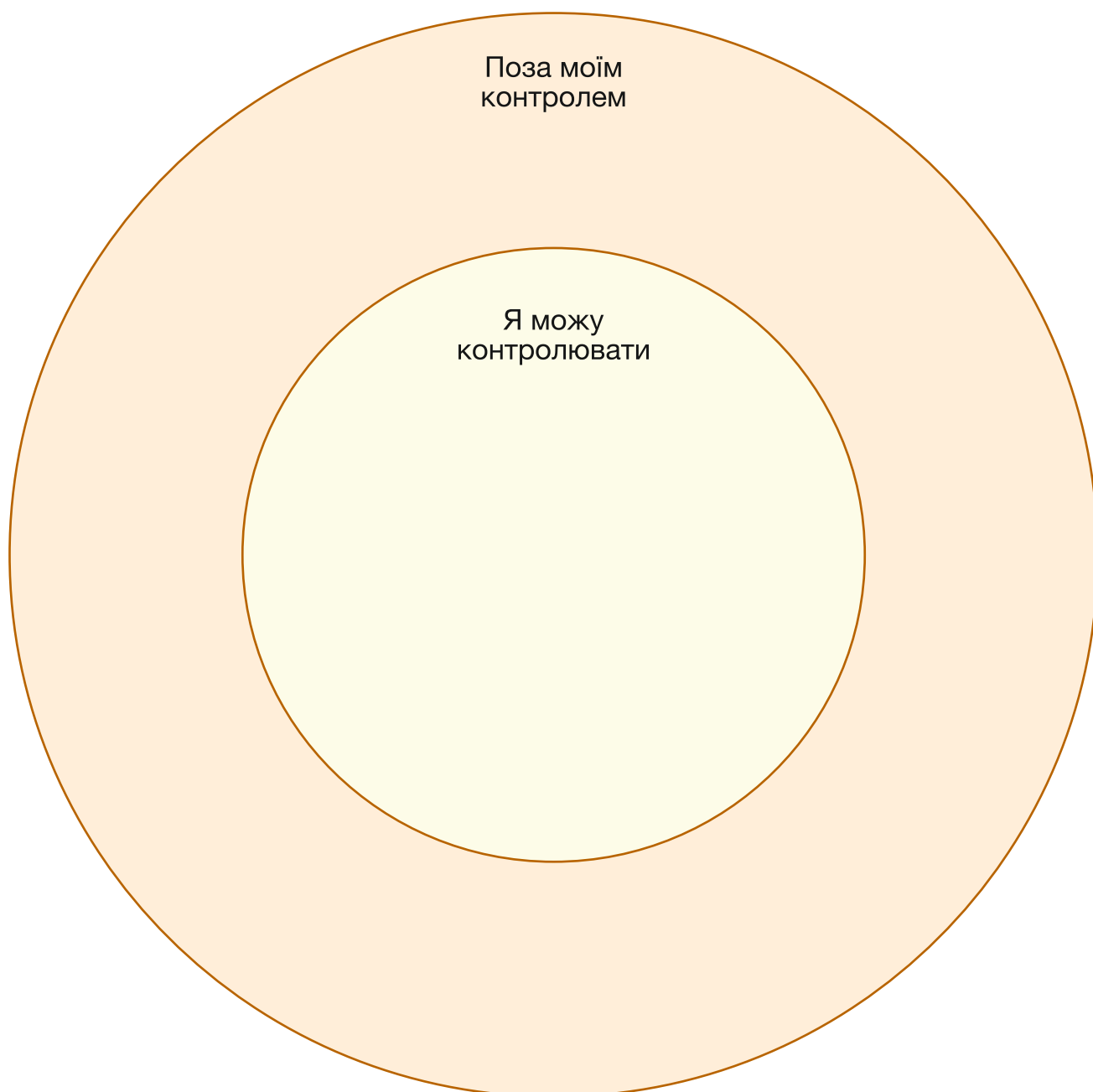


Час	Що я робитиму?

Додаток В

Кола контролю

Якщо ви не здатні допомагати іншим через почуття безсилля, тоді корисним буде визначити проблеми, з якими ви можете впоратися, а з якими – ні. Пробачте і будьте чуйними до себе, якщо ви не можете допомогти іншим у певній ситуації



Додаток Г

Інструкція з прогресивної м'язової релаксації

Корисний інструмент управління стресом!
Вправа займає приблизно 7 хвилин

Нижче подано сценарій для проведення прогресивної м'язової релаксації. Ви можете використовувати дану вправу для себе, як одну із стратегій самопомогти, а також запропонувати її іншим – наприклад, людям, яким ви надаєте допомогу. Якщо ви практикуєте дану вправу з іншими, пам'ятайте про необхідність говорити повільно та спокійним тоном, коли даєте інструкції, давати достатньо часу для того, щоб вони повністю відчували ефект від релаксації.

Сценарій проведення прогресивної м'язової релаксації

Ми будемо дихати та робити вправу на релаксацію м'язів і Ви відчуєте різницю між напруженням та розслабленням своїх м'язів. Ми не завжди усвідомлюємо, коли тримаємо напругу в тілі. Ці вправи допоможуть Вам зрозуміти, як звільнитися від напруги.

Заплющіть очі й сядьте прямо на стільці.. Поставте ноги на підлогу та відчуйте землю під ногами. Покладіть руки на коліна. Коли Ви будете робити вдих, я попрошу Вас напружити певні м'язи. Коли Ваші м'язи напружені, Ви затримаєте дихання і порахуєте до трьох, потім повністю розслабите їх, коли я скажу видихнути.

Давайте почнемо з пальців ніг...

Виконуйте вправу на м'язову релаксацію та давайте інструкції ПОВІЛЬНО. Попросіть людину напружити певну частину тіла, вдихнути та затримати дихання, поки ви повільно рахуєте вголос: «Вдихніть та затримайте дихання, один...два...три... Видихніть та розслабтесь.»

Порядок, в якому людина напружує та розслабляє тіло:

- Міцно стисніть пальці ніг та тримайте напругу
- Напружте м'язи стегон та ніг
- Напружте живіт, втягнувши його
- Стисніть кулаки
- Напружте м'язи рук, зігнувши їх в ліктях та притисніть руки до верхньої частини тіла
- Підніміть плечі вгору, тягнучи їх до вух
- Напружте всі м'язи обличчя

Після того, як людина видихнула та розслабила кожну частину тіла, скажіть: «Тепер спробуйте відчути свої [пальці ніг, стегна, обличчя, лоб і т.д.]. Дихайте в звичному режимі. Спробуйте відчути, як кров рухається по Вашим [пальцям ніг, стегнам, обличчю і т.д.].»

Тепер повільно опустіть підборіддя на груди. Коли Ви вдихаєте повітря, повільно та обережно поверніть головою по колу направо, видихніть, коли повертаєте голову наліво та у вихідне положення на груди. Вдихніть при повороті голови направо та поверніться у вихідне положення... видихніть при повороті голови наліво та опустіть голову на груди. Знову вдихніть при повороті голови направо та поверніться у вихідне положення... видихніть при повороті голови наліво та опустіть голову на груди. Тепер змініть напрям руху голови - Вдихніть при повороті голови наліво та поверніться у вихідне положення... видихніть при повороті голови направо та опустіть голову на груди (повторити двічі).

Тепер поверніть голову у звичне пряме положення.

Спробуйте відчути спокій в тілі та думках.

Зробіть зусилля та дбайте про себе щодня.

Додаток Д

Служби підтримки в вашому регіоні.

Запишіть інформацію про доступні служби підтримки в порожніх полях



Служба підтримки	Номер телефону	Як перенаправити
Служби психіатричної допомоги		
Невідкладна медична допомога		
Пожежні служби		
Соціальні служби		
Поліція		
Послуги для жінок		
Служби захисту дітей		
Правові послуги		
Телефон довіри з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах COVID-19		

