

مهارت های روانی_اجتماعی اساسی

راهنمایی برای مقابله کنندگان با کووید_۱۹



توجه:

این ترجمه توسط کمیته دائمی بین‌آژانسی IASC^۱ انجام نشده است. IASC مسئولیت صحت و دقت محتوای این ترجمه را بر عهده ندارد. نسخه اصلی انگلیسی با عنوان *Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID-19 Responders.* تحت مجوز CC BY-NC-SA 3.0 IGO نسخه لازم الاجرا و معتبر می‌باشد.

آیکون‌های مختص کووید-۱۹ که در این کتاب راهنما استفاده شده‌اند، آیکون‌های انسان‌دوستانه کووید-۱۹ (OCHA) هستند. کل مجموعه آیکون‌ها شامل نمادهایی برای قرنطینه، فاصله‌گذاری فیزیکی، کووید-۱۹ و ویروس کرونا، جلوگیری از ابتلا، آزمایش دادن، مبتلا شده مبتلا نشده، و مدیریت مورد می‌باشد. می‌توانید آن‌ها را در این آدرس پیدا کنید: <https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-covid-19-response>



IASC ۲۰۲۰. این کتابچه تحت مجوز CC BY-NC-SA 3.0 IGO ShareAlike 3.0 IG Creative Commons Attribution-NonCommercial منتشر شده است. تحت شرایط این مجوز، مترجم می‌تواند این محصول را برای اهداف غیرتجاری به شرط استناد مناسب به اثر تکثیر، ترجمه، یا اقتباس کند.

ترجمه فارسی "مهارت‌های روانی-اجتماعی اساسی: راهنمایی برای مقابله‌کنندگان با کووید-۱۹"، توسط دکتر فاطمه شیرزاد/روان‌پزشک و استادیار مرکز تحقیقات سلامت معنوی دانشگاه علوم پزشکی ایران، نیوشا اکبری سنه /دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی دانشکده علوم رفتاری و سلامت روان دانشگاه علوم پزشکی ایران، و ریحانه منیری/دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی دانشکده علوم رفتاری و سلامت روان دانشگاه علوم پزشکی ایران تهیه شده است.

¹Inter-Agency Standing Committee

مقدمه

مهارت‌های اساسی در حمایت روانی-اجتماعی در هسته اصلی هر مداخله سلامت روان و حمایت روانی-اجتماعی^۲ (MHPSS) قرار دارد. همچنین این مهارت‌ها برای بسیاری دیگر از افراد مقابله‌کننده با کووید-۱۹، ضروری است، خواه به عنوان یک ارائه دهنده‌ی بهداشت روان و حمایت روانی-اجتماعی شناخته شوند یا نه. بنابراین، این راهنما برای همه مقابله‌کنندگان با کووید-۱۹ در نظر گرفته شده است.

راهنمای مهارت‌های اساسی روانی-اجتماعی پروژه ای است که توسط گروه مرجع کمیته آژانس بین‌المللی در زمینه سلامت روان و حمایت روانی-اجتماعی در شرایط بحرانی تهیه شده است. این پروژه توسط آژانس‌های عضو IASC MHPSS RG پشتیبانی شده است، با ورود حجم گسترده‌ای از بهبودیافتگان و مقابله‌کنندگان با کووید-۱۹ از همه‌ی بخش‌ها در کشورهای زیر: استرالیا، بنگلادش، بلغارستان، بولیوی، کانادا، دانمارک، جمهوری دموکراتیک کنگو، مصر، اتیوپی، یونان، هند، عراق، ایتالیا، جامائیکا، کنیا، لائوس، لیبریا، مراکش، میانمار، هلند، فیلیپین، پرتغال، رواندا، آفریقای جنوبی، اسپانیا، سریلانکا، سوئد، سوئیس، سوریه، اوگاندا، انگلستان، ایالات متحده آمریکا. همه آنها به یک نظرسنجی پاسخ دادند تا به ما در تهیه این راهنما و مرتبط کردن بیشتر آن با سلامت روان و نیازهای روانی اجتماعی کمک کنند. سپس پیش نویس اولیه برای گرفتن بازخورد بیشتر در اختیار بهبود یافتگان و مقابله‌کنندگان با کووید-۱۹ از طریق بررسی و مصاحبه‌های عمیق اضافی قرار داده شد. راهنمای نهایی شامل این بازخورد می‌باشد.

با تشکر فراوان از کسانی که با تکمیل نظرسنجی‌ها در تکمیل این راهنما تاثیرگذار بودند. این افراد از دسته‌های مختلف شامل: تأمین‌کنندگان غذا، توزیع‌کنندگان، اجراکنندگان قانون، متخصصان سلامت، نیروهای حفاظتی، کارگران حمل و نقل، مدیران و ... هستند. این راهنما توسط و برای پاسخ دهندگان در سراسر جهان تهیه شده است. IASC MHPSS RG از Espe به خاطر تصاویرش در این کتابچه قدردانی می‌کند.

ما امیدواریم که این راهنما به شما کمک کند تا مراقبین در کشورهای مختلف، از بخش‌های متفاوت، در مورد چگونگی ادغام حمایت روانی-اجتماعی در پاسخهای روزانه به کووید-۱۹ و چگونگی ایجاد تغییر در بهزیستی افرادی که در طول همه‌گیری کووید-۱۹ با آنها ارتباط برقرار می‌کنند، کمک کند.

² Mental Health and Psychosocial Support

فهرست

بخش اول: بهزیستی خودتان..... ۷

- شما نمی‌توانید وقتی مراقب خودتان نیستید، از دیگران مراقبت کنید. پس با مراقبت از سلامت و بهزیستی خودتان در این دوران چالش برانگیز شروع کنید.

بخش دوم: برقراری تعاملات حمایتی در ارتباطات روزمره..... ۱۳

- چگونه می‌توانید از طریق شیوه‌ای که با افراد تعامل کرده و ارتباط برقرار می‌کنید، کمک کنید .

بخش سوم: ارائه حمایت‌های عملی..... ۱۹

- کمک به افراد برای کمک به خودشان به گونه‌ای که بتوانند کنترل شرایط را در دست بگیرند، به حمایت عملی دسترسی پیدا کنند و مشکلاتشان را بهتر مدیریت کنند.

بخش چهارم: حمایت از افرادی که استرس را تجربه می‌کنند..... ۲۳

- چگونه به افرادی که دچار استرس هستند کمک کنیم و چگونه زمان مناسب جهت تماس با ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی را تشخیص دهیم.

بخش پنجم: کمک در شرایط خاص..... ۲۸

- ارتباط با منابع حمایتی برای کمک در شرایط خاص، مانند کار در مراکز مراقبتی، مجریان قانون، شرایط آوارگان یا پناهندگی و حمایت از کسانی که سوگ را تجربه می‌کنند.

پیوست‌ها..... ۳۳

- توصیه‌هایی برای مدیران و ناظران در جهت حمایت از بهزیستی کارکنان و داوطلبان، منابعی برای کارهای روزانه، کنترل استرس‌ها و آرمیدگی، و جدولی که می‌توانید از آن برای ثبت جزئیات تماس با منابع حمایتی اصلی در منطقه خود استفاده کنید.

آیا این مطالب برای من مفید است؟

آیا شما مسئولیت حیاتی‌ای را در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ برعهده دارید؟
آیا کار شما برای بقای افراد آسیب دیده از ویروس کووید-۱۹ ضروری است؟
آیا کار شما برای حفظ عملکرد سیستم‌ها و خدمات عمومی، ضروری است؟
اگر جواب شما بله است، پس این اطلاعات برای شما مفید است!

شما ممکن است...

متخصص سلامت، برای مثال
پزشک، پرستار، مشاور،
مددکار اجتماعی یا مدیر
مورد (مددکاری که بیماران
را بعد ترخیص از
بیمارستان‌ها پیگیری
می‌کند) باشید.



به عنوان نیروی
امدادی مثل
نیروی انتظامی،
راننده آمبولانس،
یا آتش نشان کار
کنید.



در عرضه و آماده‌سازی
مواد غذایی، در داروخانه،
در قسمت انتقال اجساد،
حمل و نقل، دولت،
تاسیسات، یا سرویس
بهداشتی کار کنید.



برای حمایت از
عزیزان، دوستان، یا
افراد آسیب پذیر در
جامعه خودتان کار
کنید.



به عنوان یک
سرپرست یا ناظر برای
مدیریت و حمایت از
کارکنان (مثلاً کادر
درمان) یا افراد
داوطلب کار کنید.



چرا این اطلاعات مهم هستند؟

بسیاری از افراد هنگام همه‌گیری کووید-۱۹ دچار استرس می‌شوند. مراقبت از سلامت روانی و هیجانی افراد در این دوران چالش‌برانگیز، اهمیت دارد^{۴۳}. شما می‌توانید در زمان مقابله با ویروس کووید-۱۹ با شیوه‌هایی که با دیگران تعامل کرده و ارتباط برقرار می‌کنید، در سلامت آنها تغییر ایجاد کنید. حتی اگر تعاملی کوتاه باشد. اطلاعات این کتاب راهنما می‌تواند برای حمایت از این افراد در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ استفاده شود: افرادی که خودشان مبتلا به کووید-۱۹ هستند، کسانی که عزیزی را بخاطر کووید-۱۹ از دست داده‌اند، افرادی که از بیماران مبتلا به کووید-۱۹ مراقبت می‌کنند، بهبودیافتگان از بیماری کرونا یا افراد متأثر و آسیب‌دیده از محدودیت‌ها و قرنطینه ناشی از این بیماری.

چه چیزی خواهیم آموخت؟

مهارت‌های بنیادی روان‌شناختی، هسته کمک کردن به دیگران برای داشتن احساسی بهتر است. در این کتاب راهنما، شما یاد می‌گیرید چگونه از این مهارت‌ها استفاده کنید تا از خودتان مراقبت کنید و باعث شوید دیگران در تعامل با شما احساس کنند مورد حمایت قرار گرفته‌اند.

IASC (2020) ^۲یادداشت خلاصه ای درباره پرداختن به جنبه های روانی و بهداشت روان شیوع کووید-۱۹
<https://interagencystan-dingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf>

WHO (2020) ^۴مدیریت بالینی عفونت حاد تنفسی حاد در صورت ظن به کووید-۱۹
[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)

WHO (2012) ^۵مرکز منابع شواهد mhGAP
https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

بخش اول

بهزیستی خودتان

مراقبت از خودتان و اعضای تیمتان هنگام مقابله با کرونا مسئله‌ی کم اهمیتی نیست، بلکه یک وظیفه است. این قسمت به شما نشان می‌دهد که چگونه می‌توانید به بهترین شکل از خودتان جهت سلامت فردی و خدمت‌رسانی به دیگران مراقبت کنید.

بدون شما هیچ مقابله‌ای وجود ندارد.

شما بخشی اساسی از فرایند مقابله با ویروس کووید-۱۹ هستید.

دانستن اینکه شما باعث تغییر می‌شوید، می‌تواند احساس ارزشمند بودن به شما بدهد.



احتمال دارد که در این دوران با **وظایف بیشتری روبه‌رو باشید**. ممکن است:

- ساعات کاری طولانی‌تری را بدون داشتن منابع و حفاظت کافی مجبور به کار باشید.
- مجبور به دست و پنجه نرم کردن با انگ‌ها و تبعیض‌های ناشی از کووید-۱۹ باشید.
- نگران ایمنی و سلامت خودتان و عزیزانتان باشید.
- با بیماری، رنج کشیدن یا مرگ روبرو شوید.
- مجبور به مراقبت از اعضای خانواده و ماندن در قرنطینه باشید.
- متوجه شوید که مشکلات افرادی که به آنها کمک می‌کنید، پس از اتمام کار با شما نیز باقی‌مانده و تمام نشده است.

بسیاری از افراد ممکن است هنگام مقابله با کویید-۱۹ احساس فشار روانی یا فرسودگی کنند. چنین چیزی با توجه به تقاضاهای دشوار و زیادی که از شما می‌شود، طبیعی است. هرکس به طور متفاوتی نسبت به استرس پاسخ نشان می‌دهد. شما ممکن است بعضی از حالات زیر را تجربه کنید:

- علایم جسمانی: سردرد، مشکل در خواب یا غذا خوردن
 - علایم رفتاری: کم‌انگیزی برای کار کردن، افزایش مصرف الکل یا داروها، دور افتادن از رسوم مذهبی یا معنوی
 - علایم هیجانی: داشتن احساساتی مانند ترس، غم، خشم
- اگر فشار استرس مانع از انجام فعالیت‌های روزانه شما (مانند رفتن سر کار) می‌شود، جهت دریافت حمایت از یک متخصص اقدام کنید.

آیا می‌توانید علامت‌های استرس خود را شناسایی کنید؟ به سه چیز که برای مراقبت از سلامتیتان می‌توانید به طور مرتب انجام دهید، فکر کنید.



همانطور که یک اتومبیل برای حرکت به سوخت نیاز دارد، شما نیز باید مراقب خود باشید و باک خود را "پر" نگه دارید تا بتوانید ادامه دهید. مقابله با کویید-۱۹ یک دوی استقامت است، نه یک دوی سرعت. بنابراین به سلامت روزانه خود توجه کنید.



مراقبت از خود

تأجایی که امکان دارد تلاش کنید تا بعضی از پیشنهاد‌های زیر را برای کمک به مدیریت استرس روزانه‌تان انجام دهید. اگر در یک روز نتوانستید به آن‌ها عمل کنید، با خود مهربان باشید و خود را سرزنش نکنید روز بعد باز هم تلاش کنید.

1 در مورد اطلاعات صحیح مرتبط با کووید-۱۹ خود را به روز نگه دارید و به اقدامات ایمنی برای جلوگیری از ابتلا پایبند باشید. اما زمان‌هایی که احساس نیاز می‌کنید، از رسانه‌های مربوط به کووید-۱۹ فاصله بگیرید.

2 تغذیه مناسب داشته باشید، به مقدار کافی بخوابید، و به صورت روزانه ورزش کنید.

3 بطور روزانه فعالیتی را که از انجام آن لذت می‌برید یا به نظرتان مفید است، انجام دهید (مانند کارهای هنری، مطالعه، عبادت، گفتگو با دوستان).

4 پنج دقیقه از روز را برای صحبت با یک دوست، عضوی از خانواده، یا فرد دیگری که به او اعتماد دارید بگذارید و به آن‌ها بگویید چه احساساتی را تجربه می‌کنید.

5 با رئیس، سرپرست، یا همکار خود در مورد سلامتتان سر کار صحبت کنید، مخصوصاً اگر نگران کار کردن در مبارزه با کووید-۱۹ هستید.

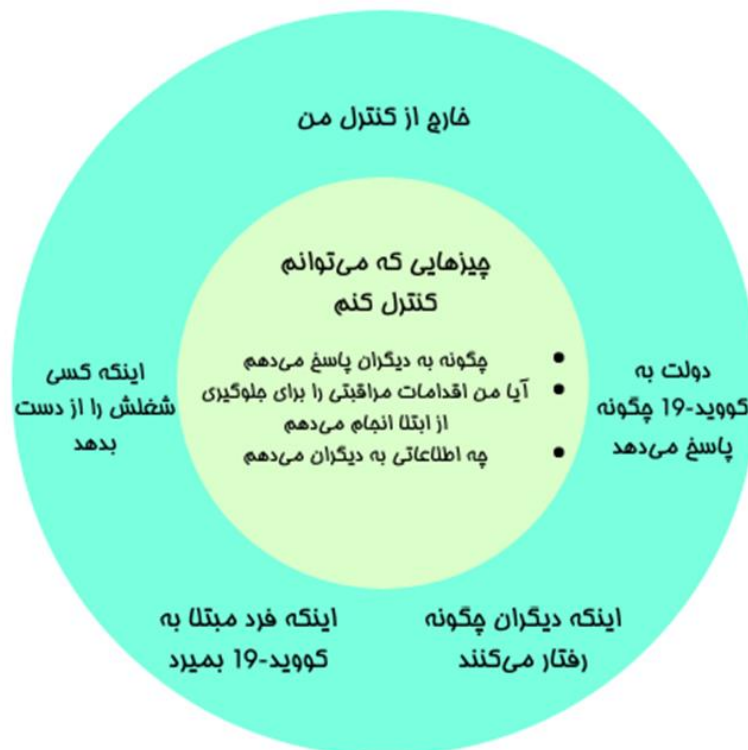
6 برای خودتان روتین‌های روزانه مشخص کنید و به آن‌ها پایبند باشید (برنامه ریزی روتین روزانه را در پیوست ب ببینید).

7 مصرف الکل، دارو، کافئین و نیکوتین را کاهش دهید. اگرچه ممکن است این مواد در کوتاه مدت کمک‌کننده به نظر برسند، اما وقتی اثر آن‌ها از بین می‌رود ممکن است منجر به خلق پایین و افسردگی، اضطراب، مشکلات خواب، و پرخاشگری شوند. اگر هریک از مواد ذکر شده را به میزان زیادی مصرف می‌کنید، می‌توانید از طریق کاهش مقداری که از آن‌ها در خانه موجود دارید و یافتن راه‌های دیگری برای مدیریت استرس (مانند راه‌هایی که در اینجا ذکر شده است) مصرف آن‌ها را کم کنید.

8 در انتهای روز یک لیست کوتاه (یا در ذهن‌تان یا روی کاغذ) از راه‌هایی که توانسته‌اید به دیگران کمک کنید یا چیزهایی که بابت آن‌ها نسبت به دیگران، قدردان هستید، تهیه کنید. مثلاً "من از طریق مهربان بودن با فردی که ناراحت بود به او کمک کردم" یا "من قدردان حمایتی که از جانب دوستانم دریافت می‌کنم هستم."

9 در مورد چیزهایی که می‌توانید و یا نمی‌توانید کنترل کنید واقع‌بین باشید. تصور شکل دایره‌های کنترل می‌تواند برای این کار به شما کمک کند. مثالی از دایره‌ی کنترل یک کارگر در زیر کشیده شده است، همچنین می‌توانید شکل دایره کنترل خودتان را در پیوست ج پر کنید.

اگر احساس می‌کنید در کمک به دیگران ناتوانید، شناسایی مشکلاتی که می‌توانید کاری برای آن‌ها انجام دهید و آن‌هایی که نمی‌توانید کاری برایشان انجام دهید می‌تواند مفید باشد. در صورتی که در یک موقعیت مشخص کمکی از دستتان بر نمی‌آید، خود را سرزنش نکنید و با خود مهربان باشید.



تمرینی را برای ایجاد آرمیدگی (حالتی که در آن هم در ذهن و هم در بدن احساس آرامش می‌کنید) در خودتان انتخاب کنید- ببینید چه کاری برای شما موثرتر است. ممکن است فعالیت‌هایی باشد که در حال حاضر از آن‌ها استفاده می‌کنید یا در گذشته استفاده می‌کرده‌اید. همچنین می‌توانید موارد زیر را امتحان کنید:

10

- تنفس آرام (دستورالعمل‌ها را در صفحه‌ی ۲۴ ببینید)؛
- حرکات کششی، حرکات موزون اندام‌ها، نیایش و عبادت کردن، یا انجام یوگا؛
- آرام‌سازی عضلانی پیش‌رونده (دستورالعمل را در پیوست د ببینید).

مدیران و سرپرستان:

اطلاعات مربوط به حمایت از گروهتان را می‌توانید در پیوست الف بیابید.



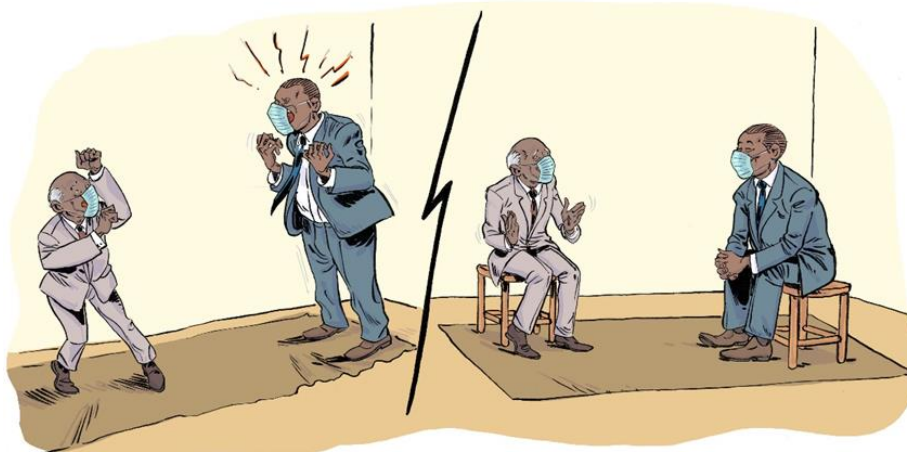
مورد پاتریک

پاتریک از کار خود به عنوان رئیس یک انجمن لذت می‌برد. اما، در طول بحران کووید-۱۹، بسیاری از اعضای انجمن شغل‌هایشان را از دست داده‌اند و پول غذا ندارند. شایعه‌هایی پخش شده که کووید-۱۹ واقعی نیست و یک دروغ است. مردم شروع به تماس با پاتریک برای درخواست کمک و پول کرده‌اند.

بعد از مدتی، پاتریک متوجه شد که ساعت‌های طولانی کار می‌کند و به مشکلات اعضای انجمن گوش می‌دهد. او برای یافتن بهترین راه کمک، احساس ناتوانی و گیجی می‌کند. او حتی خونسردی خود را در برابر یک نفر از دست داد. پاتریک متوجه شد باید کاری کند تا از خودش مراقبت کند.

پاتریک برای خودش یک برنامه روتین درست کرد. او زمانی را برای وقت گذراندن با خانواده و پیاده‌روی روزانه مشخص کرد. او برای خود دایره‌های کنترل ترسیم کرد، و متوجه شد که نمی‌تواند حقوق‌های از دست رفته مردم را جبران کند، بنابراین به روش‌هایی فکر کرد تا بتواند با آرامی و مهربانانه این را به کسانی که می‌پرسند توضیح دهد. همچنین، او راه‌هایی پیدا کرد که از طریق آن‌ها دیگران را حمایت کند: گوش کردن و کمک کردن به مردم تا یکدیگر را حمایت کنند.

بعد از یک هفته، پاتریک که آرامش بیشتری داشت، توانست با اعضای انجمن محترمانه صحبت کند و کارش را به طور موثر برای مدت زمان طولانی‌تری انجام دهد.



منابع بیشتر برای مراقبت از خود و تیمتان

از طریق این منابع، شما می‌توانید بیشتر در رابطه با خودمراقبتی بیاموزید.

کمک‌های اولیه روانشناختی

راهنمای PFA برای کارکنان در این زمینه ((field workers)، WHO، WTF، WVI و (۲۰۱۱) در زبان‌های متعدد [https://bit.ly/2VeJUX7].

کمک‌های اولیه روان‌شناختی از راه دور در هنگام شیوع COVID-19، راهنمای موقت مرجع IFRC مرکز پشتیبانی روانی-اجتماعی، مارس ۲۰۲۰. <https://bit.ly/2RK9BNh>.

انجام کاری که در زمان‌های استرس مهم است: راهنمای مصور (WHO)

یک راهنمای مصور ساده به همراه اطلاعات و مهارت‌هایی که برای کمک به مدیریت استرس لازم است. این تکنیک‌ها به سادگی در عرض چند دقیقه در روز قابل اجرا هستند. [https://bit.ly/3aJSdib]

دفتر خاطرات ۱۴ روزه سلامتی

تقویم تعاملی و خلاقانه برای ایجاد راهبردهای کنار آمدن با استرس‌های خودتان. [https://bit.ly/3aeypmH]

یک صفحه در مورد کنار آمدن با استرس در دوران کووید-۱۹ (WHO)

اینفوگرافیک آسان برای مطالعه [https://bit.ly/2VfBfUe]

انگ اجتماعی همراه با کووید-۱۹

راهنمایی برای جلوگیری و شناسایی انگ اجتماعی (IFRC، UNICEF، WHO [https://bit.ly/3czCZh5])

بخش دوم

برقراری تعاملات حمایتی در ارتباطات روزمره

همه‌گیری کووید-۱۹ پراسترس است و باعث می‌شود بسیاری از افراد احساس انزوا، ترس، و سردرگمی کنند. تعامل‌های روزمره می‌تواند برای حمایت از دیگران استفاده شود و می‌تواند تغییرات شگرفی در سلامت اطرافیان‌تان ایجاد کند.

نحوه‌ای که شما خودتان را در تعاملات روزمره نشان می‌دهید (تن صدا، حالت بدن، نحوه معرفی خودتان) می‌تواند بر افراد به نحوه‌های زیر تاثیر بگذارد:

- چگونه شما را ببینند: آیا به شما اعتماد دارند، از شما خوششان می‌آید.
- چگونه به شما پاسخ دهند: آیا از توصیه‌های شما پیروی می‌کنند، پرخاشگر می‌شوند، آرام می‌شوند، برای دریافت کمک و حمایت به شما روی می‌آورند.
- میزان بهبودی افراد: هرچه فرد احساس حمایت بیشتری کند، بهبود جسمانی و هیجانی بهتری خواهند داشت.

حمایت از دیگران در جهت ایجاد احساس راحتی با شما:

برای اینکه افراد احساس کنند از جانب شما حمایت می‌شوند، ابتدا باید به شما اعتماد کنند و با شما احساس راحتی کنند. حتی زمانی که فردی پرخاشگر یا سردرگم به نظر می‌رسد، شما می‌توانید با نزدیک شدن به آن‌ها با مهربانی و مودبانه، عملکرد بهتری در برقراری ارتباط داشته باشید (و احتمالاً تنش موقعیت را کاهش دهید). در جدول زیر به کارهای پیشنهادی که می‌توانید "انجام دهید" یا "انجام ندهید" اشاره شده است - مطمئن شوید که با زمینه فرهنگی‌تان سازگار هستند.

انجام ندهید	انجام دهید
دست‌هایتان را به حالت بسته نگه ندارید.	حالت بدنی باز و آرامی داشته باشید.
به جای دیگر، پایین سمت زمین یا تلفن همراهتان نگاه نکنید.	به فرد مقابل نگاه کنید.
از ارتباط چشمی متناسب با فرهنگتان را با فرد مقابل برقرار کنید. برای مثال، به آن فرد زل نزنید.	ارتباط چشمی متناسب با فرهنگتان را با فرد مقابل برقرار کنید تا احساس شنیده شدن و آرامش پیدا کند.
فرض نکنید که فرد مقابل می‌داند که شما چه کسی هستید یا در مقابله با ویروس چه نقشی دارید.	به صورت واضح خودتان را معرفی کنید، نام خود و نقش‌تان در مقابله با ویروس را بگویید.
با صدای خیلی بلند و سریع صحبت نکنید.	تن صدای آرام و نرم با بلندی صدای متوسط داشته باشید.

<p>هنگامی که تجهیزات حفاظت شخصی (مثلا ماسک) پوشیده‌اید، فرض نکنید که شخص مقابل می‌داند شما چه شکلی هستید.</p>	<p>اگر شخص مقابل نمی‌تواند صورت شما را ببیند، سعی کنید عکسی از خود را روی لباستان نصب کنید (برای مثال، در صورتی که تجهیزات حفاظت شخصی مانند ماسک پوشیده‌اید).</p>
<p>فرض نکنید که فرد مقابل برای صحبت با شما راحت است.</p>	<p>مطمئن شوید که برای صحبت با شما احساس راحتی می‌کنند. برای مثال، "آیا راحت هستید با من صحبت کنید (یک مرد)؟ اگر مایل هستید با یک خانم صحبت کنید می‌توانم شرایطی فراهم کنم تا همکارم با شما صحبت کند."</p>
<p>فرض نکنید که فرد مقابل به همان زبانی که شما صحبت می‌کنید، صحبت می‌کند.</p>	<p>اگر کسی به زبانی متفاوت از زبان شما صحبت می‌کند، سعی کنید به یک مترجم (یا عضوی از خانواده اش) دست پیدا کنید و به فرد اطمینان دهید.</p>
<p>با رعایت نکردن قوانین فاصله‌ی فیزیکی، خودتان یا دیگران را در معرض خطر کووید-۱۹ قرار ندهید.</p>	<p>فاصله‌ی فیزیکی را برای کاهش احتمال ابتلا به کووید-۱۹ حفظ کنید و دلیل آن را توضیح دهید. برای مثال، در یک اتاق بزرگ ملاقات، از طریق یک صفحه نمایش یا تلفنی صحبت کنید.</p>

به زمانی فکر کنید که از جانب فردی که به تازگی با او آشنا شده بودید، احساس مورد حمایت واقع شدن کردید. آن‌ها چگونه با شما صحبت کردند؟ خودشان را از نظر ظاهری چگونه نگه می‌داشتند؟



مورد دیوید

دیوید در یک مغازه کوچک محلی کار می‌کند و افراد بسیاری برای تهیه مایحتاجشان روی او حساب باز می‌کنند. وقتی مردم به مغازه او می‌آیند، پشت پیشخوان با شانه‌های آرام و دست‌هایی که حالت راحتی و باز دارند، می‌ایستد، هنگامی که افراد وارد مغازه می‌شوند با آن‌ها ارتباط چشمی برقرار و با لبخند سلام می‌کند. بسیاری از مردم به دیوید می‌گویند که طرز برخورد باز او در این زمان‌های سخت تغییر بسیاری ایجاد می‌کند و کمک می‌کند احساس انزوای کمتری داشته باشند.



حمایت از دیگران با گوش دادن فعال

گوش دادن مهم‌ترین بخش ارتباط حمایتی است. به جای اینکه فوراً نصیحت کنید، به افراد اجازه دهید تا در زمان خودشان صحبت کنند و با دقت به آن‌ها گوش کنید تا بتوانید واقعا شرایط و نیازهایشان را درک کنید، کمک کنید احساس آرامش کنند، و بتوانید کمکی متناسب به آن‌ها ارائه کنید که به دردشان بخورد. یاد بگیرید تا با توجه به این شرایط گوش دهید:

مراقبت و نشان دادن احترام و
همدلی



گوش دادن واقعی به
نگرانی‌هایشان



دادن توجه مطلق
خود به فرد



حواستان به کلمات و زبان بدن خود باشد.

کلمات

برای ابراز همدلی از عبارات حمایتی استفاده کنید ("متوجه هستم چه می‌گویید") و فقدان‌ها و احساسات سختی که فرد با شما در میان می‌گذارد را تایید کنید ("متاسفم که این را می‌شنوم" "شرایط سختی به نظر می‌آید").

زبان بدن

شامل حالات چهره، ارتباط چشمی، حرکات، و نحوه نشستن یا ایستادن شما در ارتباط با فرد دیگر می‌باشد. مطمئن شوید به گونه‌ای رفتار می‌کنید که در تناسب با فرهنگ، سن، جنسیت، و دین فرد، مناسب و مودبانه باشد. اگر فرد تمایل به صحبت ندارد، برای صحبت کردن به او فشار نیاورید.

مورد اسما

اسما یک پرستار است که در یک مرکز بهداشت عمومی کار می‌کند. یکی از بیماران او، فاطیما، مبتلا به کووید-۱۹ است. فاطیما به اسما می‌گوید که دلش برای خانواده‌اش تنگ شده است، و از اینکه حالش بدتر شود می‌ترسد. اسما دفترچه‌اش را کنار می‌گذارد تا نشان دهد به فاطیما توجه می‌کند، می‌نشیند، و حین صحبت فاطیما به چشمان او نگاه می‌کند. اسما سرش را تکان می‌دهد و می‌گوید "این شرایط خیلی سختی است"، "متوجه هستم که دلتنگ خانواده‌ات هستی"، "اینکه نمی‌توانی آن‌ها را ببینی باید سخت باشد". بعدتر، فاطیما به اسما می‌گوید "ممنون برای گوش دادن به من، از آنجایی که وقتت را به من دادی و به من توجه کردی، دیگر احساس تنهایی نمی‌کنم."



هنگام ارتباط از راه دور (برای مثال، از طریق تلفن):

- اگر در مورد موضوع حساسی صحبت می‌کنید، مطمئن شوید فرد در آن زمان امکان صحبت دارد. برای مثال، "من تماس گرفته‌ام تا با شما درباره نگرانی‌تان در مورد سلامتی صحبت کنم. آیا الان می‌توانید راحت صحبت کنید؟" پاسخ به سادگی بله یا خیر است.



- هرگونه ارتباط ناصحیح یا سو برداشت را شفاف‌سازی کنید، برای مثال، "الان که پای تلفن صحبت می‌کنیم شرایط با حالت عادی فرق دارد، و من مطمئن نیستم منظور شما از گفتن.... چه بود، آیا امکانش هست بیشتر توضیح دهید؟"
- هنگامی که فرد سکوت می‌کند، اجازه درنگ کردن بدهید.

- جملاتی را می‌توانید برای کمک به عادی کردن سکوت فرد بگویید، مانند "اشکالی ندارد، عجله نکنید"، "هر وقت خواستید صحبت کنید من اینجا هستم".
- سعی کنید موانع ارتباطی را کاهش دهید، مثلا "من نمی‌توانم صدای شما را بشنوم، امکانش هست به مکان آرام‌تری بروید؟" مطمئن شوید هنگام تماس با دیگران در جای ساکتی هستید.
- اگر امکان دارد، کمک کنید تا فرد هم شما را ببیند و هم صدای شما را موقع صحبت بشنود، برای مثال، اگر پنجره‌ای وجود دارد از پشت پنجره با تلفن با او صحبت کنید تا شما را ببیند، یا اگر امکان دارد، می‌توانید از نرم‌افزارهای تماس ویدیویی استفاده کنید.

گوش دادن فعالانه یک تکنیک است که به شما برای خوب گوش کردن و برقراری ارتباط حمایتی کمک می‌کند و شامل ۳ گام می‌باشد:

با دقت گوش دهید

- سعی کنید واقعا دیدگاه فرد و احساسات او را درک کنید.
- بگذارید صحبت کنند؛ تا زمانی که صحبتشان تمام شود، ساکت بمانید.
- عوامل حواس‌پرتی را از بین ببرید- در اطرافتان سر و صدا هست؟ آیا می‌توانید جایی ساکت‌تر بروید؟ آیا می‌توانید ذهنتان را آرام کنید و بر فرد مقابل و آنچه می‌گوید متمرکز شوید؟
- خود را گرم، پذیرا، و آرام نشان دهید.



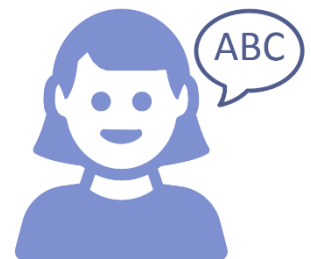
تکرار کنید

- پیام‌ها و کلمات کلیدی‌ای که فرد گفته است را تکرار کنید، برای مثال، "شما می‌گویید مراقبت از کودکان هنگام کار کردن می‌تواند طاقت‌فرسا باشد."
- اگر چیزی هست که متوجه آن نشدید از فرد بخواهید توضیح دهد. مثلا، "من چیزی که الان گفتید را کاملا متوجه نشدم، امکانش هست بیشتر توضیح بدهید؟"



در آخر آنچه را که فهمیده‌اید خلاصه کنید

- نکات کلیدی که از فرد شنیده‌اید را شناسایی کرده و انعکاس دهید، تا متوجه شود که به او گوش کرده‌اید و مطمئن شود که به درستی او را درک کرده‌اید. مثلا، "با توجه به چیزی که الان گفتید، متوجه شدم که شما در اصل نگران [نگرانی‌های اصلی بیان شده را خلاصه کنید] هستید، درست است؟"
- به جای تفسیر اینکه فرد چه احساسی در مورد شرایط دارد، چیزی را که شنیده‌اید توصیف کنید (مثلا نگویید: حتما احساس وحشتناکی دارید/ بسیار ناراحت هستید). او یا شرایطش را قضاوت نکنید.



مورد پرشس

پرشس که از کارکنان سالن خاکسپاری است، توانست از گوش دادن فعالانه برای حمایت از گریس استفاده کند:

گریس: سلام، می‌خواستم یک مراسم خاکسپاری برای برادرم ترتیب دهم که...

پرشس: ایرادی ندارد. عجله نکنید. به نظر می‌رسد که شرایط سختی را تجربه می‌کنید.

[۱۰ ثانیه مکث]

گریس: خب، من اینجا هستم. بله، ممنونم. خیلی سخت است - نمی‌توانم باور کنم این اتفاق افتاده است.

پرشس: متوجه هستم که چقدر می‌تواند برای شما ناراحت‌کننده باشد.

گریس: فقط دلم نمی‌خواهد که این اتفاق واقعی باشد.

پرشس: اوممممم، من اینجا هستم، گوش می‌دهم.

گریس: من برادرم را خیلی دوست داشتم - ما خیلی به هم نزدیک بودیم. او بهترین دوست من بود. و امروز از دنیا رفت.

پرشس: به نظر می‌رسد که برادرتان برای شما بسیار مهم بوده است - بهترین دوست شما بوده است.

گریس: بله، او بهترین دوست من بود... خیلی سخت است... همه زمان‌هایی که با هم خوش می‌گذرانیدیم را به یاد دارم [کمی می‌خندد].

پرشس: به نظر می‌آید اوقات خوش را هم به یاد می‌آورید.

گریس: بله، یاد زمان‌هایی که خوش می‌گذرانیدیم و خنده بر لبم می‌آورد. ممنونم عزیزم، شما خیلی به من کمک کردید تا احساس بهتری داشته باشم.

پرشس: حتما، خوشحال می‌شوم در این زمان‌های سخت کمک کنم.

گریس: الان واقعا آماده‌ام تا در مورد اینکه چه کارهایی می‌توان در رابطه با برنامه خاکسپاری انجام داد صحبت کنیم.



افرادی که تحت تاثیر همه‌گیری کووید-۱۹ قرار گرفته‌اند، ممکن است نیازهایی مانند موارد زیر داشته باشند:

اطلاعات مربوط به کووید-۱۹ (مثلاً، نشانه‌های بیماری، دسترسی به درمان، چگونه مراقب دیگران باشند، چگونه خودشان را مصون نگه دارند، اطلاعات جدید محلی، و تاثیر بر شغل).



دسترسی به غذا، و اقلام و خدمات ضروری به دلیل شرایط فاصله‌گذاری فیزیکی و از دست دادن درآمد.



دسترسی به مراسم‌های جایگزین خاکسپاری وقتی کسی فوت شده است.



راه‌هایی که تضمین کند که از افراد تحت تکفل (مثلاً، فرزندان) بیماران بستری یا در قرنطینه که سرپرست خانوار هستند، مراقبت به عمل می‌آید.



ارائه اطلاعات یا اقلام اساسی توسط خود شما

ارائه اطلاعات:

اطلاعات نادرست و شایعه‌ها در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ متداول هستند. برای ارائه اطلاعات روشن و دقیق:

- به گونه‌ای روشن و مختصر که به راحتی قابل فهم است، صحبت کنید. مطمئن شوید از کلماتی استفاده می‌کنید که متناسب با سن و سطح رشدی فرد است. از کاربرد اصطلاحات تخصصی و فنی خودداری کنید.
- اطلاعات را از منابع معروف، مانند سازمان بهداشت جهانی، تهیه کنید.
- سعی کنید تا نوشته‌هایی به زبان مخاطب، همراه با تصاویر مرتبط داشته باشید.
- اگر لازم باشد، یک مترجم حضور داشته باشد.
- اگر از چیزی اطلاع ندارید، به جای حدس زدن سعی کنید در رابطه با آن صادق باشید.

ارائه اقلام یا خدمات اساسی:

شما ممکن است قادر به ارائه اقلام یا خدمات اساسی، مانند غذا، آب، یا خرید کردن برای دیگران باشید. اما، احساس الزام برای تهیه همه‌ی آن‌ها را نداشته باشید. از اینکه چه اتفاقی ممکن است برایتان بیفتد، آگاه باشید.

مورد پریا و دیپاک

پریا در یک اجتماع شلوغ زندگی می‌کند. یکی از همسایگانش، دیپاک، مرد مسنی است که تنها زندگی می‌کند. پریا به او زنگ می‌زند و حال او را می‌پرسد. دیپاک می‌گوید که نتوانسته از خانه خارج شود تا داروهایش که معمولاً برای فشارخونش مصرف می‌کند را تهیه کند. پریا هر هفته به خرید می‌رود. او پیشنهاد کرد که به داروخانه برود تا داروی دیپاک را بخرد. آن‌ها یک محل امن را خارج از خانه دیپاک تعیین می‌کنند که دیپاک بتواند پول داروها و پریا داروهای خریداری شده را تحویل دهد. به این ترتیب، آن‌ها مجبور به ارتباط فیزیکی نمی‌شوند.



ارتباط با افرادی که حمایت عملی فراهم می‌کنند.

برای ارتباط موثر با دیگر افراد فراهم‌کننده خدمات، یک لیست از تمامی سازمان‌هایی که در منطقه شما فعالیت می‌کنند، و نحوه‌ی دسترسی به آن‌ها را فراهم کنید (کادرهای خالی را در پیوسته ه پر کنید). مطمئن شوید افرادی را که شرایط دشواری دارند یا نیاز به غذا، آب، سرپناه، یا خدمات اجتماعی یا درمانی فوری دارند را سریعاً با آن‌ها مرتبط کنید تا از امنیت و حفاظت آنان مطمئن شوید. اگر تمایل دارید می‌توانید نتیجه‌ی خدمت‌رسانی به این افراد را پیگیری کنید!

کمک به دیگران برای کمک به خودشان

معمولاً افراد برای اینکه به خوبی بهبود پیدا کنند، نیاز دارند احساس کنند تا حدی بر زندگیشان کنترل دارند. بهترین راه برای حمایت از دیگران این است که کمکشان کنیم تا به خودشان کمک کنند. این کار به شما انرژی و زمان بیشتری برای کمک به دیگران می‌دهد.

با روش توقف کن - فکر کن - عمل کن، می‌توان به دیگران کمک کرد تا خودشان مشکلاتشان را مدیریت کنند.

توقف کن



به فرد کمک کنید که مکث کند، و در نظر بگیرد که کدامیک از مشکلات اولویت بیشتری دارند. به او کمک کنید تا از "دایره‌های کنترل" برای شناسایی و انتخاب مشکلی که او می‌تواند کاری برای حل آن انجام دهد، استفاده کند.

فکر کن



فرد را تشویق کنید تا به راه‌های مدیریت مشکل فکر کند.

پرسیدن سوال‌های زیر از افراد می‌تواند کمک‌کننده باشد:

- در گذشته چه کارهایی کرده‌اید تا مشکلاتی این‌چنینی را حل کنید؟
- تا اینجا انجام چه کاری را امتحان کرده‌اید؟
- آیا کسی هست که برای حل این مشکل به شما کمک کند (مثلاً، دوستان فرد، عزیزانش یا سازمان‌ها)؟
- آیا کسانی را می‌شناسی که مشکلات مشابهی دارند؟ چگونه از پس آن‌ها برآمده‌اند؟

عمل کن



به فرد کمک کنید راهی برای حل مشکلش پیدا کند و آن را امتحان کند. اگر آن راه حل برای او مفید نبود، تشویقش کنید راه حل دیگری را امتحان کند.

مورد احسان و محمد: توقف کن، فکر کن، انجام بده.

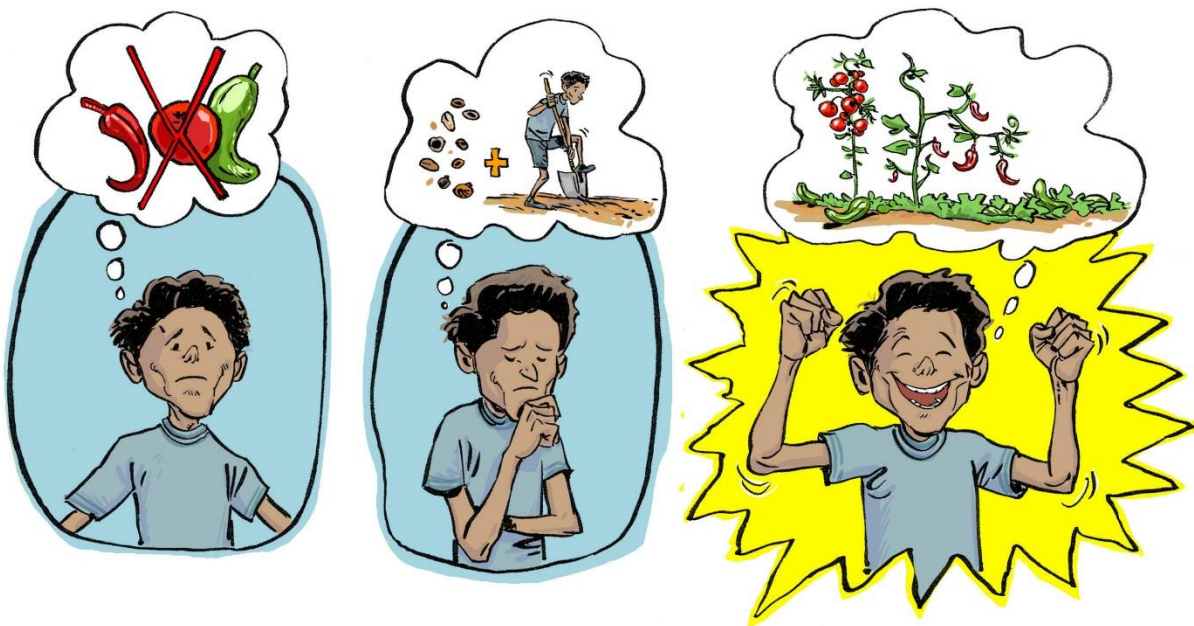
به نظر می‌رسد محمد غرق در مشکلاتش شده است. احسان دارد از او حمایت می‌کند.

توقف کن: احسان به محمد کمک می‌کند تا دو مشکلی که بیشترین اولویت را دارند انتخاب کند. او دو مشکل را تکرار می‌کند تا مطمئن شود درست متوجه شده است: "نگرانی در مورد تهیه غذا برای خانواده‌ات و نگرانی از بابت اینکه همسرت در معرض کووید-۱۹ قرار بگیرد". احسان برای اینکه به محمد کمک کند که یکی از مشکلات را انتخاب کند می‌پرسد "آیا کاری هست که بتوانی برای رفع مشکل‌ها انجام دهی؟" محمد می‌فهمد که برای رفع هر دو مشکل می‌تواند کاری انجام دهد. او تصمیم گرفت که اولویت او در حال حاضر تامین غذا برای خانواده‌اش است.

فکر کن: احسان از محمد می‌خواهد به تمام راه‌هایی که می‌تواند از طریق آن‌ها برای خانواده‌اش غذا تامین کند فکر کند. به محمد می‌گوید که می‌تواند هر پیشنهادی بدهد، حتی اگر احمقانه و غیرواقعی باشند. محمد برای شروع دچار مشکل می‌شود، به همین دلیل با همسرش که همیشه برای پیدا کردن راه حل کمکش می‌کند، صحبت می‌کند. با هم، به راه‌های زیر فکر می‌کنند:

برای دریافت غذا از دیگران تقاضا کنند/ شروع به کاشتن غذای خود کنند/ با یک NGO محلی یا خیریه پخش‌کننده‌ی غذا تماس بگیرند/ به همسایگان‌شان پیشنهاد دهند در ازای انجام کار، از آنها غذا بگیرند.

انجام بده: احسان از محمد می‌خواهد یک راه‌حل را از لیست انتخاب کند و آن را امتحان کند. محمد مقداری دانه دارد و ترجیح می‌دهد خودش غذایش را پرورش دهد؛ اما این کار زمان‌بر است. تقاضای غذا از دیگران می‌تواند محمد را بیشتر در معرض ابتلا قرار دهد. محمد تصمیم می‌گیرد با یک NGO محلی برای تهیه غذا در حال حاضر تماس بگیرد و برای آینده شروع به کاشتن مقداری سبزیجات در باغچه‌اش کند. اگر نتواند از NGO کمک غذایی بگیرد، دوباره به لیست راه‌حل‌ها برمی‌گردد. احسان به محمد شماره NGO را می‌دهد تا با آن تماس بگیرد.



بخش چهارم

حمایت از افرادی که استرس را تجربه می‌کنند.

علائم استرس

استرس یک واکنش طبیعی است و همه آن را تجربه می‌کنند. علائم استرس ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- واکنش‌های هیجانی: احساس غم، خشم، ترس و غیره
- واکنش‌های رفتاری: بی‌انگیزگی، اجتناب از انجام فعالیت‌ها، پرخاشگری و غیره
- واکنش‌های جسمانی: سردرد، درد عضلانی، کمر درد، مشکل خواب، کمبود اشتها و غیره

حمایت از افرادی که استرس را تجربه می‌کنند.

مهارت‌های ارتباطی حمایتی توصیف شده در بخش دو، ممکن است برای کمک به افراد جهت داشتن حال بهتر، کافی باشد. اگر شخصی به حمایت بیشتری نیاز داشته باشد، موارد زیر می‌تواند کمک‌کننده باشد.

ابتدا فرد را تشویق کنید به کاری فکر کند که می‌تواند انجام دهد تا احساس بهتری داشته باشد.

افراد ممکن است از قبل کارهایی داشته باشند که برای کمک به خود در موقعیت‌های استرس‌زا انجام دهند. برای حمایت از آن‌ها برای دستیابی به این مطلب، از شخص بپرسید، "قبلا وقتی چنین احساسی داشتید چه چیزی به شما کمک کرده بود؟" یا "در حال حاضر برای کمک به بهتر شدن حالتان چه کاری می‌توانید انجام دهید؟" اگر تلاش می‌کنند تا به چیزی فکر کنند، می‌توانید دستورالعمل‌هایی برای آن‌ها ارائه دهید. برای مثال "آیا کسی هست که بتواند به شما کمک کند؟"؛ "آیا فعالیت‌هایی وجود دارد که قبلا از انجام آن‌ها لذت می‌بردید و می‌توانید انجام دهید؟"

اگر شخصی نمی‌تواند به کاری فکر کند که افراد برای کمک به خود انجام می‌دهند، شما می‌توانید پیشنهادهایی مانند آن‌هایی که در جعبه زیر هستند را ارائه دهید.

پیشنهاداتی برای کارهایی که فرد می‌تواند به صورت امتحانی انجام دهد تا احساس بهتری داشته باشد.

- لیستی از همه چیزهایی که به خاطر آنها سپاس‌گزار هستید را تهیه کنید (در ذهن یا بر روی کاغذ).
- سعی کنید هر روز برای انجام فعالیتی که از آن لذت می‌برید (یک سرگرمی) زمانی پیدا کنید یا هر روز فعالیت معناداری برای انجام دادن بیابید.
- ورزش کنید، پیاده روی کنید یا برقصید.
- کاری خلاقانه مانند هنر، آواز، کاردستی یا نویسندگی انجام دهید.
- به موسیقی یا رادیو گوش دهید.
- با یک دوست یا یکی از اعضای خانواده صحبت کنید.
- کتاب بخوانید یا به کتاب صوتی گوش دهید.



یک تمرین آرام‌دهی را امتحان کنید.

اگر کسی اضطراب یا استرس داشته باشد، تنفس آرام ممکن است کمک کند.

بگویید: "من تکنیکی دارم که می‌تواند به آرام‌تر شدن شما در زمان استرس کمک کند. این تمرین شامل تنفس آرام من و شما به همراه یکدیگر است. آیا اشکالی ندارد که الان ما این کار را با هم انجام دهیم؟"

اگر فرد موافق است، ادامه دهید:

"همراه با من، از سوراخ بینی خود نفس بکشید در حالی که تا ۳ می‌شمارید. شانه‌ها را پایین نگه دارید و اجازه دهید هوا قسمت پایین ریه‌ها را پر کند و سپس درحالی که تا ۶ می‌شمارید به آرامی از طریق دهان بازدم کنید. آیا آماده هستید؟ ما این کار را ۳ بار انجام خواهیم داد."



این تکنیک به همه کمک نمی‌کند و اگر فرد به هر شکلی احساس ناراحتی کرد، تمرین را متوقف کنید.



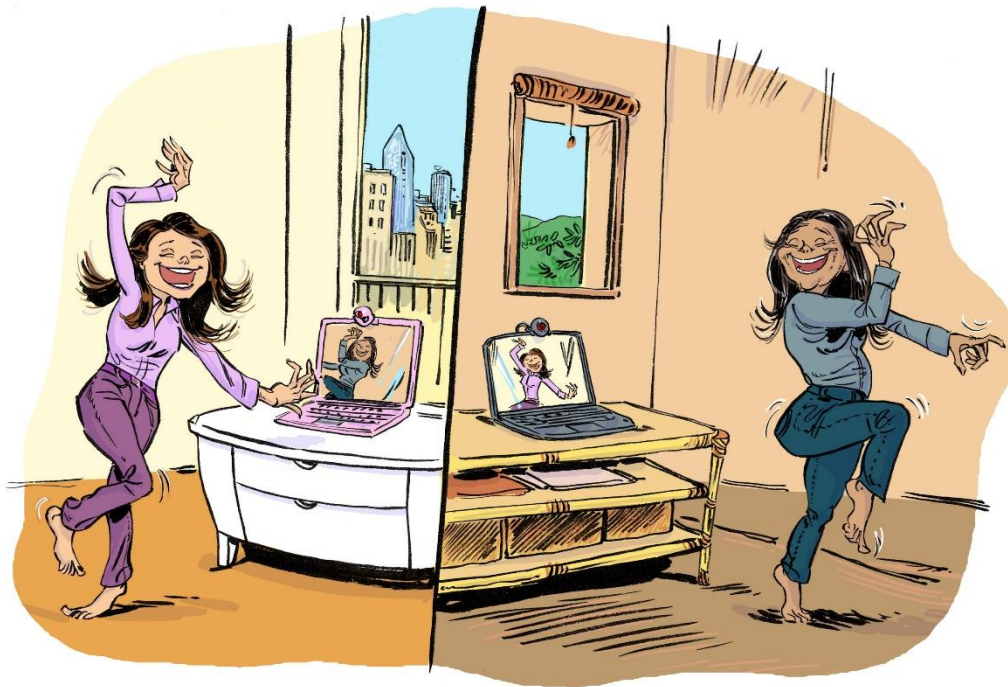
مورد جوزفین و جولیا

همسر جوزفین به دلیل ابتلا به کووید ۱۹ به بیمارستان منتقل شده است. او آنقدر نگران همسرش است که شب نمی‌خوابد، نمی‌تواند غذا بخورد و کمر درد دارد.

جوزفین در حال مکالمه تلفنی با همکار خود جولیا است و احساس خود را به او می‌گوید. جولیا به او گوش می‌دهد و حمایت و مراقبت خود را نشان می‌دهد. او از جوزفین می‌پرسد آیا می‌تواند کاری انجام دهد تا حالش بهتر شود. جوزفین آنقدر خسته است که فعلاً نمی‌تواند به هیچ چیز فکر کند. کمرش خیلی درد می‌کند ...

او متوجه شد که از مدتی پیش که بدون اینکه راه برود یا فعالیت زیادی انجام دهد، در خانه بوده است و تصمیم دارد برخی از تمرینات کششی را انجام دهد و صبح‌ها با چند موسیقی خوب برقصد، همانطور که معمولاً او و همسرش این کار را انجام می‌دهند. جولیا از این ایده خوشش می‌آید و به او می‌گوید که می‌تواند صبح‌ها به صورت تماس تلفنی یا تصویری به او بپیوندد تا او نیز حرکات کششی و رقص را انجام دهد.

جوزفین از این پیشنهاد خوشحال است که همکارش می‌تواند از این طریق به او بپیوندد.



وقتی کسی دچار پریشانی جدی می‌شود.

علائم استرسی که در بالا توضیح داده شد، طبیعی هستند و ممکن است در طول زمان نوسان داشته باشند. برخی از افراد ممکن است واکنش‌های طولانی مدت تر و شدیدتری داشته باشند. وقتی این اتفاق می‌افتد، آن‌ها ممکن است به شدت پریشان شوند. پریشان حالی جدی یک واکنش طبیعی در برابر شرایط خاص و غیر طبیعی است، اما می‌تواند در عملکرد افراد اختلال ایجاد کند. در چنین شرایطی، احتمالاً لازم است که فرد مورد نظر را به سمت حمایت تخصصی ارجاع دهید. علائم پریشانی جدی که افراد تجربه می‌کنند، شامل موارد زیر است:

- آنقدر ناراحت که نمی‌توانند از خود یا دیگران مراقبت کنند
- بسیار مضطرب و ترسیده
- صحبت کردن درباره‌ی تمایل به آسیب زدن یا کشتن خود
- گریه کردن
- ندانستن نام خود، اینکه اهل کجاست و اینکه چه اتفاقی در حال وقوع است
- فریاد زدن
- احساس سر درگمی و "غیر واقعی بودن"
- لرزش
- بسیار گوشه گیر و منزوی بودن
- خشمگین بودن
- تهدید به آسیب رساندن به دیگران

در صورت مواجهه با شخصی که دچار پریشانی جدی است چه باید کرد؟

- (۱) اول ایمنی! اطمینان حاصل کنید که شما، خود فرد و دیگران از آسیب در امان هستید. اگر احساس عدم امنیت می‌کنید، محل را ترک کنید و کمک بگیرید. اگر فکر می‌کنید فرد ممکن است به خودش آسیب برساند، کمک بگیرید (از یک همکار خود کمک بخواهید، با خدمات اورژانس تماس بگیرید و غیره). اقدامات پیشگیرانه را در برابر ابتلا به کووید ۱۹ (به عنوان مثال فاصله فیزیکی) انجام دهید. خود را در معرض خطر قرار ندهید.
- (۲) به آنها بگویید شما چه کسی هستید: خود را به وضوح و با احترام معرفی کنید - نام و نقش خود را، و اینکه شما برای کمک به آن‌ها آنجا هستید. از آنها نامشان را بپرسید تا بتوانید آنها را مورد خطاب قرار دهید.
- (۳) آرام باشید: بر سر افراد فریاد نکشید و آنها را از نظر جسمی مهار کنید.
- (۴) گوش کنید: مهارت‌های ارتباطی خود را به کار بگیرید، همانطور که در بخش ۲ توضیح داده شده است. شخص را مجبور به صحبت نکنید. صبور باشید و به آنها اطمینان دهید که برای کمک کردن و گوش دادن آنجا هستید.

۵) راه حل‌های کاربردی و اطلاعات ارائه دهید: در صورت امکان، محلی آرام برای صحبت، نوشیدنی غیر الکلی یا یک پتو فراهم کنید. این اقدامات راحتی بخش به آن‌ها کمک می‌کند تا احساس امنیت کنند. از آنها بپرسید که به چه چیزی نیاز دارند - تصور نکنید که خودتان می‌دانید.

۶) به افراد کمک کنید کنترل خود را مجدداً به دست گیرند:

الف) اگر فرد مضطرب است، از او حمایت کنید تا آرام نفس بکشد - به روش "تنفس آرام" صفحه ۲۴ نگاه کنید.

ب) اگر فرد دچار گسست از محیط اطراف خود است (متوجه اتفاقات بیرونی نیست)، به او یادآوری کنید که کجاست، چه روزی از هفته است و او چه کسی است. از او بخواهید به چیزهایی که در محیط اطرافش است توجه کند (به عنوان مثال "یک چیز را که می‌بینید یا می‌شنوید نام ببرید).

ج) به آنها کمک کنید تا از سبک‌های مقابله‌ای کارآمد خود استفاده و با افراد حامی زندگیشان ارتباط برقرار کنند.

۷) اطلاعات واضحی ارائه دهید: اطلاعات قابل اعتمادی را برای کمک به فرد در جهت درک شرایط و این که چه کمک‌هایی موجود است، ارائه دهید. اطمینان حاصل کنید که از کلماتی استفاده می‌کنید که برای آنها قابل درک است (و نه کلمات پیچیده). پیام را ساده نگه دارید و آن را تکرار کنید یا در صورت لزوم آن را کتبا یادداشت کنید. از آنها بپرسید که آیا متوجه می‌شوند یا سوالی دارند.

۸) با فرد بمانید: سعی کنید فرد را تنها نگذارید. اگر نمی‌توانید با آنها بمانید، یک فرد امن و قابل اعتماد (یک همکار، یک دوست) را بیابید تا در کنار آنها باشد تا زمانی که کمک پیدا کنید یا آرام‌تر شوند.

۹) به حامی تخصصی ارجاع دهید: از محدوده‌ی دانسته‌های خود فراتر نروید. بگذارید دیگران با مهارت‌های تخصصی‌تر، مانند پزشکان، پرستاران، مشاوران و متخصصان سلامت روان، مسئولیت این کار را بر عهده بگیرند. شخص را مستقیماً با پشتیبان مرتبط کنید یا اطمینان حاصل کنید که آن‌ها اطلاعات تماس و دستورالعمل‌های واضحی را برای دریافت کمک بیشتر در اختیار دارند.

اگر تلفنی صحبت می‌کنید، سعی کنید با فرد پشت خط بمانید تا زمانی که آرام شود و/با شما بتوانید با خدمات اورژانس برای رفتن و کمک مستقیم به او، تماس بگیرید. اطمینان حاصل کنید که راحت است و قادر به صحبت کردن می‌باشد.



برخی از شرایطی که در طول همه‌گیری کووید-۱۹ نیاز به ملاحظات خاصی دارند، در اینجا ذکر شده‌اند.

اطمینان حاصل کنید که افراد در شرایط آسیب‌پذیری یا به حاشیه رانده شده، نادیده گرفته نشوند.

هر کسی می‌تواند در مقاطع مختلف زندگی خود در موقعیت آسیب‌پذیری یا حاشیه‌ای قرار بگیرد. با این حال، برخی از افراد، بر اساس موانع، سوگیری و انگ‌هایی که با جنبه‌های خاصی از هویت آنها مرتبط هستند، بیشتر و شدیدتر با این شرایط روبرو می‌شوند. افرادی که در موقعیت‌های آسیب‌پذیری قرار دارند احتمالاً در طی همه‌گیری کووید-۱۹ نیاز به توجه ویژه‌ای خواهند داشت. کسانی که ممکن است آسیب دیده یا به حاشیه رانده شوند، عبارتند از:

- افرادی که در معرض خشونت یا تبعیض هستند یا در حال حاضر آن را تجربه می‌کنند (به عنوان مثال افرادی که خشونت مبتنی بر جنسیت را تجربه می‌کنند و/یا خشونت از سمت شریک صمیمی زندگی، که ممکن است در طی محدودیت‌های رفت و آمد در طول دوران همه‌گیری افزایش یابد، اقلیت‌ها، مهاجرین، پناهجویان، افراد ناتوان).
- افراد مسن، به ویژه آن‌هایی که دچار فراموشی هستند (مثل مبتلایان به دمانس).
- زنان باردار و افراد با مشکلات مزمن جسمی که نیازمند دسترسی منظم به خدمات هستند.
- افراد ناتوان، شامل مشکلات سلامت روان و ناتوانی‌های روانی - اجتماعی.
- کودکان، نوجوانان و مراقبین آنها.
- افراد در محیط‌های زندگی پرجمعیت (مانند زندانیان، افراد در بازداشتگاه، پناهندگان در اردوگاه‌ها و سکونتگاه‌های غیر رسمی، افراد مسن در موسسات مراقبت طولانی مدت، افراد در بیمارستان‌های روان‌پزشکی، واحدهای بستری یا سایر موسسات) یا افراد بی‌خانمان.
- افرادی که تنها زندگی می‌کنند و در ترک کردن منزل مشکل دارند.
- افرادی که ممکن است در دسترسی به خدمات مشکل داشته باشند (مانند مهاجرین).

همه‌ی آسیب‌پذیری‌ها قابل مشاهده و آشکار نخواهند بود، بنابراین مهم است که به روشی دلسوزانه و همدلانه در برخورد با هر کسی پاسخ داده شود.





حمایت از کسانی که در مراکز مراقبتی زندگی می کنند.

کسانی که در مراکز مراقبتی کار می کنند (مانند خانه‌های سالمندان و سایر موسسات) ممکن است با چالش‌های خاصی روبرو شوند. به عنوان مثال، افراد مسن، در معرض خطر بالاتر ابتلا به کووید-۱۹ هستند و ممکن است دوره‌ی شدیدتری از بیماری را تجربه کنند. آن‌ها ممکن است اضطراب، ترس و غم بیشتری را تجربه کنند- به خصوص که اقدامات قرنطینه‌سازی ممکن است مانع ملاقات عزیزانشان شود.

منابع بیشتر

به بخش بزرگسالان مسن‌تر در ملاحظات عملیاتی IASC برای سلامت روان چندبخشی و برنامه‌های حمایت روانی- اجتماعی در طی همه‌گیری کووید-۱۹ مراجعه کنید (انتشار در آینده).

زنان و دختران مبتلا به کووید-۱۹

مانند سایر موارد اضطرابی، کووید-۱۹ زنان و دختران را در معرض سطح بالاتری از آسیب‌پذیری قرار می‌دهد، مانند افزایش وظایف دختران و زنان جوان در مراقبت از افراد مسن و اعضای بیمار خانواده یا خواهر و برادرانی که به مدرسه نمی‌روند. آن‌ها ممکن است در معرض خطر بالاتری از خشونت در خانه و قطع ارتباط با خدمات مراقبتی ضروری و شبکه‌های اجتماعی قرار بگیرند. برخی از زنان و دختران ممکن است دسترسی کمتری به خدمات بهداشتی، جنسی و تولیدمثل و همچنین خدمات بهداشتی مادران، نوزادان و کودکان داشته باشند. هم در کوتاه‌مدت و هم در بلندمدت، آن‌ها ممکن است مشکلات اقتصادی بیشتری داشته باشند، که می‌تواند خطر بهره‌کشی از آنان، سوءاستفاده و انجام کارهای پر خطر را بیشتر کند. مهم است که برای تأمین نیازهای خاص زنان و دختران در تمام جنبه‌های مقابله با همه‌گیری - از جمله در محل کار، اجتماعات و اردوگاه‌ها - دقت شود.



منابع بیشتر

سازمان ملل متحد. خلاصه سیاست: تأثیر کووید ۱۹ بر زنان: <https://bit.ly/3avwg6v>

یادداشت فنی موقت IASC در مورد محافظت در برابر بهره‌کشی و سوءاستفاده (PSEA) در طول پاسخ به کووید ۱۹:

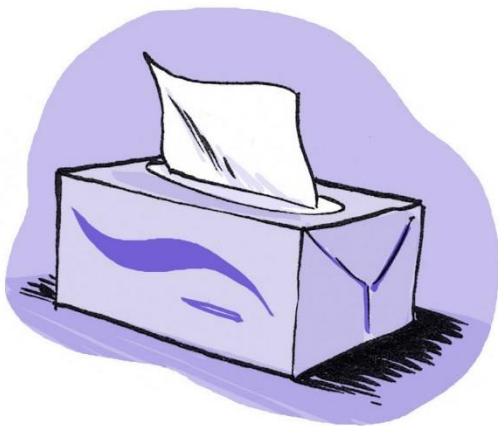
<https://bit.ly/2VNuvvX>

راهنمایی موقت: هشدار جنسیتی برای شیوع کووید ۱۹: <https://bit.ly/2XUDJcr>

حمایت از کسانی که سوگواراند.

عزاداری برای از دست دادن عزیزان در طی همه‌گیری کووید-۱۹ بسیار دشوار است. افراد ممکن است نتوانند از شیوه‌های معمول خود جهت مقابله با استرس، مانند کمک خواستن از اعضای خانواده یا ادامه روال عادی زندگی خود استفاده کنند. آنها ممکن است احساس کنند که فقدانی که دچار آن شده‌اند، مهم نیست چرا که بسیاری از مردم در حال مرگ از کووید-۱۹ می‌باشند و ممکن است قادر به انجام مراسم عادی عزاداری نباشند.

کسانی که در طول همه‌گیری کووید-۱۹ کار می‌کنند ممکن است شاهد مرگ و سوگ، بیشتر از حد عادی باشند. آنها ممکن است احساس کنند که در کنار دشواری کنار آمدن با سوگ‌هایی که برای خودشان اتفاق افتاده، به‌خاطر فقدان و سوگ‌هایی که شاهد آن هستند نیز تحت فشار قرار گرفته‌اند.



منابع بیشتر

عزاداری در مواقع خاص و استثنائات (بنیاد مهمان‌پذیری (بیمارستانی) ایرلندی): <https://bit.ly/2Sh60X1>

برقراری ارتباط با کودکان درباره‌ی مرگ و کمک به کودکان برای کنار آمدن با سوگ: <https://bit.ly/3d2hZQp>

حمایت از کسانی که در اردوگاه‌های پناهندگی و مکان‌های غیر رسمی پناهندگان و مهاجران زندگی می‌کنند.

چالش‌های خاص برای افرادی که در چنین شرایطی زندگی می‌کنند شامل این موارد است، عدم توانایی در دسترسی به نیازهای اساسی مانند غذا، سرپناه، آب، سیستم فاضلاب، بهداشت و مراقبت‌های بهداشتی کافی، عدم توانایی در رعایت قوانین مربوط به فاصله‌گذاری فیزیکی به دلیل موقعیت شلوغ و پر جمعیت، و تجربه نقض حقوق بشر از سوی افرادی که محدودیت‌های رفت و آمد را اعمال می‌کنند. کسانی که همچنان کار خود را در اردوگاه‌های پناهندگان ادامه می‌دهند، در حالی که سایر آژانس‌ها کار خود را رها کرده‌اند، ممکن است بار کاری زیاد و طاقت‌فرسایی داشته باشند. همچنین، پناهندگان و دیگر افرادی که آواره شده‌ند رنج از دست دادن خانه، اجتماع، عزیزان یا معیشت خود را متحمل می‌شوند و ممکن است منابع داخلی و خارجی کمتری برای مقابله با همه‌گیری کووید-۱۹ داشته باشند.



منابع بیشتر

نکاتی سریع درباره‌ی کووید ۱۹ و کودکان مهاجر، پناهنده و آواره‌ی داخلی (یونیسف): <https://uni.cf/2VZIDCk>

حمایت از افراد با معلولیت

افراد دارای معلولیت ممکن است در دسترسی به اطلاعات مربوط و جامع درباره‌ی کووید-۱۹، گسترش و وسایل حفاظت از آن (معنای مراقبت از خود در برابر آن)، موانع زیادی را تجربه کنند. افرادی که در موسسات زندگی می‌کنند تحت تأثیر مواردی قرار خواهند گرفت که در بالا در مورد کسانی که در موسسات مراقبتی زندگی می‌کنند به آنها اشاره شد. آن‌ها ممکن است در معرض سوء استفاده و/یا بی توجهی قرار گیرند. در محیط‌هایی که به میزان کافی شامل عضویت و مشمولیت نمی‌شوند، افراد دارای معلولیت معمولاً دسترسی کمتری به مراقبت و خدمات از جمله غذا، مراقبت‌های بهداشتی، خدمات اساسی و اطلاعات دارند. بنابراین افراد معلول ممکن است در طی این بحران عواقب شدیدتری را متحمل شوند.



منابع بیشتر

پاسخ معلولیت-محور به کووید-۱۹: ۱۰ توصیه از اتحادیه‌ی بین‌المللی معلولیت: <https://bit.ly/3anq4NX>

ماتریس اقدام ناتوانی-محور جامعه به کووید-۱۹: <https://bit.ly/2KooqRu> (CBM)

توصیه‌هایی برای مدیران و سرپرستان حامی کارکنان و داوطلبان

شما به عنوان یک مدیر و/یا سرپرست، نقشی اساسی در اطمینان‌یابی از بهزیستی، ایمنی و سلامت کارمندان و/یا داوطلبان دارید. شما می‌توانید از مهارت‌های توصیف‌شده در این راهنما برای حمایت از داوطلبان، در صورتی که دچار پریشانی شوند، استفاده کنید و می‌توانید محیط‌های کاری حمایتی را ایجاد کنید که باعث افزایش سلامت و بهزیستی کارمندان می‌شود.

برای حمایت از کارکنان و داوطلبان می‌توانید:

فعالانه آنها را تشویق کنید تا استراتژی‌های مثبت خودمراقبتی را به کار گیرند و یک محیط مراقبت جمعی بین تیم‌ها ایجاد کنید.

یک سیستم رفاقتی ایجاد کرده و حمایت از همکاران را تشویق کنید.

با مثال زدن برای همکارانتان، آن‌ها را هدایت کنید از رفتارهای سالم کار الگوبرداری کنند (مثلاً کار نکردن بیش از حد، مهربانی با دیگران).

اطلاعات درباره‌ی مشاوره‌های ناشناس سلامت روان و حمایت‌های موجود را به کارکنان و داوطلبان ارائه دهید.

آن‌ها را با ارائه آموزش‌های منظم برای کار در حیطه‌ی مقابله با کووید-۱۹ آماده کنید.

از کارکنان و داوطلبانی که ممکن است در شرایط آسیب‌پذیری یا حاشیه‌ای قرار داشته باشند و نیازمند حمایت بیشتری باشند، آگاه باشید.

اطلاعاتی دقیق، به روز و قابل فهم درباره‌ی حفظ ایمنی در طی همه‌گیری کووید-۱۹ ارائه دهید.

سیاستی اعمال کنید تا کارکنان و داوطلبان به راحتی بتوانند مشکلات را ترجیحاً به شخصی متفاوت از مدیر مسئولشان گزارش کنند.

جلسات منظمی را جهت بحث درباره‌ی چالش‌ها، نگرانی‌ها و راه‌حل‌ها ترتیب دهید.

برای حل تعارضات بین گروه، فعالانه تلاش کنید: بر اهمیت محیط گروهی حمایتگر و الگوی مهربانی و شفقت نسبت به خود و سایر اعضای گروه تاکید داشته باشید.

اطمینان حاصل کنید که آن‌ها تعطیلات منظم و زمانی را برای ارتباط با خانواده و دوستان خود دارند.



مورد سلنا

سلنا تیم کوچکی از مشاوران را مدیریت می‌کند. با توجه به همه‌گیری کووید-۱۹، همه در حال دورکاری هستند. سلنا برای حمایت از تیمش، تماس‌های روزانه را برای بررسی حضور تیم ترتیب می‌دهد تا عملکرد هر کس را ارزیابی کند، در مورد هرگونه نگرانی بحث کند و هرگونه راهنمایی یا اطلاعات به روز را درباره‌ی کووید-۱۹ ارائه دهد. سلنا تیم مشاوران را تشویق می‌کند که بدون حضور او به طور منظم ملاقات‌های اجتماعی و حمایت از همکاران را داشته باشند تا به آن‌ها کمک کند آرامش پیدا کنند و محیطی تیمی را ایجاد کنند. وی همچنین شماره‌های تماس با خدمات مشاوره را فراهم می‌کند. سلنا برای کمک به کارکنانش در جهت احساس قدردانی و انگیزه، به صورت هفتگی ایمیل‌هایی برای تشکر از عملکردشان برایشان می‌فرستد.

منابع بیشتر

انعطاف‌پذیر ماندن در طول یک بیماری همه‌گیر (موسسه هدینگتون): <https://bit.ly/3ewMIq8>

منابع مراقبت از کارکنان سازمانی برای مدیران و کارکنان (بنیاد آنتارس): به چندین زبان <https://bit.ly/34McOkp>

سلامت روان و حمایت روانی-اجتماعی از کارکنان، داوطلبان و جوامع در طول شیوع ویروس کرونا (IFRC):

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

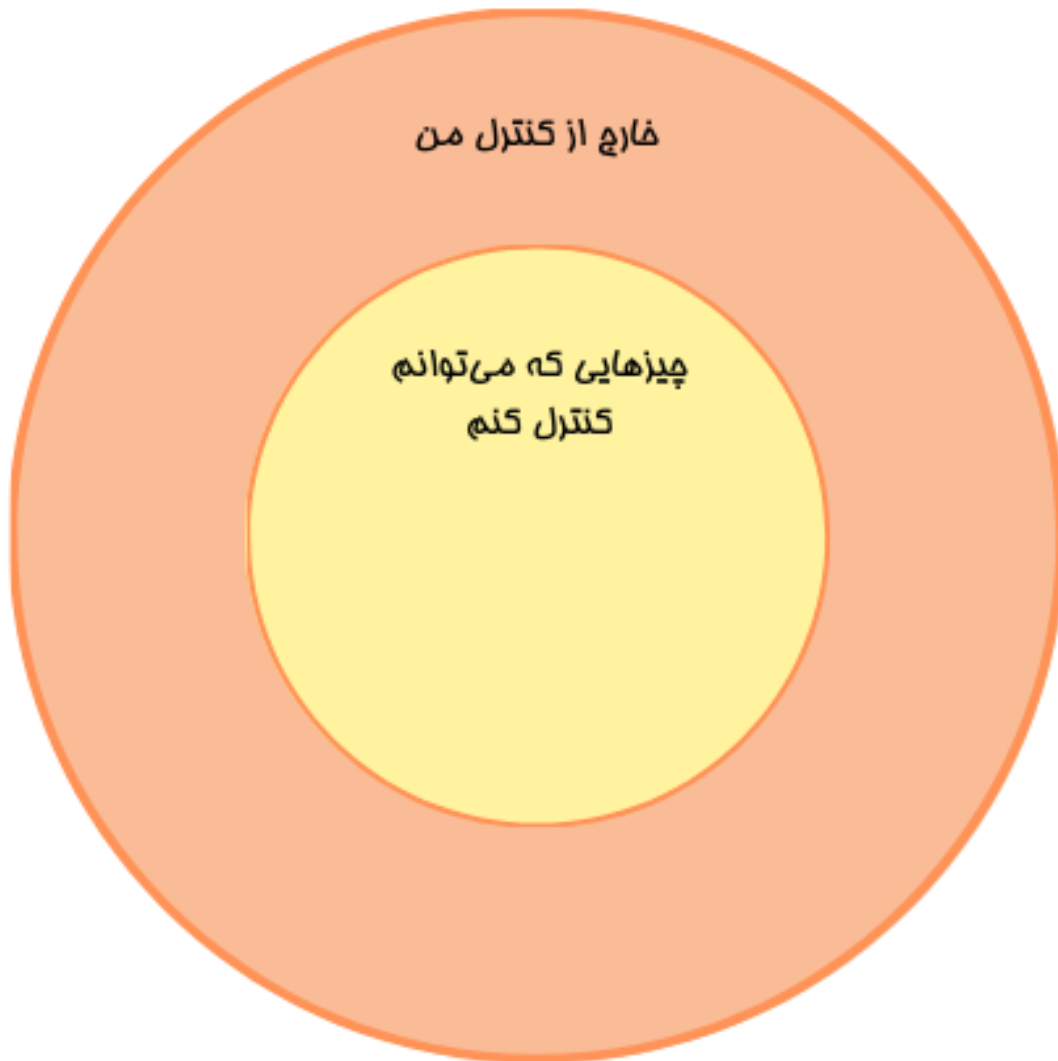
پیوست ب

کارهای معمول روزانه‌ی خود را در اینجا تنظیم کنید.



چه کار خواهیم کرد؟	زمان

اگر احساس ناتوانی در کمک به دیگران می‌کنید، ممکن است شناسایی مشکلاتی که می‌توانید در مورد آن‌ها کاری انجام دهید و آن‌هایی که نمی‌توانید، مفید باشد. ببخشید و با خود ملایم باشید، حتی اگر قادر نیستید در برخی شرایط خاص کمک کنید.



دستورالعمل‌های آرمیدگی عضلانی پیشرونده

یک ابزار مفید مدیریت استرس!

این تمرین حدود هفت دقیقه زمان می‌برد.

در اینجا متنی درباره‌ی انجام آرمیدگی عضلانی پیشرونده آورده شده است. شما می‌توانید از این تمرین به عنوان یکی از راهکارهای خودمراقبتی استفاده کنید و همچنین ممکن است بتوانید آن را به دیگران، مانند افرادی که به آن‌ها کمک می‌کنید، پیشنهاد دهید. اگر از آن به همراه دیگران استفاده می‌کنید، به یاد داشته باشید که هنگام ارائه دستورالعمل‌های زیر، تن صدای آرام‌بخش داشته باشید و آهسته صحبت کنید تا فرصت کافی برای تجربه کامل اثر آرمیدگی در افراد فراهم شود.

متن آرمیدگی عضلانی پیشرونده

همانطور که نفس می‌کشیم، تعدادی از آرمیدگی‌های عضلانی پیش رونده را انجام خواهیم داد تا بتوانید تفاوت بین تنش و آرامش در عضلات خود را احساس کنید. ما معمولاً از نگه داشتن تنش در بدن خود آگاه نیستیم. این تمرینات باعث آگاهی بیشتر ما شده و راهی را برای از بین بردن تنش در اختیار ما قرار می‌دهد.

چشمان خود را ببندید و صاف روی صندلی خود بنشینید. پاهای خود را روی زمین بگذارید و زمین را زیر پاهای خود احساس کنید. دست‌های خود را بر روی پاهای خود آرام قرار دهید. همانطور که نفس می‌کشید، من از شما می‌خواهم عضلات خاصی را در بدنتان منقبض و سفت کنید. هنگامی که عضلات را منقبض کرده و سفت نگه می‌دارید، نفس خود را سه شماره حبس کنید، سپس وقتی به شما می‌گویم نفس بکشید، نفس خود را کاملاً رها کنید.

بیاپید با انگشتان پا شروع کنیم ...

فرد را در طول آرمیدگی عضلانی پیشرونده، به آرامی هدایت کنید. از آن‌ها بخواهید بخشی از بدن خود را منقبض کنند و با دم، نفس خود را نگه دارند در حالی که با صدای آرام می‌شمارید، مانند این: دم و نفس خود را نگه دارید ، ۱ --- ۲ --- ۳. سپس بگویید: بازدم و آرام باشید.

در طی گفتن، صدای خود را کمی بلند کنید: دم و نفس خود را نگه دارید و سپس صدای خود را پایین بیاورید در حالیکه می‌گویید: بازدم و آرام باشید.

از فرد بخواهید عضلات خود را به این ترتیب منقبض و شل کند:

- انگشتان پا را محکم جمع کنید و تنش را محکم حفظ کنید.
- عضلات ران و پاهای خود را منقبض کنید.
- شکم خود را منقبض کنید، سفت نگه دارید.

- *دستان خود را مشت کنید.*
- *بازوهای خود را با خم کردن آرنج منقبض کنید و بازوها را در کنار بالاتنه خود به صورت محکم نگه دارید.*
- *شانه‌ها را تا گوش‌های خود بالا بیاورید.*
- *تمام عضلات صورت خود را منقبض کنید.*

بعد از اینکه هر قسمت از بدن خود را رها و شل کردند، بگویند: ... اکنون [انگشتان پا، ران‌ها، صورت/پیشانی و ...] را آرام شده احساس کنید. طبیعی نفس بکشید. احساس کنید خون به [انگشتان پا، ران‌ها و ...] شما وارد می‌شود.

اکنون چانه‌ی خود را به آرامی به سمت سینه خود رها کنید. همزمان با دم، به آرامی و با احتیاط سر خود را به صورت دایره به سمت راست بچرخانید، در حالی که سر خود را به سمت چپ و عقب می‌برید، بازدم کنید. دم به سمت راست و عقب ... بازدم به سمت چپ و پایین. دم به سمت راست و عقب ... بازدم به سمت چپ و پایین. حالا در جهت برعکس ... دم به سمت چپ و عقب، بازدم به سمت راست و پایین (دو بار تکرار کنید).

اکنون سر خود را بالا بیاورید.

به آرامش در ذهن و بدن خود توجه کنید.

متعهد شوید که هر روز از خود مراقبت کنید.

منابع موجود در اطراف شما

خانه‌های خالی جدول برای شماست تا با منابع منطقه‌ی خودتان آن‌ها را پر کنید.



نحوه‌ی ارجاع	شماره تماس	خدمات حمایتی
		خدمات سلامت روان
		خدمات فوریت‌های پزشکی
		خدمات اجتماعی
		خدمات آتش‌نشانی
		پلیس
		خدمات زنان
		خدمات مراقبت از کودکان
		خدمات حقوقی
		خط راهنمای سلامت روان و حمایت روانی-اجتماعی کووید-۱۹

