

Psihološka prva pomoć (PPP) na daljinu tokom epidemije COVID-19

Uputstvo – mart 2020.¹

Prevod: Crveni krst Srbije

Sadržaj

Uvod	2
Opcije za pružanje psihološke prve pomoći na daljinu	2
Akcionni principi PPP	3
Utvrđivanje opcija za zvanje i priprema podrške	4
Procena potreba i planiranje	4
Odgovaranje na pozive	5
Ključne psihosocijalne fraze koje sugerišu interesovanje i empatiju	6
Koraci u odgovaranju na pozive	7
Tehnike umirivanja	8
Saveti za osobe u samoizolaciji ili karantinu	9
Povezivanje, upućivanje i završavanje razgovora	10
Šta raditi a šta ne raditi kada pružate PPP	11
Literatura i linkovi	12

COVID-19

#OstaniKodKuće



OPERI
ruke temeljno
i često



NE DODIRUJ
oči, nos i usta
sa nečistim rukama



POKRIJ
usta prilikom
kašljanja i kijanja



OČISTI
površine sa kojima
si često u kontaktu



NE PRILAZI
zadrži odstojanje
od druge osobe

¹ Remote Psychological First Aid during the COVID-19 outbreak Interim guidance-March 2020

Uvod

Epidemija virusa COVID-19 donela je zabrinutost stanovništva širom sveta. Mnogi će biti nervozni i uplašeni a oni koji su direktno pogođeni virusom mogu biti u panici i strahu.

Psihološka prva pomoć (PPP) je metod pomaganja osobama pod stresom tako da mogu da se smire i osete podršku kako bi prevazišli izazove s kojima se suočavaju. To je način da se nekom pomogne da se snađe u datoj situaciji i donese informisane odluke. Osnova psihološke prve pomoći je briga za osobu i, ako je potrebno, praktična pomoć, kao što je rešavanje problema, pomoć u zadovoljenju osnovnih potreba ili upućivanje na druge opcije pomoći. PPP pomaže da se strepnja i druge emocije dovedu na normalan nivo, a njome se promoviše prevazilaženje i daje osećaj bezbednosti, smirenosti i nade.

Krize pogađaju socijalne mreže pogođenih osoba a socijalna interakcija je vitalna za ljudska bića. Zbog toga je važno da pogođeni dobiju podršku koja će im pomoći da ostanu u kontaktu sa drugima, čak i kada su u izolaciji ili karantinu. U vreme epidemije, držanje fizičke distance je obavezno, ali zadržavanje socijalne povezanosti i blizak dijalog sa drugima su takođe vitalni. Ovo se može odvijati putem telefona, interneta, raznih aplikacija za komunikaciju i raznih društvenih mreža.

Ovo uputstvo mogu da koriste Nacionalna Društva Crvenog krsta i Crvenog polumeseca da uspostave razne vrste usluga na daljinu za stanovništvo tokom epidemije virusa COVID-19, i da njima upravljaju. Treba napomenuti i da su ciljna grupa za ovo uputstvo odrasle osobe.

Opcije za pružanje psihološke prve pomoći na daljinu

U kontekstu epidemije virusa COVID-19, razgovori između pomagača i pogođenih osoba odvijaju se telefonom ili putem interneta kako bi se sprečilo širenje virusa. Izuzetak od ovoga ponekad mogu biti usluge PPP koje jedni drugima daju sami pomagači na terenu.

Pored praktičnih stvari i emocija kao što su strah i briga zbog virusa, ima još mnogo pitanja u epidemijskoj situaciji: mogu se očekivati potencijalan porast slučajeva zlostavljanja dece ili porodičnog i partnerskog nasilja, porast korišćenja alkohola i drugih psihoaktivnih supstanci kao i anksioznost vezana za ekonomske teškoće koje će nastupiti.

Iako će možda svakome pogođenom virusom COVID-19 biti potrebna PPP u nekom momentu, Crveni krst usluge PPP može pružati:

- Osobama u dobrovoljnom karantinu kod kuće, u hotelima ili za to određenim prostorijama
- Opštoj populaciji kojoj može biti potrebno informisanje ili podrška
- Zdravstvenim radnicima i radnicima iz oblasti socijalne zaštite koji se staraju o pacijentima
- Osobama koje su se oporavile od bolesti izazvane virusom COVID-19
- Porodicama i prijateljima preminulih
- Pružaocima nege kojima su deca kod kuće zahvaljujući zatvaranju škola

- Starijim osobama i drugima koji su u izolaciji i može im biti potreban dnevni poziv da ih pitaju kako im je i treba li im nešto
- Drugim grupama sa postojećim rizicima kao što su problemi sa mentalnim zdravljem ili zloupotreba psihoaktivnih supstanci

Ove usluge mogu biti prižane same za sebe u okviru psihosocijalne podrške, ili mogu biti integrisane sa drugim uslugama.

Akcioni principi PPP

Pomagači će koristiti akcione principe PPP **Gledaj, slušaj, poveži**¹ tokom davanja podrške na daljinu.

PPP pomagač će slediti ove principe, znajući da se u praksi oni preklapaju.

Za PPP na daljinu, bez fizičkog kontakta ovo su principi:

Gledaj se tiče procenjivanja:

- Trenutne situacije
- Kome je potrebna pomoć
- Koji su rizici
- Potreba pogođenih
- Očekivanih emocionalnih reakcija.

Slušaj se tiče toga:

- Kako započeti razgovor
- Kako se predstaviti
- Kako slušati aktivno i obraćati pažnju
- Kako prihvatiti osećanja
- Kako umiriti nekoga ko je pod stresom
- Kako pitati za potrebe i brige
- Kako pomoći da se nađu rešenja za probleme.

Poveži se tiče toga kako pomoći sa:

- Pristupom informacijama
- Povezivanjem sa bližnjima i uslugama socijalne podrške
- Rešavanjem praktičnih problema
- Pristupom uslugama i drugim formama pomoći.

¹ Adaptirano iz: A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies with training materials at <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>

Utvrđivanje opcija za zvanje i priprema podrške

Nacionalna društva Crvenog krsta mogu da imaju različite tipove telefonskih servisa:

- Sisteme u kojima svaki volonter zove nekoliko osoba svakog dana da proveri kako su, pita za njihove potrebe i brige. Ovo mogu biti starije ili usamljene osobe, osobe sa invaliditetom ili osobe u izolaciji ili karantinu odsečene od svojih socijalnih mreža.
- Telefonske centre uspostavljene u saradnji sa vlastima gde se može odgovarati na pitanja koja postavljaju građani.
- Telefonske brojeve na koje se javljauu osobe sa potrebama za uslugom psihosocijalne podrške da bi jednostavno sa nekim razgovarale. U nekim slučajevima ovo se radi time što se pozivi zakazuju putem aplikacije. Onda pomagač može da osobu zove u rezervisano vreme.
- Centri kojima se povezuju oni kojima je potrebna praktična pomoć sa onima koji su volontirali da pomoć pruže.

Treba napomenuti da će tokom epidemije virusa COVID-19 biti situacija u kojima pomagači rade od kuće a ne iz telefonskog centra – zbog policijskog časa ili drugih restrikcija. U ovakvim slučajevima važno je adaptirati fizičko okruženje kako bi se obezbedila privatnost i izbeglo uznemiravanje tokom razgovora. Članovi domaćinstva treba da znaju da se soba koristi za razgovore i da paze da ih ne ometaju.

Po prethodnom iskustvu, zna se da telefonske centre koji rade 24 časa dnevno bez prekida mnogi zovu noću, pogotovo osobe koje imaju mentalne probleme i druge bolesti, pa pomagačima koji rade noćne smene može biti potrebno više obuke i supervizije.

Procena potreba i planiranje

Princip „Gledaj“ i procena potreba:

Procena sledećih potreba:

- Praktična i emocionalna podrška potrebna osobama koje zovu; jesu li lično pogođeni brigom, nasiljem, strahom da će izgubiti sredstva za život, da li su prijatelji ili rođaci osobe koja je u bolnici i ne mogu da je posete itd.
- Situacija u kojoj su osobe koje zovu: jesu li u obaveznoj ili dobrovoljnoj izolaciji, jesu li u karantinu, sami ili sa porodicom ili drugima, da li pripadaju opštoj populaciji, pomagačima ili oporavljenim pacijentima itd.
- Zamišljeni ili realistični rizici sa kojima se osobe koje zovu suočavaju; da li se plaše da će zaraziti druge iako nemaju simptome i pratili su sva upustva ili se plaše da će zaraziti one kojima je potrebna njihova podrška na dnevnom planu itd.

Planiranje podrške na daljinu

Ima nekoliko stvari koje treba imati na umu, pored praktičnih pitanja kao što je odabir najadekvatnijeg kanala komunikacije, odluka o radnim satima i kako proširiti informaciju o uslugama koje pružate. Dodeljeni prostor mora pružati bezbednost i privatnost i za onog koji zove i za onog koji podršku telefonom pruža, a isto važi i ako pomagač podršku pruža iz svoje stana. Treba obezbediti da su alatke koje se koriste bezbedne, i lake za korišćenje – najbolje kroz pružanje dovoljno vremena da se testiraju. Pre početka rada servisa linije upućivanja moraju biti uspostavljene, regrutovanje osoblja i volontera obavljeno a obuka i supervizija urađene.

U slučaju korišćenja spontanih volontera, mora se obezbediti upoznavanje sa principima Pokreta, na primer korišćenjem fascikle „Volontiranje za Crveni krst i Crveni polumesec“². Važno je da pomagači prepoznaju sopstvene kapacitete i ograničenja i budu svesni kada težak poziv da prenesu na svog supervizora. Pomagači moraju biti i svesni da, ako je ijedan razgovor koji su imali predstavljao poseban izazov, o ovome treba da pričaju sa vođom tima ili supervizorom.

Generalno, sledeće treba da bude isplanirano i pripremljeno:

- Uputstvo za odgovaranje na poziv.
- Ako postoji potreba da se beleže statističke informacije poput godina ili pola osobe koja poziva, mora se prvo dobiti verbalna potvrda da se ona sa tim slaže.
- Najnovije informacije o virusu, sajtovima i merama koje vlasti preduzimaju moraju biti dostupne u svakom trenutku, na primer informacija o tome kako stupiti u kontakt sa zdravstvenim službama, kao i kontakt-detalji službi koje se bave zdravljem i mentalnim zdravljem.
- Procedure za to kada i kako da uputite osobe sa ozbiljnim psihološkim stresom.
- Stalno osvežavana lista sa linkovima i drugim informacijama i psihoedukativni materijali koji se mogu poslati osobi koja zove nakon razgovora.
- Podrška koja će se ponuditi osoblju i volonterima kako bi se sačuvala njihova dobrobit, posebno ako imaju mnogo teških razgovora. Psihosocijalni centar Međunarodne federacije Crvenog krsta i Crvenog polumeseca ima određeni broj publikacija koje mogu biti korisne u pomaganju osoblju i volonterima³. Preporučuje se da se timovi sastaju na kraju smene – fizički ili preko interneta – da prodiskutuju kako su stvari prošle. Više informacija u publikaciji Centre *Caring for Volunteers Toolkit*.

Odgovaranje na pozive

PPP se može pružati putem komunikacijskih alatki koje omogućuju vizuelni ili samo zvučni kontakt. Kada PPP pružate bez vizuelnog kontakta onda je još važnije da govorite sporo, smireno i komunicirate sa empatijom i toplinom modulirajući svoj glas da pokažete brigu. Slušajte pažljivo čitavim svojim bićem i potvrdite da

² Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics. IFRC PS Centre [pscentre.org](https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics) <https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

³ A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies has a chapter on PFA in groups – support to teams pp. 65 to 78. <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>. Takođe videti PS Centre *Caring for Volunteers Toolkit* at pscentre.org

slušate korišćenjem afirmativnih zvukova. Pokažite da prihvatate emocije sagovornika i to kako on vidi situaciju i omogućite mu da izbací frustraciju. Ako razgovarate sa veoma zabrinutom osobom, važno je da stvorite atmosferu smirenosti i bezbednosti korišćenjem smirenog glasa. Ako se koristi vizuelni kontakt, mogu se kreirati jednostavni vizuelni simboli kojima će se podržati psihoedukativne poruke.

Pre svega, fokus pomagača je na tome da se ojača osećaj kontrole, da se podrže dobre personalne odluke i pozitivne tehnike prevazilaženja koje osoba koja zove koristi, kao i da je se ohrabri da potraži podršku od svoje socijalne mreže. Osobe koje zovu mogu imati različite potrebe i osoba kojoj je potrebna praktična pomoć može imati i potrebu za psihosocijalnom podrškom.

Tokom razgovora koristite otvorena pitanja (šta, kada, ko i gde – nemojte pitati zašto), postavljajte jedno po jedno pitanje i nemojte da interpretirate ono što osoba govori. Budite svesni da je normalno da će neke od osoba reagovati besom, frustracijom ili konfuzijom na krizu.

Princip „Slušaj“ tokom razgovora

Slušaj se odnosi na to kako pomagač:

- Započinje razgovor
- Sebe predstavlja
- Obraća pažnju i aktivno sluša
- Prihvata osećanja
- Umiruje uznemirene
- Pita o njihovim potrebama i brigama
- Pomaže uznemirenima da nađu rešenja za svoje potrebe i probleme

Ključne psihosocijalne fraze koje sugerišu interesovanje i empatiju

Razumem vašu brigu, Mnogo ljudi sada intenzivno razmišlja o ovoj situaciji...

Sasvim je prirodno da se bude tužan, ljut, uznemiren ili....

Razumem šta mi pričate u vezi potrebe da...

Apsolutno razumem da se tako osećate...

U ovakvoj situaciji sasvim je prirodno da tako reagujete...

Možda možemo da pričamo o mogućim rešenjima...

Ono što mi možemo da ponudimo je ...

Zabrinut sam za vas i hteo bih da ponudim sugestiju da se javite nekome ko vam može pomoći

Koraci u odgovaranju na pozive

Započinjanje razgovora i slušanje potreba

- Predstavite se osobi koja zove time što ćete reći svoje ime, organizaciju i poziciju.
“Ovde je Maša/ Petar iz Crvenog krsta/ Crvenog polumesecai radim u kol-centru kao volonter”
- Pitajte kako možete da pomognete i, ako je to podobno, pitajte i kako se osoba zove. U slučaju da osoba ne želi da podeli sa vama svoje ime, prihvatite to bez ikakvog protivljenja.
“Kako mogu da vam pomognem? Mogu li da znam kako se vi zovete, da znam kako da vam se obraćam?”
- Dogovorite se o tom ekoliko će razgovor trajati u zavisnosti od toga šta je osobi potrebno.
“Svakako mogu da vam pomognem u vezi ove informacije Ima li još nečeg što mogu da učinim za vas?” “Izgleda da mnogo toga imate da podelite sa mnom. Razgovori su nama ovde ograničeni na 15 minuta pa ćemo onda da vidimo šta dalje.”
“Kad prođe deset minuta našeg razgovora, pogledaćemo gde smo i kako da nastavimo.”
“Koja su najvažnija pitanja sa kojima mogu da vam budem od pomoći?”

Slušanje emocionalnih i praktičnih potreba

- Ako je osoba koja zove zabrinuta, proverite šta je posebno brine.
“Recite mi nešto o tome to vas brine.”
“Ima li još nečeg što vas brine?”
“Osećam da ima još nečega što vas brine “
- U slučajevima ekstremnog stresa, brige, straha i gubitka kontrole, ohrabrite osobu i objasnite da su ovakve reakcije normalne u vreme kriza. Možete potvrditi da razumete njihovu brigu ovim rečima:
“Situacija jeste teška i mnogo toga se još ne zna o virusu, pa je sasvim normalno da se reaguje i da se čovek oseća zabrinuto.”
“To što čujem od vas su uobičajeni strahovi svih nas. Mnogi se brinu da će se razboleti ili da će zaraziti sebi bliske osobe. Mnogi se brinu i kako će zarađivati za život ili da će ih drugi stigmatizovati.”
- Druga opcija je da pomenete kako je od pomoći imati najnovije i tačne informacije:
“Mnogi su zabrinuti. Činjenica je da kada imate pristup tačnim informacijama, to deluje umirujuće. A onda je i lakše reagovati jer znate tačno kakva je situacija. Tako da ću vas ohrabriti da tražite tačne činjenice i oslanjate se na legitimne i pouzdane izvore.”
- Još jedna opcija je da objasnite kako imenovanje osećanja umiruje um i da se onda brigama lakše upravlja:
“Možda je od pomoći da znate da su ovakva osećanja za veliki broj ljudi sasvim normalna u ovakvoj situaciji. Ona čoveka baš mogu da obuzmu pa je možda korisno da vi i ja razgovaramo o tome kako da ih kontrolišete. Prvi korak je da prihvatite osećanja koja imate, a sledeći da osigurate da ona ne zauzimaju suviše vremena ili prostora u vašem životu. Hoćete da razgovaramo malo o ovome?”

- Ako je osoba koja zove preterano opsednuta brigom može biti od pomoći da se sugeriše postavljanje vremenskih ograničenja.
“Može da vam pomogne da imate jedan ili dva momenta u danu kada sebi odredite vreme da se brinete, na primer, pola sata tokom popodneva. Ako se brige i misli o brigama pojave u neko drugo vreme, zamolite ih da se jave kasnije ili kažite sebi da ćete se o njima postarati u vreme određeno za brigu. Ovo će vam osloboditi vreme za druge stvari koje treba da radite.”
“Takođe bih preporučila da ograničite vreme koje provodite prateći vesti na televiziji i u drugim medijima, na, recimo dvaput dnevno i svakako da to ne radite pre odlaska na spavanje.”
- Zatim pitajte šta osoba uobičajeno radi da bi prevazišla neku tešku situaciju i bolje se osećala. Neka navede par stvari pa sa njom prodiskutujte da li nešto od toga može biti korisno u ovoj situaciji:
“Situacija jesteteška i razumem da to za svakog predstavlja izazov. Hajde da popričamo postoji li išta što vi možete da uradite da situacija bude podnošljivija.”
- Pitajte osobu za šta će se odlučiti i pomozite joj da se seti još nekih stvari koje može da radi, ili da napravi spisak kako bi se inspirisala

Tehnike umirivanja

Ako je osobi koja zove potrebna pomoć da se smiri, posavetujte je da koristi vežbe disanja i opuštanja kako bi se umanjila briga i postigao mir. Objasnite osobi da se um raščisti kada se fokusira na sada i ovde. Sugerišite im da počnu lagano time što će se usredsrediti na udisanje i izdisanje, osećaj vazduha koji struji kroz nos i usta kada ulazi i to kako ispunjava pluća i abdomen.

Takođe može biti od pomoći da osobu zamolite da stopala čvrsto postavi na zemlju i oseti kako je pod ili tle jako drže. Ako osoba sedi na stolici, sa stopalima na tlu, stiskanje nožnih mišića time što će se tlo stopalima gurati dok sedi takođe može biti od pomoći. Kardiovaskularne vežbe su takođe važne za smirivanje a često se ovo previđa. Brza, kratka šetnja, napolju ili u prirodi ako je to dostupno i moguće može doprineti smirenju. Potražite kvalitetne izvore na internetu koji se bavi jogom, vežbanjem, relaksacijom ili majndfulnessom.

- Ako je to relevantno, pitajte osobu koja zove šta radi kako bi sačuvala fizičko i mentalno zdravlje u izolaciji ili karantinu; ako je neophodno dajte joj dalje informacije o higijenskim i drugim merama.
“Ako ste zainteresovani, mogu vam poslati mejlom materijale da vidite šta može da se radi u izolaciji. Možda bi to moglo da vam koristi. Hoćete?”
- Ako osoba pita šta treba da radi, pomagač može da kaže sledeće:
“Nisam sigurna da ja mogu da odgovorim na to vaše pitanje. O čemu razmišljate kada treba da donesete tu odluku?”

Saveti za osobe u samoizolaciji ili karantinu

Može biti od pomoći da se osobama koje treba da započnu sa karantinom, radom od kuće ili izolacijom, ili su već u toj situaciji daju sledeći saveti:

Ostanite socijalno bliski dok održavate fizičku distancu: Ostanite digitalno povezani sa prijateljima, kolegama i porodicom putem elektronske pošte, aplikacija za komuniciranje ili socijalnih mreža. Gledajte iste filmove, čitajte iste knjige i diskutujte o njima preko interneta, organizujte internet časkanja dok pijete kafu ili čaj zajedno.

Dnevna rutina: Pre svega planirajte i održavajte dnevnu rutinu i napravite jasan plan za dolazeće dane i nedelje.

Postavite ciljeve i ostanite aktivni: Postavljanje ciljeva i njihovo doseganje ojačava osećaj kontrole i sposobnosti. Ciljevi treba da budu realistični za date okolnosti i za zaposlene i volontere oni mogu biti održavanje dokumentacije čak iako ne rade na terenu. Nekim osobama pravljenje liste dnevnih obaveza i štrikiranje onih obavljenih daje osećaj zaposlenosti i uspešnog obavljanja posla. Napravite listu aktivnosti koje bi bilo lepo uraditi, aktivnosti koje bi bilo sjajno da obavite, knjiga koje biste da pričitate ili napišete, muzike koju biste da slušate, hrane koju biste da spremite, slika da naslikate, da se bavite pletenjem, štrikanjem i tkanjem, da naučite novi jezik ili veštinu, da slušate podkaste, čistite kuću, provetravate kuću ili izađete na balkon ili u baštu.

Ako živite sa drugima, planirajte vreme i zajedno i odvojeno: Napravite listu stvari koje ćete raditi zajedno, čitajte jedno drugom knjige naglas, igrajte stone igre, slušajte radio i diskutujte o njemu, kao i o televiziji i podkastima. Na smenu se bavite decom. Internet je pun predloga za aktivnosti koje možete raditi s decom.

Tražite humor u ovoj situaciji kada je to adekvatno: Humor je jak protivotrov za osećaj beznadežnosti.

Čak osmeh ili smeh u sebi mogu doneti predah od anksioznosti i frustracije.

Podržavajte nadu: Verujte u nešto smisljeno, poput porodice, religije, države ili drugih vrednosti.

Koristite tehnike upravljanja stresom: Tehnike fizičkog opuštanja mogu da umanje stres i korisne su u upravljanju bolom i emotivnim nemirom. Većina osoba zna ove tehnike ali ih ne koriste svi u praksi; međutim, sada je vreme da se ljudi podstaknu da ih koriste.

Prihvatite osećanja: Stresna situacija može da izazove mnogo različitih emocionalnih reakcija poput besa, frustracije, anksioznosti, kajanja, nesigurnosti u sebe, samooptuživanja itd. Ovo su normalne reakcije na nenormalnu situaciju.

Povezivanje, upućivanje i završavanje razgovora

„Poveži“ se tiče toga kako pomagač pomaže osobi koja zove da:

- Pristupi informacijama
- Se poveže sa bližnjima i uslugama socijalne podrške
- Rešava praktične probleme
- Pristupi servisima i drugim formama pomoći.

Ako je osobi koja zove potrebna praktična pomoć, na primer hrana ili sklonište, medicinska pomoć ili pomoć u vezi mentalnog zdravlja, onda je potrebno da je pomagač uputi na specijalizovane usluge.

Uputite osobu koja zove na specijalizovane psihološke usluge ako:

- Tokom poslednje nedelje nije mogla da spava i zbunjena je i dezorijentisana
- Ako je toliko pod stresom da ne može normalno da funkcioniše i ne može da se stara os ebi, svojoj deci, tako što, na primer, ne jede i ne održava higijenu
- Gubi kontrolu nad ponašanjem i ponaša se nepredvidivo ili destruktivno
- Preti da povredi sebe ili druge
- Preterano koristi alkohol ili druge psihoaktivne supstance
- Ima prethodni psihijatrijski poremećaj i ili je uzimala terapiju pre početka aktuelne situacije i možda joj je potrebna kontinualna podrška usluga mentalnog zdravlja.
- Ima hroničnu bolest i potrebna joj je dodatna podrška.
- Ima simptome ozbiljne mentalne bolesti
- Meta je nasilja ili seksualnog zlostavljanja u bilo kojoj formi.
- U nekim kol centrima, supervizor je onaj koji preuzima pozive gde je potrebno dalje upućivanje:

“Kako bismo vam obezbedili svu potrebnu pmoć, daću vam sada svog supervizora koji ima više iskustva od mene. Hvala što ste zvali i sada vas prebacujem supervizoru čije je ime xxx.”

Nastavljanje razgovore korišćenjem principa akcione poveznice

- Ako je to relevantno, pitajte osobu šta zna i u šta veruje u vezi sa virusom i kako dobija najnovije informacije.

“Rekla bih da čitate mnogo informacija o virusu na društvenim mrežama. Da li možete da mi kažete gde tačno nalazite informacije? Da li takođe posećujete zvanične sajtove Ministarstva zdravlja, Svetske zdravstvene organizacije itd.?”

- Pitajte osobu kako održava kontakte sa svojom mrežom prijatelja, rođaka itd.
- Pitajte je da li ima ikakve praktične probleme ili posebne izazove:

“Pričali smo o tome kako ostate u kontaktu sa prijateljima u inostranstvu preko video-četa i društvenih mreža a koji su za to veoma dobre alatke. Imate li tu neke probleme ili izazove koje mi niste do sada pomenuli?”

- Ako je potrebno, uputite ih na druge usluge:

“za informacije o zdravstvenim ili socijalnim uslugama na vašoj opštini , mogu da vam dam ovaj broj telefona ili link do sajta.”

“Treba da zovete telefonom službu socijalne zaštite kako bi vam pomogli. Imate li broj ili njihovu imejl adresu?”

- Pre nego što osobu uputite na drugu službu obezbedite njen informisani pristanak. Dogovorite se da se ponovo čujete kako bi vam rekla kako je to prošlo, ako je moguće.

Završavanje razgovora

- Napravite sažetak razgovora podvlačeći glavne stvari o kojima ste pričali kao i stvari koje ste se dogovorili da se urade.

“Pričali smo o tome gde da nađete pouzdane izvore informacija i kako da ostanete u kontaktu sa sebi bliskim osobama iako ste trenutno sami u stanu i hrana vam se dostavlja. Takođe, povratak vašem starom hobiju može da pomogne da vam vreme lepše prolazi.”

“Doviđenja za danas i nadam se da ćete imati prijatan dan.”

- Dogovorite se da li je ponovni razgovor potreban i, ako jeste, o tome kada je zgodno da se on organizuje.

“Ako želite da se ponovo čujemo, molim vas da se ne ustručavate da zovete. Ja ili moje kolege smo tu da pričamo sa vama. Ne mogu da vam obećam da ćete i sledeći put pričati baš sa mnom ali mi smo svi ovde za vas i čekamoda zovete.”

- Završite razgovor zahvaljujući osobi što je zvala.

Šta raditi a šta ne raditi kada pružate PPP

Raditi	Ne raditi
Više slušajte nego što pričate da biste identifikovali probleme	
Pitanja postavljajte pažljivo i sa uvažavanjem	Ne pritiskajte osobu da priča ako joj se ne priča
Koristite otvorena pitanja: kada, gde, šta, ko	Ne pitajte „a zašto?“
Pokažite da razumete isećanja osobe i njenu perspektivu na događaje	Ne ponašajte se osuđujuće
Normalizujte emocije i reakcije	Ne koristite tehničku terminologiju
Prepoznajte njene interne kapacitete da prevaziđe izazove	Ne pričajte o sebi i svojim problemima
Dajte informacije o virusu COVID-19. Budite iskreni u vezi onog što ne znate. Ovoje nov virus i svi trenutno učimo.	Nemojte davati lažna obećanja i ubeđivati osobu da će sve biti dobro ako to ne može da se zna
Budite strpljivi i smireni	Ne delite tuđe priče i iskustva
Dopustite osobi da prođe kroz svoje emocije i izbacih napolje	Ne zloupotrebljavajte poverenje osobe
Slušajte njena mišljenja i pomozite joj da napravi odluke	
Obezbedite poverljivost osim ako pomenuti problemi ugrožavaju bezbednost osobe i drugih u njenom okruženju	
Držite se principa „ne nanesi štetu“	

Literatura i linkovi

IFRC Reference Centre for Psychosocial resources:

A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies

<https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

Basic Psychological First Aid - training module 2 <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Psychological First Aid for Children – training module 3

<https://pscentre.org/?resource=psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-module-3-children>

Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus

https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf

Caring for Volunteers Toolkit

<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics

<https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

All IFRC Reference Centre for Psychosocial Support materials on COVID-19 are to be found in different languages at <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

IASC resources:

IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak version 1.5

<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

WHO resources:

WHO: Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak

<https://pscentre.org/?resource=9031>

Psychological First Aid in Ebola outbreak

https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aidEbola/en/