



## ΟΔΗΓΟΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΕΘΕΛΟΝΤΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ ΤΟΥ COVID-19

Το κείμενο επιμελήθηκαν οι: **Μίνα Μαρούγκα, Μαρίνα Οικονόμου, Λάμπης Παπαγεωργίου**

Η νέα πραγματικότητα που επιβάλλει ο Covid-19 δημιουργεί με ταχύτητα νέα δίκτυα πληροφόρησης και προσφοράς. Ο τρόπος εξάπλωσης της πανδημίας δεν είναι πλήρως γνωστός, γνωρίζουμε ωστόσο με βεβαιότητα ότι μεταδίδεται από άνθρωπο σε άνθρωπο. Κατά το ξέσπασμα μιας επιδημίας όπως αυτή που διαχειριζόμαστε τώρα -που έχει πάρει πια τη μορφή της πανδημίας- είναι σύνηθες οι παρανοήσεις και η παραπληροφόρηση να διαχέονται με μεγάλη ταχύτητα.

Έχει αποδειχθεί κατά το παρελθόν ότι η **διασφάλιση της ψυχικής υγείας και η ψυχοκοινωνική στήριξη** αποτελούν προτεραιότητες-κλειδιά στην αντιμετώπιση επιδημιών-πανδημιών. Η ψυχοκοινωνική στήριξη διασφαλίζει την ασφάλεια όλων -νοσούντων, φροντιστών, εθελοντών, γενικού πληθυσμού- που απειλείται από το στιγματισμό και τις παρερμηνείες.

Η πρόσβαση στη σωστή πληροφορία και η γνώση σχετικά με τη νόσο και τον τρόπο μετάδοσής της δίνουν δύναμη σε όσους έχουν πληγεί από αυτή, αλλά και σε όσους τους συνδράμουν, να νοιώθουν- κατά το δυνατό- ασφάλεια και ηρεμία και να συμπλέουν με τις οδηγίες.

Ειδικά για τους εθελοντές, που με αυταπάρνηση δέχονται να προσφέρουν για το κοινό καλό, είναι σημαντικό να τους προσφέρεται ψυχοκοινωνική υποστήριξη, καθώς οι συνθήκες εργασίας τους είναι εξαιρετικά στρεσογόνες.

**Ο παρακάτω οδηγός** παρέχει ενημέρωση σχετικά με τις ψυχοκοινωνικές παραμέτρους που σχετίζονται με τον Covid-19 και προτείνει μεθόδους που μπορούν να εφαρμοστούν, μέσα από τη φαρέτρα της ψυχιατρικής και των ψυχοκοινωνικών παρεμβάσεων. Οι πληροφορίες που ακολουθούν είναι χρήσιμες για όσους, με πνεύμα φιλαλληλίας, συνδράμουν εθελοντικά και έρχονται αντιμέτωποι με το βάρος του να προσφέρουν από τη μια πλευρά και να επιβιώνουν μέσα σε συνθήκες πανδημίας από την άλλη.

### Διαχείριση του στρες των εθελοντών

Πριν ξεκινήσετε τη συνδρομή των συμπολιτών μας, είναι εύλογο να έχετε προβληματισμούς σε σχέση με την πανδημία. Είναι πιθανό οι οικείοι σας να είναι επίσης ανήσυχοι, να μη γνωρίζουν λεπτομέρειες σχετικά με τα συμπτώματα του ιού και τη διαχείρισή του, ή να μη γνωρίζουν ποια είναι ακριβώς η φύση της δουλειάς σας.

## Προετοιμασία

Προετοιμαζόμενοι να συμβάλλετε στην αντιμετώπιση της πανδημίας από τον κορωνοϊό λάβετε υπόψιν τους παρακάτω άξονες:

**Φίλοι και οικογένεια:** μπορεί να ανησυχούν για την ασφάλειά σας, αλλά και για τη δική τους ασφάλεια με την επιστροφή σας στο σπίτι. Λάβετε τις ανησυχίες τους υπόψιν σας στα σοβαρά, βοηθήστε με την κατάλληλη ενημέρωση και μιλήστε ανοιχτά για τις αγωνίες τους και τους κινδύνους - τόσο τους πραγματικούς όσο και τους φαντασιακούς. Έχοντας την υποστήριξη και την κατανόηση των οικείων σας, κάνετε τη δουλειά σας ευκολότερη.

**Ενημέρωση για τον Covid-19:** Μάθετε για τη νόσο, πώς να αποφύγετε τη μόλυνση, τα μέτρα ασφαλείας κ.ο.κ. Η ορθή ενημέρωση συμβάλλει στο να παραμείνετε ασφαλείς, ήρεμοι και με αυτοπεποίθηση για τη σωστή και αποτελεσματική διαχείριση του προβλήματος. Λοιμωξιολόγοι, επαγγελματίες υγείας, επιδημιολόγοι, νοσηλευτές και έγκυρα sites, όπως του ΕΟΔΥ <https://eody.gov.gr/neos-koronaios-covid-19/>, του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> και της Α΄ Ψυχιατρικής Κλινικής της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών, Αιγινήτειο Νοσοκομείο <https://apsych.med.uoa.gr/odigoi/> μπορούν να δώσουν υπεύθυνες απαντήσεις στις απορίες σας σχετικά με τον ιό.

**Παραμείνετε επιλεκτικοί στη λήψη πληροφορίας:** Υπάρχει αρκετή παραπληροφόρηση και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης τείνουν να δραματοποιούν την κάλυψη της κρίσης. Αναζητείστε πληροφορίες μόνο από αξιόπιστες πηγές.

**Βεβαιωθείτε ότι έχετε λάβει ένα κατάλληλο briefing** πριν αναλάβετε οποιοδήποτε καθήκον κατά την επιδημία. Ενημερωθείτε πώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε σωστά τον προστατευτικό εξοπλισμό και ακολουθείτε πάντα τις οδηγίες ασφαλείας. Η σύμπλευση με τα μέτρα δεν είναι μόνο ζήτημα προσωπικής ασφάλειας, αλλά ασφάλειας και όλων των υπολοίπων.

## Ζητήματα Επικοινωνίας

Είναι εξαιρετικά σημαντικό να επικοινωνούμε υποστηρικτικά, όταν μιλάμε με ανθρώπους που έχουν προσβληθεί ή που νοιώθουν να απειλούνται με κάποιο τρόπο από τον ιό. Να θυμάστε ότι:

- Είναι φοβισμένοι, ανήσυχοι και δύσπιστοι.
- Κάθε κρίση είναι προσωπική και βιώνεται ως μοναδική συνθήκη. Κάθε άνθρωπος έχει τη μοναδικότητά του.
- Οι αντιδράσεις κάθε ατόμου ποικίλουν και επηρεάζονται από τις προηγούμενες εμπειρίες του.
- Ο δρόμος προς την ανάκαμψη διαφέρει από άτομο σε άτομο.

Συχνά, αυτά που μας μεταφέρει κάποιος που έχει πληγεί μπορεί να μην είναι αυτά που αντιμετωπίζει στην πραγματικότητα. Είναι σημαντικό να τον ακούσετε, να παρακολουθήσετε τη διακύμανση των συναισθημάτων και τις αγωνίες του, γιατί μόνο έτσι θα μπορέσετε να τον ανακουφίσετε και να τον ενισχύσετε να αντέξει. Και μόνο έτσι θα καλλιεργήσετε μια υποστηρικτική σχέση μαζί του.

## **Λάβετε υπόψιν σας:**

- Την ηλικία: Τα παιδιά χρειάζονται πληροφορία σε πιο απλή γλώσσα.
- Το φύλο (π.χ. οι γυναίκες μπορεί να θέλουν να απευθυνθούν σε γυναίκες και οι άνδρες σε άνδρες κ.ο.κ).
- Τη διαφορετική κουλτούρα (π.χ. κάποιος μπορεί να μην προτιμούν τη βλεμματική επαφή).
- Την πίστη (π.χ. κάποιος μπορεί να έχουν μεγάλη ανάγκη να προσευχηθούν ή μπορεί να έχουν περιορισμούς στα τρόφιμα που καταναλώνουν, λόγω θρησκείας).
- Ειδικές ανάγκες και αναπηρίες, όπου μπορεί να απαιτηθεί εξειδικευμένη υποστήριξη.

## **Φράσεις – κλειδιά που δηλώνουν ενδιαφέρον, νοιάξιμο και συμπόνια**

Συμμερίζομαι την ανησυχία σας...

Έχετε κάθε δικαίωμα να νοιώθετε λυπημένος, οργισμένος, ανήσυχος....

Αντιλαμβάνομαι τι λέτε...

Καταλαβαίνω ότι ανησυχείτε...

Κάτω από αυτές τις συνθήκες, η αντίδρασή σας είναι λογική...

Ίσως μπορούμε να συζητήσουμε πιθανές λύσεις...

Με την άδειά σας, θα πρότεινα...

## **Συχνές Αντιδράσεις και Συμπεριφορές στις Επιδημίες**

- Φόβος ότι το άτομο έχει προσβληθεί.
- Αγωνία για τον τρόπο με τον οποίο θα πεθάνει.
- Στιγματισμός και φόβος απέναντι σε γιατρούς, νοσηλευτικό προσωπικό, εθελοντές, ή απέναντι σε ασθενείς.
- Άρνηση προσέγγισης από εθελοντές ή υγειονομικό προσωπικό. Είναι αναμενόμενο ακόμα και να απειληθούν λεκτικά ή σωματικά.
- Άρνηση παροχής φροντίδας προς ασυνόδευτους ανήλικους, λόγω φόβου μετάδοσης του ιού.
- Πεποίθηση ότι η προσευχή είναι το μόνο πράγμα που θα σώσει τους ανθρώπους.
- Δυσπιστία και θυμός απέναντι σε οποιονδήποτε σχετίζεται με τη νόσο.
- Αίσθημα αβοήθητου και κατάθλιψης εξαιτίας της απομόνωσης.
- Φόβος ότι κάποιος θα χάσει τη δουλειά του, δε θα μπορεί να εργαστεί κατά τη διάρκεια της απομόνωσης ή ότι θα απολυθεί επειδή ο εργοδότης του φοβάται τη μόλυνση.

Κάποιοι από τους παραπάνω φόβους και αντιδράσεις πηγάζουν από υπαρκτό κίνδυνο, πολλές όμως αντιδράσεις και συμπεριφορές πυροδοτούνται από ελλιπή ενημέρωση, φήμες και παραπληροφόρηση.

Είναι σημαντικό να διορθώσουμε τις παρανοήσεις, αναγνωρίζοντας ταυτόχρονα ότι τα συναισθήματα και οι αντίστοιχες συμπεριφορές των ανθρώπων είναι πολύ αληθινά, ακόμα και αν η βαθύτερη υπόθεση πίσω από αυτές τις συμπεριφορές είναι λανθασμένη.

Οι εθελοντές που εμπλέκονται στη διαχείριση του Covid-19 μπορεί να έχουν αποκλειστεί από το σύνθετο κοινωνικό δίκτυο και τις οικογένειές τους, εξαιτίας της εμπλοκής τους στην αντιμετώπιση της πανδημίας.

Έχει καταγραφεί ότι εθελοντές που ενεπλάκησαν σε διαχείριση άλλων επιδημιών κατά το παρελθόν θεωρούνται από την κοινή γνώμη ως:

- Φορείς της ασθένειας, υπεύθυνοι για τη μετάδοσή της.
- Μολυσμένοι, και επομένως όχι ευπρόσδεκτοι στο σπίτι και την οικογένειά τους.
- Αμειβόμενοι από οργανώσεις για να μεταφέρουν τη νόσο στην κοινότητα.

### Ψυχική Στήριξη από εθελοντές για πολίτες σε απομόνωση

Η ακριβής λεκτική επικοινωνία είναι πολύ σημαντική, καθώς τα περισσότερα από τα εξωλεκτικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται για να καλλιεργήσουν τη ζεστασιά και την κατανόηση της κατάστασης του άλλου (π.χ. γκριμάτσες με το πρόσωπο, αγγίγματα κ.λπ.) περιορίζονται ή καταργούνται εντελώς, λόγω των προστατευτικών μέτρων ασφαλείας, που υπαγορεύουν χρήση μάσκας ή απαγόρευση φυσικής επαφής κ.ο.κ.

#### Έτσι, εστιάστε στα ακόλουθα:

- Παρέχουμε ακριβή ενημέρωση σχετικά με την πανδημία, ώστε να προτάξουμε την ασφάλεια και την ηρεμία
- Χρησιμοποιούμε υποστηρικτικές φράσεις-κλειδιά (βλ. παραπάνω)
- Ακούμε
- Ρωτάμε
- Ενθαρρύνουμε
- Καθοδηγούμε και κάνουμε παραπομπές

Τα πρώιμα συμπτώματα του Covid-19 μοιάζουν με αρκετές κοινές αρρώστιες, όπως είναι η γρίπη, το κοινό κρυολόγημα κ.λπ. Το να είναι κανείς μόνος ή να περιμένει τα αποτελέσματα εξετάσεων είναι εξαιρετικά στρεσογόνο. Κατά τη διάρκεια της απομόνωσης και της περιόδου αναμονής υπάρχουν πολλές καταστάσεις που το άτομο δεν είναι σε θέση να ελέγξει.

Τα ακόλουθα σημεία μπορούν να ενισχύσουν τη θετική διαχείριση και προτείνονται κατά τη στήριξη ατόμων επισφαλών στον Covid-19. Ενθαρρύνετε τους συνομιλητές σας:

**να θέσουν στόχους:** Η στοχοθεσία δίνει μια αίσθηση ελέγχου. Οι στόχοι πρέπει να είναι ρεαλιστικοί, κάτω από τις δεδομένες συνθήκες. Ένα παράδειγμα είναι να μάθουμε κάτι νέο ή να κρατάμε ημερολόγιο.

**να παραμείνουν ενεργοί:** Διαβάστε, γράψτε, παίξτε επιτραπέζια, λύστε σταυρόλεξα ή Sudoku, αναπτύξτε παιχνίδια μνήμης, π.χ. να θυμάστε τη ροή ταινιών, ή αποσπάσματα από βιβλία.

**να αναζητήσουν ή να μεταδώσουν χιούμορ στην κατάσταση:** Το χιούμορ αποτελεί ισχυρό αντίδοτο στο αίσθημα αβοήθητου. Ακόμα και το να χαμογελά κανείς ή να γελά μέσα από την καρδιά του, μπορεί να ανακουφίσει από το άγχος και τη σύγχυση.

**να διατηρήσουν την ελπίδα:** Πιστέψτε σε κάτι με νόημα, ό,τι και αν είναι για τον καθένα-οικογένεια, θρησκεία, φίλοι, ιδανικά.

### Ειδικοί Παράγοντες Έκλυσης Άγχους για τους Εθελοντές

Οι έκτακτες συνθήκες είναι πάντα στρεσογόνες, αλλά ειδικοί παράγοντες σχετιζόμενοι με την πανδημία του Covid-19 μπορούν να επηρεάσουν όσους συνδράμουν στην προσπάθεια αντιμετώπισης. Κάποιοι από αυτούς είναι:

- Ο κίνδυνος μόλυνσης του εαυτού και μετάδοσης του ιού σε άλλους, κυρίως αν ο τρόπος μετάδοσης του Covid-19 δεν είναι 100% προσδιορισμένος
- Τα αυστηρά μέτρα προστασίας.
- Η φυσική απόσταση που δημιουργεί ο προστατευτικός εξοπλισμός.
- Η φυσική απόσταση και η συμμόρφωση με την πρακτική του «μη αγγίγματος».
- Η συνεχής ενημέρωση και η εγρήγορση που απαιτείται.
- Τα αυστηρά πρωτόκολλα ασφαλείας που αποκλείουν τον αυθορμητισμό.
- Τα κοινά συμπτώματα με άλλες ιώσεις, γρίπες κλπ, καθώς ένας απλός πυρετός ή άλλα συμπτώματα μπορεί να οδηγήσουν στο φόβο ότι κάποιος έχει νοσήσει από τον Covid-19.
- Η αντίθεση ανάμεσα στις προτεραιότητες της δημόσιας υγείας και τις επιθυμίες των ασθενών.
- Ο στιγματισμός όσων βοηθούν ασθενείς με κορωνοϊό.
- Τα επακόλουθα της επιδημίας σε κοινότητες και οικογένειες: η αποδυνάμωση των κοινωνικών δικτύων, η οικονομική αβεβαιότητα, πιθανός θυμός και επιθετικότητα απέναντι στις δομές υγείας, τους φροντιστές και τους εθελοντές.

### Φήμες και παρανοήσεις σχετικά με την πανδημία Covid-19

Είναι αναμενόμενο κατά το ξέσπασμα μιας επιδημίας να υπάρχουν πολλές παρανοήσεις και φήμες που διαχέονται. Πρέπει να είστε προετοιμασμένοι και σωστά ενημερωμένοι για να τις αντικρούσετε. Να προβάλετε την αλήθεια. Κάποιες από αυτές είναι:

- Ο ιός προσβάλλει μόνο ηλικιωμένους. Οι νεότεροι και τα παιδιά δεν προσβάλλονται
- Ο ιός μπορεί να μεταδοθεί μέσω των κατοικίδιων και όσοι έχουν πρέπει να τα παρατήσουν
- Η χρήση στοματικών διαλυμάτων, αντιβιοτικών, τσιγάρων και ποτών με υψηλή συγκέντρωση αλκοόλ μπορούν να σκοτώσουν τον ιό
- Η σάουνα μπορεί να εμποδίσει τον ιό

- Η νόσος είναι προμελετημένη και ο Covid-19 είναι ένα βιοχημικό όπλο κατασκευασμένο να αφανίσει πληθυσμό
- Τα τρόφιμα είναι μολυσμένα και θα διασπείρουν τον ιό
- Ασθενείς κρύβουν τη νόσο τους, επειδή θέλουν σκόπιμα να διασπείρουν τον ιό σε άλλους

**Το μεγαλύτερο διακύβευμα σε μια κρίση είναι η κοινωνική συνοχή.**

**Εσείς, που με αυταπάρηση αποφασίσατε να εμπλακείτε ενεργά ως εθελοντής, στηρίζοντας το διπλανό που δοκιμάζεται, μην το βάλετε κάτω. Μην παραιτείστε.**

**Κάτω από το βάρος της ευθύνης που συνειδητά σηκώνετε, δείτε μακριά.**

**Και τότε θα δώσετε εσείς τα εύσημα στον εαυτό σας.**

**Και όλοι εμείς σε εσάς.**

Με πληροφορίες προσαρμοσμένες από <https://pscentre.org/>