



www.zivjetizdravo.eu

PRUŽANJE PSIHOLOŠKE PRVE POMOĆI U VRIJEME EPIDEMIJE COVID-19

Pomozimo jedni drugima





UVOD

Svaka situacija koja od nas zahtijeva da prilagodimo svoju pažnju, ponašanje te ulaganje dodatnog napora može imati učinak stresa, tako i trenutna situacija izazvana epidemijom COVID-19.

Tijekom epidemije COVID-19 većina ljudi će se osjećati pod dodatnim i/ili dugotrajnim stresom te će cjelokupnu situaciju doživljavati izrazito uznemirujućom i vrlo stresnom.

Očuvanje mentalnog zdravlja i podržavanje emocionalne dobrobiti drugih tijekom ovog izazovnog vremena je iznimno važno.

Mentalno se zdravlje shvaća kao blagostanje ili dobrobit u kojem ostvarujemo svoj puni potencijal, uspješno se nosimo sa svakodnevnim stresnim situacijama te možemo produktivno raditi i doprinositi svojoj zajednici. Iz toga je jasno da je mentalno zdravlje mnogo više od odsutnosti mentalnih bolesti, poremećaja i problema, s čime ga najčešće povezujemo.

Ono što je važno za očuvanje mentalnoga zdravlja je ulaganje u našu emocionalnu dobrobit (osjećaji), psihičku dobrobit (pozitivno funkcioniranje), društvenu dobrobit (odnosi s drugima i prema društvu), tjelesnu dobrobit (tjelesno zdravlje), duhovnu dobrobit (smisao života). Sve to čini naše mentalno zdravlje i potencijal, a sve što doprinosi osnaživanju i povećanju naše cjelokupne dobrobiti pomaže i očuvanju našeg mentalnog zdravlja.

Mentalno zdravlje i dobrobit sebe i drugih možete očuvati odnosno poboljšati kroz način na koji pristupate i komunicirate s drugima tijekom odgovora na epidemiju COVID-19, čak i ako je taj kontakt i komunikacija kratka.

U tome vam može pomoći vještina **PSIHOLOŠKE PRVE POMOĆI**.



Ovaj kratki vodič o psihološkoj prvoj pomoći možete koristiti za pružanje podrške bilo kome tijekom epidemije COVID-19, a posebno je namijenjena onima koji su izravno ili neizravno uključeni u brigu, skrb, liječenje ili pomaganje rizičnim skupinama, osobama koje sumnjaju ili imaju COVID-19, izgubili su nekoga od COVID-19, brinu se za nekoga s COVID-19, oporavili su se od COVID-19 ili su pod utjecajem epidemioloških mjera i ograničenja, posebno mjera samoizolacije.

Sam vodič daje objašnjenja zbog čega je vještina psihološke prve pomoći važna u trenutnoj situaciji i preporuke kako pružiti podršku, utjehu i razumijevanje sebi ili drugim osobama koje pokazuju znakove uznemirenosti uslijed aktualnih okolnosti epidemije COVID-19.

On nije zamjena za relevantne edukacije i treninge koje pružaju mogućnost sveobuhvatnog usvajanja osnovnih načela i postupaka pružanja psihološke prve pomoći.

U krizama većeg razmjera broj stručnjaka koji mogu pružiti psihološku podršku je nedovoljan, zato je važno educirati i nestručnjake u pružanju psihološke prve pomoći, posebno one koji su izravno ili neizravno uključeni u neki oblik skrbi i pružanja pomoći vezano uz COVID-19, ali zaštititi i njihovo osobno mentalno zdravlje.

Ti se djelatnici suočavaju s mnogim novim zahtjevima: mogu imati duže radno vrijeme i veće radno opterećenje od drugih, mogu se bojati za vlastitu sigurnost i dobrobit, ali i sigurnost i dobrobit svoje obitelji i voljenih osoba ili se moraju brinuti i o članovima obitelji ili biti u samoizolaciji, mogu se suočavati sa stigmom i diskriminacijom povezanom s COVID-19, a priče onih kojima pomažu ostaju s njima i nakon posla. Paziti na sebe i članove tima dok rade za njih je odgovornost. Da bi učinkovito pazili na druge – važno je prvo da paze na sebe.



Na koji način trenutna epidemija COVID-19 utječe na naše mentalno zdravlje?

Obilježja trenutne situacije i života u vrijeme epidemije mogu narušiti našu dobrobit i mentalno zdravlje.

Primjer povezanosti nekih obilježja epidemije i normalnih emocionalnih i misaonih reakcija:		
NEKA OBILJEŽJA EPIDEMIJE	PRIMJERI NORMALNIH EMOCIONALNIH REAKCIJA	PRIMJERI NORMALNIH MISAONI H REAKCIJA
<p>nesigurnost i neizvjesnost situacije i budućnosti, „iščekivanje“ gubitaka</p> <p>česte i značajne promjene u našim životima (privatnim i poslovnim) koje iznova zahtijevaju novu prilagodbu ili na nas postavljaju nove odgovornosti ili zadatke (pritisak)</p> <p>doživljaj prijetnje</p>	<p>stres – tjeskoba, anksioznost euforija</p>	<p>rastresenost misli, smetnje usmjeravanja pozornosti, slaba koncentracija</p>
<p>osjećaj nepravdednosti</p> <p>nesigurnost situacije</p> <p>promjene u našem životu doživljaj prijetnje</p>	<p>stres – frustracija, ljutnja, crni humor</p>	<p>razdražljivost</p>
<p>gubitak</p> <ul style="list-style-type: none"> - prethodnog načina života - socijalnih odnosa i kontakata (druženja, podrške...) - zaposlenja, osnovnih izvora za egzistenciju - ponekad voljene osobe 	<p>tuga</p> <p>krivnja</p> <p>žalost, bol</p> <p>sram</p>	<p>misaona usporenost, konfuzija</p>
<p>gubitak osjećaja kontrole nad vlastitim svijetom i životom</p>	<p>isključivanje/odvajanje iz neposrednog emocionalnog doživljaja,</p> <p>šok, utrnulost/otupjelost osjećaja</p> <p>tjelesne reakcije poput boli, potraga za smislom</p>	<p>odsutnost, nedostatak odgovora, zamišljenost</p>

Intenzitet doživljenog stresa i stresne reakcije ovise o našoj osobnoj procjeni prijetnje, obilježjima i štetnosti stresnog događaja, ali i našim osobnim resursima odnosno osobinama i strategijama suočavanja.



www.zivjetizdravo.eu

Iako trenutna situacija epidemije COVID-19 može izazvati snažne emocionalne i druge reakcije, u većini slučajeva one nisu povezane s trajnim poteškoćama u području mentalnoga zdravlja nego su normalni načini reagiranja na obilježja trenutne situacije i zahtjeve za prilagodbom na novonastale okolnosti.

Dodatna obilježja trenutne epidemije COVID-19 koja potencijalno ugrožavaju (predstavlja rizik za) naše mentalno zdravlje i mogu dovesti i do trajnijih posljedica:

- Radi se o neugodnoj situaciji u kojoj se nalazimo dulje vrijeme, koja ima obilježje krize i može dovesti do tjelesnog i psihičkog iscrpljivanja.
- Osim prirodnog odgovora na situaciju može dovesti do stanja intenzivnog straha i panike i/ili složenog i neugodnog doživljavanja tjeskobe, bojaznosti, napetosti i nesigurnosti te brige za budućnost koju zovemo anksioznost, u kojoj je organizam stalno spreman za moguću reakciju izbjegavanja i napetosti.
- Predstavlja i rizik za doživljavanje traume.



Istraživanja i iskustva ukazuju kako, iako je tijekom kriznih situacija povećan rizik za razvoj anksioznih i depresivnih simptoma te mentalnih poremećaja kao što su posttraumatski stresni poremećaj i ovisnosti, većina osoba ne razvije dugotrajne probleme i mentalne poremećaje.

Što je to psihološka prva pomoć i kako može pomoći i drugima i nama?

Životna vještina, vještina koja se može naučiti, ali pritom koristi vještine koje vjerojatno već imate ...

Vještina pažljivog, brižnog i suosjećajnog pristupa i razgovora s osobom koja pati ili je uznemirena tijekom ili nakon kriza ili hitnih slučajeva, poput trenutne epidemije COVID 19.

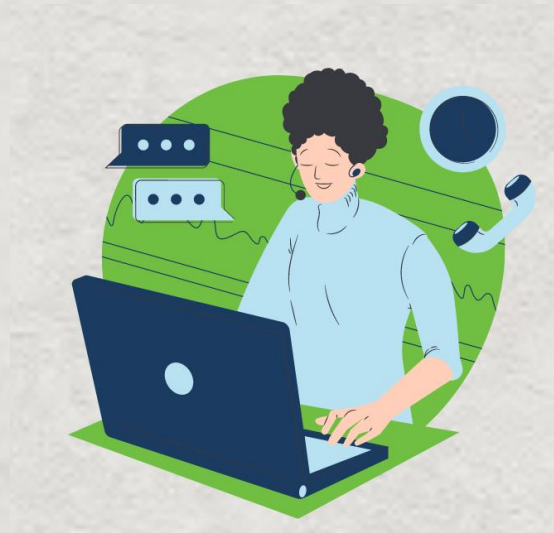
Emocionalne teškoće i bol nisu uvijek vidljivi koliko i tjelesna ozljeda, ali mogu biti jednako bolni i iscrpljujući. Dok se medicinska prva pomoć koristi za smanjenje tjelesne nelagode uslijed npr. tjelesne ozljede, psihološka prva pomoć strategija je za smanjenje bolnog raspona emocija i reakcija koje imaju ljudi izloženi visokom stresu. Kao i kod pružanja medicinske prve pomoći i ovdje laici i nestručnjaci za mentalno zdravlje mogu biti jednako učinkoviti i važan izvor emocionalne podrške kao i stručnjaci.

ŠTO JE PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ?	ŠTO NIJE PSIHOLOŠKA PRVA POMOĆ?
<ul style="list-style-type: none"> - ljudska i empatična pomoć u smanjenju simptoma intenzivnog stresa - podrška oporavku za vrijeme i nakon traumatičnog događaja, prirodne katastrofe, hitne situacije u javnom zdravstvu ili čak osobne krize - pristup utemeljen na dokazima i konceptu ljudske otpornosti – pretpostavlja da će većina ljudi reagirati na stresne događaje s kapacitetom da se s njima suoči i prilagodi te oporavi nakon njih - preventivni postupak koji uključuje poduzimanje prvih koraka u stabiliziranju osobne krize - pomoć bilo koga tko je spreman pomoći, pružiti emocionalno razumijevanje i omogućiti emocionalno rasterećenje - uz takvu pomoć i podršku osoba može nastalu krizu prevladati ili potražiti odgovarajuću stručnu pomoć - razgovor usmjeren na „ovdje i sada“ i na trenutne teškoće/reakcije 	<ul style="list-style-type: none"> - vještina koja pripada samo stručnjacima za mentalno zdravlje, nešto što mogu pružiti samo stručnjaci za mentalno zdravlje - savjetovanje ili neki drugi oblik stručne pomoći i podrške, ne podrazumijeva postavljanje dijagnoze i provođenje tretmana - detaljna rasprava o događajima koji uzrokuju nevolju ili analiza situacije od strane druge osobe kojoj pružamo pomoć - pritisak na osobu da govori o svojim osjećajima - razgovor o poteškoćama koje osoba ima neovisno o trenutnoj situaciji odnosno događaju

Psihološka prva pomoć uključuje:

- smirivanje, ohrabrivanje i pružanje nade
- slušanje, bez inzistiranja da osoba govori
- pružanje osjećaja sigurnosti,
- utvrđivanje potreba osobe u problemu
- podržavanje povezivanja s drugima, olakšavanje dostupnosti socijalne i emocionalne podrške
- olakšavanje dostupnosti informacija o tome gdje potražiti stručnu pomoć
- stvaranje osjećaja da je osoba sposobna pomoći sama sebi.

U situaciji epidemije COVID-19 važno je psihološku prvu pomoć pružati u skladu s aktualnom situacijom i preporukama zdravstvenih stručnjaka i kriznog stožera što će uključivati i pružanje psihološke prve pomoći na daljinu: telefonom ili internetom (telefonski poziv, e-pošta, video-pozivi i dr).



Kratki vodič za pružanje psihološke prve pomoći

Na poslu, u zajednici ili u vašem domu možete susresti osobu koja je uznemirena i potrebna joj je pomoć.

Što kad vidimo da je osoba uznemirena, pod pojačanim stresom i potrebna joj je pomoć?

Primijenite [3P korake!](#)¹



PRISTUPI

Kad primijetite, pristupite. Ne čekajte da osoba sama zatraži podršku.

AKO NE POZNAJETE OSOBU KOJOJ PRISTUPATE:

- Ako ne poznajete osobu koja je uznemirena i potrebna joj je podrška, predstavite joj se te objasnite razlog zbog kojeg ste joj pristupili.
- Pitajte ju kako se zove i kako joj možete pomoći.
- Pitajte želi li s vama razgovarati i ako je moguće pronađite mirno mjesto za razgovor.

Voljela bih da sjednemo i popričamo o tome kako si i što vam se odgađa, je li Vam to u redu?

AKO POZNAJETE OSOBU KOJOJ PRISTUPATE :

- Pitajte ju kako je i želi li razgovarati.
- Pokušajte pronaći mirno mjesto za razgovor i izbjeći ometanja i gužvu.

*Imaš li vremena?
Želio/jela bih s tobom razgovarati? U zadnje vrijeme sam primijetio/la... (navedite što). Brinem se zbog tebe jer (navedite zbog čega).*

¹ Navedeni koraci se nadovezuju na mnoge druge slične korake i pristupe kada je u pitanju psihološka prva pomoć, ali s naglaskom na prvu pomoć u području mentalnog zdravlja odnosno emocionalnu prvu pomoć. 3P koraci su tako preuzeti iz programa *PoMoZi Da*, programa [mentalnozdravstvenog opismenjavanja](#), a koji je razvijen za odgojno-obrazovne djelatnike u sklopu projekta *Živjeti zdravo*.



PODRŽI

Potaknite razgovor o tome kako se osoba osjeća i što ju brine. Umjesto da odmah ponudite savjet, **dopustite da govori i pažljivo slušajte** što vam osoba govori kako biste istinski razumjeli njenu situaciju i potrebe, pomogli im da se osjećaju smireno i mogli ponuditi odgovarajuću pomoć. **Pokažite razumijevanje i empatiju** prema njihovom iskustvu i osjećajima. **Povremeno ponovite** ono što je osoba rekla o tome kako se osjeća i što ju muči. **Dajte osobi do znanja** da čujete što ona govori, na primjer, kimajte glavom. **Opišite** što ste čuli ili primijetili te **provjerite** što ste razumjeli. **Pokušajte normalizirati njihove reakcije** tako da objasnite kako veliki broj osoba proživljava slične reakcije tijekom ove teške situacije.

Voljela bih znati kako ste? Recite mi što Vas najviše brine?
Možeš li mi opisati što ti se događa? Kako se osjećaš?
Ako sam te dobro razumio u zadnje vrijeme se osjećaš...
Vidim da ti je teško...
Tu sam za tebe i voljela bih ti pomoći.
Vidim/Čujem da Vam je teško i da ste zabrinuti... Iz onog što ste rekli jasno mi je zašto se osjećate tužno...
Čujem da Vas najviše brine...
U ovoj situaciji normalno je da se osjećate ljuto, zabrinuto...
Ove reakcije koje trenutno doživljavate, premda su Vam možda nepoznate i zbunjujuće, normalne su reakcije na ovu situaciju.



POTAKNI

Istaknite što osobi može pomoći da se osjeća bolje i da se smanji razina zabrinutosti, npr. da prati točne i provjerene izvore informacija, smanji izlaganje informacijama o virusu i koristi tehnike samopomoći. **Potaknite ih na primjenu strategija suočavanja koje su im bile korisne** u prijašnjim teškim situacijama.

Što Vam je prije pomagalo kad ste se tako osjećali?
Možda ti mogu pomoći.....
Postoje način kako si možete pomoći da smanjite zabrinutost...
Vidim da Vam je teško. Postoje stručnjaci koji Vam mogu pomoći da se osjećate bolje / da se lakše nosite s trenutnom situacijom/brigom.

Ako osoba ima izraženije i dugotrajnije teškoće koje ometaju svakodnevno funkcioniranje informirajte ju o dostupnim oblicima stručne pomoći i potaknite da potraži stručnu pomoć.

Trudite se:

- pružiti potrebne informacije o tome gdje i kako se osobe mogu bolje informirati o potrebnoj pomoći.
- jasno reći da ne znate neki odgovor i ako je moguće ponudite pomoć u pronalasku odgovora.
- koristiti jednostavne izraze i izbjegavati korištenje stručne terminologije.
- ne uspoređivati njihova iskustva s vašim ili tuđim iskustvima i pričama
- biti strpljivi i podnositi tišinu.
- biti svjesni i svojih riječi i svog govora tijela.
- ne interpretirati to kako se osjećaju (npr. *Mora da se osjećate grozno.*).
- ne procjenjivati i ne vrednovati što osoba je ili nije učinila, ili kako se osjeća ili treba osjećati. Općenito izbjegavajte govoriti što treba ili ne treba.
- ne propitkivati zašto ovo ili zašto ono, izbjegavajte pitanja koja počinju s riječju *zašto*.
- ne tješiti tako da dajete obećanja ili uvjerenja za koja niste sigurni da će se dogoditi, ili tako da govorite npr. *Bit će bolje. Nije to ništa. Bolje to nego...Nije to najgora stvar koja se mogla dogoditi* i sl. Takve rečenice ne pružaju utjehu.
- ne tješiti tako da pokušavate umanjiti težinu njihove situacije (npr. *Dobro je dok god niste na respiratoru. Ima i težih stvari u životu.*).

Kako bi se osobe u krizi bolje suočavale i nosile s ovom teškom situacijom važno je potaknuti brigu o sebi.

Briga o sebi važna je ne samo za očuvanje dobrobiti osobe u krizi već i kako bi mogli biti učinkovitiji i spremniji pružiti psihološku prvu pomoć.

DONOSIMO NEKE PRIJEDLOGE KOJI MOGU POMOĆI I VAMA I DRUGIMA.



Ako osoba ne uspijeva izaći na kraj s preplavljujućim emocijama, teškoće traju više od dva tjedna i remete svakodnevno funkcioniranje, nužna je stručna pomoć!

Kako brinuti o sebi u vrijeme epidemije COVID - 19?

Usredotočite se na svoj život i postupke nad kojima imate kontrolu. **Jedna od aktivnosti nad kojom imate kontrolu je i briga o sebi.**

Briga o sebi uključuje usmjeravanje na stvari koje možete kontrolirati (npr. organizirati dan) umjesto na one koje ne možete kontrolirati (zaustavljanje/širenje virusa). Pokušajte održavati svoju svakodnevnu rutinu i uobičajene aktivnosti te razmislite o stvaranju dnevne rutine koja će Vam pomoći očuvati mentalno zdravlje i osobnu dobrobit.

Briga o sebi uključuje brigu o:

tijelu



- redovita tjelesna aktivnost
- dovoljno sna i odmora
- pravilna prehrana

umu



- kreativan rad
- učenje novih stvari
- čitanje i istraživanje onih tema koje nas zanimaju
- ograničavanje čitanja, slušanja ili gledanja vijesti
- praćenje provjerenih izvora informacija
- vježbanje optimizma, npr. zapišite koje su se dobre stvari dogodile

emocijama



- prepoznavanje i izražavanje emocija kroz razgovor s bliskim osobama
- kreativno izražavanje poput slikanja
- tehnike opuštanja
- vođenje dnevnika

duhovnosti



- meditacija
- boravak u prirodi
- molitva
- razmišljanje o stvarima koje su vam važne
- dnevnik zahvalnosti

socijalnim odnosima



- druženje i prihvaćanje podrške od bliskih osoba uz poštivanje epidemioloških mjera te uz pomoć suvremene tehnologije
- pomaganje drugima

! Savjeti o tome što Vam može pomoći u očuvanju mentalnog zdravlja sadržani su i u brošuri [Savjeti za očuvanje mentalnog zdravlja osoba zaposlenih u pomagačkim zanimanjima](#) koju su izradili Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Hrvatski zavod za javno zdravstvo i Nastavni zavod za javno zdravstvo „dr. Andrija Štampar“.

Tko od stručnjaka može pomoći?

1. Telefon za psihološku podršku

[Hrvatska psihološka komora i Hrvatsko psihološko društvo](#)

[Psihološki centar TESA](#)

[Nastavni zavod za javno zdravstvo „dr. Andrija Štampar“](#)

[Hrvatski zavod za javno zdravstvo](#)

Hrvatski Crveni križ

Hrvatski Crveni križ otvorio je besplatnu telefonsku liniju za građane u potrebi. Pozivom na broj 0800 1188, građani trebaju odabrati liniju za psihosocijalnu podršku zatim pozivni broj (svoje) županije. Linija je dostupna radnim danom od 8 do 16 sati.

2. Savjetovališta u zavodima za javno zdravstvo i u zajednici (npr. u nevladinim udrugama) za koje nije potreba uputnica.
3. Liječnik obiteljske/opće medicini koji po potrebi upućuje osobu na daljnju stručnu pomoć (npr. u ambulante poliklinika/klinika ili kliničke bolnice).



U svrhu pružanja podrške zdravstvenim djelatnicima i očuvanja njihovog mentalnog zdravlja [Hrvatska psihološka komora](#) otvorila je dvije dežurne telefonske linije od 0-24 sata. Zdravstveni djelatnici za psihološku podršku mogu se obratiti na telefonske brojeve 091/ 939 5944 i 091/ 941 5114.

Pomoć i podršku zdravstveni djelatnici mogu dobiti osobno ili putem telefona/e-pošte i u [Nastavnom zavodu za javno zdravstvo "dr. Andrija Štampar"](#).

Važno se podsjetiti kako:

- će ova i teška situacija završiti.
- kako većina ljudi koji su zaraženi COVID-19 virusom ozdrave
- smo se i prije suočavali s teškim situacijama i uspjeli to prebroditi. Ta iskustva, vještine i otpornost koju smo razvili u tim situacijama može nam koristiti i u ovoj situaciji.
- nam ova situacija može poslužiti za jačanje vlastite psihološke otpornosti odnosno razvijanja novih strategija i vještina suočavanja.

