



International Federation
of Red Cross and Red
Crescent Societies



مرکز روانشناسی فدراسیون بین المللی جوامع صلیب سرخ و هلال احمر:

پیدایش روانی و حمایت روانی - اجتماعی از کارکنان، داوطلبان و جوامع مختلف در شرایط شیوع ویروس کرونای جدید

تهیه شده در پژوهشکده مطالعات ترجمه،
دانشگاه علامه طباطبائی (ره)

فروردین ۱۳۹۹

بهداشت روانی و حمایت روانی - اجتماعی از کارکنان، داوطلبان و جوامع مختلف در شرایط شیوع ویروس کرونای جدید

فهرست مندرجات

| | |
|----|---|
| ۲ | مقدمه |
| ۲ | واکنش‌های رایج در مقابل بیماری های همه گیر |
| ۳ | شایعات مربوط به ویروس کرونای جدید |
| ۳ | واکنش ها و رفتارهای متداول در برابر بیماری های همه گیر |
| ۴ | فعالیت های مربوط به بهداشت روانی و حمایت روانی - اجتماعی |
| ۵ | نیازهای مرتبط با بهداشت روانی و حمایت های روانی - اجتماعی در جامعه |
| ۷ | مولفه های بهداشت روانی و حمایت روانی - اجتماعی در کلیه فعالیت های مقابله ای در برابر بیماری های همه گیر |
| ۸ | آموزش بهداشت روانی و حمایت های روانی - اجتماعی به داوطلبان |
| ۸ | ملاحظات ارتباطی در بیماری های همه گیر |
| ۱۰ | بهداشت روانی و حمایت های روانی - اجتماعی برای افراد در قرنطینه |
| ۱۱ | عوامل استرس زای ویژه در بین ارائه دهندگان خدمات بهداشتی |
| ۱۲ | مدیریت استرس |

مقدمه

نوع جدید ویروس همه گیر کرونا به تازگی و در سالهای ۲۰۲۰-۲۰۱۹ پدیدار شده است. اگرچه مسیر انتقال این ویروس هنوز به طور کامل مشخص نشده است، گفته می شود که ویروس کرونای جدید قابل انتقال از فردی به فرد دیگر بوده و سیستم های مراقبت بهداشتی ممکن است از تجهیزات کافی برای کنترل شیوع در مقیاس بزرگ بهره مند نباشند. علاوه بر این، تصورات و اطلاعات غلط درباره این نوع بیماری های همه گیر به سرعت در حال گسترش است و بهداشت روانی و حمایت های روانی-اجتماعی، اولویت اصلی در مورد بیماری های همه گیر قبلی بوده است. چنین حمایت هایی متضمن رفاه حال جمعیت آسیب دیده بوده و آثار مخربی که ترس و تصور اشتباه برای سلامت و امنیت عمومی ایجاد می کنند را خنثی می کند. در حقیقت، دسترسی به اطلاعات، دانش کافی درباره این بیماری و نحوه گسترش آن منجر به ایجاد آرامش و حس حمایت افراد آسیب دیده شده و به آنها در پیروی از دستورالعمل ها کمک می کند. حمایت روانی-اجتماعی از کارکنان بهداشتی و داوطلبان نیز در بهبود عملکرد آنها در شرایط کاری بسیار استرس زایی که در آن قرار دارند موثر است. هدف این کتابچه راهنما، ارائه اطلاعات پیش زمینه ای در خصوص ابعاد حمایت های روانی-اجتماعی مرتبط با ویروس کرونای جدید بوده و اقداماتی عملی در این زمینه را توصیه می کند. این اطلاعات می تواند به افرادی که با بیماران در ارتباط بوده و دچار فشار کاری و زندگی در این دوره بیماری هستند کمک کند. در حقیقت، مخاطب اصلی این کتابچه افراد در ارتباط با بیماران کرونایی و ارائه دهندگان خدمات بهداشت روانی و حمایت های روانی-اجتماعی برای افراد بیمار است.

واکنشهای رایج درمقابل بیماری های همه گیر

معمولا تصورات غلط و شایعات بسیاری درباره بیماری های همه گیر وجود دارد و افراد آسیب دیده در معرض دریافت اطلاعات متناقضی از سوی وزارت بهداشت، سازمان ها و یا سایر منابع قرار دارند. ترس و بی اعتمادی نسبت به پیام های بهداشت عمومی در بسیاری از موارد باعث می شود که افراد به سراغ دریافت خدمات بهداشتی نرفته و یا بیماری خود را پنهان کنند. بر اساس همین تصورات اشتباه است که ارائه دهندگان خدمات اجتماعی در برخی موارد از سوی افراد آسیب دیده تهدید شده و یا مورد خشونت قرار می

گیرند و در شرایطی که لزوم ممانعت از انجام مراسم خاکسپاری به شکل عادی صورت گیرد، خشم، ناامیدی، نارضایتی و ترس در بین این افراد ایجاد می شود. بنابراین، ضروری است ارتباطی موثر بین جوامع محلی و به ویژه رهبران دینی برقرار شده و از این افراد برای توصیف شرایط و ارائه راهکارهای جایگزین و ایمن تر برای تکریم افراد جانباخته استفاده شود.

شایعات مربوط به ویروس کرونای جدید

برخی شایعات رایج در خصوص شیوع بیماری کرونا به شرح زیر هستند:

- ویروس کرونای جدید صرفاً به افراد مسن حمله می کند و کودکان و افراد جوان از این ویروس در امان هستند.
- ویروس کرونای جدید قابل انتقال از طریق حیوانات خانگی است و افراد باید از نگه داشتن اینگونه حیوانات پرهیز کنند.
- استفاده از دهانشویه ها، آنتی بیوتیک ها و مشروبات الکلی قوی می تواند ویروس کرونای جدید را از بین ببرد.
- رفتن به حمام بخار و انجام آتش بازی می تواند از ویروس کرونای جدید جلوگیری کند.
- این بیماری با قصد قبلی ایجاد شده و در حقیقت یک سلاح میکروبی است که برای هدف قرار دادن جمعیتی خاص طراحی شده است.
- مواد غذایی آلوده بوده و منجر به گسترش ویروس می شوند.
- بیماران به این دلیل بیماری خود را پنهان می کنند که می خواهند آن را به افراد دیگر منتقل کنند.

واکنش ها و رفتارهای متداول در برابر بیماری های همه گیر

- ترس از بیماری و مرگ
- ترس از علائم و بیماری هایی که به راحتی قابل درمان هستند
- ترس از بیماری و مرگ که مانع از مراجعه افراد به کارکنان بهداشتی یا مراکز درمانی می شود
- ترس از دست دادن وسایل امرار معاش، عدم امکان کار و فعالیت در دوره قرنطینه و اخراج شدن از کار به دلیل هراس کارفرما از آلودگی
- احساس درماندگی و افسردگی در نتیجه بودن در قرنطینه
- عدم اعتماد و عصبانیت نسبت به افرادی که با این بیماری مرتبط هستند

- بدگویی و ترس نسبت به بیماران، کارکنان مراقبت های بهداشتی و پرستاران
- خودداری از برخورد با داوطلبان و ارائه دهندگان خدمات پزشکی و تهدید کلامی یا فیزیکی آنها
- خودداری از مراقبت از افراد کم سن و سال و بدون همراه به دلیل ترس از آلودگی
- باور به اینکه دعا تنها راه نجات افراد است

اگرچه بعضی از این ترس ها و واکنش ها ناشی از خطرات واقعی هستند، بسیاری از رفتارها و عکس العمل های افراد از عدم آگاهی، گسترش شایعات و اطلاعات غلط سرچشمه می گیرند. بنابراین، ضروری است افراد تصورات اشتباه خود را تصحیح کرده و در عین حال، بدانند که احساسات و رفتارهای آنها، حتی اگر فرضیه نهفته در آنها اشتباه باشد، کاملاً واقعی هستند. در شرایط شیوع ویروس کرونا، کارمندان بهداشت، داوطلبان و کارکنان محلی ناچار هستند از محیط خانواده و شبکه اجتماعی معمول خود خارج شوند و به گفته این افراد، در مراحل اولیه شیوع این ویروس، افراد جامعه چنین تصوراتی درباره آنها دارند:

- این افراد ناقلان بیماری و مسئول گسترش ویروس کرونا هستند.
- این افراد سرایت کننده هستند و جایگاهی در خانه و خانواده شان ندارند.
- این افراد از سوی صلیب سرخ و هلال احمر پول دریافت کرده اند تا این بیماری را وارد جامعه کنند.

در چنین شرایطی، برخی داوطلبان از سوی جوامع و ذینفعان مورد خشونت قرار می گیرند و متهم به عدم ارائه ابزارهای لازم برای حمایت از مردم می گردند. بنابراین، همکاری با رهبران جامعه و به ویژه رهبران دینی، گامی اساسی برای مقابله با چنین تصورات اشتباهی است.

فعالیت های مربوط به بهداشت روانی و حمایت روانی-اجتماعی

بسته به بافت جامعه، فعالیت های فراوانی را می توان در زمینه بهداشت روانی و حمایت روانی-اجتماعی انجام داد و ارزیابی ها و نظارت های مداومی باید صورت بگیرند تا بهینه ترین فعالیت ها در هر زمان مشخص شوند. برای انجام این کار، می توان از فهرست زیر الهام گرفت:

- ارزیابی نیازهای جامعه و ارائه بازخورد به مدیران و سرپرستان در مورد تحولات مثبت در جامعه
- ارزیابی مداوم ریسک
- پشتیبانی از نظارت بر سایر بخش ها از جمله پیگیری و نظارت بر تماس ها، بهداشت و تدارکات
- فعالیت های پشتیبانی در بین همکاران
- آموزش اساسی در زمینه کمک های اولیه روانشناختی و ارتباطات حمایتی برای داوطلبان، ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و مددکاران اجتماعی
- نظارت، پشتیبانی و کنترل داوطلبان و سایر ذینفعان از طریق:
 - 0 آموزش افزایش حساسیت نسبت به پیام های مربوط به ویروس کرونای جدید به منظور ارائه اطلاعات صحیح و در نتیجه افزایش آرامش، احساس امنیت و اعتماد به ارائه کنندگان خدمات بهداشتی و اثربخشی آنها
 - 0 نظارت منظم و پشتیبانی مدیریت موارد ابتلا
 - 0 جمع آوری داده ها در مورد تعداد افراد مبتلایی که خدمات دریافت می کنند
 - 0 ارزیابی تاثیر فعالیت های روانی-اجتماعی
 - 0 پیگیری فعالیت های انجام شده
 - 0 ایجاد، تطبیق و گسترش مطالب اطلاعاتی، آموزشی و ارتباطی

نیازهای مرتبط با بهداشت روانی و حمایت های روانی-اجتماعی در جامعه

کاهش ترس و ارتقاء توانمندسازی و کارایی

- اعتقادات و درک جامعه درباره ویروس کرونای جدید را ارزیابی کنید.
- شایعات و اقدامات موجود در جامعه که می توانند بر اقدامات کنترلی این بیماری همه گیر تاثیر منفی بگذارند را شناسایی و از آنها جلوگیری کنید.
- با رهبران منطقه ای، مدیران فروشگاه ها، رهبران دینی، مقامات، پزشکان و سایر اعضای کلیدی جامعه در زمینه شناسایی مسیرهای همکاری و افزایش کارآمدی و توانمندسازی جامعه مشارکت و همکاری نمایید.
- اطلاعات آموزنده درباره این بیماری را در اختیار جامعه هدف و به ویژه افراد، گروه ها یا اعضای جوامع آسیب دیده و گروه ها و افراد ذینفعی که نسبت به پیام های آگاهی دهنده و اقدامات کنترل این بیماری همه گیر مقاومت از خود نشان می دهند قرار دهید.
- کمکهای اولیه روانشناختی را در اختیار خانواده های آسیب دیده، پزشکان مرخص شده و نیز سایر اعضای آسیب دیده جامعه قرار دهید.

- فعالیت هایی برای خانواده های آسیب دیده در نظر بگیرید که بتواند آنها را به شرایط عادی بازگرداند؛ فعالیت هایی همچون بازی و فعالیت های تفریحی برای کودکان، گروه های حمایتی برای بزرگسالان، و مراسم های آیینی و یادبود ضمن تضمین کنترل بیماری.
- تجهیزات محافظت شخصی را به اعضای جامعه معرفی کنید تا تصورات اشتباه آنها درباره لباس های محافظتی را از بین ببرید.

کاهش بدنام سازی در جوامع و بازیابی حمایت

- حمایت روانی-اجتماعی در اختیار افرادی که از بیماری ویروس کرونای جدید بهبود یافته اند قرار دهید تا به آنان در بازیابی اجتماعی و خانوادگی کمک کنید.
- از افراد کم سن و سالی که همراهی ندارند و نیز سایر کودکان آسیب پذیر حمایت کرده و با همکاری متخصصان حمایت از کودکان، با خویشاوندان این افراد ارتباط برقرار کنید.
- اطمینان حاصل کنید که افراد تحت درمان در مراکز درمانی و نیز خانواده های این افراد از غذا، کمک های اولیه روانشناختی و سایر منابع بهره مند می شوند.
- در دوره درمان، ارتباط میان بیماران و اعضای خانواده هایشان را تسهیل کنید.
- امکان گفتگو میان اعضای ذینفع را فراهم کرده و از این طریق، آگاهی و قدرت بازیابی جامعه را افزایش دهید.
- پشتیبانی و کمک مالی در اختیار خانواده های آسیب دیده به سبب مرگ یا ابتلا به ویروس کرونای جدید قرار دهید.

مشارکت و همکاری

- همکاری موثر میان فعالان بهداشت روانی و اجتماعی، اعضای جامعه و ذینفعان ایجاد کنید تا تاثیر مثبت فعالیت در بین این جمعیت ها را به حداکثر برسانید.
- با تیم های ارتباطی همکاری کرده و جامعه را نسبت به تاثیرات مثبت حمایت های روانی-اجتماعی از طریق فعالیت های صلیب سرخ و هلال احمر آگاه کنید.

مولفه های بهداشت روانی و حمایت روانی-اجتماعی در کلیه فعالیت های مقابله ای در برابر

بیماری های همه گیر

افزایش آگاهی در مورد پیشگیری و کنترل بیماری

- از یک رویکرد روانی-اجتماعی استفاده کنید تا هنگام طراحی پیام برای مخاطبان مختلف و رسانه، با بهره گیری از روش های ارتباطی حمایتی به افزایش تغییرات رفتاری کمک کنید.
- به ارائه دهندگان خدمات بهداشتی کمک های اولیه روانشناختی بیاموزید تا مهارت گوش دادن فعال را آموخته و اعتماد اعضای جامعه را به دست آورند.
- از داوطلبان ارائه خدمات روانی-اجتماعی در فعالیت های بسیج اجتماعی استفاده کنید تا ترس در جامعه را کاهش داده، باورها را عوض کرده و پیام های آموزنده درباره این بیماری را از طریق روش هایی مانند بازدید از خانوارها و برگزاری جلسات اجتماعی هدفمند ارائه دهید.

قرنطینه افراد مشکوک، احتمالی و موارد تایید شده

- برای گزارش موارد شناسایی شده با تیم های نظارتی تماس برقرار کنید.
- از داوطلبان حمایت روانی-اجتماعی در نظارت ها و فعالیت های خدمات بهداشتی استفاده کنید تا ترس افراد را کاهش داده، باورها را عوض کرده و پیام های آموزنده درباره این بیماری را ارائه دهند.

پیگیری ارتباطات و نظارت

- برای مقابله با مقاومت افراد نسبت به ارتباط با آنها، یا مقاومت خانواده شان و یا اعضای جامعه و ذینفعان، اطلاعات و آگاهی را در این افراد افزایش دهید تا با شما همکاری کنند.

مدیریت موارد شناسایی شده

- برای شناسایی موارد آسیب پذیر و مشارکت افراد جامعه در فعالیت های روانی-اجتماعی، با کارکنان مراقبت های بهداشتی تماس بگیرید.
- حساسیت را در خانواده هایی که ممکن است از درمان خودداری کنند افزایش دهید.
- از طریق انجام فعالیت های روانی-آموزشی و افزایش حساسیت در جوامع هدف، ترس را کاهش داده و باورهای نادرست را اصلاح کنید. گروه های هدف می توانند بیماران مرخص شده از بیمارستان و سایر افراد متأثر از ویروس کرونا را جدید، همسایگان، اعضای جامعه و رهبران دینی باشند.
- حمایت روانی-اجتماعی برای خانواده های آسیب دیده و بیماران مرخص شده از بیمارستان را فراهم کنید.

- خانواده هایی که از هم جدا شده اند را به هم پیوند دهید.
- برای ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و سایر افراد مرتبط با این حوزه، حمایت همکاران را فراهم نمایید.
- خانواده های متوفی را حمایت کنید زیرا برخی آداب معمول در مراسم تدفین به دلیل اقدامات کنترل بیماری قابل اجرا نیستند. با آرامش در کنار چنین خانواده هایی باشید، به ترس ها و غمهای آنها گوش کنید، حس امنیت به آنها بدهید، پشتیبانی عملی ارائه دهید و در نهایت به آنها بگویید که کجا می توانند کمک یا اطلاعات بیشتری دریافت کنند.

آموزش بهداشت روانی و حمایت های روانی-اجتماعی به داوطلبان

این آموزش ها داوطلبان را قادر می سازند تا:

- گروه های آسیب پذیر و نیازهای حمایت روانی-اجتماعی آنها را شناسایی و ارزیابی کنند.
- فعالیت های روانشناختی برای افراد آسیب دیده را برنامه ریزی و اجرا کنند.
- افرادی که ممکن است به مداخلات بهداشت روانی بالینی احتیاج داشته باشند را شناسایی و به مراکز موجود در جامعه ارجاع داده و آنان را در سایر فعالیت های روانی-اجتماعی وارد کنند.
- پس از افزایش آگاهی در زمینه مدیریت استرس و مقابله با آن، عوامل استرس زا را کنترل نمایند.
- پس از کسب اطلاعات جدید و مهارت های کاربردی و با بهبود شرایط، به فعالیت خود ادامه دهید.
- رویکردهای جدیدی را که می توانند در انواع شرایط اضطراری مورد استفاده قرار گیرند یاد بگیرند.
- توانایی کار تیمی را در خود ایجاد و تقویت کنند.

داوطلبان باید از حمایت کافی در قالب مشوق ها، حمل و نقل، مواد غذایی، تجهیزات حفاظتی و عینک های مخصوص برخوردار شوند و سیستم های نظارت و پشتیبانی همکاران نظیر جلسات تیمی منظم، حمایت همکاران و سیستم های دوستی نیز باید برای داوطلبان فراهم شوند.

ملاحظات ارتباطی در بیماری های همه گیر

هنگام ملاقات و صحبت با افراد متاثر از ویروس کرونای جدید، فراموش نکنید که برخوردی حمایتگر داشته باشید زیرا ممکن است این افراد ترسیده و بی اعتماد باشند. کارکنان و داوطلبان باید در مورد این بیماری اطلاعات کافی داشته باشند تا درباره پیامی که انتقال می دهند مطمئن باشند. بعلاوه، این افراد باید در

زمینه ارائه کمک‌های اولیه روانشناختی، ارتباطات حمایتی و گوش دادن فعال آموزش دیده باشند. همه بحران‌ها شخصی هستند، واکنش افراد نسبت به یک بحران بسته به تجارب قبلی می‌تواند متفاوت باشد و آنچه یک فرد آسیب دیده در این باره می‌گوید ممکن است با آنچه در درون تجربه می‌کند تفاوت داشته باشد. درک تجربیات چنین افرادی می‌تواند اضطراب ایجاد شده را برطرف کرده، فرصتی برای ایجاد یک ارتباط حمایتی فراهم کرده و افراد قادر سازد که به خود کمک کنند.

هنگام تعامل با افراد آسیب دیده، نیازهای هر فرد و گروه را در نظر گرفته و درک کنید. این نیازها عبارتند از:

- سن، زیرا برای توضیح دادن به کودکان باید از زبان ساده تری استفاده کرد.
- جنسیت، برای مثال زنان ترجیح می‌دهند با همجنس‌های خود صحبت کنند و مردان نیز اینگونه هستند.
- فرهنگ، برای مثال برخی گروه‌ها از برقراری ارتباط چشمی اجتناب می‌کنند.
- مذهب، برای مثال زمانی که افراد به دعا کردن می‌پردازند یا ملاحظات مربوط به خوراک دارند.
- نیازها و ناتوانی‌ها در شرایط نیاز به کمک.

عبارات روانشناختی کلیدی برای بیان توجه و همدلی:

- من نگرانی‌های شما را درک می‌کنم ...
- شما حق دارید (ناراحت، عصبانی، ... باشید)
- می‌فهمم چه می‌گویید ...
- درک می‌کنم که نگران هستید ...
- در این شرایط، عکس‌العمل شما طبیعی است ...
- شاید بتوانیم درباره راه حل‌های ممکن صحبت کنیم ...
- چیزی که می‌توان پیشنهاد کرد این است که ...
- من نگران شما هستم ...
- با رضایت شما، ما می‌خواهیم ...

بهداشت روانی و حمایت های روانی-اجتماعی برای افراد در قرنطینه

ارتباط دقیق کلامی حائز اهمیت فراوان است زیرا بسیاری از ابزارهای غیرکلامی برای بیان همدلی و گرمی از طریق حالات چهره و تماس ممکن است به دلیل مسائل امنیتی از قبیل لباس محافظ، ماسک صورت، مجاز نبودن تماس فیزیکی و غیره ممنوع باشند.

- اطلاعات دقیقی درباره شیوع بیماری در اختیار افراد قرار دهید تا بتوانید آرامش ایجاد کنید.
- از عبارات روانشناختی کلیدی استفاده کنید.
- سوال بپرسید.
- تشویق کنید.
- راهنمایی کرده و ارجاع دهید.

علائم اولیه ویروس کرونای جدید شبیه علائم بسیاری از بیماری های رایج و بی خطر نظیر آنفولانزا، سرماخوردگی ساده، اسهال و غیره بوده و توصیه هایی که در این قسمت ارائه می شوند مربوط به افراد قرنطینه شده و آنهایی هستند که در انتظار نتیجه آزمایش ویروس کرونای جدیدند. اینکه فرد در قرنطینه بوده یا منتظر نتیجه آزمایش خود باشد بسیار استرس زا است و در طی این دوران، چیزهای زیادی وجود دارند که از کنترل افراد خارج هستند. با این حال، توصیه های زیر می توانند به مقابله مثبت کمک کنند:

● **هدف گذاری کنید:** هدف گذاری و رسیدن به اهداف حس کنترل به فرد می دهد. اهداف باید در شرایط موجود واقع گرایانه باشند. این اهداف می توانند مواردی مانند نوشتن دفترچه خاطرات یا یادگیری مهارت های جدید را در بر گیرند. در مورد کارکنان و داوطلبان خدمات بهداشتی نیز این اهداف می توانند انجام تشریفات اداری حتی در شرایطی که امکان حضور در محل کار فراهم نیست را شامل شوند.

● **فعال باشید:** کتاب بخوانید، بنویسید، بازی کنید، جدول حل کنید، بازی سودوکو انجام دهید و بازی های ذهنی برای تحریک قدرت اندیشه طراحی کنید. مثلاً می توانید داستان فیلم ها یا صفحاتی از کتابهای مختلف را به یاد بسپارید. کارهای زیادی می توان انجام داد.

● **طنز موجود در این شرایط را پیدا کرده یا خود شرایط را خنده دار کنید:** شوخ طبعی می تواند پادزهری قوی برای ناامیدی باشد و حتی لبخند زدن و خنده از درون می تواند اضطراب و ناامیدی را برطرف کند.

● **به اندازه کافی غذا بخورید و تا حد امکان ورزش کنید:** این کار به تقویت بدن شما کمک کرده و تاثیرات جسمی استرس را خنثی می کند.

● **امیدوار باشید:** به یک چیز معنادار مانند خانواده، دین، کشور و یا ارزش های خود اعتقاد قلبی داشته باشید.

● **به شکل فعالانه از روش های مدیریت استرس استفاده کنید:** تکنیک های آرام سازی بدن می توانند سطح استرس را کاهش داده و در مدیریت درد و آشفتگی های عاطفی موثر باشند. بسیاری از افراد اگرچه با تکنیک های مدیریت استرس آشنا هستند، در عمل از آنها استفاده نمی کنند. اکنون زمان خوبی برای ترغیب افراد به استفاده از چنین تکنیک هایی است.

● **احساسات خود را بپذیرید:** قرار گرفتن در یک موقعیت استرس زا می تواند واکنش های عاطفی مختلفی مانند خشم، ناامیدی، اضطراب، پشیمانی، تردید و سرزنش خود را به دنبال داشته باشد. این احساسات واکنش های عادی به موقعیت های غیر طبیعی هستند.

عوامل استرس زای ویژه در بین ارائه دهندگان خدمات بهداشتی

شرایط اضطراری همیشه استرس زا هستند، اما عوامل استرس زایی که منحصر به شیوع ویروس کرونای جدید هستند، ارائه دهندگان خدمات بهداشتی را در کنار سایر افراد جامعه تحت تاثیر قرار می دهند. این عوامل استرس زا عبارتند از:

- خطر آلوده بودن و آلوده کردن سایرین، به ویژه در شرایطی که شیوه انتقال ویروس کرونای جدید ۱۰۰٪ مشخص نباشد.
- اقدامات سختگیرانه زیستی-امنیتی:
 - فشار فیزیکی تجهیزات محافظ
 - قرنطینه فیزیکی و لزوم پابندی به سیاست خودداری از تماس
 - نیاز به آگاهی و هوشیاری مداوم
 - ضرورت پیروی از رویه های سختگیرانه و خودداری از رفتارهای ناگهانی
- علائم شایع می توانند اشتباهات علائم ویروس کرونا تشخیص داده شوند همانطور که یک تب ساده یا سایر علائم ممکن است منجر به ترس از مبتلا شدن شود.
- تنش بین اولویت های بهداشت عمومی و خواسته های بیماران
- بدنام کردن پزشکان و پرستارانی که با بیماران مبتلا به ویروس کرونای جدید سر و کار دارند.
- عواقب شیوع بیماری در جوامع و خانواده ها: تضعیف شدن شبکه اجتماعی، از دست رفتن پویایی اجتماعی و اقتصادی، طرد شدن بیماران بهبود یافته از سوی جوامع خود، خشم احتمالی نسبت به دولت و ساختارهای بهداشتی، کارکنان، داوطلبان و غیره.

مدیریت استرس

پیش از مشارکت در جلوگیری از یک بیماری همه گیر، نگرانی کاملاً طبیعی است و خانواده ها و دوستان ممکن است نگران باشند، اطلاعات کمی در مورد بیماری داشته باشند، از ماهیت کار مطلع نباشند و غیره. پس هنگامی که آماده فعالیت در زمینه یک بیماری همه گیر می شوید، نکات زیر را در نظر بگیرید:

- **خانواده و دوستان:** ممکن است افراد خانواده و دوستان دغدغه هایی درباره امنیت خود و یا شما داشته باشند. این دغدغه ها را جدی گرفته، اطلاعات مناسب را در اختیار این افراد قرار داده و بی پرده درباره نگرانی ها و خطرات موجود، خطرات واقعی و خطرات موهوم صحبت کنید. بهره گیری از حمایت های یک فرد آگاه از نزدیکان شما کار را راحت تر می کند.

- **درباره ویروس کرونای جدید بیشتر بدانید:** درباره این بیماری، راه های جلوگیری از آلودگی، اقدامات ایمنی و غیره اطلاعات به دست بیاورید زیرا آگاهی منجر به آرامش و اعتماد می شود. کارکنان بهداشت،

پزشکان متخصص در زمینه بیماری های همه گیر، پرستاران، و وب سایت های سازمان بهداشت جهانی و <https://go.ifrc.org/> می توانند به پرسش های مربوط به این ویروس پاسخ دهند.

- **نگاه انتقادی داشته باشید:** اطلاعات نادرست بسیاری در زمینه این بیماری وجود دارد و برخی رسانه ها نیز سعی در اغراق در زمینه شیوع این بیماری دارند. پس فقط از منابع قابل اعتماد اطلاعات کسب کنید.
- **اقدامات امنیتی را انجام دهید:** اطمینان حاصل کنید که قبل از شروع کار در زمینه بیماری های همه گیر، گزارش مناسبی از آن دریافت کرده و می دانید چگونه از تجهیزات ایمنی استفاده کنید. همواره از دستورالعمل های امنیتی پیروی کرده و فراموش نکنید که اقدامات امنیتی با امنیت همه سر و کار دارند، نه صرفاً امنیت شما.