


Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

কোভিড-১৯ প্রাদুর্ভাবের সময় দূরবর্তী মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবা
চূড়ান্ত দিকনির্দেশনা - মার্চ ২০২০

Remote Psychological First Aid during a COVID-19 outbreak

Final guidance note - March 2020



কোভিড-১৯ প্রাদুর্ভাবের সময় দূরবর্তী মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবা
চূড়ান্ত দিকনির্দেশনা - মার্চ ২০২০

Published by IFRC PS Centre in March 2020

Under the title [Remote PFA during a COVID-19 Outbreak. Final guidance]

© IFRC PS Centre

The IFRC PS Centre has granted the translation and publication rights of the Remote PFA for an edition in Bangla to the Department of Psychology, Jagannath University, Dhaka, Bangladesh, which is solely responsible for the quality and appropriateness of the Bangla translation. In the event of any inconsistency between the English and the Bangla editions, the original English edition will be the binding and authentic edition.

কোভিড-১৯ প্রাদুর্ভাবের সময় দূরবর্তী মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবাঃ চূড়ান্ত দিকনির্দেশনা - মার্চ ২০২০

© মনোবিজ্ঞান বিভাগ, জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা, বাংলাদেশ

আইএফআরসি পিএস সেন্টার দূরবর্তী পিএফএ ম্যানুয়ালটি বাংলা ভাষায় অনুবাদ ও প্রকাশনার জন্য মনোবিজ্ঞান বিভাগ, জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা, বাংলাদেশকে অনুমতি দিয়েছে, বাংলায় যার মান ও যথার্থতার জন্য এই প্রতিষ্ঠানই দায়ী। ইংরেজি ও বাংলার সংস্করণের মধ্যে কোন ধরনের অসংগতি থাকলে মূল ইংরেজি সংস্করণই হবে বাধ্যতামূলক ও প্রামাণ্য সংস্করণ।

Original Title: Remote Psychological First Aid during a COVID-19 outbreak

Translated by the Department of Psychology, Jagannath University, Dhaka, Bangladesh. May 2020

Translated and Adapted by

Department of Psychology, Jagannath University, Dhaka-1100, Bangladesh.

Contributor

Professor Dr. Noor Muhammad, Chairman, Department of Psychology, Jagannath University, Dhaka-1100, Bangladesh.

Dr. Fatema-Tu-Zohra Binte Zaman, Associate Professor

Dr. Samsad Afrin Himi, Associate Professor

Sanjida Khan, Assistant Professor

Shamima Akter, Assistant Professor

Rahama Rahim, Lecturer

Jannatul Ferdous, Lecturer

Acknowledgment

Mohammad Abdul Awal Miah, Clinical Psychologist & Adjunct Senior Lecturer, Perdana University, Malaysia.

Shah Md Ariful Abed, Assistant Professor, Department of Bangla, Jagannath University, Dhaka-1100, Bangladesh.

অনূদিত এবং উপযোগিতায়

মনোবিজ্ঞান বিভাগ, জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা-১১০০, বাংলাদেশ।

পর্যালোচনাকারী

অধ্যাপক ড. নূর মোহাম্মাদ, সভাপতি, মনোবিজ্ঞান বিভাগ, জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা-১১০০, বাংলাদেশ।

ড. ফাতেমা-তু-জোহরা বিনতে জামান, সহযোগী অধ্যাপক

ড. সামসাদ আফরিন হিমি, সহযোগী অধ্যাপক

সানজিদা খান, সহকারী অধ্যাপক

শামীমা আক্তার, সহকারী অধ্যাপক

রাহেমা রহিম, প্রভাষক

জান্নাতুল ফেরদৌস, প্রভাষক

কৃতজ্ঞতা প্রকাশ

মোহাম্মাদ আব্দুল আওয়াল মিয়া, চিকিৎসা মনোবিজ্ঞানী ও অ্যাডজান্ট সিনিয়র প্রভাষক, পারদানা ইউনিভার্সিটি, মালেশিয়া।

শাহ মোঃ আরিফুল আবেদ, সহকারী অধ্যাপক, বাংলা বিভাগ, জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা-১১০০, বাংলাদেশ।

Original Title: Remote Psychological First Aid during a COVID-19 outbreak

Translated by the Department of Psychology, Jagannath University, Dhaka, Bangladesh. May 2020

সূচিপত্র

| | |
|---|----|
| ভূমিকা..... | ৫ |
| দূরবর্তী মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবা | ৫ |
| পিএফএ কর্মনীতি..... | ৬ |
| সরাসরি সেবার বিকল্প হিসেবে ফোনালাপ চালুকরণ এবং সহযোগিতা প্রদানের জন্য প্রস্তুতি | ৭ |
| চাহিদা সমূহের মূল্যায়ন এবং বিবেচ্য বিষয়গুলো পরিকল্পনা করা | ৭ |
| কলের প্রতি সাড়া দেয়া..... | ৯ |
| আগ্রহ এবং সমানুভূতি প্রকাশে মূল মনোসামাজিক বাক্যাংশ | ১০ |
| কথোপকথনের সময় উত্তর দেয়ার ধাপসমূহ | ১০ |
| শান্ত করার পদ্ধতিসমূহ | ১২ |
| বিচ্ছিন্ন বা সঙ্গরোধ অবস্থায় থাকা ব্যক্তির জন্য পরামর্শ | ১৩ |
| সংযোগ স্থাপন করা, রেফার করা, এবং কলটি শেষ করা | ১৪ |
| আক্রমণাত্মক সেবাপ্রদানকারীদের নিয়ন্ত্রণ করা..... | ১৫ |
| কথোপকথন শেষ করা | ১৭ |
| মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবা প্রদানকালে করণীয় এবং বর্জনীয় কার্যকলাপ | ১৮ |
| সহায়ক উপকরণ এবং লিঙ্কসমূহ | ১৯ |

ভূমিকা

কোভিড-১৯ এর প্রাদুর্ভাবী বিশ্বব্যাপী সাধারণ মানুষের মাঝে উদ্বেগ এবং অশান্তির সৃষ্টি করেছে। অনেকেই উদ্ভিগ্ন ও ভীত হতে পারেন, এবং ভাইরাস দ্বারা বিভিন্নভাবে সরাসরি ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির আরও বেশি আতঙ্ক, ভয় এবং উদ্বেগের মধ্যে থাকতে পারেন।

মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবা (সাইকোলজিক্যাল ফার্স্ট এইড বা পিএফএ) এমন একটি পদ্ধতি যা সংকটাবস্থায় আছে এমন মানুষকে সাহায্য করে, যাতে তারা কঠিন অবস্থায় শান্ত থাকতে পারে এবং চ্যালেঞ্জগুলো ভালভাবে মানিয়ে চলতে পারে। এটি মানুষকে তাদের পরিস্থিতি পরিচালনা করতে এবং জেনে শুনে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করার একটি উপায়। মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবার ভিত্তি হলো সংকটে থাকা ব্যক্তির যত্ন নেওয়া এবং তাকে সমানুভূতি বা সহমর্মিতা দেখানো। এই সেবার অন্তর্ভুক্ত হল: ব্যক্তির প্রতিক্রিয়াগুলিতে মনোযোগ দেওয়া, তার কথাগুলো মনোযোগ দিয়ে শোনা এবং প্রয়োজনবোধে, বাস্তবসম্মত কার্যকর সহায়তা প্রদান যেমন- সমস্যার সমাধান করা, মৌলিক চাহিদাগুলো পূরণে সাহায্য করা অথবা আরও বিকল্প সহায়তার জন্য রেফার বা সম্পর্কযুক্ত করে দেয়া। এই পদ্ধতি উদ্বেগ এবং অন্যান্য আবেগকে স্বাভাবিক করতে সহায়তা করে, মানিয়ে চলার ক্ষমতা বৃদ্ধি করে এবং সুরক্ষা, প্রশান্তি ও আশার অনুভূতি জাগিয়ে তোলে।

যেকোনো সংকট ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তির সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমকে প্রভাবিত করে, ফলে সামাজিক যোগাযোগ মানুষের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এই কারণে, বিচ্ছিন্ন (isolation) বা সঙ্গরোধে (quarantine) থাকা সত্ত্বেও অন্যের সাথে যোগাযোগ রাখার উপায়গুলি খুঁজে পেতে আক্রান্ত বা ক্ষতিগ্রস্ত ব্যক্তিদের সহায়তা করা জরুরী। ভাইরাস সংক্রমণের এই প্রকোপের সময়টাতে অন্যের সাথে শারীরিক দূরত্ব বজায় রাখা বাধ্যতামূলক, তবে অন্যদের সাথে সামাজিকভাবে সংযুক্ত থাকা এবং নিবিড়ভাবে ভাব বিনিময় করাও গুরুত্বপূর্ণ। ফোন বা ইন্টারনেট কল, অ্যাপস এবং অন্যান্য সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে এটি হতে পারে।

মানসিক সেবাপ্রদানকারী সংগঠনগুলো কোভিড-১৯ মোকাবেলার সময় জনসাধারণের জন্য বিভিন্ন ধরনের দূরবর্তী মাধ্যমে সেবাদান কেন্দ্র স্থাপন এবং এগুলো পরিচালনার নিমিত্তে এই নির্দেশিকাসমূহ ব্যবহার করতে পারে। তবে লক্ষ্য রাখতে হবে যে, এই নির্দেশিকাগুলো কেবল প্রাপ্তবয়স্কদের জন্য প্রযোজ্য।

দূরবর্তী মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবা

কোভিড-১৯ এর প্রেক্ষাপটে, ভাইরাসের সংক্রমণ এড়াতে সাধারণত সেবাপ্রদানকারী এবং আক্রান্ত ব্যক্তিদের মধ্যে কথোপকথন ফোন বা অনলাইন যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহৃত হয়ে থাকে। সম্মুখ সেবাপ্রদানকারীদের (যেমন: ডাক্তার, নার্স, ক্লিনার ইত্যাদি) জন্য এই পিএফএ ব্যতিক্রম হবে।

ভাইরাসজনিত বাস্তবিক এবং আবেগীয় ভয় ও উদ্বেগ সামলানোর পাশাপাশি ভাইরাস প্রাদুর্ভাবের সাথে সম্পর্কিত আরো অনেক বিষয় জড়িত আছে যেগুলোর সম্ভাবনা এ সময়ে বৃদ্ধি পেতে পারে। যেমন: শিশু নির্যাতন, গৃহবিবাদ, ঘরোয়া বা ঘনিষ্ঠ সম্পর্কে সহিংসতা, মাদকাসক্তি এবং ভয়াবহ অর্থনৈতিক সংকট।

যদিও কোভিড-১৯ দ্বারা প্রভাবিত প্রত্যেকের ভাইরাস প্রাদুর্ভাবের কোনও এক সময় পিএফএ প্রয়োজন হতে পারে, মানসিক সেবাদানকারী সংগঠনগুলো নিম্নে উল্লেখিত ব্যক্তিদের দূরবর্তী পিএফএ সেবা প্রদান করতে পারে:

- বাড়ি, হোটেলে নিজ থেকে আলাদা থাকা ব্যক্তিদের কিংবা প্রাতিষ্ঠানিক সঙ্গরোধে (institutional quarantine) আলাদা করে রাখা ব্যক্তিদের
- সাধারণ জনগণ যারা তথ্য এবং সহায়তার খোঁজে কল করতে পারে
- স্বাস্থ্যকর্মী, এবং সমাজকল্যানকর্মী যারা রোগীদের যত্ন এবং চিকিৎসা সরবরাহ করছে

- অন্যান্য সেবাদানকারী কর্মী (যেমনঃ পুলিশ, সংবাদকর্মী, স্বেচ্ছাসেবক, জনপ্রতিনিধি ইত্যাদি) যারা কোভিড-১৯ মোকাবেলার সাথে সম্পৃক্ত রয়েছেন
- কোভিড-১৯ হতে যেসব মানুষ আরোগ্যলাভ করেছে
- মৃত ব্যক্তির পরিবার এবং বন্ধু-বান্ধবদের
- শিশু এবং তাদের পরিচর্যািকারীদের যারা স্কুল বন্ধ থাকার কারণে বাড়িতে রয়েছেন
- বয়স্ক এবং অন্যান্যরা যারা নিজেদের বিচ্ছিন্ন হিসেবে মনে করতে পারে এবং যাদের দৈনিক সুস্থতা ও যত্ন বিষয়ক টেলিফোন যোগে কথাবার্তা প্রয়োজন
- পূর্ববর্তী অসুস্থতা যেমনঃ যাদের আগে থেকে মানসিক বা মাদকাসক্তির সমস্যা আছে, তাদের সহায়তার প্রয়োজন হতে পারে

এই মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবাগুলো মানসিক স্বাস্থ্য এবং মনোসামাজিক সহায়ক কেন্দ্র (Mental Health and Psychosocial Support Centre, MHPSS) অন্তর্ভুক্ত হিসেবে কাজ করতে পারে অথবা অন্যান্য সেবার সাথে সমন্বিত হতে পারে।

পিএফএ কর্মনীতি

পিএফএ তে দূরবর্তী সহায়তা প্রদানের সময় সেবাপ্রদানকারী “দেখা, শোনা এবং সংযোগ স্থাপন”^১- এই কর্মনীতিগুলো ব্যবহার করবে। একজন পিএফএ সেবাপ্রদানকারী এই কর্মনীতিগুলো অনুসরণ করবে। মনে রাখতে হবে যে, নীতিগুলো অনুশীলনের সময় একটি অন্যটির সাথে মিলে যেতে পারে।

কোনরকম শারীরিক যোগাযোগ ব্যতীত দূরবর্তী মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত বৈশিষ্ট্যগুলো পিএফএ কর্মনীতিসমূহকে বর্ণনা করেঃ

দেখা কর্মনীতি বলতে বোঝায় কীভাবে নিম্নোক্ত বিষয়গুলো মূল্যায়ন করতে হয়ঃ

- বর্তমান পরিস্থিতি
- কারা সহায়তা চাচ্ছে
- কি কি ঝুঁকিসমূহ রয়েছে
- ক্ষতিগ্রস্তদের প্রয়োজনসমূহ
- প্রত্যাশিত আবেগীয় প্রতিক্রিয়াসমূহ

শোনা কর্মনীতি বলতে বোঝায়ঃ

- কীভাবে কথোপকথন শুরু করতে হয়
- সেবাপ্রদানকারী কীভাবে পরিচিত হবে
- কীভাবে মনোযোগ দিতে এবং সক্রিয়ভাবে শুনতে হয়
- কীভাবে অনুভূতিসমূহকে মেনে নিতে হয়
- কীভাবে সঙ্কটবস্থায় কাউকে শান্ত করতে হয়
- কীভাবে প্রয়োজন এবং উদ্বেগ সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করতে হয়
- কীভাবে প্রয়োজন এবং সমস্যার সমাধান খুঁজে পেতে সাহায্য করতে হয়

¹ Adapted from IFRC PS Centre: 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>

সংযোগ স্থাপন কর্মনীতি বলতে বোঝায়ঃ

- কীভাবে তথ্য পেতে সহযোগিতা করতে হয়
- কীভাবে সামাজিক সহায়তা এবং প্রিয়জনের সাথে সংযোগ স্থাপনে সাহায্য করতে হয়
- কীভাবে বাস্তবিক সমস্যা মোকাবেলায় সহযোগিতা করতে হয়

কীভাবে সেবা এবং অন্যান্য সহায়তা পেতে সাহায্য করতে হয়

সরাসরি সেবার মাধ্যম হিসেবে ফোনলাপ চালুকরণ এবং সহযোগিতা প্রদানের জন্য প্রস্তুতি

মানসিক সেবাদানকারী সংগঠনগুলো ফোনের মাধ্যমে বিভিন্ন ধরনের সেবা পরিচালনা করতে পারেঃ

- এমন ব্যবস্থাসমূহ তৈরী করা যেখানে মানুষের সুস্থতা, চাহিদাসমূহ যাচাই করার জন্য এবং উদ্বেগগুলো শোনার জন্য প্রত্যেক স্বেচ্ছাসেবক প্রতিদিন বিভিন্ন মানুষকে কল করবেন। এরা হতে পারেন বয়স্ক বা নিঃসঙ্গ ব্যক্তিবর্গ, প্রতিবন্ধী ব্যক্তি, অথবা সামাজিক মাধ্যম থেকে দূরে বিচ্ছিন্ন বা সঙ্গরোধে থাকা ব্যক্তির।
- কর্তৃপক্ষের সহযোগিতায় কল সেন্টারগুলি জনগণের থেকে আসা সব ধরনের প্রশ্ন বা উদ্বেগের উত্তর দিবে।
- যাদের মানসিক স্বাস্থ্য ও মনোসামাজিক সেবার চাহিদা ও উদ্বেগ রয়েছে তারা হেল্পলাইন গুলোতে শুধুমাত্র কথা বলার জন্য কল দিতে পারবে। কিছু কিছু ক্ষেত্রে, কথা বলার জন্য আগে থেকেই তারা একটি অ্যাপের মাধ্যমে বুকিং দিয়ে রাখতে পারেন। পরবর্তীতে অনুরোধকারীকে পূর্ব নির্ধারিত সময়ে পিএফএ সেবাপ্রদানকারীদের একজন কল করবে।
- কল সেন্টারগুলো যাদের বাস্তবিক সাহায্য ও সমর্থনের প্রয়োজন তাদের সাথে যারা স্বেচ্ছায় সেবা প্রদানে আগ্রহী তাদের যাচাই করে মিলিয়ে নেবে।

এটি উল্লেখ্য যে, কোভিড-১৯ প্রাদুর্ভাবের সময় কিছু পরিস্থিতি যেমন, কারফিউ বা নিষেধাজ্ঞার কারণে সাহায্যকারীরা কোন কল সেন্টার বা হটলাইন সেন্টার থেকে কাজ না করে বাসা থেকে কাজ করবে। এই ক্ষেত্রে, একটি কাঠামোগত পরিবেশ তৈরি ও এর সাথে মানিয়ে নেয়া, এবং কথা চলাকালীন সময়ে গোপনীয়তার নিশ্চয়তা প্রদান ও বিঘ্নতা পরিহার করা প্রয়োজন। যেমন, নিশ্চিত করা যে কথা বলার সময় কেউ বিরক্ত করবে না। একটি নিরিবিলি জায়গা নির্বাচন করুন এবং পরিবারের সদস্য এবং অন্যদের জানিয়ে রাখুন যে কক্ষটি ফোনলাপ বা ভিডিও কনফারেন্সের জন্য ব্যবহৃত হচ্ছে।

এমন হতে পারে যে, ২৪/৭ দিনই খোলা থাকা কল সেন্টারগুলো যাদের আগে থেকেই মানসিক সমস্যা বা অন্যান্য অসুস্থতা রয়েছে তাদের কাছ থেকে অনেক কল আসতে পারে, বিশেষ করে রাতে। সেজন্য এই ধরনের শিফটের সেবাপ্রদানকারীদের আরও বেশি প্রশিক্ষণ ও সুপারভিশনের প্রয়োজন হতে পারে।

চাহিদা সমূহের মূল্যায়ন এবং বিবেচ্য বিষয়গুলো পরিকল্পনা করা

চাহিদা সমূহ মূল্যায়নের ক্ষেত্রে দেখা কর্মনীতি

নিম্নলিখিত চাহিদাগুলো মূল্যায়ন করা ঃ

- সেবাগ্রহনকারীদের (callers) বাস্তবিক ও আবেগীয় সহযোগিতা প্রয়োজন হতে পারে। তারা ব্যক্তিগতভাবে উদ্বেগ দ্বারা, সহিংসতা দ্বারা, বা জীবিকা হারানোর ভয়ে ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছেন কিনা। এছাড়া কিছু বাস্তব সমস্যা, যেমন হাসপাতালে ভর্তি কোন বন্ধু বা আত্মীয়কে দেখতে যেতে পারছেন কিনা ইত্যাদি।

Original Title: Remote Psychological First Aid during a COVID-19 outbreak

Translated by the Department of Psychology, Jagannath University, Dhaka, Bangladesh. May 2020

- সেবাগ্রহনকারীরা যে অবস্থায় থাকতে পারেন: তারা লকডাউনে, বিচ্ছিন্ন বা সঙ্গরোধ অবস্থায়, একাকী বা পরিবারের সাথে বা অন্যদের সাথে আছেন কি না, তারা সাধারণ জনগন, সম্মুখ সেবাপ্রদানকারী বা সুস্থ হয়ে ওঠা রোগী কিনা ইত্যাদি।
- সেবাগ্রহনকারীদের যেসব কল্পিত বা বাস্তবসম্মত ঝুঁকির অভিজ্ঞতা হচ্ছে; কোন লক্ষণ প্রকাশ ছাড়াই এবং কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত নির্দেশিকা অনুসরণ করার পরও কি তারা অন্যদের সংক্রামিত হওয়ার ভয় করছেন অথবা প্রতিদিন তাদের কাছ থেকে সাহায্য প্রয়োজন এমন কাউকে তারা সংক্রামিত করছেন বলে ভয় পাচ্ছেন ইত্যাদি।

দূরবর্তী সেবা প্রদানে জন্য পরিকল্পনা

যোগাযোগের জন্য সর্বাধিক উপযুক্ত মাধ্যম নির্বাচন করা, শুরু সময় ঠিক করা এবং সেবা সম্পর্কে কিভাবে তথ্য প্রচার করতে হবে সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়া ছাড়াও বেশ কয়েকটি বিষয় বিবেচনা করতে হবে। সেবাপ্রদানের জন্য বরাদ্দকৃত জায়গাটি অবশ্যই সেবাগ্রহনকারীর এবং সেবাপ্রদানকারী উভয়ের জন্য নিরাপদ ও গোপনীয় হতে হবে, এটি অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যদি সেবাপ্রদানকারী তাদের বাসা থেকে সেবা দিয়ে থাকে। নিশ্চিত করতে হবে যে, যোগাযোগের জন্য ব্যবহৃত মাধ্যমটি যেন নিরাপদ, ঝুঁকিমুক্ত ও সহজে ব্যবহারযোগ্য এবং দ্রুত প্রযুক্তিগত সমস্যার সমাধান দিতে সক্ষম হয়।

আপনি মানুষকে কীভাবে সেবার সাথে সংযুক্ত করবেন তা অবশ্যই প্রতিষ্ঠা করতে হবে, স্টাফ ও স্বেচ্ছাসেবকদের নিয়োগদান সম্পূর্ণ করতে হবে, সেবা শুরুর আগেই পিএফএ এর উপর সেবাপ্রদানকারীদের প্রশিক্ষণ এবং তত্ত্বাবধায়ন শেষ করতে হবে।

যদি স্বেচ্ছাসেবকরা তালিকাভুক্ত হয়ে থাকে তাহলে নিশ্চিত করতে হবে যে তাদের আইএফআরসি সাইকোসোশ্যাল সাপোর্ট সেন্টার, রেড ক্রস রেড ক্রিসেন্ট এর স্বেচ্ছাসেবীদের দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়ার সাথে পরিচয় রয়েছে²। সেবাপ্রদানকারীদেরকে তাদের নিজস্ব ক্ষমতা ও সীমাবদ্ধতা সম্পর্কে জানাটা গুরুত্বপূর্ণ এবং কখন একটি জটিল কল তত্ত্বাবধায়কের কাছে রেফার করতে হবে তা জানতে হবে। সেবাপ্রদানকারীদের অবশ্যই গভীরভাবে সচেতন হতে হবে যে যদি কোনও কল চ্যালেঞ্জ বলে মনে হয় তবে দলনেতা বা তত্ত্বাবধায়কের সাথে তা নিয়ে আলোচনা করা গুরুত্বপূর্ণ।

সাধারণভাবে, নিম্নলিখিত বিষয়গুলি পরিকল্পনা করতে হবেঃ

- ফোন কলের উত্তর দেয়ার জন্য দিকনির্দেশনা তৈরি করা।
- সেবাগ্রহনকারীদের বয়স ও লিঙ্গের কোন পরিসংখ্যানিক তথ্যের নোট রাখার আগে, তাদের কাছ থেকে মৌখিক সম্মতি অবশ্যই নিতে হবে।
- ভাইরাস সম্পর্কিত সমসাময়িক তথ্য, কর্তৃপক্ষের ওয়েবসাইট ও প্রদত্ত পরিমাপক এবং সেবাসমূহ অবশ্যই সব সময় হালনাগাদ থাকতে হবে। উদাহরণস্বরূপ, কীভাবে স্বাস্থ্য কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ করতে হবে এবং শারীরিক ও মানসিক স্বাস্থ্য সেবার ব্যাপারে কীভাবে জানা যাবে সে সকল তথ্য সহজলভ্য থাকা।
- তীব্র মানসিক সমস্যা রয়েছে এমন ব্যক্তিদের কখন এবং কীভাবে রেফার করতে হবে সেই প্রক্রিয়া।
- কল শেষ করার পর সেবাগ্রহনকারীকে বিভিন্ন লিংক ও অন্যান্য তথ্য এবং মনো-শিক্ষামূলক (Psycho-education) উপকরণের একটি হালনাগাদ তালিকা পাঠানো যেতে পারে।
- স্টাফ এবং স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য যে সহায়তা প্রদান করা হবে এবং যখন তাদের অনেকগুলো জটিল কল নিতে হবে তখন তাদের সুস্থতা কিভাবে নিশ্চিত করা হবে তা পরিকল্পনা করতে হবে। স্টাফ ও স্বেচ্ছাসেবকদের কীভাবে সহযোগিতা করতে

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>

হবে এই বিষয়ের উপর আইএফআরসি সাইকোসোশ্যাল সাপোর্ট সেন্টার এর অনেকগুলো প্রকাশনা রয়েছে যেগুলো দরকারী হতে পারে। এটি পরামর্শ দেয়া হচ্ছে যে, সেবাপ্রদানকারী সদস্যরা সরাসরি বা অনলাইনে তাদের শিফটের বা কাজের শেষে সবকিছু কেমন গেলো তা নিয়ে আলোচনা করবে। এই বিষয়ে আরও অনেক তথ্য আইএফআরসি সাইকোসোশ্যাল সাপোর্ট সেন্টার এর *Caring for Volunteers Toolkit* পাওয়া যাবে।

কলের প্রতি সাড়া দেয়া

পিএফএ সরাসরি বা অডিও যোগাযোগের মাধ্যমে দেওয়া যেতে পারে। পিএফএ দেয়ার সময় সহানুভূতি এবং উষ্ণতার সাথে ধীরে ধীরে, পরিষ্কার এবং শান্তভাবে কথা বলে যোগাযোগ করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ। এসময় স্বরকে এমনভাবে উপস্থাপন করতে হবে যেন তা যত্ন বোঝায়। শুরু থেকে পুরো মনোযোগ সহকারে কলারের বক্তব্য শোনা এবং পাশাপাশি সম্মতিসূচক শব্দ যেমন- হুম, আচ্ছা এই ধরনের শব্দগুলি ব্যবহার করে মনোযোগীতা বুঝাতে হবে।

সেবাগ্রহনকারীর অনুভূতিগুলোকে স্বীকৃতি দিয়ে ও ঘটনাগুলো বোঝার চেষ্টা করে হতাশাগুলোকে প্রকাশ করতে (ventilation) দিতে হবে। সেবাগ্রহনকারী খুব উদ্বেগ হলে ধীর স্বর ব্যবহার করে শান্ত ও নিরাপদ পরিবেশের অনুভূতি তৈরি করা গুরুত্বপূর্ণ। সেবাগ্রহনকারীকে মনো-শিক্ষামূলক তথ্য দেয়া যেতে পারে। সামগ্রিকভাবে, পিএফএ-তে সেবাপ্রদানকারীর লক্ষ্য থাকে, সেবাগ্রহনকারীর অনুভূতির উপর নিয়ন্ত্রণ বৃদ্ধি করা, ব্যক্তিগত পছন্দগুলিকে মূল্যায়ন করা এবং ইতিবাচকভাবে খাপ খাওয়ানোর কৌশলে সর্মথন দেয়া, পাশাপাশি সামাজিক নেটওয়ার্ক থেকে সহায়তা খুঁজে পেতে উৎসাহিত করা। সেবাগ্রহনকারীদের বিভিন্ন প্রয়োজন বা চাহিদা থাকতে পারে এবং তারা বাস্তবিক সাহায্যের প্রয়োজনেও উদ্বেগ হতে পারেন। এসব ক্ষেত্রে তাদের মনো-সামাজিক সাহায্যের প্রয়োজন হতে পারে।

কথোপকথন চলাকালীন উন্মুক্ত প্রশ্নমালা ব্যবহার করুন (কী, কোথায়, কে এবং কখন- মনে রাখতে হবে যে “কেন” দিয়ে প্রশ্ন করা যাবে না), একবারে একটি প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন এবং সেবাগ্রহনকারী কী বলছেন তা ব্যাখ্যা করা থেকে বিরত থাকুন। সচেতন থাকতে হবে যে, দূর্যোগের সময় রাগ, হতাশা অথবা দ্বিধা-দ্বন্দ্বের সাথে প্রতিক্রিয়া জানানো স্বাভাবিক।

কলের প্রতি সাড়া দেয়ার ক্ষেত্রে শোনা কর্মনীতি

“শোনা” কর্মনীতি বলতে বোঝায় সেবাপ্রদানকারীঃ

- কীভাবে কথোপকথন শুরু করে
- কীভাবে নিজের পরিচয় দেয়
- কীভাবে মনোযোগ দেয় এবং সক্রিয়ভাবে শোনে
- কীভাবে অনুভূতিগুলো গ্রহণ করে
- কীভাবে পীড়িত ব্যক্তিকে শান্ত করে
- কীভাবে প্রয়োজন এবং উদ্বেগতা সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করে
- কীভাবে সঙ্কটবস্থায় থাকা ব্যক্তিদের তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী সমস্যার সমাধান খুঁজতে সাহায্য করে

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>. Also see the PS Centre Caring for Volunteers Toolkit at pscentre.org

আগ্রহ এবং সমানুভূতি প্রকাশে মূল মনোসামাজিক বাক্যাংশ

- আমি আপনার উদ্বেগগুলো বুঝতে পারছি এবং বেশিরভাগ লোকেরা এই পরিস্থিতি সম্পর্কে অনেক কিছুই ভাবেন ...
- দুঃখিত, রাগান্বিত, বিচলিত হওয়া খুবই স্বাভাবিক.. ...
- আপনি যা বলছেন তা শুনছি ...
- আমি পুরোপুরি বুঝতে পারছি যে আপনি এইরকম অনুভব করছেন ...
- এই পরিস্থিতিতে আপনার প্রতিক্রিয়াটি বেশ স্বাভাবিক ...
- সম্ভবত আমরা সম্ভাব্য সমাধান গুলো নিয়ে আলোচনা করতে পারি ...
- আমরা যা করতে পারি তা হল ...

আমি আপনার সম্পর্কে উদ্বিগ্ন, এবং আপনাকে সাহায্য করতে পারে এমন কারো নিকট আপনাকে রেফার করতে চাইছি।

কথোপকথনের সময় উত্তর দেয়ার ধাপসমূহ

প্রারম্ভিক কথোপকথন এবং প্রয়োজন শোনা

- আপনার নাম, কোন সংস্থাতে কাজ করছেন এবং আপনার পদমর্যাদা বলার মাধ্যমে সেবাগ্রহনকারীর কাছে নিজেকে পরিচয় করিয়ে দিন।

“আপনি (নিজের নাম) এর সাথে কথা বলছেন। আমি জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়ের মনোবিজ্ঞান বিভাগের একজন প্রশিক্ষণরত মনোবিজ্ঞানী/ চিকিৎসা মনোবিজ্ঞানী”

আপনি কীভাবে সাহায্য করতে পারেন জিজ্ঞাসা করুন এবং সম্ভব হলে সেবাগ্রহনকারীর নামও জিজ্ঞাসা করুন। সেবাগ্রহনকারী তার নাম না বলতে চাইলে তা মেনে নিন।

“আমি কীভাবে আপনাকে সাহায্য করতে পারি? আপনাকে কি নামে সম্বোধন করবো তা জানার জন্য আমি কি আপনার নাম জিজ্ঞাসা করতে পারি?”

- সেবাগ্রহনকারী কী জিজ্ঞাসা করছে তার উপর নির্ভর করে কলটির সময়কাল সম্পর্কে সম্মত হন।
“আমি অবশ্যই আপনাকে এই বিষয়ে সাহায্য করব..... এখন, আরও কিছু কি আছে যে বিষয়ে আপনার জন্য আমি কিছু করতে পারি?” “মনে হচ্ছে আপনার মনে অনেক কিছু আছে। এই কলটিতে আমরা প্রায় ১৫ মিনিটের জন্য কথা বলতে পারি এবং তারপর সিদ্ধান্ত নিতে পারি কিভাবে এগিয়ে যেতে হবে।”

“আমরা যখন প্রায় ১০ মিনিটের মত কথা বলে ফেলব তখন আমরা পুরো বিষয়টা মূল্যায়ণ করব এবং সিদ্ধান্ত নিব কত ভালভাবে এগিয়ে যেতে পারি।” “ আরো কোন গুরুত্বপূর্ণ বিষয় আছে কী, যাতে আমি আপনাকে সাহায্য করতে পারি?”

আবেগীয় এবং বাস্তবিক প্রয়োজনগুলো শোনা

- সেবাপ্রদানকারী যদি উদ্বেগ হয়ে থাকেন, তবে তিনি কী সম্পর্কে বিশেষভাবে উদ্বেগ এবং তার নির্দিষ্ট উদ্বেগগুলি কী তা অনুসন্ধান করুন।

"সংক্ষেপে আপনার উদ্বেগের বা চিন্তার বিষয়ে আমাকে কিছু বলুন" "আপনাকে উদ্বেগ করার মতো আর কিছু আছে কি?"

"আমি অনুভব করছি যে আপনার মনে আরও কিছু আছে"

- এই ভাবে আশ্বাস দিন যে এইরকম এবং অন্য কোনও সঙ্কটের সময়ে তীব্র মানসিক চাপ, উদ্বেগ, ভয় বা নিয়ন্ত্রণ হারিয়ে যাওয়া এই জাতীয় অনুভূতিগুলি একদম স্বাভাবিক।

"এটি একটি চ্যালেঞ্জিং পরিস্থিতি কারণ এই ভাইরাস সম্পর্কে এমন অনেক কিছুই আছে যা এখন পর্যন্ত জানা যায়নি এবং এভাবে প্রতিক্রিয়া করা ও চিন্তিত হওয়া একেবারেই স্বাভাবিক।"

"আপনি আমাকে যা বলছেন তা সাধারণ ভয়। অনেকেই অসুস্থ হয়ে পড়ার বিষয়ে বা অন্যদের, বিশেষ করে প্রিয়জনদের মধ্যে ভাইরাস ছড়িয়ে দেওয়ার বিষয়ে উদ্বেগ। অনেকেই তাদের জীবিকা হারানো বা অন্যের দ্বারা অপবাদ এবং বৈষম্যের শিকার হওয়ার ভয়ও পাচ্ছেন।"

- আরেকটি বিষয় উল্লেখ করুন কিভাবে হালনাগাদ এবং সঠিক তথ্য সাহায্য করে থাকেঃ

"অনেকেই উদ্বেগ, এবং এটি সত্য যে সঠিক তথ্য পাবার সুযোগ একজন ব্যক্তিকে শান্ত হতে সাহায্য করে। পরিস্থিতি সম্পর্কে সঠিক তথ্য এই পরিস্থিতিতে কীভাবে প্রতিক্রিয়া করব এ বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়াটা সহজ করে। সুতরাং, আমি আপনাকে কোন বৈধ এবং নামকরা উৎসগুলির তথ্যের উপর নির্ভর করতে বলব।"

- আরও একটি বিষয় বলা যে, অনুভূতিগুলির নামকরণ মনকে শান্ত করে এবং কীভাবে উদ্বেগজনিত চিন্তাগুলোকে নিয়ন্ত্রণ করা যায় তা অনুসন্ধান করেঃ

"বর্তমান পরিস্থিতিতে অনেকের জন্য এই অনুভূতিগুলি স্বাভাবিক, তা জানলে আপনার যদি কোন সাহায্য হয় তাহলে আমরা কীভাবে অনুভূতিগুলি নিয়ন্ত্রণ করতে পারি সে সম্পর্কে কথা বলতে পারি। প্রথম পদক্ষেপ হ'ল বর্তমানে যে অনুভূতিগুলি হচ্ছে সেগুলোকে স্বীকৃতি দেওয়া, পরবর্তীতে নিশ্চিত করা যে, এগুলো যেন আপনার জীবনে খুব বেশি সময় বা জায়গা না নিয়ে নেয়। আমরা কি এই বিষয়ে আরও কথা বলব?"

- যদি একজন সেবাপ্রদানকারী অনেক বেশি উদ্বেগ অথবা ক্রমাগত চিন্তা রোমন্থন (ruminate) করতে থাকেন, তাকে চিন্তার জন্য নির্দিষ্ট একটা সময় বেঁধে নেয়ার উপদেশ এক্ষেত্রে উপকারি হতে পারে।

"খুব ভাল হয় যদি দৈনিক একটা বা দুইটা সময়ে দুশ্চিন্তা করার সময় হিসেবে নির্ধারণ করা যায়, যেমনঃ বিকেলে আধা ঘণ্টা সময়। যদি দিনে বা রাতের অন্য সময়ে দুশ্চিন্তা আসে, তাহলে সেগুলোকে পরে আসতে বলা। অথবা নিজেকে বলা যে, আপনি

এ চিন্তা গুলোকে দুশ্চিন্তার জন্য বেঁধে দেয়া সময়ে করবেন। এই কৌশল আপনাকে বাকী যে কাজ গুলো আপনার করা দরকার তা যত্ন সহকারে করার ফুসরত দিবে।”

“আমি আপনাকে আরো পরামর্শ দিব যে, সংবাদ মাধ্যমে খবর দেখার সময়ও আপনি সীমিত করে নিন, যেমন: দিনে দুই বার খবর দেখা তবে রাতে ঘুমাতে যাবার আগে এটি থেকে বিরত থাকা।”

- পরবর্তীতে তাকে জিজ্ঞাসা করুন, জীবনের কঠিন সময়ে তিনি কী করে মানিয়ে নেন এবং কীভাবে নিজেকে ভাল বোধ করান। এক্ষেত্রে কয়েকটি পদ্ধতির নাম বলুন এবং এগুলো কীভাবে বাস্তব জীবনে কাজে লাগে তা তার সাথে আলোচনা করুন।

“এটা একটা কঠিন সময় এবং আমি বুঝতে পারছি এটা মোকাবেলা করা খুবই কষ্টকর। চলুন, আমরা আলোচনা করে দেখি কিছু বের করতে পারি কি না যা বর্তমান অবস্থাকে আপনার জন্য কিছুটা সহনীয় করে তুলতে পারে।”

সেবাগ্রহনকারীকে বেছে নিতে বলুন কোনটি তিনি করতে চান এবং আরো কি করা যায় তা খুঁজে বের করতে তাকে সাহায্য করুন। অন্য যেগুলো তিনি করতে পারবেন বলে মনে করছেন অথবা পরামর্শ হিসেবে গ্রহণ করছেন তার একটি তালিকা তৈরী করতে বলুন যা তার জন্য উদ্দীপনা হিসেবে কাজ করবে।

শান্ত করার পদ্ধতিসমূহ

যদি একজন সেবাগ্রহনকারীকে শান্ত করার পদ্ধতি গুলোর মাধ্যমে সাহায্য করার প্রয়োজন হয়, তাহলে তার উদ্বেগতা কমানো এবং শান্ত থাকার জন্য শ্বাস ক্রিয়ার ব্যায়াম (breathing exercise) এবং শিথিলায়ন ব্যায়াম (relaxation exercise) করার পরামর্শ দেয়া যেতে পারে। সেবাগ্রহনকারীকে জানান যে, তার মন তখনই স্থির হবে যখন তিনি বর্তমান অবস্থায় মনোযোগী হতে পারবেন। তাকে পরামর্শ দিন যে, তিনি শান্ত ভাবে তার শ্বাস-প্রশ্বাসকে লক্ষ্য করার মাধ্যমে এটা শুরু করতে পারেন। তিনি যাতে খেয়াল করেন যে, তার শ্বাস নাক বা মুখ দিয়ে শরীরের ভিতর যাচ্ছে। আরো অনুভব করেন কীভাবে তা ফুসফুসকে ভরে ফেলে, এবং পেট, বুকের পাশগুলো আর কোমড়ের পিছনের দিককে ফুলিয়ে ফেলে।

তাকে আরো বলা যেতে পারে যে, তার পা দুটোকে মেঝেতে সমান ভাবে রেখে মেঝের স্পর্শ টাকে অনুভব করা। যদি মেঝেতে পা রেখে চেয়ারে বসা থাকে, তাহলে পায়ের পেশি গুলো শক্ত করে মেঝেতে চাপ দিয়ে চেয়ারকে সরানোর মত করে ভঙ্গি করাটাও এক্ষেত্রে সহায়ক হতে পারে। হৃদযন্ত্রের বিভিন্ন অনুশীলন অনেক গুরুত্বপূর্ণ এবং মাঝে মাঝে শান্ত হওয়ার অন্যান্য পদ্ধতিগুলো না করেও শুধু এটার মাধ্যমে শান্ত হওয়া যায়। যদি সম্ভব হয়, ঘরের বাইরে বা প্রকৃতির মাঝে প্রাণবন্ত হয়ে কিছুক্ষন হাঁটাও মনকে অনেক শান্ত করে।

অনলাইনে যোগ ব্যায়াম (yoga), ব্যায়াম (exercise), শিথিলায়ন ব্যায়াম (relaxation exercise) বা মাইন্ডফুলনেস (mindfulness) এর ভাল কিছু উৎস সম্পর্কে জানাতে পারেন।

প্রাসঙ্গিক হলে, সেবাগ্রহনকারীকে জিজ্ঞাসা করুন নিজ থেকে বিচ্ছিন্ন বা সঙ্গরোধে থাকা অবস্থায় তারা কীভাবে নিজেকে শারীরিক বা মানসিকভাবে নিরাপদ রাখছে। যদি প্রয়োজন হয়, পরিচ্ছন্নতা বা অন্যান্য বিষয়ে তথ্য দিন।

“আপনি যদি আগ্রহী হন, সঙ্গরোধে বা স্ববিচ্ছিন্ন থাকা অবস্থায়, কী করতে হবে সে বিষয়ে আমি আপনাকে কিছু তথ্য পাঠাতে পারি। এগুলো আপনার জন্য উপকারি হতে পারে। আমি কি তা পাঠাব?”

- যদি একজন সেবাগ্রহনকারী জিজ্ঞাসা করে তার কী করা উচিত, তখন সেবাপ্রদানকারী বলতে পারেঃ

“আমি এই প্রশ্নের উত্তর দিতে পারব কি না সেই বিষয়ে আমি নিশ্চিত না। আপনি কি মনে করেন কখন আপনি এই বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন?”

বিচ্ছিন্ন বা সঙ্গরোধ অবস্থায় থাকা ব্যক্তির জন্য পরামর্শ

যারা লকডাউন বা সঙ্গরোধ অবস্থায় যাচ্ছেন বা ইতোমধ্যে আছেন, বাসা থেকে অফিসের কাজ করছেন এবং আলাদা বা বিচ্ছিন্ন অবস্থায় আছেন, তাদের জন্য নিম্নোক্ত পরামর্শ সমূহ সহায়ক হতে পারে।

সামাজিকভাবে কাছাকাছি থাকুন, এমনকি যখন আপনি শারীরিক দূরত্ব বজায় রাখছেনঃ আপনার বন্ধু, সহকর্মী এবং পরিবারের সাথে ডিজিটাল মাধ্যম যেমন মেইল, অ্যাপস ব্যবহার করে বা সামাজিক মাধ্যমে যোগাযোগ করুন। সবাই একসাথে একই সিনেমা দেখুন, একই বই পড়ুন এবং তা ভার্চুয়াল সাক্ষাতে আলোচনা করুন, চা বা কফি সাথে নিয়ে একসাথে বসে ভার্চুয়াল আড্ডা দিন।

দৈনন্দিন কাজের রুটিনঃ সর্বপ্রথমে দৈনন্দিন কাজের একটি রুটিন পরিকল্পনা করুন। এর সাথে কিভাবে প্রতিদিন এবং প্রতি সপ্তাহে নিজেকে ভাল রাখা যায় তার একটি পরিকল্পনা করুন।

লক্ষ্য স্থির করা এবং সক্রিয় থাকাঃ লক্ষ্য স্থির করে অর্জন করতে পারলে তা ব্যক্তির মধ্যে নিজেকে নিয়ন্ত্রণের ক্ষমতা এবং কর্মদক্ষতা বাড়ায়। লক্ষ্য সমূহ পারিপার্শ্বিকতার সাপেক্ষে বাস্তবসম্মত হতে হবে। যদি কর্মী এবং স্বেচ্ছাসেবকদেরও মাঠে গিয়ে কাজ করা সম্ভব না হয় তাহলে তাদের অফিসের প্রশাসনিক কাজে নিয়োজিত করা। অনেকে প্রতিদিনের কাজের একটি তালিকা তৈরি করে, সেখানে প্রতিটা কাজ শেষ হবার পর তালিকা থেকে কেটে দিয়ে একে একে তালিকার কাজ শেষ করে। অনেকের ক্ষেত্রে এটি কর্তৃত্ববোধ এবং সম্বৃষ্টি এনে দেয়। একটা কাজের তালিকা তৈরি করা যেতে পারে যেখানে থাকবে কি করলে ভাল লাগবে, বা করে ফেলতে পারলে অসাধারণ অনুভূতি হবে ইত্যাদি। কাজের তালিকায় থাকতে পারে- বই পড়া বা লেখা, গান শোনা, রান্না করা বা কেক বানানো, ছবি আঁকা, সুই সূতার কাজ করা, কারুকাজ করা, নতুন কোন ভাষা বা দক্ষতা শেখা, প্রার্থনা করা, বাসা পরিষ্কার করা, বারান্দায়, জানালা বা বাগানে গিয়ে নির্মল বাতাস নেয়া ইত্যাদি।

একাকী এবং অন্যদের সাথে থাকার সময় পৃথক পৃথক পরিকল্পনা করাঃ অনেকে মিলে করা যায় এমন কাজের একটি তালিকা তৈরি করা, যেমন- একে অন্যকে জোরে জোরে বই পড়ে শোনানো, লুডু বা ক্যারাম খেলা, একসাথে রেডিও, টিভি দেখা, এবং আলোচনা করা। শিশুদের যত্ন নেয়া। ইন্টারনেটে অনেক ধরনের কার্যক্রম আছে যা বাচ্চাদের সাথে ঘরে বসে করা যেতে পারে।

ভাল মেজাজে থাকা বা হাস্যরস খুঁজে নেয়া যদি উপযুক্ত পরিবেশ থাকেঃ ভাল মেজাজে থাকা হতাশার প্রতিষেধক হিসেবে কাজ করে। এমনকি প্রাণবন্তভাবে মুচকি বা উচ্চস্বরে হাসলে দুশ্চিন্তা এবং হতাশা থেকে মুক্তি পাওয়া যায়।

আশা বাঁচিয়ে রাখাঃ অর্থপূর্ণ কিছুতে যেমন, পরিবার, ধর্ম, দেশ বা মূল্যবোধে বিশ্বাস রাখা।

চাপ মোকাবেলার পদ্ধতিগুলো প্রয়োগ করাঃ শারীরিক শিথিলায়নের পদ্ধতি গুলো চাপের মাত্রা কমায় এবং এর সাথে এগুলো ব্যাথা উপশমে এবং মানসিক অস্থিরতা নিয়ন্ত্রনে সহায়ক। অনেকেই চাপ মোকাবেলার পদ্ধতিগুলোর বিষয়ে পরিচিত, কিন্তু তারা সবাই বাস্তবে তা প্রয়োগ করে না। এই সময়ে এ ধরনের পদ্ধতিগুলো অনুশীলনে উৎসাহিত করা উচিত।

নিজের অনুভূতিগুলোকে মেনে নেয়াঃ চাপমূলক পরিস্থিতিতে পড়লে অনেক রকমের আবেগীয় প্রতিক্রিয়া হতে পারে; যেমন, রাগ, হতাশা, উদ্বেগ, অনুশোচনা, নিজেকে প্রশ্নবিদ্ধ করা, নিজেকে দোষারোপ করা ইত্যাদি। অস্বাভাবিক পরিস্থিতিতে এই অনুভূতিগুলো হওয়াটা খুবই স্বাভাবিক।

সংযোগ স্থাপন করা, রেফার করা এবং কলটি শেষ করা

“সংযোগ স্থাপন” বলতে বোঝায় সেবাপ্রদানকারী কীভাবে কলারকে সহায়তা করবেঃ

- তথ্য জানতে
- সামাজিক সহায়তা এবং প্রিয়জনের সাথে সংযোগ স্থাপন করতে
- বাস্তবিক সমস্যা মোকাবেলা করতে
- সেবা এবং অন্যান্য সহায়তা পেতে

যদি সেবাপ্রদানকারী বাস্তবিক সহায়তার প্রয়োজন হয়, তখন সেবাপ্রদানকারীরা বিশেষায়িত সেবাগুলো উল্লেখ করতে পারে।
উদাহরণস্বরূপ, খাদ্য বা আশ্রয়, অথবা চিকিৎসা বা পেশাদার মানসিক স্বাস্থ্য সহায়তা।

বিশেষায়িত মানসিক সহায়তার জন্য সেবাপ্রদানকারীকে রেফার করতে হবে যদি তিনি:

- বিগত সপ্তাহ থেকে ঘুমাতে না পারেন, বিভ্রান্ত এবং বিচলিত থাকেন
- এতটাই পীড়িত যে তিনি স্বাভাবিকভাবে কাজ করতে এবং নিজের বা বাচ্চাদের যত্ন নিতে অক্ষম, উদাহরণস্বরূপ, খাওয়া দাওয়া না করা বা পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন না থাকা
- আচরণের উপর নিয়ন্ত্রণ হারিয়ে ফেলেন এবং অনিশ্চিত বা ধ্বংসাত্মক আচরণ করেন
- নিজের বা অন্যের ক্ষতি করার হুমকি দেন
- অতিরিক্ত ওষুধ বা অ্যালকোহলের ব্যবহার শুরু করেন
- মানসিক ব্যাধি নিয়ে বেঁচে আছেন এবং / অথবা এই সঙ্কটময় পরিস্থিতির আগে থেকেই ওষুধ খাচ্ছেন তাদেরও ধারাবাহিক মানসিক স্বাস্থ্য সহায়তার প্রয়োজন হতে পারে
- দূরারোগ্য ব্যাধিতে ভোগেন এবং তাদের আরও বেশী সহায়তার প্রয়োজন হয়
- গুরুতর মানসিক অসুস্থতার লক্ষণ প্রকাশ করেন
- সহিংসতা বা কোন না কোনভাবে যৌন নির্যাতনের শিকার হচ্ছেন
- কিছু কল সেন্টার ইউনিটে একজন সুপারভাইজার থাকবেন যিনি যখন রেফার করার প্রয়োজন হবে তখন কলগুলো নিতে পারবেন-

“আপনাকে সেবা দেওয়ার জন্য আমি আমার তত্ত্বাবধায়কের কাছে কলটি হস্তান্তর করব, যিনি আমার চেয়ে অধিক অভিজ্ঞ। আলোচনার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ এবং এখন আমি আপনার কলটি আমার তত্ত্বাবধায়কের কাছে দেব, ওনার নাম”

সংযোগ স্থাপন কর্মনীতি ব্যবহার করে কথোপকথন চালিয়ে যাওয়া

- যদি প্রাসঙ্গিক হয়, তবে ভাইরাস সম্পর্কে তারা কী জানেন ও বিশ্বাস করেন এবং কোথায় ও কীভাবে তারা হালনাগাদ তথ্য পান তা জিজ্ঞাসা করুন।

মনে হচ্ছে, আপনি ভাইরাস সম্পর্কে সামাজিক মাধ্যমে অনেক কিছু পড়েছেন। আপনি কোথা থেকে তথ্যগুলো পেয়েছেন সে সম্পর্কে আমাকে আরও কিছু কী বলতে পারেন? আপনি কি প্রাতিষ্ঠানিক ওয়েবসাইট গুলোও পড়ে দেখেন?

- সেবাগ্রহনকারী বিশ্বস্ত বন্ধুবান্ধব, পরিবার পরিজন অথবা অন্যান্যদের সাথে কীভাবে যোগাযোগ রাখেন তা জিজ্ঞাসা করুন।
- কোনও বাস্তবিক সমস্যা বা চ্যালেঞ্জ রয়েছে কিনা তা জিজ্ঞাসা করুনঃ

বিদেশী বন্ধুদের সাথে কীভাবে ভিডিও কল এবং সামাজিক মাধ্যম ব্যবহার করে যোগাযোগ রাখতে পারি সে সম্পর্কে আমরা কথা বলেছি, যা কিনা ইতিবাচক। এছাড়া আপনি কি এমন কোন বাস্তবিক সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন যা আমরা এখনও আলোচনা করি নি?

- যদি প্রয়োজন হয়, অন্যান্য সেবার জন্য রেফার করে দিন :

আপনার এলাকায় স্বাস্থ্য বা সামাজিক সেবা সমূহ সম্পর্কে আরো সমসাময়িক তথ্য জানার জন্য আমি এই ফোন নম্বর বা ওয়েব পেইজ রেফার করতে পারি।

সামাজিক সেবাগুলি থেকে সহায়তা পেতে আপনাকে তাদের ফোন করতে হবে। আপনার কাছে কি তাদের ফোন নম্বর বা মেইল ঠিকানা আছে?

- সেবাগ্রহনকারীর কাছ থেকে তার সম্মতির ব্যাপারে নিশ্চিত হন এবং তাকে রেফার করুন। সম্ভব হলে পুনরায় নিরীক্ষণের (follow up) জন্য সম্মত হন।

আক্রমণাত্মক সেবাগ্রহনকারীদের নিয়ন্ত্রণ করা

সময় অতিবাহিত হওয়ার সাথে সাথে কর্তৃপক্ষ আরও কঠোর নিষেধাজ্ঞা আরোপ করতে পারে এবং বিপর্যস্ত, রাগান্বিত ও আক্রমণাত্মক সেবাগ্রহনকারীদের কাছ থেকে কল আসার পরিমাণও বেড়ে যেতে পারে। এই ধরনের আত্মসানের মুখোমুখি হওয়া এবং জনস্বাস্থ্যের অগ্রাধিকার এবং জনগণের প্রত্যাশার মধ্যকার উত্তেজনাকে মধ্যস্থতা করা বেশ কঠিন হতে পারে।

সেবাপ্রদানকারীর একমাত্র উদ্দেশ্য হল অন্যদের সহায়তা করা। তবে ফোনে কথা বলার সময় আত্মসান এবং এমনকি তাদের প্রতি নিষ্ক্রিয় অপমান সেবাপ্রদানকারীদের অপ্রস্তুত করতে পারে। সেবাগ্রহনকারীরা স্ফোভের সাথে অভিযোগ করতে পারেন যে তাদের জীবন পরিস্থিতি অসহনীয় হয়ে গেছে এবং তাদের ও তাদের প্রিয়জনদের উপর চাপানো নিষেধাজ্ঞাগুলি সম্পর্কেও তারা ক্ষুব্ধ। তারা হয়তো হটলাইন স্টাফ ও স্বেচ্ছাসেবক যারা শুনতে এবং সমাধান খুঁজে দিতে প্রস্তুত তাদের মধ্যে পার্থক্য করতে পারে না। এক্ষেত্রে অফিসিয়াল কর্তৃপক্ষকে অনেক কঠিন রাজনৈতিক বা নীতিগত সিদ্ধান্ত নিতে হয়।

খুব মানসিক বিপর্যস্ত সেবাগ্রহনকারীদের কীভাবে সামলাতে হয় সে সম্পর্কে সেবাপ্রদানকারীদের প্রস্তুত করতে হবে। তাদের মনে করিয়ে দিতে হবে যে মানসিক চাপ যখন বেশি হয় তখন চাপমূলক হরমোনগুলো স্বচ্ছ চিন্তার উপর প্রভাব ফেলে। এছাড়া, আরো একটি প্রকৃত সত্য তথ্য খেয়াল রাখতে হবে যে সেবাগ্রহনকারীরা যখন তাদের চরম আবেগীয় মুহূর্তে থাকে তখন তারা হয়তো যৌক্তিক ভাবে

চিন্তা করতে পারেনা। তাদের আরো সচেতন হতে হবে যে, এই ধরনের কলের ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারীরা যে শিথিলায়ন কৌশলগুলো শিখেছে তা প্রথম পর্যায়েই ব্যবহার করবে না এবং সেবাগ্রহনকারী রেগে আছেন এবং তার শান্ত হওয়া প্রয়োজন এরকম কথাও বলা যাবে না, কারণ এতে পুরোপুরি বিপরীত ফলাফল হতে পারে।

রাগান্বিত সেবাগ্রহনকারীর প্রতি দেখা, শোনা এবং সংযোগ স্থাপন নীতি ব্যবহার করাঃ

দেখা

যখন একজন হতাশ ও রাগান্বিত সেবাগ্রহনকারী লাইনে থাকবেন তখন অধিকাংশ ক্ষেত্রেই সেবাপ্রদানকারীকে কলের প্রথম মিনিটেই তা সনাক্ত করতে হবে। সেবাপ্রদানকারী তখন গভীর নিঃশ্বাস নিতে পারে এবং ভাবতে পারে যে, *ইনি হচ্ছেন এমন একজন ব্যক্তি যার একটি কঠিন অনুভূতি থেকে মুক্তি দরকার। এটি করার সময় অভ্যন্তরীণ চাপ কিছুটা কম হয়ে যায়। আমি যদি একই অবস্থায় থাকতাম, আমি হয়তো একইভাবে অনুভব করতাম। আমিও হয়তো রাগান্বিত, হতাশ হতাম এবং অন্যের সাথে চিৎকার করতাম.....*

শোনা

সবক্ষেত্রে না হলেও বেশিরভাগ ক্ষেত্রে রাগান্বিত সেবাগ্রহনকারীদের সাথে কথা বলার সময় মনোযোগ সহকারে শোনা কর্মনীতি অনুশীলন করা উপকারী। একটি লম্বা বক্তব্য শেষ করার পর সেবাগ্রহনকারী হয়তো সেবাপ্রদানকারীকে উদাহরণস্বরূপ বলতে পারে: *আমাকে সম্পূর্ণ নিশ্চিত করুন যে আমি আপনাকে পরিস্থিতি বুঝতে পেরেছি। সেবাপ্রদানকারী তখন তাকে বলতে পারে: কর্তৃপক্ষ আপনাদের অফিস বন্ধ করে দেয়ার কারণে আপনি হতাশ, আমি কি ঠিক? এই প্রেক্ষাপটে কিছু বলার আরেকটি উপায় হল: “আমি আপনার জায়গায় থাকলে অনেক হতাশ হতাম, এটি মেনে নেওয়া অনেক কঠিন যখন একটি নতুন নিয়ম প্রতিষ্ঠিত হয়। আপনার ক্ষেত্রেও কি বিষয়টি এমন?”*

অন্য কথায় ব্যক্ত করা

সেবাগ্রহনকারী যা বলেছে সেগুলোকে সেবাপ্রদানকারী অন্যভাবে প্রকাশ করে বললে তখন পরিস্থিতির মধ্যে একটি ভিন্ন আবর্তন আসবে যা তাকে শান্ত করতে সাহায্য করবে। সেবাগ্রহনকারী যা বলেছে তা যে বোঝা গিয়েছে সে ব্যাপারে তাকে নিশ্চিত করার জন্য সেবাগ্রহনকারী যে শব্দগুলো তার কণ্ঠস্বর এবং কথা বলার মাধ্যমে প্রকাশ করেছিল তার চেয়ে কম রুঢ় এমন কিছু শব্দ ব্যবহার করতে হবে। যেমন একজন সেবাগ্রহনকারীর রাগান্বিত কিছু কথার প্রেক্ষিতে বলা যেতে পারে *“আমি বুঝতে পারছি আপনি হতাশ। দয়া করে আমাকে বুঝতে সাহায্য করুন আপনাকে কোন বিষয়টি সবচেয়ে হতাশ করছে?”* অথবা যদি কেউ বলে যে তারা হাল ছেড়ে দিচ্ছে- তবে অন্য ভাবে বলা যেতে পারে যে আপনাকে অনেক কিছু সামলাতে হচ্ছে, অসম্ভব শব্দটির পরিবর্তে কঠিন-এই শব্দটি ব্যবহার করা যেতে পারে ইত্যাদি। সেবাগ্রহনকারী অন্যায়া, অন্যায়া, অসহনীয় এবং অবাস্তব বা নির্বোধ বিষয় নিয়ে চিন্তিত কিনা- তা পুনরায় শুনে নিন এবং বলুনঃ *“হ্যাঁ, কর্তৃপক্ষের নিয়মের সাথে মানিয়ে চলা বেশ কঠিন। আমি অন্যদের কাছ থেকে শুনেছি তাদেরও একটি কঠিন সময় যাচ্ছে।”*

সংযোগ স্থাপন

সংযোগ স্থাপনের দিকে কথোপকথন অগ্রসর হয়েছে কিনা, অন্যদের সাথে এই পরিস্থিতি নিয়ে আলোচনা করছে কিনা, নেটওয়ার্কের মধ্যে এমন কেউ আছে কিনা যে সাহায্য করতে পারে, অথবা কঠিন সিদ্ধান্ত নেয়ার কোন ভাল উপায় সেবাগ্রহনকারীর জানা আছে কিনা তা জানতে চাইতে পারেন।

কল শেষ করা

এমন হতে পারে যে কথা বলার জন্য নির্ধারিত সময়ের শেষের দিকে সেবাপ্রদানকারী অনেক বেশি বিপর্যস্ত, কিন্তু সেবাপ্রদানকারীর কথা শুনতে সক্ষম, সেই ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারী বলতে পারে, “আমি দেখতে পাচ্ছি যে পরিস্থিতিটি আপনার জন্য কতটা কঠিন। শীঘ্রই আমাদের জন্য বরাদ্দকৃত সময় শেষ হতে যাচ্ছে এবং আমাকে অন্য কলগুলি নিতে হবে। আমি কেবল আপনাকে জানাতে চাই, আপনি যদি আগ্রহী হন তবে সেবার জন্য নির্ধারিত নম্বর গুলোতে ফোন করলে সেখানে কাউন্সিলরের সাথে কথা বলার সুযোগ রয়েছে।”

কিছু কিছু ক্ষেত্রে, কোনও সমাপ্তি সূচক নোটের মাধ্যমে কথোপকথনটি শেষ করা সম্ভব হবে না। এই ক্ষেত্রে সেবাপ্রদানকারী বলতে পারেঃ “আমি দুঃখিত যে আমি এই মুহূর্ত থেকে আপনাকে কোন সেবা দিতে পারছি না। আপনি যদি পরবর্তী পর্যায়ে আরও আলোচনা করার জন্য আবার কল করতে চান তবে আপনি আমন্ত্রিত।”

কথোপকথন শেষ করা

- আলোচিত প্রধান বিষয় এবং কার্যক্রমগুলোর উপর প্রধান্য দিয়ে আলোচনার সারসংক্ষেপ তুলে ধরুন।

“আপনি কোথায় নির্ভরযোগ্য তথ্য পাবেন এবং একা থেকেও কিভাবে প্রিয়জনের সাথে সংযুক্ত থাকতে পারেন এবং সরবরাহকৃত খাবার পেতে পারেন, সে ব্যপারে আমরা আলোচনা করেছি। এছাড়াও, আপনার পুরানো কোন আগ্রহ আপনাকে সুন্দর ভাবে সময়টি অতিক্রম করতে সাহায্য করতে পারে।”

“আমি বিদায় জানাচ্ছি এবং আপনার জন্য একটি আনন্দময় দিন কামনা করছি।”

- যদি পুনরায় অন্য একদিন আলোচনার দরকার হয় তা হলে তাতে সম্মত হয়ে একটি উপযুক্ত সময় বের করুন।

“যদি আপনি আবার কোন সময় কথা বলতে চান তাহলে কোন সংকোচবোধ না করে আবার কল দিতে পারেন এবং আমি বা আমার কোন সহকর্মীর সাথে কথা বলতে পারেন। আমি নিশ্চিত নই যে, আমিই কলটি ধরবো কিনা কিন্তু আপনাকে আবার কল দেওয়ার আমন্ত্রণ রইল।”

আলোচনার জন্য ধন্যবাদ জানিয়ে কথোপকথন শেষ করুন।

মনস্তাত্ত্বিক প্রাথমিক সেবা প্রদানকালে করণীয় এবং বর্জনীয় কার্যকলাপ

| করণীয় | বর্জনীয় |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> উদ্বেগসমূহ সনাক্তকরণের জন্য আপনি কথা বলার চেয়ে বেশি শুনুন। সহায়ক বা অনুসন্ধানমূলক প্রশ্ন ধীরে ধীরে জিজ্ঞাসা করুন। উন্মুক্ত প্রশ্নসমূহ ব্যবহার করুনঃ কখন, কোথায়, কী, কে। অনুভূতি স্বীকার করুন এবং ঘটনাবলী বুঝুন। আবেগ এবং প্রতিক্রিয়াগুলোকে স্বাভাবিক করে তুলুন। মানিয়ে নেয়ার জন্য ব্যক্তির আভ্যন্তরীণ শক্তিসমূহ এবং সামর্থ্য গুলো চিহ্নিত করুন। কোভিড-১৯ সম্পর্কে সঠিক তথ্য প্রদান করুন। আপনি যা জানেন না সে ব্যাপারে সৎ থাকুন। এটি একটি নতুন ভাইরাস যার সম্পর্কে আমরা সবাই শিখছি। ধৈর্যশীল এবং শান্ত থাকুন। আবেগসমূহ প্রক্রিয়াকরণ এবং প্রকাশ করতে দিন। প্রত্যেকের বিকল্পগুলো শুনুন এবং তাদের নিজেদেরকে পছন্দগুলি বেছে নিতে সহায়তা করুন। আলোচিত বিষয় গুলো ব্যক্তির নিজের বা অন্যদের জন্য ক্ষতিকর না হলে সেগুলো গোপন রাখার নিশ্চয়তা দিন। কোন ধরণের ক্ষতি করা হচ্ছে না এই নীতিটি বহাল রয়েছে নিশ্চিত করুন। | <ul style="list-style-type: none"> অন্যকে কথা বলার জন্য চাপ দেওয়া যদি তারা না বলতে চায় এটা কেন বা এটা কেন এসব জিজ্ঞেস করা অতিরিক্ত সমালোচনা (judgemental) করা প্রযুক্তিগত পরিভাষা ব্যবহার করা নিজের সম্পর্কে বা ব্যক্তিগত সমস্যা সমূহ নিয়ে কথা বলা মিথ্যা প্রতিশ্রুতি বা মিথ্যা আশ্বাস দেওয়া অন্য কারও গল্প বা অভিজ্ঞতা শেয়ার করা প্রকাশকৃত তথ্যের বিশ্বাস এবং গোপনীয়তা ভঙ্গ করা |

সহায়ক উপকরণ এবং লিঙ্কসমূহ

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: Guide for field workers,
https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/en/

Psychological First Aid in Ebola outbreak
https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebola/

Original Title: Remote Psychological First Aid during a COVID-19 outbreak

Translated by the Department of Psychology, Jagannath University, Dhaka, Bangladesh. May 2020