

ПРИРАЧНИК ЗА УПРАВУВАЊЕ СО МЕНТАЛНОТО ЗДРАВЈЕ НА ЗДРАВСТВЕНИТЕ РАБОТНИЦИ ЗА ВРЕМЕ НА ПАНДЕМИЈАТА СО COVID-19



Доц. д-р Кате Трајкова, психолог

Симона Кочоска, спец. психијатар

Вон. проф. д-р Виктор Исјановски, спец. психијатар

Доц. д-р Стојан Бајрактаров, спец. психијатар

СОДРЖИНА

МЕНАЦИРАЊЕ НА ЕМОЦИИТЕ НА ВРАБОТЕНИТЕ ЗА ВРЕМЕ НА COVID-19 ПАНДЕМИЈАТА

ЗАГРИЖЕНОСТ, АНКСИОЗНОСТ, НЕСИГУРНОСТ, СТРАВ

Организациски практики за управување во услови на криза

I. СТРЕСОТ НА ЗДРАВСТВЕНИТЕ РАБОТНИЦИ ЗА ВРЕМЕ НА COVID-19

Потребата од употреба на строги биосигурносни мерки

Ризик од трансмисија на болеста

Повеќекратни здравствени и лични побарувања

Стигма

II. СПРАВУВАЊЕ СО ЛИЧНИОТ СТРЕС ЗА ВРЕМЕ НА ТРЕТМАНОТ НА ПАЦИЕНТИТЕ СО COVID-19

Пристапот на грижа за себе

Фокусирајте се на она што можете да го контролирате

Стресот и сонот

Поврзете се со другите и управувајте со чувството на изолација

Изградба на лична отпорност/еластичност (резилиентност)

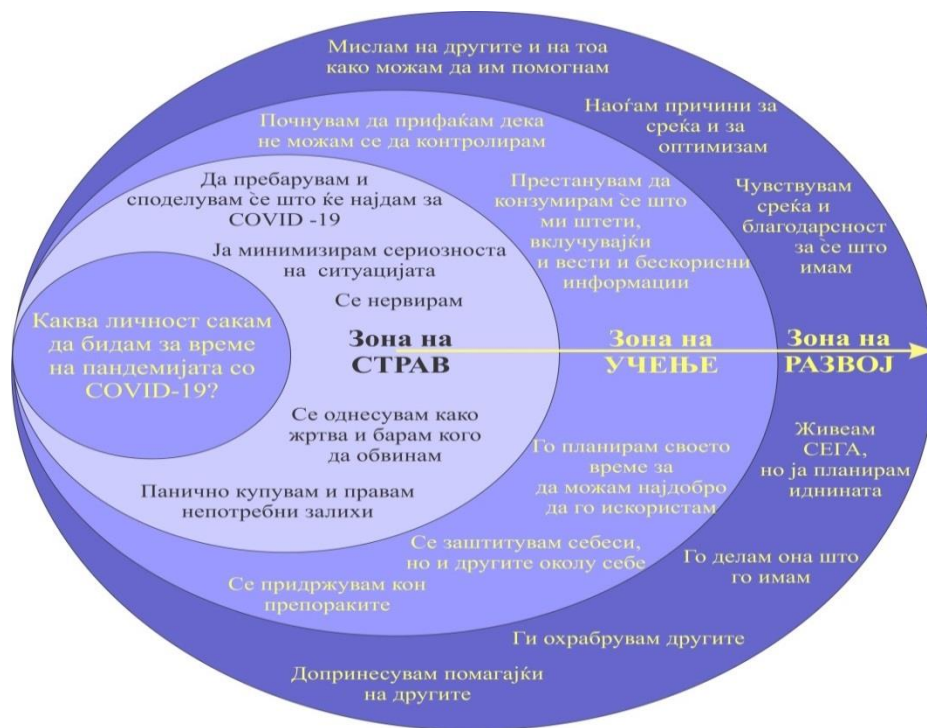
Резилиентноста (отпорноста/еластичноста кон промените)

Свесноста/рационалноста/разумноста (mindfulness)

III. СПРАВУВАЊЕ СО СТРЕСОТ ПО ЗАВРШУВАЊЕ НА ПАНДЕМИЈАТА

Пост-трауматскиот раст (PTG)

Модел на животна криза и личен развој



Извор: Друштво на психолози на Р. Српска (www.dprs.rs.ba)¹

МЕНАЦИРАЊЕ НА ЕМОЦИИТЕ НА ВРАБОТЕНИТЕ ЗА ВРЕМЕ НА COVID-19 ПАНДЕМИЈАТА

Пандемијата „COVID-19“ во глобални рамки ги доведе здравствените работници во незавидна позиција, да бидат принудени да се справуваат со невозможни ситуации, да донесуваат одлуки кои се пресудни за јавното и за индивидуално здравје, но и да работат под екстремно тешки услови и под неверојатно силен притисок на јавноста и етичките норми. Одлуките и работните процеси се врзани со управувањето на ограничените ресурси кај голем број пациенти, како да се балансираат сопствените потреби за физичко и ментално здравје со оние на пациентите, како да се усогласат личните потреби и должности кон пациентите со оние на семејството и пријателите и како да се обезбеди грижа за сите пациенти со ограничени или несоодветни ресурси (Aurelius, 2020)². Токму ова го отвора прашањето за моралната повреда или за проблеми со менталното здравје кои може да ги доживеат здравствените работници.

Здравјето, благосостојбата и резилентноста (емоционална и ментална еластичност, отпорност, прилагодливост на промени) на здравствените работници се сметаат за клучни компоненти во обезбедувањето на здравствената услуга во време на појавата на вирусот COVID-19 (корона вирусот).

Од суштинска важност е да се согледаат однапред потенцијалните стресори поврзани со работниот процес и да им се обезбеди поддршка за нивно минимизирање. Мониторингот и проценката на нивното ментално здравје и благосостојба е од исклучителна важност, не помалку важна од физичкото здравје, вклучително и пристапот за реинтеграција во работниот процес со колегите, во случај да заболат и отсутуваат од работното место.

Институционалните стратегии и стратегиите за грижа за себе се подеднакво важни .

Создадете емоционално безбедно работно место

Ефектите од синергијата помеѓу емоционалната култура и посветеноста на вработените, за време на пандемијата со COVID 19 се покажале како исклучително моќни, како никогаш до сега (Quantum workplace, 2020)³.

Менаџирањето во услови на глобалната криза, предизвикана од пандемијата со COVID -19, им наложува на менаџерите на здравствените институции да ги идентификуваат начините со помош на кои ќе ја одржат посветеноста кај своите вработени и ќе обезбедат нивна постојана вклученост во работниот процес. При тоа, задржувајќи го фокусот и на одржувањето на нивното физичко и ментално здравје.

Грижата за физичкото здравје е во согласност со нормите и стандардите за безбедност и здравје на работното место и со препораките на СЗО.

Што со менталното здравје на здравствените работници?

Колку институционалните/организациски механизми го сметаат истото за важно и дали воопшто преземаат мерки за негово одржување.

ЗАГРИЖЕНОСТ, АНКСИОЗНОСТ, НЕСИГУРНОСТ, СТРАВ

За време на кризни и сериозно предизвикувачки услови за работа, како оваа, емоционалната состојба на вработените во области кои се на првата линија во справувањето со кризата (здравствените работници, вработените во полицијата, армијата, лицата кои обезбедуваат услуги од јавен интерес, вработени во услужен сектор) е доведена во прашање. Таквата состојба се поврзува со високиот процент на загриженост.

Кај вработените во здравствените установи преовладуваат два вида на **загриженост**:

- загриженост дека ќе заболат од вирусот и
- загриженост за времето кое ќе треба да го поминат во карантин (изолација) што ќе ја ограничи нивната работоспособност за период од неколку недели, кога најмногу ѝ и се потребни на институцијата.

Загриженоста сама по себе е продуктивна при појава на неочекувана закана, како оваа, и исчезнува со исчезнувањето на заканата. Меѓутоа, ескалацијата на стравот до степен на паничен страв е лошата форма на загриженост.

Негувањето на негативните емоции може да биде причина за сериозни проблеми кај вработените, а потоа во рамки на тимот и на организацијата како целина. Тоа го зголемува нивото на стрес, создава бариера меѓу вработените и ја загрозува нивната продуктивност, иницијативност, иновативност/креативност, соработливост и во крајна линија, сервисна ориентираност.

Анксиозноста и стравот се непријатни емоции кои се „контагиозни“ и се шират подеднакво брзо како и вирусот. Иако за нив се вели дека се секундарна опасност, сепак, по справувањето со вирусот токму тие ќе станат новата пандемија. Затоа е важно институциите навремено да ја разберат важноста од препознавањето на емоциите кај вработените и тоа во смисла на обезбедување поддршка за нивна манифестација и за проактивно минимизирање на нивните ефекти врз работните места.

Колку и да е силен „загризот“ на паничниот страв предизвикан од ширењето на вирусот, неопходно е вработените да останат со стабилен разум, за да се оневозможи стравот да го замагли умот и да го парализира телото.

Паничните реакции и стравот се најлошиот вид на загриженост, кога зборуваме за опасноста - како корона вирусот - на крајот завршуваат со размислување за најлошото сценарио што може да се случи, не размислувајќи на некои позитивни чекори коишто може да се преземат. Истражувачите од Стенфорд Универзитетот, ваквата интензивна загриженост ја нарекуваат „руминација“, која одекнува и се засилува во умот. Токму оваа форма на токсична загриженост сама по себе стана пандемија (Goleman, 2020)⁴.

Центрите во мозокот кои служат како радар за детекција на опасноста циркулираат околу амигдалата. Во моментот кога таа сигнализира опасност - во случајот COVID 19, мозокот иницира каскада од реакции кои го фиксираат фокусот на вниманието. Ова значи дека вниманието на вработените во тој момент е заробено и тешко се фокусира на работните обврски. Словите од префронталниот кортекс на мозокот за размислување замираат сè додека преовладува интензивниот страв и паника (Goleman, 2015)⁵.

Добрата вест е што со помош на техники за развој на резилентноста (емоционалната и рационална еластичност, отпорност кон промени) се постигнува совладување на стравот и паничната реакција.

Организациски практики за управување во услови на криза

Практики за управување во услови на криза кои ќе им овозможат на менаџерите на здравствените институции да ги применат и во најмала рака да придонесат за намалување на стресот и на анксиозноста кај вработените се:

- **Лидерство и континуирана комуникација:** Искористете ги сите дигитални можности и одржете континуирана врска со вработените преку видео конференциска врска, преку електронска пошта и/или социјалните мрежи. Комуницирајте преку сите лесно достапни дигитални медиуми (Cisco-Webex, Zoom, Viber, Skype, Time Face и др. кои ќе ја одржат физичката дистанцираност, но нема да ја загрозат социјалната поврзаност. Анксиозноста и стравот произлегуваат од

непознатото. Од менаџментот се очекува да остане извор на доверба за вработените. Подигнете го нивото на транспарентност, дури и кога немате некоја исклучителна информација за споделување. За суштински прашања и одлуки и од интерес за организацијата во целина, консултирајте се со колегите. Бидете достапни, обезбедете поддршка и поттикнувајте ги вработените да се водат по принципот „види-слушни-поврзи се!“ (LOOK-LISTEN-LINK)⁶.

- **Емпатичност и активно слушање:** Во организацијата воспоставете систем да го слушнете мислењето на вработените, охрабнете ги да ги споделуваат нивните чувства во врска со кризата, покажете поддршка, сочувство и разбирање за загриженоста, стравот и за анксиозноста и реагирајте соодветно на она што вработените го споделуваат со вас³. Споделете ги јавно достапните линии за психолошка поддршка

ПСИХОЛОШКА ПОДДРШКА

ВОЗРАСНИ ЛИЦА ВО
САМОИЗОЛАЦИЈА
072 919 009



ГРАЃАНИ НА ДЕБАР И
ЦЕНТАР ЖУПА
070 241 807

РОДИТЕЛИ НА ДЕЦА НА
ПРЕДУЧИЛИШНА И
УЧИЛИШНА ВОЗРАСТ
072 912 676

АДОЛЕСЦЕНТИ
078 378 728

РОДИТЕЛИ НА ДЕЦА СО
ПРЕЧКИ ВО РАЗВОЈОТ
070 291 574

ДУ УНИВЕРЗИТЕТСКА КЛИНИКА ЗА ПСИХИЈАТРИЈА - СКОПЈЕ



психолошка поддршка за
**ТРУДНИЦИ И
РОДИЛКИ**
078 378 766
09:00 - 16:00

ДУ УНИВЕРЗИТЕТСКА КЛИНИКА ЗА ПСИХИЈАТРИЈА - СКОПЈЕ



психолошка поддршка преку
текстуален контакт за
**ЛИЦА СО НАРУШУВАЊЕ
НА СЛУХ, ГОВОР И ГЛАС**
072 919 009
ВИБЕР АПЛИКАЦИЈА
09:00 - 16:00

IPSH KLINIKA UNIVERSITARE E PSIKIATRISE - SHKUP



MBËSHËTETJE PSIKOLOGJIKE NË
GJUHËN SHQIPE
070 291 657
09:00 - 16:00

Организациските единици за управување со човечки ресурси да покажат проактивен однос во поглед на обезбедувањето потребна стручна психолошка поддршка за вработените кои им укажале на потребата за справување со стресот, загриженоста, стравот и анксиозноста предизвикани од новонастаната ситуација. За оние вработени кои се во самоизолација или во карантин, како и за оние кои се дијагностицирани со COVID 19, да постапат согласно современите практики за управување со човечки ресурси кои се однесуваат на управувањето со отсуството од работа и реинтеграцијата на вработените во работниот процес по нивното отсуство (www.Investors in people standards.com)⁷ (Прилог А.) (Шема 1)⁶

- Потсетување на вработените за почитување на мерките за заштита, спроведување на мерки за следење на нивната здравствена состојба.** И покрај силната загриженост на вработените за сопствената работа и продуктивност во случај да заболат од вирусот, бидете јасни и прецизни во поглед на чекорите кои ќе бидат преземени да им се обезбеди поддршка и да се намали загриженоста. Предочете ги последиците од непочитувањето на мерките за заштита на себе, пациентите и на јавното здравје. Употребувајте јавна пофалба за сработеното и ризикот на кој се изложени вработените.

Секој вработен во институцијата да биде запознаен со институционалните механизми на однесување и со протоколите на постапување за време на пандемијата (пр. процедури за постапување согласно стандардот за управување со ризик и безбедност на пациенти, процедури за постапување согласно стандардот за интензивна нега и лекување на пациенти, нега во контекст на ограничувања на третманот, институционална одговорност, обезбедување на нега и грижа при влошување на состојбата на пациентот и настапување на смрт на достоинствен начин), вклучително и со протоколот за обезбедување на психолошка поддршка на вработените и членовите на нивните семејства, на пациентите и на нивните блиски.
- Флексибилност и прилагодливост во однос на организациските политики и процедури** за работно однесување на вработените, правата и обврските за време на важност на донесените мерки за заштита и спречување на ширењето на вирусот од страна на Владата на РСМ, и останати институционални прашања. Вработените кои во согласност со препораките на Владата се ослободени од работни обврски за време на важност на мерките за заштита од ширење на вирусот, информирајте ги тековно за случувањата и за промените во работниот процес. Вклучете ги во работниот процес, доколку постои можност за вршење на работните обврски од дома, доколку тоа го дозволува работниот процес (пред сè административните служби)
- Организирање на брзи online обуки:** Организирање на пристап до online обуки за развој на вештините на вработените кои се во тесна релација со нивното ментално здравје како што се емоционална интелигенција, саморегулација, резилентност, менаџмент на агресивност, стрес менаџмент, емоционална свесност, медитационски практики за свесност/рационалност/разумност (mindfulness), од аспект на бројни студии, медитацијата придонесува за намалување на анксиозноста, но и ја јакне алтруистичната димензија кон другите луѓе
- Справување со стигмата:** Настојувајте вработените да избегнуваат стигматизирачки говор како кон свои колеги кои се заразиле со вирусот така и кон останатите граѓани.

- **Совети во однос на исхраната и восприемањето на информациите**
 - Согласно препораките на СЗО и АПА на сите оние кои се на првата линија на справувањето со кризата се препорачува секојдневно конзумирање на балансирана храна, физичка активност во домашни услови и редовен сон.
 - Огранично посетување на социјалните мрежи и восприемање на информациите кои се презентираат, со ограничено време на пристап и селекција на информации со оглед на можноста да предизвикаат страв, паника и да ги зголемат грижите.



Шема1: Чекори за обезбедување психолошка поддршка на вработените (извор: British Psychological Society Covid19 Staff Wellbeing Group, 2020)⁶

Во прилог на севкупната институционална подготвеност да се одговори на промената од појавата на вирусот, е и **стручна подготовка на здравствените работници** (National Center for PTSD)⁸ за:

- специфичната патека на трансмисија на вирусот COVID-19
- кога и како да се обезбеди скрининг на населението, пациентите, членовите на семејството
- употреба на заштитна опрема
- кога и како да се спроведе самоизолацијата и карантинот
- донесување на етички одлуки во поглед на тријажа и животна загрижувачки аспекти
- преземање/овластување за вршење на дополнителни покомплексни работни должности
- примена на сите нивоа на карантин
- практикување на социјално дистанцирање и ограничување на движењата
- управување со ограничени ресурси

- справување со масовна смртност
- разбирање на системот на тријажни одлуки поврзани со напливот на пациенти
- скрининг на менталното здравје на пациентите и на сопственото опкружување
- справување со стрес
- подготовка на семејството во случај да се побара поголема работна посветеност и отсуство од дома или од карантин

Потребата за психосоцијална поддршка на вработените поврзана со менаџирање на стресот и анксиозноста може да опфати формирање на посебни примарни тимови во рамки на здравствените институции за контрола на стресот, промените во распоредот на смени, дисперзијата на колеги во центри за тријажа на заболени.

Табела1: Фази на психолошки одговор на вработените

Психолошкиот одговор на вработените ќе варира низ фазите од појавата на вирусот. Фазите не мора да се последователни во зависност од текот на појавата на вирусот, а при тоа циркулирањето на вработените низ фазите може да биде со различна брзина

ПОДГОТВИТЕЛНА ФАЗА	АКТИВНА ФАЗА		ФАЗА НА ОПОРАВУВАЊЕ
Очекувана анксиозност	Херои и презаситеност од решенија	Разочарување и исцрпеност	Опоравување и долготрајно психолошко влијание
Планирањето може да се случи на многу високо ниво за краток временски период што води кон очекувана анксиозност за непознатото.	Зголемено пријателство меѓу вработените и заедничка работа	Период на највисок психолошки ризик	Вработените имаат време да почнат да размислуваат
	Чувство на издигнување од предизвикот (херои на човештвото)	Персоналот е во „целосен режим“ со високо ниво на адреналин и на „автоматско подесување“. Сега може да доживее ненадејно исцрпување.	Повеќето вработени ќе се чувствуваат способни успешно да се справат користејќи ги своите способности, индивидуалните ресурси и социјалната поддршка. Многумина можеби ќе бидат променети на позитивен начин, доживувајќи личен развојно и посттрауматски развој
При ограничено време за планирање и ограничен придонес во фаза на подготовка, повеќето од вработените нема	Вработените може да одговорат инстинктивно и со грешки. Може нема да имаат простор да ги видат сите опции.	Можеби ќе ја занемарат физичката и психолошката грижа, сметајќи дека тоа не им е приоритет	Некои може да доживеат наметливо размислување за тоа што „требало“ да направат поинаку, размислување за срам или вина. Непријатна тензија

да изјават „подготвеност“ за појавата на вирусот.			(дисонанца) помеѓу наративот „херои“ може да го отежне откривањето на проблемот и да ја влоши вознемиреноста (дистресот).
	Фрустрации и конфузна улога додека луѓето се обидуваат за брзо време да се прилагодат во рамките на системот.	Морална вознемиреност и повредата се ризик како здравството станува ограничено и луѓето не се во можност да дејствуваат или да одговорат во рамки на нивните морални или етички норми, и при смрт да не може да се постапува на вообичаениот начин (согласно процедурата за соопштување на лоши вести итн.).	Другите може да се чувствуваат различно во поглед на нивната работа и искуството, да имаат незадоволство кон поединци и кон организацијата.
	Вработените сведочат за нешта кои никогаш не ги виделе до сега и со чувство дека се надвор од контрола	Персоналот може да почне да се чувствува поемотивно, исклучени од работата, соочувајќи се со заморот и да искуството сочувство замор, и може да се вклучат во избегнување или беспомошно справување.	Индивидуалните потешкотии ќе имаат пошироки семејни и социјални влијанија, што во иднина можеби долгорочно ќе ги влоши овие влијанија
	Несогласување меѓу тимовите од вработени над чувството за итност.		
	Вработените ги надминуваат работните часови и времето за пауза, работат прекувремено	Напнатоста во домот и во рамките на поширокото семејство може да го надмине работниот век	Извесен дел од персоналот може да биде изложен на ризик од хронични психолошки потешкотии (вклучувајќи, но не и ограничено на исцрпување „burnout“ и посттравматски стрес).
	Се појавуваат тензии во приватниот и професионален	Стресот има кумулативен ефект и помали работи се	

	живот особено кога приватниот живот е загрозан	тригер за реакции.	
	<p>Однесувањето и социјалните норми кои се менуваат може да предизвикаат потешкотии кај повеќето вработени</p> <p>Фокусираноста на вработените на „сработеното“ води кон сиромашна комуникација и изолирана работа</p>	Вработените со претходна ранливост/вulnerабилност, се со поголем ризик од запаѓање во криза и самоубиство.	

(извор: British Psychological Society Covid19 Staff Wellbeing Group, 2020)⁶

I. СТРЕСОТ НА ЗДРАВСТВЕНИТЕ РАБОТНИЦИ ЗА ВРЕМЕ НА COVID-19

Постојат специфични извори на стрес кај здравствените работници при третманот на пациенти во услови на пандемија од вирусот COVID-19⁸. Најчести стресори се:

Потребата од употреба на строги биосигурносни мерки

Стресот кој го доживуваат здравствените работници се поврзува со:

- физичко оптоварување од заштитната опрема (дехидрација, топлина, исцрпеност)
- физичка изолација (ограничувања на допирање на други, дури и по работно време)
- постојана свесност и будност во врска со постапките за контрола на инфекција
- притисоци во врска со постапките кои мора да се следат (недостаток на спонтаност)

Ризик од трансмисија на болеста

Контролата на инфекциите е значајна загриженост што може да се влоши од:

- вообичаени симптоми на грип и настинка кои се поистоветуваат со COVID-19
- продолжен период на инкубација без симптоми на COVID-19
- релативно повисока стапка на смртност во однос на грип
- напнатоста помеѓу приоритетите на јавното здравство и желбите на пациентите и нивните семејства во врска со карантинот

Повеќекратни здравствени и лични побарувања

комплексниот одговор на COVID-19 може да резултира со спротивставени лични и професионални барања, вклучувајќи:

- продолжување на барањето за дневно работно време и оптовареност
- потреба за одржување на високи стандарди на работа и во случај на низок фреквентен настан во рамките на кој редовно се менуваат официјалните препораки и политики
- можно разделување и загриженост за членовите на семејството
- страв од инфекција и последователни импликации на вирусот кај себе, пациентите и кај семејството
- внатрешен конфликт околу личните потреби и новонастанатите барања

Стигма

Здравствените работници можат да бидат засегнати од внатрешна и надворешна стигма поврзана со вирусот COVID-19 и неговото влијание, како што се:

- стравот на другите од контакт со оние кои лекуваат пациенти со COVID-19
- личната стигма на самите здравствени работници за искажување на сопствените потреби и стравови

II. СПРАВУВАЊЕ СО ЛИЧНИОТ СТРЕС ЗА ВРЕМЕ НА ТРЕТМАНОТ НА ПАЦИЕНТИТЕ СО COVID 19

Сервисната ориентираност, недостатокот на време, тешкотии во признавањето или препознавањето на сопствените потреби, стигмата и стравот да бидат отстранети од своите работни должности за време на криза, може да го спречи персоналот да побара поддршка дури и да почувствува стресни реакции.

Имајќи го ова предвид, менаџментот на здравствените институции треба да биде проактивен во поттикнувањето на поддршка во атмосфера без стигма, принуда и страв од негативни последици.

Грижете се за себе

Грижата за себе е чин на алтруизам. Се смета дека е од витална важност за здравствените работници за време на пандемијата. За некои здравствени работници може да биде сложен, но и предизвикувачки, со оглед на тоа што во овие улови може да им дадат приоритет на потребите на другите над сопствените потреби (Vlessides, 2020)⁹. Затоа, стратегијата грижа за себе треба да биде повеќестрана и спроведена соодветно за да го поддржи чувството на контрола и придонес на давателите на здравствени услуги без да им наметне да се чувствуваат нереално одговорни за животот на пациентите.

„Грижата за себе не е чин на себичност... Тоа е знак на сила, а не за слабост, да побараме емоционална поддршка“.

Д-р Амин Азам, клиничар од пракса по психијатрија на Универзитетот Беркли, Калифорнија⁹

Вежба за развој на грижа за себе

Одредени истражувања укажуваат на фактот дека грижата за себе е клучна за благосостојбата и резилентноста. Исто така, се поврзува со намалени реакции на амигдалата. Наместо да се обвинувате кога доживувате стрес и вознемиреност, можете сами да иницирате генерирање на позитивни мисли и емоции и да прифатите дека понекогаш работите се тешки без да се најде виновникот. Сетете се на некои убави моменти од вашето минато, мигови кои биле исполнети со пријатни доживувања и емоции (пр. семејни празници, прослави, патувања, авантури...).

Практики кои може да помогнат да се изгради грижа и чувство за себе во рамки на дневната рутина се⁸:

- кога работите ќе бидат тешки, направете пауза за себе, дури и ако тоа трае само 60 секунди
- модификувајте ја вашата перцепција за неуспехот како можност да научите нешто од неа, да се развивате и да се подобрите
- поразговарајте со себе. Кога ќе го слушнете вашиот *внатрешен критичар*, разговарајте со него со љубезност и избегнувајте перфекционизам. Користете фрази како „Добро е да се налутиш на моментната ситуацијата“. „Не мора да бидам совршен“. И кога работите не одат како што сакам „неуспехот е дел од човекот“
- ограничете го времето што го поминувате на социјалните медиуми и селектирајте ги информациите кои ги восприемате од медиумите. Слободното време искористете го за себе, за работите кои ви носат задоволство и со кои се чувствувате комфортно
- дајте и приоритет на вашата здравствена состојба и разговарајте со неког кога ќе почувствувате презаситеност
- самоевалуирајте ги постапките кон себе и оние кон пациентите.
- направете кратки прошетки на воздух за време на пауза во текот на работниот ден во рамки на објектот на здравствената установа/кратки паузи за релаксација, за основна телесна нега и освежување
- комуницирајте со колегите, семејството и со пријателите
- работете во мали тимови со редовни консултации и меѓусебен надзор
- редовно барајте точни информации, поддршка, менторство /подучување/ консултација за донесување одлуки
- прифатете ги ситуациите кои не може да ги промените
- поттикнувајте го моралот, духот на цврстина, трпеливост, толеранција и надеж

Во исто време, **избегнувајте**:

- континуирана повеќечасовна работа без комуникација со колегите
- чувство дека не правите доволно
- прекумерно внесување на рафинирани производи (слатки, кофеин и енергетски пијалоци) и алкохолни пијалоци
- вклучување во разговор и негување на ставови кои ја попречуваат грижата за себе, како што се:
 - „Би било себично да одвојам време за себе, време за одмор“
 - „Другите работат подолго, така треба и јас“
 - „Потребите на преживеаните се поважни од моите лични потреби“
 - „Можам да придонесам најмногу работејќи цело време“
 - „Само јас можам да го направам ова...“

Фокусирајте се на она што можете да го контролирате

Фокусирањето на она што можете да го контролирате ви овозможува да преземете поефикасно дејство.

- Идентификувајте што можете да контролирате, на пр. велејќи: „да“ или „не“ на барања од други, на што може да влијаете, на пр. работни практики и што не можете.
- Што можете да направите за да се подготвите или да ги планирате работите кои ви се потребни во случај да бидете ставени во карантин, или да разговарате со вашето семејство и пријатели за тоа како ќе управувате со карантинот во практична смисла.
- Подготовката може да вклучи градење на вашата резилентност (еластичност, отпорност), и редуцирање на стресот, со помош на свесност (mindfulness) или физички, кондициски вежби. Дури и малите, поединечни интервенции од 5 минути се доволни.

Стресот и сонот

Коронавирусниот стрес може да влијае на вашиот сон. Неможноста да заспиете, немирниот, дисконтинуиранот сон придонесуваат за развој на негативни мисли и чувства.

Погледнете ја хигиената на сопственото спиење и развијте рутина за спиење. Ако можете, одете на спиење во исто време секоја вечер. Ако тоа е невозможно и работите ноќни смени, развијте редовна рутина пред спиење што ги смирува вашиот ум и тело. Може да вклучува топла бања, чај од билки за спиење (камилица, мајчина душица, липа) или апликација за релаксација (thefabulous app., calm-mediate, sleep, relax app), заедно со сè друго што ве опушта.

Проветрувајте го просторот пред да си легнете да спиеете.

Вежба за опуштање 4-7-8 (вдишувај 4 секунди - задржи воздух 7 секунди и издишувај 8 секунди)

Практикувањето на оваа шема на вдишување по исцрпната работна смена пред заспивање придонесува да се редуцира анксиозноста, го помага заспивањето, овозможува да се намали потребата за храна.

Заземете удобна положба во постелата, јазикот да го допира непцето на долната вилица. Вниманието фокусирајте го на следното:

- издишете длабоко
- вдишувајте полека преку носот, додека вдишувате во себе броите до 4 или 2 секунди
- задржете го воздухот во белите дробови, додека го задржувате воздухот броите до 7 или 4 секунди
- издишете длабоко и долго преку уста, додека издишувате броите до 8 или 5 секунди
- повторете го циклусот 4 пати

Поврзете се со другите и управувајте со чувството на изолација

Останете поврзани со семејството, пријателите и со мрежите за психолошка поддршка. Очигледна е корелацијата помеѓу работата во вашата институција, појавата на кризата или изолирањето во карантин врз психолошката состојба и менталното здравје⁸.

Доколку се чувствувате непријатно, под стрес, анксиозност, страв:

- разговарајте со најблиските,
- побарајте го лицето во кое имате доверба,
- побарајте поддршка од центрите за ментално здравје и психолошка поддршка.

Запомнете дека е корисно да ги пренасочите мислите на теми кои не се поврзани со корона вирусот. Сега е моментот свесно да го ограничите времето што го поминувате со сите оние кои ви ја црпат енергијата, имаат негативно влијание врз вашето расположение.

Изградба на лична отпорност, еластичност кон промените (резилиентност)

Размислете за начинот на кој е структуриран вашиот ден. Кризата ќе внесе серизони промени во вашето работно секојдневие. Промената подразбира нов начин на организирање на професионалните и личните обврски, грижата за домот и за семејството.

Резилиентноста (емоционална и ментална еластичност/отпорност кон промените) не подразбира само ментална цврстина, способност, како што знаеме да кажеме, да „го прегриземе моментот“ или издржливост². Таа е многу покомплексна. Резилиентноста се однесува на способноста за истегнување на адаптациските капацитети на личноста да одговори на секоја новонастаната промена, неуспех и да се врати во претходната балансирана состојба.

Ако во мирновременски услови поголемиот дел од лекарите (или приближно околу 80%) се изложени на висок/многу висок ризик од согорување (burnout), во услови на пандемијата експозицијата на согорување е многу повисока. Притоа, резилиентноста е способноста која има значајна улога во одржувањето на вашите перформанси, кои во дадените околности се зголемени и се очекува максимум од вас. Резилиентноста е способност да се прилагодите, да се менувате, да се опоравите од новонастанатата промена. Или, како што ја опишува Ann Masten (2015)¹⁰, таа е „обична магија“. Помислете на резилиентноста како на вештина што можете да ја научите, онаа што ќе ви овозможи да управувате со можното согорување на работното место.

Со оглед на фактот дека здравствените работници во моментов секаде во светот се соочуваат со согорувањето од стресот и со оптовареноста со работата, развојот на резилиентност е клучната алатка.

Свесноста, рационалноста, разумноста (mindfulness) овозможува да се биде свесен за сè она што се случува во моментот, што се случува во вас кога им посветувате внимание на вашите мисли, чувства и доживувања, без да судите за нив. Според Jon Kabat Zinn (2003)¹¹ свесноста подразбира да се посвети внимание на одреден начин: намерно, на сегашноста/на дадениот момент и без осуда/без да се суди.

Свесноста при работата во кризните моменти подразбира повисоко ниво на разумност за дадениот момент, забележување, препознавање на она што го чувствуваме, да се биде присутен во работниот процес. Високото ниво на свесност го нарушува делувањето на т.н. автопилот и доведува свест во сегашниот момент². Токму ова високо ниво на свесност, разумност на работното место нуди начин за управување со френетичкото темпо и навигација на постојаните промени во светот на здравството.

Вежби за развој на резилентноста и свесноста:

1. **Контрола над своите реакции.** Нивото на сатурација со кислород во вашиот крвоток и навременото препознавање на непродуктивната ментална состојба се моќни сојузници на префронталниот кортекс. Етикетирањето на сопствените чувства или со други зборови, нивно именување, го ангажира префронталниот кортекс, а со тоа ја намалува енергијата која циркулира во амигдалата.

Именувањето на чувствата (пр. страв, анксиозност, вознемиреност, револтираност, фрустрираност и др.) ви помага да ја задржите рационалната состојба на умот. Лесно е да се комбинираат овие двајца сојузници во едноставна стратегија за да останат мирни и под контрола. Кога и да почувствувате непријатна, негативна емоција и/или потешкотија, конфликт или сте под стрес, едноставно направете 2 серии од бавни, длабоки вдишувања (бројте споро во себе до 4 и длабоко вдишувајте), помислете на себе и кажете си „ќе останам смирен“.

Со повторување на техниката ќе стекнете вештина за навремено идентификувања на преземента контрола над себе, повисоко ниво на рационално резонирање. Ќе изградите вештина за забележување на емоционалната состојба на другите. Можете да ја користите истата техника за да одржите мирен, јасен ум кога оние околу вас се борат да го сторат тоа. (потребно време: 10 минути)

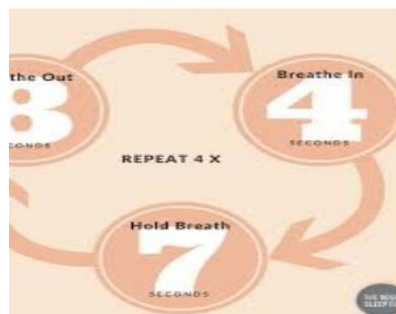
2. **Слика на денот.** Седнете во удобна положба. Рацете поставете ги покрај телото со дланки свртени нагоре. Затворете ги очите, помислете на денот, на настаните, дозволете „филмот“ да помине пред вашите очи. Бидете набљудувач на сè она што се случуваше, фокусирајте се на луѓето кои беа дел од денот, опкружувањето и од ситуациите. Посветете внимание на она што го искусивте, емоциите и на темпото на дишење. Кога ќе почнете да доживувате негативни чувства, длабоко вдишете, именувајте ги вашите чувства (дајте им име, означете ги со боја). Имајте контрола над дишењето со цел да останете смирен/а. Практикувајте ја оваа вежба на крајот од работниот ден и со нејзината примена ќе развиете вештина за самоуправување на своите постапки и на релациите со другите. (потребно време: 10-15 мин.)

3. **Проток на енергија низ вашето тело.** Оваа техника ќе ви помогне да го смириете умот по стресниот ден и да се ослободите од сите надворешни влијанија. Фокусирајте се на своето тело и на тоа како функционира секој дел од телото. Направете ментално скенирање на телото од темето на главата, преку трупот до

долните екстремитети, се до прстите на нозете. Задржете го фокусот на вашиот ум на секој дел од телото поединечно. Со тоа вашиот ум ќе се пренасочи на вашата внатрешност, без да размислувате за тоа што се случува во надворешната околина. Примената на оваа техника ќе ви помогне да го почувствувате текот на енергијата низ вашето тело, да станете свесни за оние делови од телото каде сте ја чувале негативната емоција и доживувањето кое влијае врз вашето енергично балансирано работење и секојдневно функционирање. (потребно време: 15 мин.)

Практикувањето на овие техники ќе ви помогнат да се сосредоточите на сегашните случувања, да ги занемарите потешкотиите, да развиете вештина за скенирање на своето тело при секој знак на анксиозност и да се ослободите од неа. Тоа се техники со чија помош ќе научите да го „ресетирате“ својот ум, правејќи премин од негативен кон позитивен мисловен тек ⁴.

ТЕХНИКИ ЗА РАЗВОЈ НА РЕЗИЛИЕНТНОСТ И СВЕСНОСТ



4-7-8

Практикувањето на оваа шема на вдишување по исцрпната работна смена пред заспивање придонесува да се редуцира анксиозноста, го помага заспивањето, овозможува да се намали потребата за храна.

КОНТРОЛА НАД СВОИТЕ РЕАКЦИИ

Со повторување на техниката ќе стекнете вештина за навремено идентификувања на презентата контрола над себе, повисоко ниво на рационално резонирање. Ќе изградите вештина за забележување на емоционалната состојба на другите.



СЛИКА НА ДЕНОТ

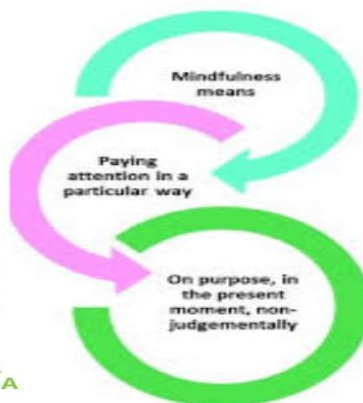
Практикувајте ја оваа вежбата на крајот од работниот ден и со нејзината примена ќе развиете вештина за самоуправување на своите постапки и на релациите со другите



ПРОТОК НА ЕНЕРГИЈА

Примената на оваа техника ќе ви помогне да го почувствувате текот на енергијата низ вашето тело, да станете свесни за оние делови од телото каде сте ја чувале негативната емоција и доживувањето кое влијае врз Вашето енергично балансирано работење и секојдневно функционирање.

ПРИРАЧНИК ЗА МЕНТАЛНО ЗДРАВЈЕ НА ЗДРАВСТВЕНИ РАБОТНИЦИ ЗА ВРЕМЕ НА COVID19

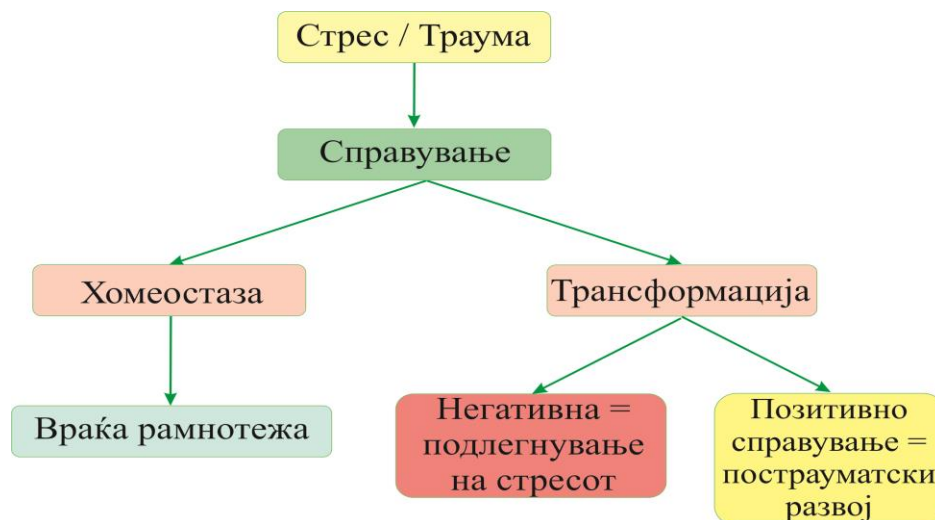


III. СПРАВУВАЊЕ СО СТРЕСОТ ПО ЗАВРШУВАЊЕ НА ПАНДЕМИЈАТА

По период на третман од COVID-19, кај сите афектирани здравствени работници се очекува период на прилагодување. Личната реинтеграција во работниот процес ќе биде приоритет за сите⁸. Ова подразбира:

- барање и споделување на социјална поддршка, која можеби треба да се случи практично
- комуникација со колеги за работните искуства и работниот процес
- зголемен надзор, консултации и колегијална поддршка
- закажување на работно време за постепена реинтеграција во личниот живот
- подготовка за променетите гледишта кон разни аспекти кои можеби не се согледани од другите во опкружувањето
- избегнување на негативни стратегии за справување, како што се:
 - употреба на алкохол, дрога или прекумерни количини на лекови на рецепт, кои влијаат врз циклусот на сон и обновување
 - нагло преземање на големи животни промени
 - негативно оценување на придонесите во работа
 - преголема ангажираност
 - пружање на грижа на другите пред грижата за себе

Посттрауматскиот раст (PTG) е психолошка трансформација што следи по преживеаниот стрес. За Tedeschi & Calhoun (2004)¹² PTG е позитивна психолошка промена во пресрет на борбата со сериозните животни околности. Посттрауматски развој може да биде именуван и како: Пронаоѓање на придобивки/бенефиции, развој поврзан со стресот, просперитет и позитивни психолошки промени. Некои теоретичари наведуваат дека стресот не е исклучиво негативен аспект за нас. Стресот е неизбежна компонента и на трансформацијата и на личниот развој (Aldwin, 1994)¹³. Теоријата на исходот од посттрауматски развој се темели на овај концепт.



Извор: Chowdhury, M.(2019) What is Post-Traumatic Growth? (+ Inventory & Scale)¹⁵

Теоријата тврди дека Посттрауматскиот развој е резултат на справувањето и се одразува врз човечката сила и резилентоста. Основната идеја на оваа теорија е да се објасни дека ПТР е

последица, а не причина, и како ние свесно може да се осврнеме кон градењето на позитивната трансформација (O'Leary и Iskovics, 1995)¹⁴.

Модел на животна криза и личен развој¹⁵

Овој модел ја истакнува важноста на животната средина и личните фактори во остварување на позитивен исход од стрес (Schaefer and Moos, 1992)¹⁶. Поборниците на оваа теорија го нагласуваат фактот дека она што ни се случува, често е надвор од нашата контрола, но ние избираме дали ќе бидеме при стрес, правејќи ја сета разлика во животот.



Извор: Chowdhury, M. (2019) What is Post-Traumatic Growth? (+ Inventory & Scale)¹⁵

Заедно со личните, екстерните и ситуациските фактори, индивидуата собира сила да ја разгледа поголемата слика и да се повлече по неуспехот.

Посттрауматски развој доаѓа низ различни начини - понекогаш како несебична помош на другите или повремено како вистинско саморазбирање и прифаќање.

Не е важно колку ПТР се покажува, или врз кои аспекти од животот влијае, позитивната промена на енергија што се случува при трансформација на негативната во нешто добро, го менува нашиот идентитет како целина.

Ако стресот опстојува подолго од две до три недели и влијае врз секојдневноо работно функционирање, здравствените работници треба да побараат стручна психијатриска поддршка.

ПРИЛОГ А

ПОЛИТИКА НА МЕНАЦИРАЊЕ СО ОТСУСТВА

Вовед

Отсуство заради боледување е неизбежно за време на пандемијата и поради тоа потребно е да постои правилен и фер начин на постапување и управување со отсуствата, а воедно и нивно разбирање. Отсуството е преценето. Тоа може да има негативен повратен ефект на колегите, а воедно и на квалитетот на работата кој е потребен за да може органот/организацијата да ги реализира своите цели.

Ефективното набљудување, контролирање и управување на сите форми на отсуства како и начинот, односно пристапот кон нивното регулирање се од големо значење за сведување на отсуствата од работа, односно ангажираност на вработениот од дома доколку природата на работа го овозможува тоа. Менаџирањето со отсуствата, односно воведувањето на определен акт со кој би се регулирал начинот на постапување на органот во случај на отсуства (Упатство за постапување при отсуство заради боледување и сл.), не подразбира постоење на процедура која е во насока на дисциплинско санкционирање на отсуството.

Што е потребно за менаџирање со отсуствата

- Упатството за постапување при отсуство заради боледување да биде достапно за сите вработени во органот/организацијата;
- Фактичко водење на евиденција на сите вработени во органот /организацијата;
- Постојано евидентирање на податоците кои се однесуваат на вработените по однос на отсуствата од работа;
- Одржување на состаноци со лицата кои се враќаат на работа од отсуство;
- Одржување на постојан контакт со лицата кои се подолго време на отсуство;
- Преземање на соодветни дејствија во одреден момент;
- Комуницирање со организациските делови за управување со човечки ресурси.

Кој води сметка за менаџирање со отсуствата заради боледување

- Непосредно претпоставените раководни лица во органот (раководителот на оддел, одделенска сестра и главна медицинска сестра);
- Секој вработен има одговорност да присуствува на работа доколку е способен за тоа.

Како се менаџира со отсуствата од работа поради боледување

Менаџирањето со отсуствата од работа поради боледување не е секогаш лесен и едноставен

процес. Секој случај се третира посебно. Не постои едноставен одговор на прашањето, како правилно да се менаџира со отсуствата. Потребно е факторите кои се поврзани со работното место и работниот процес да бидат на највисоко безбедносно ниво во однос на потенцијалната можност од заболување со COVID 19 што ќе предизвика отсуство на вработените здравствени работници и соработници. Менаџерите секогаш треба да користат најразлични методи и пристапи за да ги контролираат и сведат на минимум отсуствата.

Најзначајни елементи при менаџирањето со отсуствата се:

1. Изготвување на Упатството за постапување при отсуство заради боледување;
2. Водење на евиденција за отсуствата од работа;
3. Интервјуа при „враќање на работа“;
4. Континуирано комуницирање со вработените кои се отсутни подолго време;
5. Утврдување на јасен план за дејствување;
6. Советување со единиците за човечки ресурси, како и по потреба со надлежни институции од областа на здравството.

Правилниот пристап кон менаџирањето на отсуствата бара голема координација помеѓу раководните лица во органот. Раководните лица (менаџерите) мора да водат сметка секое отсуство на секој вработен да биде евидентирано и тие да бидат запознаени за причините поради отсуството.

Точни податоци во врска со отсуството се единствен начин да се утврди кога и каде се појавуваат проблемите. Врз основа на тие податоци се создава хронолошки регистар од кој ќе може да се утврдат вистинските причинители за отсуството на секој вработен поединечно во секој дел од органот/органзацијата. Информациите кои произлегуваат од ова се значајни за ефикасно и правилно менаџирање со отсуствата.

Сите вработени имаат обврска да информираат за своето отсуство веднаш по настанувањето на причините поради кои се јавува потребата од отсуство. Известувањето е од значење за да може да се преземат потребните дејствија со цел да се продолжи работниот процес.

Сè додека не се достави соодветен документ (на пример, документ од матичен лекар и сл.) со кој се докажува способноста на вработениот да се врати на работа, вработениот кој е отсутен должен е да го известува својот непосреден претпоставен доколку има продолжување на отсуството од работа. Документот со кој се оправдува отсуството од работа се доставува до надлежната организациска единица за плати, додека пак, вработениот е потребно да го известува својот непосреден претпоставен за периодот на отсуство кој го оправдува со документот.

Интервјуто/разговорот/состанокот при враќање од отсуство е најзначајната алатка при менаџирањето со отсуствата како и најефективното средство со помош на кое може да се придонесе кон намалување на понатамошни отсуства на вработениот.

За да може да се овозможи континуитет во работата, секој вработен кој се враќа на работа од отсуство без разлика на периодот на отсуството мора да има интервју/разговор/состанок со својот непосреден претпоставен.

Интервјето/разговорот/состанокот се применува за:

1. Да се посака добредојде на вработениот од отсуството;
2. Да се утврди дека вработениот е потполно подготвен да се врати на работа (дали има документ врз основа на кој е потврдено дека може да се врати на работа?);
3. Да се утврди причината на отсуството (изолација/карантин или третман);
4. Да се потврди должината на отсуството;
5. Да се разговара, односно да се утврди кои се причините поврзани со работното место (работни должности, работни часови и сл.) и дали определени промени во врска со истите би можеле да доведат до олеснителни околности за интеграцијата во работниот процес како намалување на можноста за понатамошно отсуство од работа;
6. Да се разговара по однос на причините (поврзани со работата или кои било други причини) кои би можеле да придонесат за понатамошно отсуство на вработениот;
7. Да се утврдат приоритетите за наредниот период како и да се запознае вработениот со настанатите промени, новини и слично.

Целта на интервјето/разговорот/состанокот е да се утврдат фактите и да се провери дали може да се преземе определено дејствие за да се намалат отсуствата во иднина. Интервјето/разговорот/состанокот не треба да се одвива како да станува збор за дисциплинска одговорност на вработениот. Менаџерот (непосредно претпоставениот раководител) кон вработениот треба да се однесува внимателно, смирено и на начин да не предизвика постоење на прејудување. Доколку од извршениот разговор менаџерот не е задоволен, пред какво било преземање на дејствија треба да се советува со организациската единица за човечки ресурси.

Приспособување на работната средина

Во определени случаи може да се јави потреба од преземање на дејствија на работното место или пак во врска со работното време на вработениот со цел намалување односно отстранување на отсуството во иднина. Доколку е тоа случај, потребно е да се извршат определени промени во работниот однос на вработениот (работно време, плата, надоместоци на плата), во согласност со позитивните законски прописи. Меѓутоа, сето ова може да се реализира доколку постои соодветен документ од надлежна институција, кој укажува на потребата од промена на условите во работниот процес на вработениот (на пример, во случај на постоење на определен степен на инвалидитет, односно намалена работна активност и сл.).

Со цел воведување на вработениот во работниот процес, менаџерот може да бара совет од организациската единица за човечки ресурси или пак од здравствена установа, соодветно медицинско лице, од матичен лекар и слично.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- [1] Друштво на психолози на Р. Српска (www.dprs.rs.ba)
- [2] Aurelius, M. (2020) Strategies to Manage Coronavirus Stress for Healthcare Professionals, The Resilient Doctor Journal, Vol.3
- [3] MANAGING EMPLOYEE EMOTIONS DURING THE COVID-19 PANDEMIC, Creating an Emotional Safe Space Quantum workplace/ quantumworkplace.com | https://www.quantumworkplace.com/future-of-work/crisis-communication-at-work?utm_source=hs_email&utm_medium=email&utm_content=85314391&_hsenc=p2ANqtz-98bEOMDIYltkYBCOhd6xCsFbPYejUbn4mZLoHYHViQ0QZ1IqX2qwr0GCiOx7EMHWWIHfQVNiMqnWMgn9Y0q38cxmg&_hsmi=85314391 (преземено на 28.03.2020)
- [4] Goleman, D. (2020) <https://golemani.com/resilience> (преземено 30.03.2020)
- [5] Goleman, D. (2015) Mind, Body Medicine: How to Use Your Mind for Better Health
- [6] The psychological needs of healthcare staff as a result of the Coronavirus outbreak | British Psychological Society Covid19 Staff Wellbeing Group/31.03.2020
- [7] The Investors in People Framework (2009), Investors in People Northern Ireland
- [8] Managing Healthcare Workers' Stress Associated with the COVID-19 Virus Outbreak (2020), US Department for Veterans Affairs, National Center for PTSD/ https://www.ptsd.va.gov/covid/COVID_healthcare_workers.asp (преземено на 28.03.2020)
- [9] Vlessides, M (2020) COVID-19: Mental Health Pros Come to the Aid of Frontline Comrades, Medscape Medical News > Psychiatry News, April 02, 2020
- [10] Masten, A. S. (2014, paperback ed. 2015). *Ordinary magic: Resilience in development*. New York: Guilford Press.
- [11] Kabat-Zinn, J.(2003) Mindfulness-Based Interventions in Context: Past, Present, and Future CLINICAL PSYCHOLOGY: SCIENCE AND PRACTICE • V10 N2, SUMMER 2003
- [12] Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry*, 15(1), 11-18. doi:[10.1207/s15327965pli1501_01](https://doi.org/10.1207/s15327965pli1501_01)
- [13] Aldwin, C. M. (1994). *Stress, coping, and development: An integrative perspective*. Guilford Press.
- [14] O'Leary, V. E., & Ickovics, J. R. (1995). Resilience and thriving in response to challenge: An opportunity for a paradigm shift in women's health. *Women's Health*, 1, 121-142.

[15] Chowdhury, M.(2019) What is Post-Traumatic Growth? (+ Inventory & Scale).
<https://positivepsychology.com/post-traumatic-growth> (преземено 28.03.2020)

[16] Schaefer, J. A., & Moos, R. H. (1992). Life crises and personal growth. In B. N. Carpenter (Ed.), *Personal coping: Theory, research, and application* (p. 149–170). Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group.

<http://zdravstvo.gov.mk/korona-virus/>

<https://www.who.int/teams/risk-communication/health-sector>