**COVID-19 स्वास्थ्य कर्मी के दूरभाष-परामर्शदाता के लिए दिशा-निर्देश**

स्वास्थ्य विभाग द्वारा उपलब्ध कराये गए दिशा-निर्देश के अनुसार हमें यह ध्यान रखना है की हमारा काम तनाव निवारण तक सीमित है; **समाधान उपलब्ध कराना नहीं है**। इसलिए सभी से अनुरोध है कि इन बिन्दुओं पर ध्यान दें:

* सीमित आधारिक संरचना, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण, रोगी भार, घर से दूर रहने, मकान मालिक द्वारा स्वास्थ्य कर्मियों को घर पर रखने की समस्या इत्यादि कारणों की वजह से प्रथम पंक्ति के कर्मियों को समस्या हो सकती है। यह व्यावहारिक समस्याएँ हैं जो किसी भी व्यक्ति में भावनात्मक प्रतिक्रिया उत्पन्न कर सकती हैं।
* हमारे परामर्श सत्र का उद्देश्य समानुभूतिपूर्वक उनकी चिंताओं को सुनना है; कोई समाधान सुझाना या कार्य योजना बताना नहीं है।
* सभी चिकित्सकों से अनुरोध है कि वे जिस **व्यावहारिक समस्या का सामना कर रहे हैं उनका संक्षिप्त विवरण लिखें**। समस्याओं की सूची को *IACP Executive Committee* के सदस्य को भेजें और **वे संपर्क में रहने वाले अधिकारियों को इनके बारे में सूचित करेंगे** तथा समस्याओं को सुलझाने का प्रयास करेंगे। आप फोन करने वाले को आश्वस्त कर सकते हैं कि उनकी चिंता को गंभीरता पूर्वक लिया गया है और उच्च अधिकारियों को इस से अवगत किया जाएगा।
* **साफ-सफाई की प्रक्रिया के विषय में कोई दिशा-निर्देश नहीं देना है** एवं इस तरह के प्रश्न होने पर उन्हें बताना है की संबन्धित प्राधिकार द्वारा सुझाए गए मानक मसौदे को देखें। हम दिशा-निर्देश बनाने के विशेषज्ञ नहीं हैं, इसलिए इन विषयों पर दिशा-निर्देश देने से बचें।
* यदि कोई COVID-19 के लक्षणों को होने के बारे में शिकायत करे तो कृपया उसे **टेस्ट कराने की सलाह न दे**। क्योंकि यह हमारे विशेषज्ञता क्षेत्र में नहीं है, यह आवश्यक है कि हम उनसे अनुरोध करें कि वे संबन्धित विशेषज्ञ से सलाह लें।

**परामर्शन की प्रक्रिया से संबन्धित बिन्दु:**

आमतौर पर हम मनोविकार के रोगियों को देखते हैं जिनमें अंतर्निहित अचेतन द्वंद, बने रहने वाले संज्ञानात्मक दोष एवं विकार, समस्या समाधान के लिए असमायोजित व्यवहार जैसे मुद्दे होते हैं, जबकि, इस संदर्भ में हमें चेतन रूप से इस प्रकार के नैदानिक ढांचे से बाहर आना है। हमें ध्यान रखना चाहिए कि यह ऐसा संकट है जिसका सामना हम में से किसी ने अपने जीवनकाल में नहीं किया है। इसलिए, तनाव संबन्धित अवस्था में यह स्वाभाविक रूप से होने वाले लक्षण हो सकते हैं, अपवाद नहीं।

साथ ही साथ, परामर्शन के इस दूरस्थ प्रकार में हमारा सक्रिय रूप से सुनना, शब्दों का चयन, आवाज़ का सुर इत्यादि से सहयोग का अनुभव होना चाहिए। इसलिए हमें बहुत सावधान रहना है और सभी बातों पर ध्यान देना है। मनोवैज्ञानिक प्रथम उपचार के मूलभूत सिद्धान्त अवलोकन के लिए दिये जा रहे हैं:

**चरण-1: जनसांखिकीय जानकारी इकट्ठा करना एवं गोपनियता सुनिश्चित करना:** किसी भी फोन का जवाब देते समय हमें यह ध्यान रखना है कि जनसांखिकीय विवरण (व्यक्ति कहाँ से फोन कर रहा है, आयु, लिंग, शिक्षा, व्यवसाय की प्रकृति) महत्वपूर्ण है क्योंकि समस्या को समझने के लिए इनकी आवश्यकता हो सकती है।

परंतु ऐसा हो सकता है कि फोन करने वाला इन सब बातों को साझा करने में सहज महसूस न कर रहा हो। हमें **गोपनियता सुनिश्चित करनी है,** फिर भी यदि संभव हो तो **प्रासंगिक जनसांखिकीय विवरण इकट्ठा करना है**। इसलिए किसी भी फोन का जवाब देते हुए हमें इस प्रकार की **आधारभूत सूचना को लिखना है**। इसको कब करना है, जैसे कि फोन सुनने के तुरंत बाद या कुछ समय तक फोन सुनने के बाद, यह परामर्शदाता द्वारा तय किया जाएगा।

**चरण-2: सक्रिय रूप से सुनना तथा समस्या को समझना:** हम सब जानते हैं कि प्रथम एवं महत्वपूर्ण चरण सुनना है। जितना संभव हो हमें ध्यानपूर्वक सुनना है क्योंकि विस्तृत विवरण हमें मदद करेगा। ‘क्यों’ प्रश्न को न पूछते हुए हमें क्या, कहाँ, कैसे, कब, और किनके साथ यह समस्या हो रही है यह समझने का प्रयास करना है। ये विवरण हमारे सक्रिय रूप से सुनने और संक्षिप्त व्याख्या के साथ हमें भी समस्या को समझने में मदद करेंगे और उन्हें अपनी भावनाओं को व्यक्त करने में मदद करेंगे।

**चरण-3: उनके संसाधनों की समझना:** हमें उनके रहने की दशा, आधारभूत सुविधाओं जिसमें संचार भी सम्मिलित है के बारे में जानकारी लेने की आवश्यकता हो सकती है। इससे उन्हें उनके संसाधनों को समझने में मदद मिलेगी और प्रभावी तनाव निवारण के लिए संभावित सुझाव का खाका बनाने में भी मदद मिलेगी।

**चरण-4: उनकी आदतों एवं रुचियों को समझना:** स्वस्थ आदतें एवं रुचियाँ व्यक्ति को कठिन एवं परिसीमित परिस्थितियों में भी समायोजन करने में सहायक होती हैं। उसी तरह स्वास्थ्य के लिए हानिकारक आदतें भी हो सकती हैं। इसलिए इनके बारे में जानकारी लेना तनाव निवारण के लिए सुझाव देने में मदद कर सकता है।

**चरण-5: पहले से मौजूद सवास्थ्य दशाओं को समझना:** हम व्यक्ति में पहले से मौजूद सवास्थ्य समस्याओं के विषय में पूछ सकते हैं और यह भी पूछ सकते हैं कि इस तनावपूर्ण स्थिति में वे उनका ध्यान कैसे रख रहे हैं।

**चरण-6: इस विशेष मामले में क्या किया जा सकता हैं इसके विषय में विचार करना एवं उसे उस व्यक्ति को बताना:** इस विषय में बहुत विविधता हो सकती है, फिर भी यह समझना सहायक हो सकता है कि व्यक्ति अधिक डर का अनुभव कर रहा है, जल्दीबाजी में चरम परिणामों को सोच रहा है या दुखी है, निराशा का अनुभव कर रहा है।

इसीतरह, गहरी सांस लेना, सजकता से वर्तमान में रहना, नियमित शारीरिक व्यायाम, एवं नियमित दिनचर्या की सलाह दी जा सकती है।

हमें यह अवश्य याद रखना चाहिए कि यदि सही समय पर संतुलित भोजन, दिन के समय में कुछ शारीरिक क्रियाएँ, तनावपूर्ण क्रियाओं या समाचार से थोड़ी देर दूर रहना, सामाजिक दूरी को ध्यान में रखते हुए कुछ हद तक मिलना-जुलना (केवल आभासिक सामाजिक तंत्र नहीं), अपनी रुचियों के लिए कुछ समय निकालना जो हमें शांत करती हैं, एवं यदि ठीक लगे तो 7 घंटे सोना संभव हो, तो सामर्थ्य का स्तर उच्च होता है।

**भावनाओं से निपटना:** यह याद रखना आवश्यक है कि यदि तीव्र भावनाओं की अभिव्यक्ति न हो तो आमतौर पर लोग संतुलित रहते हैं।

परंतु, परीक्षा की घड़ी में तीव्र, अतितीव्र भावनाओं जैसे क्रोध, भय, दुख, अपराधबोध इत्यादि का अनुभव करना स्वाभाविक है। यह याद रखना आवश्यक है कि इस प्रकार के संवेग या भावना का अनुभव करना बिल्कुल सामान्य है, और इन परिस्थितियों में कुछ व्यवहारों की अभिव्यक्ति भी सामान्य है। इसलिए, हमें अपनी इन भावनाओं को स्वीकार करना है एवं बात करने वालों को भी इन भावनाओं की अभिव्यक्ति के लिए प्रोत्साहित करना है क्योंकि इन सभी भावनाओं के समायोजनात्मक महत्व हैं।

हमारा इस बात पर कोई नियंत्रण नहीं है कि क्या घटित होता है एवं हम कैसा अनुभव करते हैं, लेकिन हम इस बात को चुन सकते हैं कि हम इस पर किस तरह की प्रतिक्रिया देते हैं। अपनी भावनाओं को स्वीकार करते हुए उपलब्ध विकल्पों का सजग अवलोकन करते हुए प्रतिक्रिया देना सबसे अच्छी समायोजनात्मक प्रतिक्रिया हो सकती है।

हमारा उद्देश्य प्रथम पंक्ति के कर्मियों की समस्या का समाधान करना नहीं है। हमारा उद्देश्य उनको समानुभूति के साथ सुनना, उनको अपने संसाधनों का उपयोग करने मैं मदद करना, अपनी भावनाओं को स्वीकार करना, एवं सबसे उपयुक्त संभावित तरीके से समायोजन करने के योग्य बनाना है।

**नकारात्मक अवधारणा (कलंक एवं लांछन) पर एक विशेष टिप्पणी:** सूचना के अभाव में नकारात्मक अवधारणा (कलंक एवं लांछन) की स्थिति आती है। COVID-19 के संबंध में हमारे पास विश्वसनीय स्रोत जैसे विश्व स्वास्थ्य संगठन एवं UNICEF से उचित जानकारी होना आवश्यक है। सही जानकारी/ सूचना से लोगों को इस बात का एहसास होगा कि COVID-19 संपर्क से आसानी से फैलता है, लेकिन अधिकांश लोगों में यह जानलेवा नहीं होता है। सफल उपचार की दर काफी अधिक है, इसलिए चिंतित होने के बजाए सावधान रहना आवश्यक है। प्रशासन स्वास्थ्य कर्मियों के साथ होने वाले भेदभाव के प्रति सक्रिय कदम उठा रहा है, इसके बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए लोगों को प्रेरित करना है।

इसके साथ ही, लोग मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं का उपयोग करने के लिए भी नकारात्मक अवधारणा (कलंक एवं लांछन) का अनुभव करते हैं। हमारे लिए यह याद रखना आवश्यक है कि इस प्रकार के तनाव संबन्धित मामले में समानुभूति पूर्वक सुनना, सक्रिय भावानुवाद, हमारी समझ एवं परवाह, समय का व्यवस्थित उपयोग सेवा के इच्छुक अधिकांश लोगों को राहत पहुंचाएगा।

मनोवैज्ञानिक सलाह लेना बिल्कुल सामान्य है; कमजोरी, या पागलपन/विक्षिप्तता नहीं है। यदि हमें किसी व्यक्ति को किसी डॉक्टर के पास भेजना हो तो हमें यह बताना चाहिए कि इन दवाओं का कोई बुरा प्रभाव होने की संभावना नहीं के बराबर है, और यदि ठीक से लिया जाए तो अधिकांश लोगों में कुछ सीमित समय के बाद इन दवाओं को बंद किया जा सकता है। इन लोगों को प्रोत्साहित करना चाहिए कि वे कलंक के जाल में न फसें और दूसरों को भी इसके लिए प्रेरित करें।

**ज़िम्मेदारी के साथ सहायता करना: नैतिक दिशा-निर्देश (विश्व स्वास्थ्य संगठन, 2016)**

|  |  |
| --- | --- |
| **क्या करें** | **क्या न करें** |
| * ईमानदार एवं विश्वसनीय बनें * व्यक्ति के स्वयं के लिए निर्णय लेंने के अधिकार का सम्मान करें * अपने झुकाव एवं पक्षपात से सावधान रहे एवं उन्हें अलग रखें * लोगों को यह स्पष्ट रूप से बताएं कि यदि वे अभी मदद अस्वीकार भी कर देंगे तब भी वे भविष्य में मदद ले सकते हैं * निजता का सम्मान करें और व्यक्ति की बातों को जितना उचित हो गोपनीय रखें * व्यक्ति की संस्कृति, आयु एवं लिंग के अनुरूप व्यवहार करें | * मददगार के रूप में अपने संबंध का गलत फायदा न उठाएँ * मदद के बदले किसी प्रकार का एहसान न लें * झूठे वादे न करें या झूठी जानकारी न दें * अपने कौशल को बढ़ा-चढ़ा कर न बताएं * किसी पर मदद न थोपें, और दखल या दबाव न दें * लोगों पर उनकी बातें बताने का दबाव न डालें * व्यक्ति की बात किसी और को न बताएं * किसी के व्यवहार या भावना से उसको न जाँचें |

**अच्छा संवाद: कहने एवं करने की चीज़ें (विश्व स्वास्थ्य संगठन, 2016)**

* बात करने के लिए शांत जगह खोजने का प्रयास करें और बाहरी व्यवधानों को कम करें
* ध्यान दें, धीरज रखें और शांत रहें
* यदि आपको मालूम हो तो तथ्यात्मक जानकारी दें। आप क्या जानते हैं, क्या नहीं जानते हैं इसके प्रति ईमानदार रहें
* जानकारी इस तरह से दें की व्यक्ति समझ सके- इसके सरल रखें
* इस बात को स्वीकार करें कि वे कैसा अनुभव कर रहें हैं और अपने जिस नुकसान या महत्वपूर्ण घटना को वे बता रहे हैं उसे स्वीकार करें
* निजता का सम्मान करें। व्यक्ति की बातों को गोपनीय रखे, विशेषकर तब जब वे अपनी निजी बातें आपको बताएं
* व्यक्ति की ताकत और उन्होंने स्वयं समस्या का सामना कैसे किया है उसे स्वीकार करें