

# Raport i statystyki opisowe z Infolinii: Polish Psychologists' Association COVID-19.

mgr Paulina Bagrowska, mgr Katarzyna Kuzemko, 07/2020

## Wprowadzenie

W styczniu 2020 roku Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) wydała komunikat, że epidemia wywołana nowym rodzajem koronawirusa SARS-CoV-2 jest istotnym zagrożeniem dla zdrowia ludzi na skalę ogólnoswiatową. W marcu 2020 roku organizacja zakomunikowała, iż status zagrożenia przybrał formę pandemii (WHO, 2020).

Pojawienie się wirusa wymagało wprowadzenia wielu nieoczekiwanych zmian i szeregu restrykcji, co w znacznym stopniu zaburzyło postrzeganie i funkcjonowanie świata, jaki znaliśmy. Ponieważ jest to kryzys występujący niezwykle rzadko, a sam wirus nie jest dobrze poznany, na próbę zostały wystawione naturalne zdolności adaptacyjne jednostek. Poczucie stresu mógł spotęgować fakt, że występującego zagrożenia nie można samodzielnie zatrzymać, przeciwstawić się mu ani od niego uciec.

W stanie ciągłego napięcia i aktywacji wobec zagrożenia mogą pojawić się lub pogłębić zaburzenia psychiczne, takie jak m.in. zaburzenia nastroju (depresja) i zaburzenia lękowe (ataki paniki, nerwice natręctw związane z higieną i sterylnością, objawy hipochondryczne przejawiające się m.in. nieustanną analizą kaszlu, kontrolowaniem temperatury ciała). Może się pojawić również wzmożona czujność, nadmierna pobudliwość, złość i agresja (Heitzman, 2020).

Ze względu na charakter pandemii, Polish Psychologists' Association, zrzeszające polskich psychologów i psychoterapeutów w Wielkiej Brytanii, zdecydowało się niezwłocznie uruchomić ogólnodostępne, nieodpłatne konsultacje psychologiczne online. W ramach infolinii PPA COVID-19 działającej poprzez komunikator Skype, darmową i profesjonalną pomoc mogły uzyskać wszystkie osoby, które szczególnie bardzo odczuły negatywne skutki występującej pandemii, lub od dawna zmagają się z różnorodnymi kryzysami życiowymi i które nasiliły się w obliczu obecnej, wyjątkowo trudnej sytuacji.

Konsultacje odbywały się w pełni anonimowo. Działania infolinii ogłaszane były na stronie internetowej PPA, mediach społecznościowych, tj. Facebook i Instagram, a także na oficjalnym profilu Ambasady Polskiej w Londynie. Wolontariusze PPA udzielali konsultacji według ustalonego harmonogramu, łącznie oferując 316 godzin, w terminie od 23 marca 2020r. do 31 maja 2020r.

Obserwacje trudności, z jakimi zgłaszali się klienci pozwoliły wskazać specyfikę problemów, z jakimi mierzą się polscy emigranci w Wielkiej Brytanii w dobie pandemii, co może istotnie pomóc dostosować najodpowiedniejsze metody wsparcia psychologicznego w walce z jej skutkami w przyszłości. Wstępnych analiz i opisu danych z infolinii dokonał zespół Department of Psychological Research Abroad (DOPRA), należący do organizacji PPA.

## Wyniki

### Dane demograficzne

Z darmowej infolinii skorzystało 28 osób, z czego ponad połowa poprosiła o kolejne spotkanie. Największa liczba interwencji udzielonych jednej osobie to 7 spotkań. Spośród wszystkich jednostek, aż 13 zdecydowało się rozpocząć terapię długoterminową i zostało skierowanych do psychologów lub psychoterapeutów działających w dziale Konsultacje Psychologiczne PPA. Znaczna większość osób korzystających z infolinii to kobiety (N=19), stanowiące 67.9%, pozostałe 32.1% to mężczyźni (N=9). Wiek klientów infolinii mieści się w przedziale od 22 do 56 lat, gdzie średnia wieku to 32 lata. Wszyscy użytkownicy (N=28) mieszkają na terenie Wielkiej Brytanii. Osoby te zapytane zostały również o stan cywilny i wykształcenie. Z raportu wynika, iż na infolinię zgłosiło się 10.7% (N=3) ludzi z wykształceniem podstawowym, 42.9% (N=12) z wykształceniem średnim, 17.9% (N=5) z wykształceniem wyższym a w przypadku pozostałych 28.6% (N=8) brakuje informacji o wykształceniu. 10 osób (35.75%) określiło swój stan cywilny jako „Wolny/a”, 4 osoby (14.3%) znajdują się w związku małżeńskim, 5 osób (17.9%) jest w związku partnerskim, 3 osoby (10.7%) są po rozwodzie, 1 osoba

(3.6%) to wdowa/wdowiec, pozostałe 17.9% użytkowników infolinii nie udzieliło informacji na temat stanu cywilnego. 50% (N=14) osób w momencie rozmowy z wolontariuszem było aktywnych zawodowo, 39.3% (N=11) od dłuższego czasu lub w wyniku ogłoszenia pandemii nie posiadało pracy, a w przypadku 10.7% (N=3) brakuje takiej informacji.

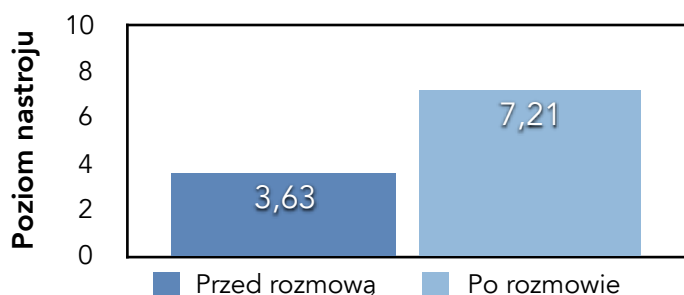
## Obszary zgłoszonych problemów

Podczas prowadzonych rozmów pojawiły się między innymi pytania o powód zgłoszenia się na infolinię. W 78.6% (N=22) przypadków problem, z którym zgłosili się użytkownicy nie dotyczył koronawirusa. Jedynie 6 osób (21.4%) zadeklarowało, iż szukanie pomocy wiązało się z nową sytuacją wywołaną ogłoszeniem pandemii lub wirus ten miał wpływ na pogorszenie się stanu już istniejących trudności. Przeważająca większość użytkowników infolinii (N=19, 67.9%) przyznała, iż niepokojące symptomy lub zdarzenia zaczęły pojawiać się przed pandemią. Porady, których dane osoby szukały, udało się zakwalifikować do czterech różnych kategorii: zdrowie psychiczne (N=19, 67.9%), związek romantyczny (N=5, 17.9%), rodzina (N=3, 10.7%) oraz praca (N=1, 3.6%).

## Efekt udzielonej pomocy

Zmierzony został również nastrój klientów przed i po rozmowie z wolontariuszami, gdzie poproszeni oni zostali o odpowiedź na skali od 1 do 10. Zapytanych zostało 19 osób (67.9%), w pozostałych przypadkach pytanie to zostało pominięte, co wynikać mogło ze specyfiki problemu, z którym zgłosił się klient lub chęcią zachowania szczególnej anonimowości. Średni współczynnik nastroju przed rozmową wyniósł 3.63, natomiast po rozmowie wynik ten wyniósł 7.21, co oznacza że średni poziom nastroju po rozmowie wzrósł o 3.58. Aż dla 22 osób (78.6%) rozmowa z wolontariuszem okazała się pomocna, 1 osoba (3.6%) uznała, że trudno powiedzieć, a w przypadku pozostałych 5 osób (17.9%) brakuje takiej informacji.

Poziom nastroju przed i po rozmowie



## Podsumowanie

Infolinia PPA COVID-19 powstała jako naturalny odruch organizacji, która na codzień pomaga dziesiątkom ludzi zmagających się z różnorodnymi trudnościami i kryzysami natury psychicznej. Od początku bieżącego roku do 15 czerwca 2020r., do działu Konsultacje Psychologiczne PPA zgłosiły się 62 osoby, w tym 46 kobiet i 16 mężczyzn. Wynik ten stanowi ponad 80% wszystkich osób, które zgłosiły się

do PPA w 2019 roku. Oznacza to, że zapotrzebowanie na pomoc psychologiczną wśród polskich emigrantów w Wielkiej Brytanii jest bardzo wysokie i ciągle wzrasta. Tworzenie dodatkowych inicjatyw, mających na celu zapewnienie wsparcia emocjonalnego osobom w kryzysie lub wskazanie innych możliwych form pomocy, jest więc zdecydowanie potrzebne - zwłaszcza teraz, w sytuacji niepewności, wzmożonego napięcia oraz nadmiernego stresu i osamotnienia.

Powyższe wyniki wyraźnie pokazują, iż większość osób zwróciła się o pomoc na infolinię z różnych powodów, które nie były bezpośrednio związane z wystąpieniem koronawirusa. Kontakt ten mógł wynikać zatem z możliwości otrzymania darmowej porady psychologicznej, utrzymania pełnej anonimowości lub ułatwionej dostępności skorzystania z pomocy, bez potrzeby umawiania się na spotkanie na konkretną godzinę. Powodów może być wiele, a każdy z nich stanowi ważną wskazówkę dla organizacji, co przyczyni się do zaplanowania oraz ułożenia strategii działania podobnych inicjatyw w przyszłości.

Z infolinii skorzystały osoby w różnym wieku, z różnym wykształceniem oraz stanem cywilnym. Pomimo zakwalifikowania problemów, z którymi zgłosiły się jednostki do jednej z czterech kategorii, każdy problem był inny i indywidualny, co wymagało sporej elastyczności i metod pracy. Bazując na powyższych danych, psychologowie i psychoterapeuci z PPA stanęli na wysokości zadania, oferując pomoc na najwyższym poziomie, co poskutkowało podwyższeniem poczucia nastroju u wielu osób, stanowiące cel rozpoczęcia danej inicjatywy.

Zebrane dane będą stanowiły podstawę do rozpoczęcia badań w zakresie zapotrzebowania na pomoc psychologiczną Polaków mieszkających w Wielkiej Brytanii, czym zajmie się Department of Psychological Research Abroad (DOPRA), należący do organizacji PPA.

## Bibliografia

1. Heitzman, J., (2020). Wpływ pandemii COVID-19 na zdrowie psychiczne. *Psychiatr. Pol.:* 54(2), str.187–198.
2. World Health Organization, (2020). *Zdrowie psychiczne i funkcjonowanie psychospołeczne podczas pandemii COVID-19.*

Kontakt: Paulina Bagrowska  
Email: [research.department@polishpsychologists.org](mailto:research.department@polishpsychologists.org)

All Rights Reserved

Copyright © Polish Psychologists' Association 2020