

## Pravidla komunikace – operátoři 1212:

1. Empatická komunikace. Lidi zasažení infekcí neudělali nic špatného, potřebují podporu, soucit a povzbuzení. Nástroje empatické komunikace jsou následující: V empatické komunikaci buďte neutrální, Nikdy **nevyslovujte souhlas či nesouhlas, neposuzujte**. I když už informaci či povzbuzení opakujete 100x, volající jí slyší poprvé. Součástí je:
  - a. Povzbuzování a objasňování: otevřené otázky, doptávání se na podrobnosti, např. „Jak se cítíte? Jak dlouho?“
  - b. Parafrázování (ukážete, že nasloucháte), např. „Pochopil jsem správně, že..?“
  - c. Zrcadlení pocitu, např. „slyším, že jste rozzlobený“
  - d. Ocenění, tedy pojmenování pozitivního jednání, např. „To jste se zachoval správně, že...“
2. Správné vyjadřování. Neoznačujte lidi s COVID-19 za „nakažené“, „případy“ nebo „oběti“. Nespojíte identitu člověka s nemocí. Mluvte o nich jako o lidech, kteří mají virus COVID-19, byli pozitivně testováni nebo jsou léčeni s COVID-19 nebo se uzdravují z virové nemoci COVID-19.
3. Komunikace se staršími lidmi, lidmi s kognitivním postižením. Tito lidé budou pravděpodobně v situaci spojené s infekcí koronavirem více ve stresu, úzkosti. Informace podávejte velmi jednoduše, klidně, zopakujte informaci, pokud je potřeba, případně je požádejte o shrnutí co bylo řečeno, aby bylo zřejmé, že vše bylo pochopeno. Mluvte s respektem a podporou, doptejte se, zda mají blízkou osobu a doporučte jim jí zkontaktovat. Zejména se doptejte, zda mají zásoby léků, které mají pravidelně užívat a doporučte, jak si je bezpečně zajistit.

V případě, že je volající rozrušen, v případě dotazů, jak pracovat se stresem, zhoršením psychického stavu:

Světová zdravotnická organizace doporučuje následující:

- Konstantní proud zpráv a informací o situaci ve vztahu ke koronaviru zvýší úzkost u každého. Nesledujte informace v médiích, na sociálních sítích, které vás zneklidňují – sledujte pouze jednu denně ověřené zdroje, kde zjistíte aktuální informace o vývoji situace a potřebných opatřeních, např. <https://koronavirus.mzcr.cz/>
- Kontaktujte co nejvíce přátele, známé, rodinu, pouze nahradte osobní kontakty telefonickými, emailem, přes sociální síť.
- Dodržujte běžnou rutinu a denní režim, jak to je jen možné. Najděte nové způsoby jak zůstat aktivní. Základem je dostatečný spánek, tělesná aktivita, zdravé jídlo. Tělesná aktivita, i prováděná doma, zvyšuje psychickou odolnost.
- Mít obavy v této době je úplně normální. Nepoužívejte alkohol ani jiné návykové látky ke zlepšení nálady – byť vám přechodně uleví, dlouhodobě zhorší váš psychický stav. Místo toho hledejte strukturované aktivity, které Vás těší, či v minulosti těšili (vaření, šití, drobné domácí opravy, s dětmi deskové hry atd.).

Co dělat v kontaktu s osobou vykazující známky závažné psychické nepohody  
– zde by měl být filtr na tým MZ, ke již zdravotníky proškolíme a vybavíme  
dalšími kontakty na odborníky.

Příp. jde operátory vybavit alespoň kontaktem na linku důvěry (nejde však o  
zdravotníky) <http://www.krizova-pomoc.cz/kontakty/seznam-linek-duvery-pro-celou-populaci/>