

KRÍZOVÁ INTERVENČIA V HOVORE NA LINKE TIESŇOVÉHO VOLANIA

MEKA

Brno február 2013

**PhDr. Magda Krasulová
PhDr. Kamila Varjassyová**

Krízová intervencia na čísle 155

- **prežívanie volajúcich je sprevádzané silnými emóciami- strachom, obavami, panikou, zúfalstvom aj agresivitou a aroganciou**
- **požadované komunikačné zručnosti, empatia, prosociálne správanie, povzbudenie, emočná opora - prvky krízovej intervencie**

Január 2012

- policajti volajú na tiesňovú linku 155
- v lesíku - v stane našli samú bezdomovkyňu,
začína rodiť
- chcú jej pomôcť, potrebujú odborné rady
- zdravotnícka operátorka poskytuje telefonickú
asistenciu pri pôrode do príchodu RLP

Okolnosti, ktoré situáciu robia kritickou

- ✘ Moment prekvapenia – „novosť situácie“**
- ✘ Rýchlo sa vyvíjajúca a meniacia situácia**
- ✘ Nedostatok informácií**
- ✘ Problematická spolupráca s pacientkou**
- ✘ Vykonávanie viacerých činností súčasne**
- ✘ Časová tieseň**
- ✘ Vysoké emocionálne napätie zainteresovaných**

VÝHODA Z PLYNUTIA ČASU

Normálna
úroveň
fungovania
organizmu

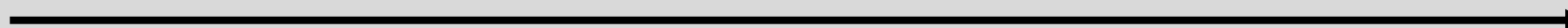


EMOCIONALITA



RACIONÁLNOŠŤ

ČAS



VEDENIE HOVORU - ČO ROBIŤ?

- Presné vyjadrenia, primeraný slovník
- Aktívneho počúvania
- Prieskumné otázky
- Povzbudenie, empatia
- Sprevádzanie procesom - informovanie
- Zadávanie ľahko splniteľných inštrukcií
- Práca s reflexiou času



ČO NEROBIŤ?

- **Nedávať zmnožené otázky**
 - nevzniknú dezinformácie z prepočutia,
 - nerastie stres
 - nevzniká neporozumenie
- **Nepreskakovať z jednej témy do druhej**
 - zachovať tzv. vedenie v hovore
 - nestratiť cieľ
- **Nereagovať emočne a osobne**

Mestskí policajti po skončení hovoru a odovzdaní pacientky RLP zhodne konštatovali: „Išlo nám to, lebo nám pani doktorka dobre radila...“

Zdravotnícky operátor na linke tiesňového volania

- Byť profesionálom znamená mať vysokú úroveň odborných vedomostí
- Bohaté praktické skúsenosti
- Požadované osobnostné vlastnosti.



OPERAČNÉ STREDISKO ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Odborná publikácia:

2 KOMUNIKÁCIA NA LTV

Mgr. Martina Dašková

„Špecifiká komunikácie na LTV“

3 AŠERTIVITA V PODMIENKACH
TIESŇOVÝCH VOLANÍ

Mgr. Andrea Rišňovská, MPH



OPERAČNÉ STREDISKO ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ SLUŽBY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

4 KRÍZOVÁ INTERVENCIA V HOVORE

Mgr. Soňa Bertoková

Martina DAŠKOVÁ, Kamila VARJASSYOVÁ a kol.

**ŠPECIFIKÁ KOMUNIKÁCIE
NA LINKE TIESŇOVÉHO VOLANIA**



Bratislava 2012

6 SUICIDÁLNY VOLAJÚCI NA LTV

PhDr. Magda Krasulová

7 AGRESÍVNY VOLAJÚCI NA LTV

PhDr. Ján Delinčák

9 TÝRANÉ OSOBY NA LTV

Mgr. Andrea Husárová

11 VOLAJÚCI - DROGOVO ZÁVISLÝ

PhDr. Kamila Varjassyová

12 PSYCHIATRICKÝ PACIENT NA LTV

PhDr. Ivana Havadejová

ĎAKUJEM ZA POZORNOSŤ

PhDr. Kamila Varjassyová
kamila.varjassyova@emergency-slovakia.sk

PhDr. Magda Krasulová
magdalena.krasulova@emergency-slovakia.sk