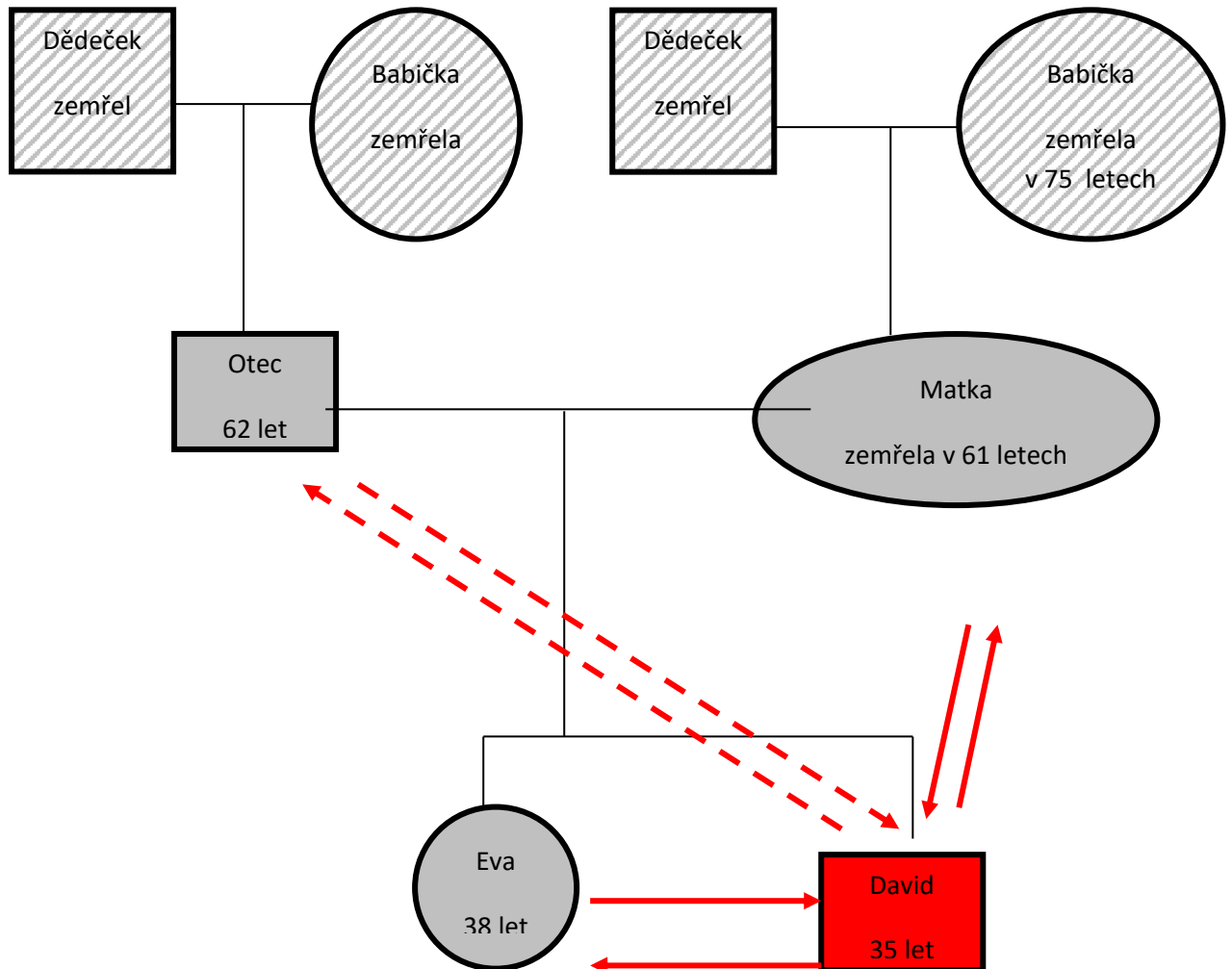
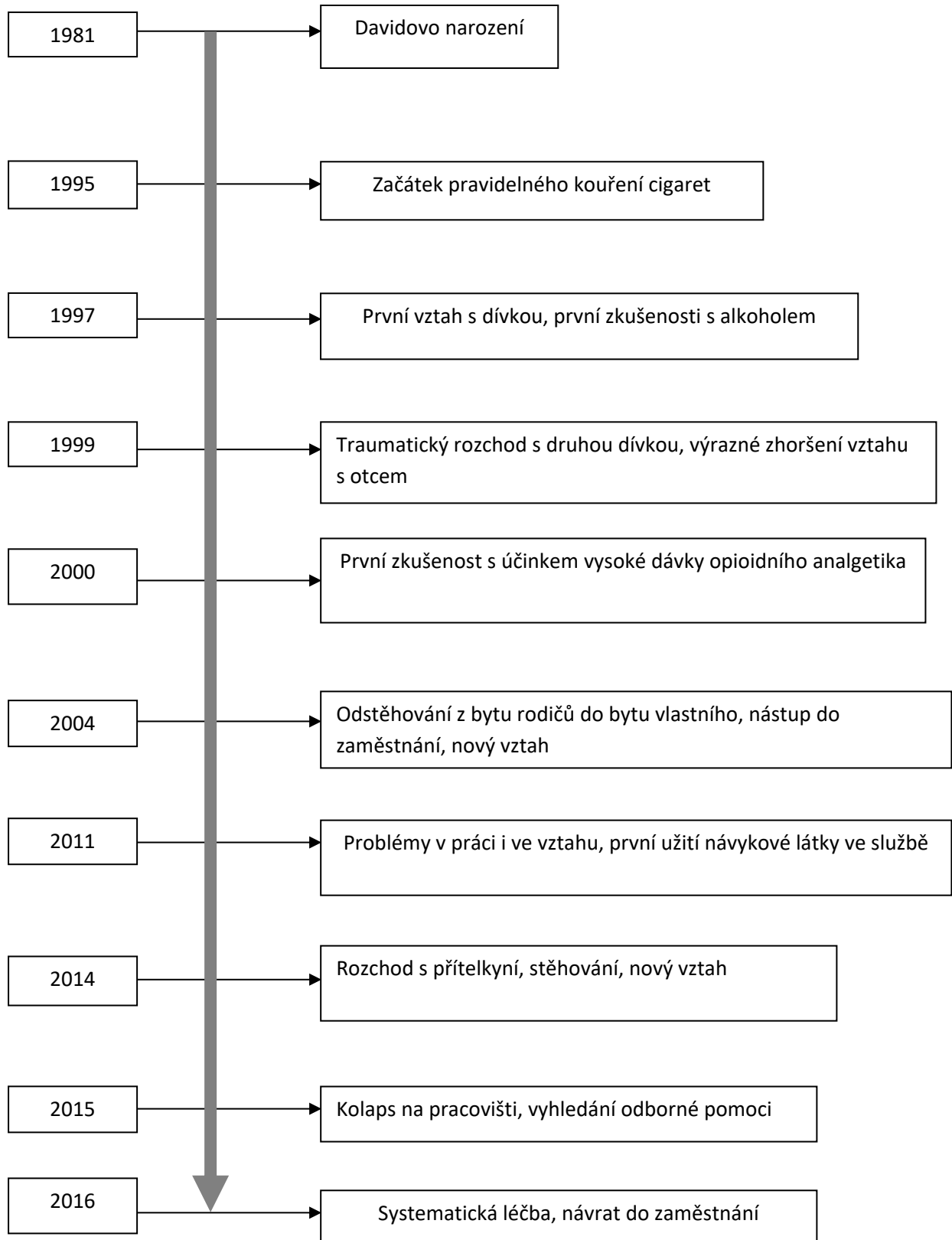


Třigenerační genogram



Genogram – červeně jsou znázorněny vztahy Davida jako indexovaného klienta k ostatním členům rodiny. Přerušované čáry značí konfliktní vztah.

Časová osa



Všechny tři jsem nikdy (běžně) používám / nebo vůbec nepoužívám (nebo používám jen málokdy) nikdy ...

1) ... snažím se soustředit při myšlenkách na něco jiného	0	1	2	3	4
2) ... věnuji si, že se nemohu vydat s mým	0	1	2	3	4
3) ... snažím se, aby mě při řešení problémů neobtěžoval	0	1	2	3	4
4) ... čím se nejvíce zabývám	0	1	2	3	4
5) ... věnuji si, že si nemám co vybrat	0	1	2	3	4
6) ... nemohu dlouhou dobu myslit na nic jiného	0	1	2	3	4
7) ... pít se, co jsem už zanechal (spánek)	0	1	2	3	4
8) ... používám přehradu své duše jasně	0	1	2	3	4
9) ... chci se mít od toho ušetřit	0	1	2	3	4
10) ... věnuji si, že to vyčerpá	0	1	2	3	4
11) ... přemýšlím, jak se přede mnou do podobné situace	0	1	2	3	4
12) ... vzpomínám se s tím, jaký jsem byl	0	1	2	3	4
13) ... snažím se udělat si nějaký další úkol	0	1	2	3	4
14) ... přemýšlím, jaká je moje budoucnost	0	1	2	3	4
15) ... používám větu "nebo, jak bych měl/pomoc"	0	1	2	3	4
16) ... čím si něco odložím k jítu, nebo co mám opouštět	0	1	2	3	4
17) ... jak o tom znovu a znovu přemýšlím	0	1	2	3	4
18) ... věnuji si "co vyjde z toho"	0	1	2	3	4
19) ... mám špatně spánek	0	1	2	3	4
20) ... věnuji si "musím se zabít"	0	1	2	3	4
21) ... věnuji si, že si přehodím všechny věci, včetně záležitostí	0	1	2	3	4
22) ... přemýšlím se zabývám všemi věcmi, které jsem měl/pomoc	0	1	2	3	4
23) ... mám špatně spánek	0	1	2	3	4
24) ... jsem si jistý, že se odložím (nebo)	0	1	2	3	4
25) ... používám se na nějaký jiný den	0	1	2	3	4
26) ... používám si "nemám se odrazit"	0	1	2	3	4
27) ... musím o tom s někým mluvit	0	1	2	3	4

DOTAZNÍK
SVF 78

Wilhelm Janka, Gisela Endmannová

Jméno:
 Uk:
 Povolání:
 Datum:

Pokyny ke zpracování dotazníku:
 Každou otázku buď vyberte "ano", "nebo", "nebo nikdy" nebo "nebo nikdy".
 Pokud je otázka s výběrem "ano", "nebo", "nebo nikdy" nebo "nebo nikdy",
 označte odpověď příslušným písmenem (A, B, C, D) nebo křížkem (X).

ANO:
 NEBO:
 NEBO NIKDY:
 NEBO NIKDY:

Nezapomínejte, že každý z uvedených otázek a je třeba se přiznat, aby k výsledku
 bylo možné vyhodnotit.
 Pokud jste odpověděli na všechny otázky, můžete si ověřit, jak dobře jste se
 vyrovnali s tím, co jste se snažili vyřešit.

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V situaci kdy jsem někdo (příbuzný, přítel, kolega) / nebo někdo (rodinný, přítel, kolega) / nebo vyznající z mého ...									
558 ... ujasním si, že je v mých silách situaci zvládnout	0	1	2	3	4	5	6	7	8
56 ... myslím si, že na tom opravdu záleží velmi	0	1	2	3	4	5	6	7	8
57 ... potřebuji k tomu nějaký nástroj, nástroj je třeba	0	1	2	3	4	5	6	7	8
58 ... snažím se zorganizovat své chování	0	1	2	3	4	5	6	7	8
59 ... pokouším se zorganizovat se ve vhodné situaci	0	1	2	3	4	5	6	7	8
60 ... v myšlenkách si představuji situaci a zrovna představím	0	1	2	3	4	5	6	7	8
61 ... dovedu se v dané situaci vyrovnat	0	1	2	3	4	5	6	7	8
62 ... řeknu si „dovíte-li se s tím vyrovnat“	0	1	2	3	4	5	6	7	8
63 ... přemýšlím se zasměním události společně s ostatními	0	1	2	3	4	5	6	7	8
64 ... doháním na to, aby přišel k takovému stavu, vzhledem k tomu, jak se cítím	0	1	2	3	4	5	6	7	8
65 ... hledám něco, co by mě uspokojilo	0	1	2	3	4	5	6	7	8
66 ... snažím se od toho odpoutat pozornost	0	1	2	3	4	5	6	7	8
67 ... hledám větu, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
68 ... snažím se s někým o problému hovořit	0	1	2	3	4	5	6	7	8
69 ... snažím se jak nejlépe situaci vyřešit na tuto situaci	0	1	2	3	4	5	6	7	8
70 ... myslím si, že k tomu rozhodně nic není	0	1	2	3	4	5	6	7	8
71 ... říknu si, že se s tím vyrovnám	0	1	2	3	4	5	6	7	8
72 ... snažím se najít důvod, proč se tak cítím	0	1	2	3	4	5	6	7	8
73 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
74 ... snažím se od toho odpoutat	0	1	2	3	4	5	6	7	8
75 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
76 ... snažím se přemýšlet s úmyslnou důvěrou, která k situaci vede	0	1	2	3	4	5	6	7	8
77 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
78 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V situaci kdy jsem někdo (příbuzný, přítel, kolega) / nebo někdo (rodinný, přítel, kolega) / nebo vyznající z mého ...									
288 ... přemýšlím, proč se cítím takto	0	1	2	3	4	5	6	7	8
289 ... snažím se, abych od ní/ho odšel/la	0	1	2	3	4	5	6	7	8
30 ... jsem si jistý, že nejsem tak zvláštní/já jsem druhý	0	1	2	3	4	5	6	7	8
31 ... snažím se jak to nejvíce ještě dále	0	1	2	3	4	5	6	7	8
32 ... dovedu se vyrovnat, což mě od toho odlehčí	0	1	2	3	4	5	6	7	8
33 ... ujasním si, že se přitom cítím takto	0	1	2	3	4	5	6	7	8
34 ... snažím se přemýšlet nad touto situací	0	1	2	3	4	5	6	7	8
35 ... říknu si, že je to normální	0	1	2	3	4	5	6	7	8
36 ... říknu si, že bych to tak snadno neudělal	0	1	2	3	4	5	6	7	8
37 ... dovedu se vyrovnat	0	1	2	3	4	5	6	7	8
38 ... říknu si: „všechno je v mých silách zvládnout“	0	1	2	3	4	5	6	7	8
39 ... snažím se, abych se od toho odpoutal	0	1	2	3	4	5	6	7	8
40 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
41 ... snažím se, abych z této situace co nejrychleji vyšel	0	1	2	3	4	5	6	7	8
42 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
43 ... snažím se přemýšlet s úmyslnou důvěrou, která k situaci vede	0	1	2	3	4	5	6	7	8
44 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
45 ... snažím se od toho odpoutat	0	1	2	3	4	5	6	7	8
46 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
47 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
48 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
49 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
50 ... snažím se od toho odpoutat	0	1	2	3	4	5	6	7	8
51 ... říknu si, že to rozhodně není moje chyba	0	1	2	3	4	5	6	7	8
52 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
53 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8
54 ... snažím se najít nějakou věc, která by mě uklidnila	0	1	2	3	4	5	6	7	8

Příloha č. 4 – Dotazník AUDIT

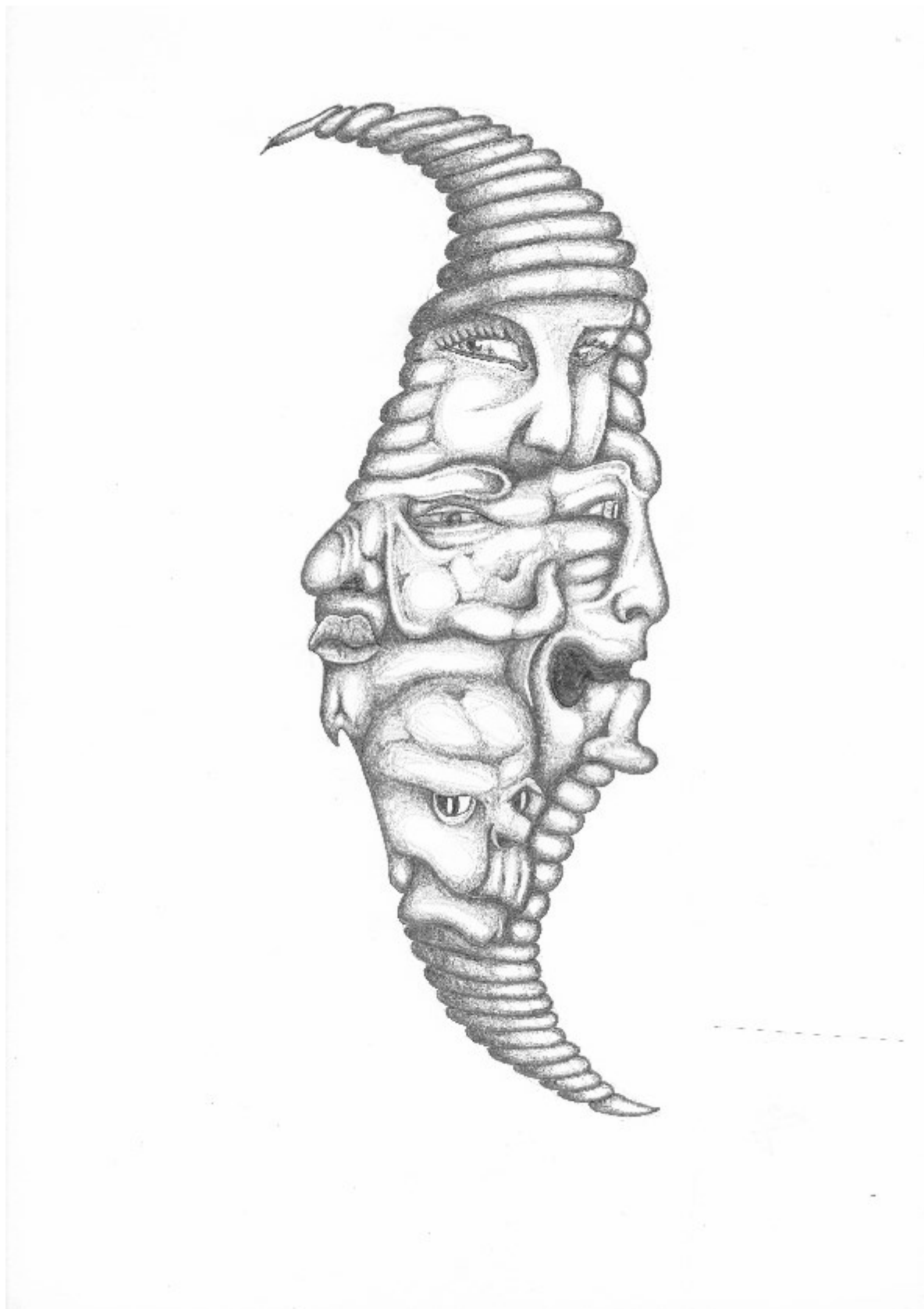
Dotazník AUDIT:
 Užívání alkoholu může mít vliv na Vaše zdraví a může také ovlivňovat účinky některých léků, proto považujeme za důležité zaprpt se Vás na Vaše zvyklostí pokud jde o pití alkoholu. Vaše odpovědi jsou považovány za důvěrné informace, prosíme Vás proto o upřímné odpovědi. U každé otázky zaškrtněte možnost, která nejvíce vystihuje Vaši odpověď.

Demografické informace (neuvádějte, prosím, jméno):

Pohlaví: muž Žena Věk: 45 let Dokončené vzdělání: 105

Současné zaměstnání:

Otázky	0	1	2	3	4	Score
1. Jak často se napijete nějakého alkoholického nápoje?	Nikdy	Jednou měsíčně nebo méně často	Dva- až čtyřikrát měsíčně	<u>Dva- až třikrát týdně</u>	Čtyřikrát nebo vícekrát týdně	
2. Kolik sklenic alkoholického nápoje si dáte v typický den, kdy něco píte? (označte počet sklenic alkoholického nápoje)	1 nebo 2	3 nebo 4	<u>5 nebo 6</u>	7 nebo 8	10 nebo více	
3. Jak často vypijete šest nebo více sklenic alkoholického nápoje při jedné příležitosti?	Nikdy	Méně než jednou měsíčně	Každý měsíc	<u>Každý týden</u>	Denně nebo téměř denně	
4. Jak často během posledního roku jste zjistil/a, že nejste schopen/schopna přestat pít, jakmile začnete?	Nikdy	Méně než jednou měsíčně	Každý měsíc	<u>Každý týden</u>	Denně nebo téměř denně	
5. Jak často během posledního roku jste nebyl/a kvůli půl schopen/schopna udělat to, co se od vás normálně očekávalo?	Nikdy	<u>Méně než jednou měsíčně</u>	Každý měsíc	Každý týden	Denně nebo téměř denně	
6. Jak často během posledního roku jste se potřeboval/a napít hned ráno, abyste se dostal do formy po nactémém pití předešlý den?	Nikdy	<u>Méně než jednou měsíčně</u>	Každý měsíc	Každý týden	Denně nebo téměř denně	
7. Jak často během posledního roku jste měl/a pocit výmy nebo výčitek svědomí po pití?	Nikdy	Méně než jednou měsíčně	Každý měsíc	<u>Každý týden</u>	Denně nebo téměř denně	
8. Jak často se během posledního roku stalo, že jste si nebyl/a schopen/schopna vzpomenout, co se stalo předešlý den večer, protože jste pil/a?	Nikdy	<u>Méně než jednou měsíčně</u>	Každý měsíc	Každý týden	Denně nebo téměř denně	
9. Utrpěl/a jste vy nebo někdo jiný úraz v důsledku vašeho pití?	Ne		Ano, ale ne v posledním roce		<u>Ano, během posledního roku</u>	
10. Měl někdo z vašich příbuzných nebo přátel nebo lékař výhrady kvůli vašemu pití nebo Vám doporučoval s pitím přestat?	Ne		Ano, ale ne v posledním roce		<u>Ano, během posledního roku</u>	
					Celkem	



A květinám stroma v prázdném
pouze a tak nemám
křím jin, než jsem křívám
dřívě než jsem pělím, rovněž mám
a jsem strom.

9. 4.

Přidám ještě několik
věteček píně.

Byl bych rád, kdyby
abychom mohli vidět tyhle
ať je to skutečně podstatné.
Je to ještě dále, že
pouze díky se může stát
že jsou různé.

9. 4.

Nežádám se křít, nechtím
se ostižet, jsem si jistý
křívám. Je to křívám.

Doty, tohým křívám
ať je to, ale křívám
dřívě, rovněž jsem křívám.
křívám rovněž jsem křívám
ať je to, ale křívám ať je to,
že jsem křívám křívám,
křívám je to, ale křívám
křívám křívám.

9. 4.

Křívám je křívám, ale
nežádám se křívám křívám,
křívám křívám křívám křívám,
křívám ať je to křívám,
křívám křívám křívám křívám,
křívám křívám křívám křívám,
křívám křívám křívám křívám,
křívám křívám křívám křívám,
křívám křívám křívám křívám.

KDO SLUŽBU ORGANIZUJE?

Záštita a podpora SPIS poskytl Asociace zdravotnických záchranářských služeb ČR.

Za celou službu zodpovídají odborní garanti (kliničtí psychologové s úrovní ve zdravotnictví, kteří prošli stejným výcvikem jako všechny osoby zapojené v systému, garanti@spiscr.info

V jednotlivých krajích jsou tzv. krajsí koordinátoři. Ti zajišťují dostupnost péče a organizují činnost S-ITS na svěřeném území.

KDYŽ CHCI ZŮSTAT ANONYMNÍ...

O obsahu uskutečněného setkání zanechá návštěvnické karty ani telefonní záznam zprávu nedobývá.

SPIS ZARUČUJE:

- Profesionální přístup.
- Měřítkost a diskretnost.
- Bezpečné prostředí pro sdělování.
- Přizpůsobení se potřebám uživatelů.

KOHO POŽÁDAT O TUTO SLUŽBU?

- Klerikální úřady ve výšším okolí.
- Peers nebo krajského koordinátora na webových stránkách www.spiscr.info/cs/kontakty/t1002/
- Praha uvedeného níže.

KONTAKT NA PEERA



S NÁROČNOU PROFESNÍ ZKUŠENOSTÍ NEMUSÍTE ZŮSTÁVAT SAMI!



Zdravotníci pracovníci jsou jako bůžci na dlouhých tratích. Chceme-li, aby běželi cobře a nepadli na trati vysloním, musíme se o ně starat.

www.spiscr.info

SPIS je s užba orientovaná na podporu všech zdravotníků, kteří prožívají profesně náročnou a někdy i nadlimitně záležkovou situaci.

Systém zahrnuje jak poskytování inter-venčních služeb, tak preventivní opatření – informuje a provádí edukaci vlnedných s.rategie při záležkovém stresu.

CO PROGRAM NABÍZÍ?

- Pomáhá obnovit duševní rovnováhu u ožroží nadlimitní profesní situace.
- Máde k pochopení reakce na nadlimitní záležkovost.
- Podporuje hledání vlastních zdrojů záležkoví psychologické záležkovy.
- Slouží jako prevence vzniku a rozvoje:
 - syndromu profesního vyčerpání,
 - závislosti na psychotropních lékách,
 - posttraumatické stresové poruchy,
 - psychosomatických onemocnění.
- Službu získá uřadník u s.rhání.

V systému jsou zapojení vyškolení peeri, klinič psychologové a oých s.rh, kteří mají pracovní zkušenosti s nadlimitními situacemi a jejich záležkovím.

Služba je pro užvatel, který jí vyhledá, dostupná.

KDO JE TO PEER?

Peer je profesní kolega, tedy např. lékař, zdravotnický záchranář, záchranář sestry, operátor nebo řidič záchranář, který absolvoval specifický výcvik a získal dovednosti pro poskytování pomoci při záležkoví psychologicky náročných profesních situacích.

V případě potřeby je k dispozici svým kolegům s kolektivem zdravotníků.

ZDRAVOTNÍCI JSOU PROFESIONÁLOVÉ, PROČ POTŘEBUJÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ PODPORU?

Zdravotníci jsou také jerní lidé, a tole na ně mohou dopadat vlivy různých traumatických událostí stejně, jako na přímou záležkovou.

Nesou-li si tato neakumulovaná traumata dále životem, může se u nich plžně rozvíjet syndrom vyčerpání, což může vést až k opo-tyčení a oškesání těch, kterým pomáhají.

Úkolem této péče je prožité události uzavřít, aby se nevyvíjely v situacích, kdy budou komplikovat práci.



JAK PROBIHAJÍ INTERVENCE?

- Individuální – pouze s peerem.
- Skupinové – účastní se členové týmu, kteří prošli radlimitní profesní situací.

CO MUŽE BYT NADLIMITNÍ UDÁLOST NEBO SITUACE?

- Úmrtí nebo zranění členů týmu.
- Sebevražda kolegy nebo ukus u ní.
- Chročení vlastního žívota či zdravotí.
- Naloučkově záchranář kolegy.
- Hromadná neštěstí.
- Kontakt s oěbni a pozůstatky.
- Narozkovy pokus o záležkovu pacienta.
- Zasažení umřím nebo poraněním dítěte.
- Událost a velkou pozmořti medii.
- Jakákoli jiná událost, které mají přití silný dobov...

Zdravotník má právo na péči o své oškesní zdrovi, což odbořuje i zákon č. 374/2011 Sb., pomáhař č. 6, ocs. o.



Intoxikace drogou v parku u jedné z fakultních nemocnic v Praze

(přepis reálného hovoru)

Úvod

Při každém hovoru by si měl operátor představit, jaká je asi situace na místě. Velmi výrazně mu to pomůže vžít se do role volajícího a optimalizovat tak kladené otázky. Je třeba přistupovat k volajícímu jako k rovnocennému partnerovi, nepodceňovat jeho názor, nesnažit se jej kárat a obecně poučovat. Je na místě dát najevo, že operátor rozumí, kde je problém, v čem volající potřebuje pomoci.

Obecný postup při příjmu tísňové výzvy je v základní rovině veden takto:

- zjištění informace o telefonním čísle volajícího (zobrazuje se většinou automaticky)
- adresa události (město, ulice, číslo domu, patro/event. rodinný dům), v terénu orient. body, kilometr dálnice, směr atd.
- příjmení pacienta, jméno, rok narození (nebo rozlišení muž-žena, dítě, přibližný věk)
- klasifikace události (např. dušnost, bezvědomí, popáleniny, alergie, úraz elektrickým proudem, dopravní nehoda, pád z výše, intoxikace, porod, CMP, křeče, atd.)
- indikace + priorita (stupeň naléhavosti) – řídí se předcházející klasifikací, jde o výběr typu zasahující posádky - zda na místo vyjede RZP, nebo RLP + RZP, event. pouze RLP (exitus, negativní revers, úřední výkon), zásah LZS

Známkou profesionality je pozitivní, klidný, věcný přístup. Komunikace by měla za všech okolností probíhat vstřícně a klidně. Rozrušení volajícího je třeba tolerovat, úkolem operátora je snažit se volajícího uklidnit, nikoliv prudkou reakcí budovat komunikační bariéru. Je vhodné snažit se najít s volajícím společnou řeč, nabídnout mu vstřícné řešení, které je reálně proveditelné. Není-li možné splnit očekávání volajícího, srozumitelně mu vysvětlíme důvody a nabídneme dostupné řešení.

V případě, že se situace z jakéhokoliv důvodu dostává mimo zónu racionálního uvažování a jednání, je nanejvýš žádoucí zabránit další eskalaci napětí, které hrozí závažným komunikačním problémem.

Jedním z neúčinnějších způsobů, jak získat odpověď na nutnou otázku nebo jak přimět volajícího k provedení určité činnosti, je metoda opakování jednoduchých vět – jedná se zde o praktické využití asertivní techniky „poškozená gramofonová deska“. Klidně, ale důrazně opakujeme příslušnou otázku/pokyn.

Příklad:

V = volající (svědek události, kamarád postiženého)

D = dispečerka Zdravotnické záchranné služby (operátorka tísňové linky 155)

Situace: Na základě informací z předchozí části hovoru susp. intoxikace drogou při i. v. podání

D: Pane, říkal jste, že kamarád leží na zádech - podívejte se mu na hrudník a řekněte mi, jestli vidíte nádech a výdech, jestli se mu zvedá hrudník – říkejte mi vždy slovo „TEĎ“, když uvidíte nádech, alespoň 5x za sebou! To je teď nejdůležitější.

V: Já nevím, asi ne, já nejsem doktor!

D: (důrazně) Pane, prosím, je to důležité, dýchací pohyby hrudníku jistě uvidíte, nebojte se, zkuste to a dobře se podívejte, musíme se snažit vašemu kamarádovi pomoci, potřebuje to.

V: (křičí, je velmi rozrušený) ... já nevím, pořád nereaguje a je hrozně bledej!

D: Pane, dýchá ten člověk?

V: Prosím vás neptejte se, jede sem teda někdo?!

D: Sanitka je na cestě, podívejte se mu na hrudník, podívejte se mu na hrudník a řekněte mi, jestli vidíte nádech!

V: On je nějaký modřej! Kde je sakra ta sanitka, poslala jste sem někoho?!

D: Pokud je modrý v obličejí, tak zřejmě nedýchá – řeknu vám, jak zatím pomůžeme. Klekněte si ze strany k hrudníku pacienta, mírně mu zakloňte hlavu, aby měl volné dýchací cesty a opřete se oběma rukama o prostředek jeho hrudníku, doprostřed mezi prsa. Své ruce propněte

v loktech a stlačujte do hloubky asi 5-6- centimetrů. Frekvence ted' – ted' – ted' (dispečerka názorně naznačuje tempo srdeční masáže). Udělejte asi 5 stlačení a na chvíli přestaňte. Ted' se znovu podívejte na hrudník – dýchá už?

V: ... jo, ted' se asi nadechl! A pohnul rukama...

D: Skvěle, jste moc šikovný, nebojte se, to zvládneme - dívejte se a vždy řekněte „TED'“ při nádechu.

V: Počkejte - ... ted'... ted'... ted'... ted'...

D: Výborně, to znamená, že už dýchá - pomalu, ale docela pravidelně, v tom případě ted' není nutná žádná vaše další pomoc, zůstanu s vámi na lince do příjezdu sanitky, je v tuto chvíli tři ulice od vás, hlídejte prosím stále až do příjezdu záchranářů pravidelnost dýchání a barvu v obličeji, pokud by se vám zdálo, že se jakkoliv mění, hned mi to řekněte... atd.

V závěru hovoru dispečerka volajícího znovu chválí a děkuje za velmi dobrou spolupráci.

Závěr zásahu: *po příjezdu posádek RZP a RLP (tísňová výzva ZOS: klasifikace „bezvědomí, nedýchá – susp. intoxikace neznámou látkou“ => indikace RLP+RZP) pacient již částečně při vědomí, spontánní ventilace. Vyšetřen, podán Intrenon (Naloxon) 0,4 mg i. v. ke zvládnutí stavu a respiračního útlumu po podání opiátu. Pacient následně vyjadřuje přání odejít, po rozhovoru se zasahující lékařkou však akceptuje její doporučení a je transportován na metabolickou jednotku k observaci a další péči.*

Výše popsanou technikou lze zpravidla s velkým úspěchem dosáhnout cíle při současném plném využití možnosti ignorovat veškeré argumenty, výpady a doprovodné komentáře protistrany. I excitovaný volající si touto cestou nakonec uvědomí, co od něj potřebujeme.

Ze strany operátorek je hlavní a prvořadé získat údaje potřebné k výjezdu posádky ZZS a vedení úkonů první pomoci na místě, tzn. za každou cenu udržet volajícího na lince. Jakkoliv neadekvátní, hrubé a vulgární jednání ze strany volajícího je třeba na rozdíl od běžné „civilní“ situace ponechat bez reakce - v zájmu zajištění potřebného rozsahu péče o postiženého. Pokud jsou již všechny potřebné informace a úkony zajištěny, lze hovor ukončit.

Je nutné zvládnout stres a naučit se agresivní, hrubé a vulgární výpady nevstřebávat, přestože to často není lehké, někdy dokonce téměř nemožné. V rámci komunikace na tísňové

lince je práce se stresem volajícího svědka události a zároveň i stresem vlastním součástí převládající části hovorů. Efekt však musí být vždy směřován ve prospěch postiženého na místě neštěstí – nikoliv ve prospěch vlastní pozice nebo sebevědomí operátorky, ať už osobní, nebo profesní.

K osobnímu setkání operátora tísňové linky a volajícího prakticky nikdy nedochází. O to více bychom měli dbát na etický, lidský přístup a empatii – mají stejný význam, jako ty nejlepší odborné instrukce.