

**PRIPOROČILA ZA PODPORNO KOMUNICIRANJE Z OSEBAMI, KI SO  
ZARADI SUMA NA OKUŽBO ALI POTRJENE OKUŽBE S SARS CoV-2 V  
IZOLACIJI ALI KARANTENI**

Pripravili: Saška Roškar, Helena Jeriček Klanšček, Alenka Tančič Grum, Maja Roškar,  
Špela Selak, Matej Vinko;  
vsi z Nacionalnega inštituta za javno zdravje  
(besedilo ni lektorirano)

Ljubljana, april 2021

Situacija, ki smo ji izpostavljeni, predstavlja velik izziv za vse. Tudi (oziroma predvsem) za vas, ki prihajate v stik z osebami, ki so zaradi suma na okužbo ali potrjene okužbe s SARS CoV-2 (v nadaljevanju koronavirusom) v izolaciji ali karanteni. To je lahko vir napora in stresa, ki lahko načne vaše zdravje. Zato ves čas delovanja najprej (po)skrbite za svoje umirjeno in dobro počutje, tako telesno kot tudi duševno. S tem boste naredili nekaj dobrega zase, hkrati pa boste tudi boljša opora osebam, s katerimi govorite.

V nadaljevanju je predstavljenih nekaj informacij in usmeritev, ki bodo v pomoč pri pogovoru z osebami, ki so zaradi suma na okužbo ali potrjene okužbe v izolaciji ali karanteni ter se lahko soočajo z različnimi (duševnimi) stiskami. Če med pogovorom opazite, da oseba potrebuje poglobljeno psihološko podporo/pomoč, oz. če se ne čutite (več) dovolj kompetentne, da bi nadaljevali tak pogovor, osebo preusmerite na ustrezne vire pomoči (navedeno na koncu besedila).

## Splošne informacije

- Osebe, s katerimi prihajate v stik, so v trenutni situaciji lahko bolj vznemirjene, ker je situacija neobičajna.
- Ljudje se različno odzivamo na stresne situacije. Posameznikov odziv je odvisen od osebnostnih značilnosti, izkušenj, socialnih in ekonomskih resursov, virov podpore v okolju.
- Med običajne odzive na stresno situacijo lahko spadajo: strah in zaskrbljenost za lastno zdravje in zdravje naših bližnjih, spremenjen način prehranjevanja, težave s spanjem, poslabšanje obstoječih kroničnih stanj, prekomerna raba alkohola, tobaka in drugih psihoaktivnih snovi.
- V povezavi s koronavirusom in ukrepi izolacije/karantene imajo ljudje običajno naslednje strahove:
  - o Strah pred okužbo in pred zapleti pri (morebitni) okužbi,
  - o Skrb za družinske člane, strah, da bi se okužil kdo od njih, strah in zaskrbljenost, da so jih/ali jih bodo morda okužili prav oni,
  - o Strah pred posledicami na delovnem mestu/finančnimi težavami,
  - o Strah pred stigmo.
- Določene ciljne skupine, kot so osebe z duševnimi motnjami, otroci, starejši, osebe s kroničnimi obolenji, se lahko bolj intenzivno odzovejo na nastalo situacijo.
- Soočamo pa se tudi že z nekaterimi posledicami epidemije, kot so stiske, povezane z izgubo službe, spremenjeno partnersko/družinsko dinamiko in morebitnimi razvezami, spremenjenim načinom šolanja, izolacijo in osamljenostjo v primeru odrejene karantene ipd.

## Konkretne usmeritve za pogovor

Okužba z virusom, odločba o karanteni oziroma celotna situacija, povezana s pandemijo koronavirusne bolezni (COVID-19) in njene posledice lahko pri marsikomu vzbudijo občutke zaskrbljenosti, tesnobe, povzročijo duševno stisko. To se lahko odrazi takoj ali z zamikom, lahko pa je prisotna stiska že od prej.

Ko govorite z osebo, ki je zaradi suma na okužbo ali potrjene okužbe v izolaciji ali karanteni, ji lahko nudite podporo v skladu s spodnjimi usmeritvami.

- Med klicem govorite z umirjenim glasom in pozitivnim tonom, ki izraža odprtost, razumevanje in upanje.
- Pozanimajte se, kaj klicalcu predstavlja največjo stisko oziroma težavo.
- Osebo poskušajte pomiriti. Sprejmite in ne obsojajte posameznikove čustvene reakcije, tudi, če se vam zdi pretirana. Podcenjevanje ali zmanjševanje pomena posameznikove stiske ne pomaga, prav tako ne pomaga instant tolažba v smislu »Vse bo v redu.«, »Ni tako hudo.«.
  - o Osebi omogočite, da o svoji stiski, o svojih strahovih spregovori. Poslušajte in ne prekinjajte.
  - o Pomirite osebo. Sporočite ji, da razumete njeno stisko, saj je situacija res izjemna. Hkrati poudarite, da je čustvena reakcija, kot jo v danih okoliščinah doživlja, normalna.
- Posamezniku ponudite občutek varnosti in kontrole.
  - o Občutek varnosti lahko povečate s tem, da osebi sporočite, da pristojne službe delajo vse za zajezitev širjenja okužbe ter da zdravstveni kader skrbi za kakovostno oskrbo oseb, okuženih s koronavirusom. Poudarite, da je v tem trenutku ključno, da jim zaupamo in da se ravnamo po njihovih navodilih.
  - o Občutek kontrole lahko povečate s tem, da osebo spomnite na to, kar lahko sama naredi za to, da zaščiti sebe in svoje bližnje ter da se življenje čim prej vrne v normalne tirnice (higienski ukrepi itd.).
  - o Če je oseba pretirano obremenjena s strahovi/tesnobnimi občutki, povezanimi s trenutnimi razmerami, jo usmerjajte na »tukaj in zdaj« (viri kontrole, viri moči, viri podpore).
  - o Posameznika spodbudite, da, kolikor se da, nadaljuje z obstoječimi vsakodnevnimi aktivnostmi (rutino), po potrebi uvede nove.
    - Ljudje včasih težko sprejmemo spremembe, ker nam obstoječi okvirji nudijo varnost. V trenutni situaciji je osebo dobro spomniti, da ni vsaka sprememba nujno slaba in da je v tej situaciji potrebna.
- Osebi pomagajte, da se spomni, kako je v preteklosti reševala in se spopadala s stresnimi situacijami.
- Osebi pomagajte prepoznati in najti upanje. Pomagajte ji, da prepozna stvari, ki so zanjo pomembne, ji osmišljajo življenje in ji pomagajo upati.
- Spodbujajte posameznika, da se osredotoči na določeno aktivnost ali nalogo

- npr. fizična aktivnost, ki jo lahko izvaja doma, miselne vaje (križanke, sudoku, branje knjig, gledanje filmov itd.), ostale aktivnosti, pri katerih oseba uživa (npr. kuhanje, poslušanje glasbe/radia, ustvarjanje, urejanje slik itd.).
- Spomnite ga na uporabo tehnik sproščanja, če mu je to blizu in jih pozna (dihalne tehnike, vizualizacija, postopno mišično sproščanje, avtogeni trening ...). Če teh tehnik ne pozna, je lahko dobrodošla že usmerjenost na enakomerno, počasno dihanje. V pomoč pa so mu lahko tudi zvočni posnetki vodenelega sproščanja in priročnik Tehnike sproščanja, ki so objavljeni na spletni strani Skupaj za zdravje (<https://www.skupajzazdravje.si/dusevno-zdravje/sproscanje/>).
- Pomagajte mu vzpostaviti strukturo in načrt dneva (npr. katero aktivnost bo počel ob kateri uri).
- Predlagajte, da zmanjša izpostavljenost medijem in novicam o koronavirusu.
- Posamezniku sporočite, da razumete njegovo stisko in ga spomnite, spodbudite k temu, da ohrani stike s soljudmi prek telefona, socialnih omrežij in drugih novodobnih tehnologij.
- Vprašanja oseb, s katerimi pridete v stik, se lahko ponavljajo. Kljub temu poskusite ostati mirni in potrpežljivi. Informacija je lahko samoumevna za vas, a oseba na drugi strani jo mogoče sliši prvič. Predvsem starejšim bo verjetno potrebno isto informacijo ponoviti večkrat – morda na različne načine.
- Osebe se lahko po telefonu odzovejo na različne načine – jezno, napadalno, jokavo, panično, žaljivo. To je način njihovega izražanja stiske. Odziva ne jemljite osebno, vendar je pomembno, da hkrati zaščitite sebe in ohranite meje.
  - Posamezniku, ki je razburjen, žaljiv, napadalen... na miren način sporočite, čemu je pogovor namenjen da on s svojim sodelovanjem ključno prispeva k preprečevanju okužb in da res želite pogovor nadaljevati v smeri, ki bo za oba primerna/koristna.
- Marsikdo se v času epidemije COVID-19 lahko tudi sooča z izgubo bližnjega. Zaradi izredne situacije proces žalovanja poteka drugače kot sicer. Morda niso mogli biti poleg umirajočega v bolnišnici ali domu za starejše občane, morda se niso mogli posloviti od umrlega, kot bi želeli, morda se zaradi ukrepov vzdrževanja fizične distance niso mogli srečati s prijatelji in družino za osnovno medsebojno oporo. Žalujočega lahko v tem času podprete na naslednje načine.
  - Med telefonskim pogovorom skušajte žalujočega predvsem poslušati. Izogibajte se klišejem; če ne veste, kaj bi odgovorili, raje (samo) poslušajte. Žalujoči potrebujejo nekoga, ki jih sliši in razume, zato je aktivno in pozorno poslušanje velikega pomena.
  - Naj vas strah, da bi izrekli kaj napačnega, ne odvrne od izražanja podpore in nudenja pomoči. Lahko uporabite npr.: »Žal mi je.«, »Moje sožalje.«, »Hudo mi je, da je prišlo do tega.«. Zavedajte se, da je način, kako nekaj rečete in vaš sočuten odnos veliko bolj pomemben od samih besed. Bodite pristni, izogibajte pa se dajanju nasvetov, deljenju zgodb o lastni izgubi ali verskih prepričanj, razen če vas žalujoči povpraša o tem.
  - Spodbudite žalujočega, da poišče ali ostaja v stiku s strokovno pomočjo, če je ta potrebna. Nekaj virov pomoči lahko najdete na: <https://www.nijz.si/sl/strokovnjaki-s-podrocja-dusevnega-zdravja-v-casu-epidemije-koronavirusa-na-voljo-za-brezplacne>
  - Dodatne usmeritve glede tem žalovanja (tudi o načinih pogovora z otroki in mladostniki) lahko najdete v gradivih, ki so na voljo na povezavi: <https://www.nijz.si/sl/podpora-ob-izgubah-v-casu-epidemije-covid-19>

Če pri sebi opazite, da ste po/pri pogovorih tudi sami v stiski, da ste jezni, nemirni, tesnobni, zaskrbljeni, sporočite to vašemu nadrejenemu.

## Kam preusmerjati klice?

Da bi osebe, s katerimi prihajate v stik, kar najbolje opolnomočili za soočanje s situacijo, jim ob koncu pogovora omenimo, da se v primeru, da bi jih trenutna situacija začela pretirano obremenjevati, ali bi se soočali z občutki zaskrbljenosti in tesnobe, lahko obrnejo na strokovnjake s področja duševnega zdravja, ki so na 24-urni brezplačni telefonski številki 080 51 00 na voljo za brezplačne razbremenilne pogovore. Za razbremenitev in pogovor se lahko obrnejo na navedeno telefonsko številko ali na strokovnjaka iz njihovega ali kateregakoli drugega zdravstvenega doma seznama, ki se sproti dopolnjuje, ali ostale vire pomoči, objavljene na spletni strani NIJZ: <https://www.nijz.si/sl/strokovnjaki-s-podrocja-dusevnega-zdravja-v-casu-epidemije-koronavirusa-na-voljo-za-brezplacne>

## Dodatne informacije

V pomoč pri pogovoru so vam lahko tudi spodnje usmeritve, lahko pa o njih obvestite tudi osebe, s katerimi pridete v stik:

- Kako obvladovati stres, zmanjšati občutke strahu, panike in zaskrbljenosti zaradi koronavirusa SARS-COV-2 (COVID-19)? – dostopno na <https://www.nijz.si/sl/kako-obvladovati-stres-zmanjsati-obcutke-strahu-panike-in-zaskrbljenosti-zaradi-koronavirusa-covid>
- Kako pomagati svojcem ali prijateljem v duševni/psihični stiski v času epidemije – dostopno na <https://www.nijz.si/sl/kako-pomagati-svojcem-ali-prijateljem-v-dusevnipsihicni-stiski-v-casu-epidemije>
- Kako se spoprijeti s krizno situacijo – dostopno na [https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/odzivanje\\_v\\_casu\\_krizne\\_situacije.pdf](https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/odzivanje_v_casu_krizne_situacije.pdf)
- Kako se pogovarjati z otroki o koronavirusu SARS-COV-2 (COVID-19)? – dostopno na <https://www.nijz.si/sl/kako-se-pogovarjati-z-otroki-o-koronavirusu-sars-cov-2-covid-19>
- Kako dobro spati v obdobju epidemije koronavirusa SARS-CoV-2 (COVID-19)? – dostopno na [https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/8.4.\\_kako\\_dobro\\_spati\\_v\\_casu\\_epidemije.pdf](https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/8.4._kako_dobro_spati_v_casu_epidemije.pdf)
- Spanje je nujno za naše dobro telesno in duševno delovanje – dostopno na <https://www.nijz.si/sl/spanje-je-nujno-za-nase-dobro-telesno-in-dusevno-delovanje>
- Local mental health support in Slovenia during COVID-19: setting up primary health care helplines - dostopno na <http://eurohealthnet-magazine.eu/local-mental-health-support-in-slovenia-during-covid-19-setting-up-primary-health-care-helplines/>

- Zbirka s preostalimi gradivi za psihološko pomoč v času soočanja z novim koronavirusom je dostopna na naslednji povezavi <https://www.nijz.si/sl/kje-najti-gradiva-za-psiholosko-pomoc-v-casu-soocanja-z-novim-koronavirusom>