Psychická první pomoc:
Průvodce pro terénní pracovníky

Vydala Světová zdravotnická organizace v roce 2011
pod názvem **Psychological first aid: Guide for field workers**
©Světová zdravotnická organizace 2011

Světová zdravotnická organizace udělila práva k překladu a vydání díla v českém jazyce Univerzitě Karlově, Evangelické teologické fakultě, která má výlučnou odpovědnost za kvalitu a věrnost českého překladu. V případě jakékoli odchylky mezi anglickou a českou verzí platí jako závazná a autentická anglická verze.

Psychická první pomoc: Průvodce pro terénní pracovníky
©Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta 2019

Editorka: PhDr. Bohumila Baštecká, Ph.D.

Publikace je doplněna předmluvou k českému vydání.

Na překladu anglické verze do češtiny se podíleli: PhDr. Bohumila Baštecká, Ph.D., PhDr. Ondřej Sezima, Mgr. Jarmila Dvořáková, Ph.D.

ISBN 978-80-906509-9-2

PPP PRŮVODCE

Psychická první pomoc: **Průvodce pro terénní pracovníky**

PŘEDMLUVA K ČESKÉMU VYDÁNÍ

Je zajímavé být u toho, když se mění doba. Přelom tisíciletí přinesl do pomáhání po katastrofách a neštěstích perspektivu odolnosti. Začalo být znovu jasné, že neštěstí k lidské existenci patří stejně jako dovednost lidí dopady neštěstí zvládat.

Publikace Psychická první pomoc Světové zdravotnické organizace vznikala ve stejné době a ve stejném duchu jako české Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, které jsme vytvářeli v pracovní skupině při Generálním ředitelství Hasičského záchranného sboru. Oba materiály předpokládají, že do role pomáhajícího se může dostat každý. A že si lidé vesměs dokážou pomoct sami, zvláště mají-li dojem, že je druzí podpoří. A že „pomáhající pracovník" je novodobým poddruhem pomáhajícího člověka, takže není nutné ty dva od sebe příliš oddělovat.

Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce vyšly v roce 2010, Psychická první pomoc v roce 2011. V roce 2009 jsme začali učit Psychosociální krizovou spolupráci na Evangelické teologické fakultě Univerzity Karlovy v rámci magisterského programu Diakonika - Komunitní krizová a pastorační práce. V roce 2017 jsme požádali Světovou zdravotnickou organizaci o publikační práva na Psychickou první pomoc a o rok později je obdrželi. V té době už jsme věděli, že s vydáním velkoryse pomůže Diakonie Českobratrské církve evangelické.

Český překlad jsme uzpůsobili českému právnímu prostředí. Podle množství zdrojů nutných ke zvládnutí nepříznivé události rozlišují naše krizové zákony „mimořádnou událost" a „krizovou situaci". Krizovou situací se podle zákona o krizovém řízení označuje mimořádná událost, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen krizový stav.

Anglický text zachází s označením „krizová situace" poměrně volně a užívá ho i tam, kde českému prostředí odpovídá označení „mimořádná událost" (např. v situaci dopravní nehody). Za základní situaci jsme proto v textu zvolili „mimořádnou událost", neboť zahrnuje obě možnosti. Pro obměnu někdy volíme neurčité pojmenování „situace krize". Obdobně dáváme přednost označení „mimořádná opatření", ačkoli jde často o opatření „krizová".

Zákonný rámec se mění spolu s dobou. Naše republika v roce 2010 přijala Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením, kterou promítla do dalších zákonných norem. V Úmluvě se postupy v „nejlepším zájmu" osoby nahrazují konáním podle její „vůle, preferencí a práv". Znamená to (též pro pomáhající)

důsledně uznávat možnou hodnotovou odlišnost druhého člověka a zároveň jeho rovnost v důstojnosti a právech. V překladu na tento vývoj upozorňujeme v poznámkách pod čarou.

V duchu Úmluvy jsme přestali rozlišovat postižení tělesné, mentální, psychické (či psychosociální) atp. V českém překladu namísto tohoto rozlišení volíme souhrnné označení „zdravotní postižení".

Nejtěžší asi bylo věrně přeložit samotnou definici psychické první pomoci, tedy čehosi, co představuje „humane, supportive response to a fellow human being who is suffering and who may need support". Ve směru uvažování celého textu zveme čtenáře do světa „hluboce lidské a vstřícné reakce na utrpení spolubližního a jeho případnou potřebu pomoci".

Děkuji přitom zvláště Catalině Gradin ze Světové zdravotnické organizace, Jarmile Dvořákové a Lukáši Mackovi ze Střediska humanitární a rozvojové spolupráce Diakonie ČCE a hasičskému psychologovi Ondřeji Sezimovi.

Bohumila Baštecká, Univerzita Karlova – Evangelická teologická fakulta

Leden 2019

PŘEDMLUVA

Když se v našem sousedství, zemi nebo jinde ve světě stane neštěstí, chceme podat zasaženým lidem pomocnou ruku. Průvodce pro terénní pracovníky přibližuje psychickou první pomoc jako hluboce lidskou, vstřícnou a praktickou pomoc spolubližním, kteří zažili mimořádnou událost nebo krajní ohrožení. Psán je pro lidi, kteří jsou v dané situaci v pozici těch, kteří mohou pomáhat. Vymezuje způsob, jak podporovat druhé s ohledem na jejich důstojnost, kulturu a schopnosti. Psychická první pomoc pokrývá navzdory svému názvu jak sociální, tak psychickou podporu.

Představte si, že vás jako zaměstnance nebo dobrovolníka povolají, abyste pomáhali při rozsáhlé katastrofě, nebo že se ocitnete na místě nehody, kde jsou zranění lidé. Nebo v roli učitele či třeba zdravotníka mluvíte s někým z vašeho okolí, kdo byl právě svědkem násilné smrti blízké osoby. Průvodce vás seznámí se slovy a činy, kterými můžete rozrušené lidi co nejlépe podpořit. Také vám poskytne informace, jak v nové situaci postupovat bezpečně pro vás i pro druhé a nepůsobit škodu vlastní činností.

Psychická první pomoc je doporučována mnoha mezinárodními a národními odbornými skupinami včetně Stálého meziresortního výboru pro humanitární pomoc[1] a včetně projektu Sphere[2]. Psychická první pomoc nahrazuje psychický debriefing. V roce 2009 vyhodnotila skupina pro tvorbu doporučených postupů v oblasti duševního zdraví Světové zdravotnické organizace[3] výzkumné výsledky pro psychickou první pomoc a psychický debriefing. Došla k závěru, že lidem v závažné tísni a rozrušení po nedávné traumatizující události by měla být nabídnuta spíše psychická první pomoc než psychický debriefing.

Průvodce byl vytvořen s myšlenkou mít široce uznávaný materiál o psychické první pomoci též pro užití v zemích s nízkým a středním příjmem. Informace, které zde podáváme, slouží jen jako předloha. Bude zapotřebí, abyste je přizpůsobili místním souvislostem a kultuře lidí, kterým budete pomáhat.

Průvodce pro terénní pracovníky byl schválen mnoha mezinárodními organizacemi. Je odrazem vznikajícího vědeckého a mezinárodního souhlasu o tom, jak podporovat lidi při bezprostředních následcích krajně stresujících událostí.

Shekhar Saxena

ředitel

Oddělení duševního zdraví a zneužívání návykových látek

Světová zdravotnická organizace –World Health Organization

Stefan Germann

ředitel

Vzdělávání a spolupráce, celosvětový zdravotnický tým

Mezinárodní světová vize –World Vision International

Marieke Schouten

ředitelka

Nadace válečných traumat –War Trauma Foundation

1 IASC – Inter-Agency Standing Committee

2 Sphere je dobrovolná iniciativa, v jejímž rámci spolupracují různé humanitární organizace na vytváření společného základu pro kvalitu humanitární pomoci (viz např. opakovaně vydávanou Humanitární chartu a minimální standardy v humanitární pomoci). Více na www.sphereproject.org.

3 mhGAP Guidelines Development Group, WHO

PODĚKOVÁNÍ

PRO ANGLICKOU VERZI PUBLIKACE

Tým autorů a editorů

Leslie Snider (War Trauma Foundation, WTF), Mark van Ommeren (World Health Organization, WHO) a Alison Schafer (World Vision International, WVI).

Řídící skupina (abecedně)

Stefan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Marieke Schouten (WTF), Shekhar Saxena (WHO), Alison Schafer (WVI), Leslie Snider (WTF), Mark van Ommeren (WHO).

Výtvarný tým

Autorka ilustrací Julie Smith (PD Consulting), výtvarná část a design Adrian Soriano (WVI), koordinace výtvarné části Andrew Wadey (WVI).

Financování

World Vision International

Schválení

Tento dokument byl schválen 23 mezinárodními organizacemi a také organizací Lékaři bez hranic[4].

Přispěvatelé a recenzenti

Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital, Irák), Amanda Allan (Mandala Foundation, Austrálie), Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security), Mary Jo Baca (International Medical Corps, Jordánsko), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives, Egypt), Pierre Bastin (Médecins Sans Frontieres, Švýcarsko), Nancy Beaudoin (Consultant, Francie), Endry van den Berg (War Child Holland, Nizozemsko), Elsa Berglund (Church of Sweden, Švédsko), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, Francie), Cecile Bizouerne (Action Contre le Faim, Francie), Margriet Blaauw (War Child Holland, Nizozemsko), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Švýcarsko), Chris Brewin (University College London, Velká Británie), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Austrálie), Sonia Chehil (Dalhousie University, Kanada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, Čína), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation, Rusko), Laetitia Clouin (Consultant, Francie), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Dánsko), Tonka Eibs (CARE, Rakousko), Carina Ferreira-Borges (WHO, Kongo), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina Hamdan (World Vision, Jordánsko), Sarah Harrison (Church of Sweden, Švédsko), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Isutzu (United Nations Department of Management), Kaz de Jong (Médecins Sans Frontieres, Nizozemsko), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepál), Siobhan Kimmerle (WVI, Jordánsko), Patricia Kormoss (WHO, Švýcarsko), Unni Krishnan (Plan International, Velká Británie), Ronald Law (Department of Health, Filipíny), Christine McCormick (Save the Children, Velká Británie), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Austrálie), Kate Minto (Mandala Foundation, Austrálie), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative – REPSSI, Jihoafrická republika), Kelly O´Donnell (NGO Forum for Health, Švýcarsko), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Španělsko), Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross, Nepál), Joe Prewitt-Diaz (American Red Cross, Portoriko), Megan Price (WVI, Austrálie), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhashvili (Global Initiative on Psychiatry, Gruzie), Miryam Rivera Holguin (Consultant, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Švýcarsko), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichterer (Stanford University, USA), Chen Reis (WHO, Švýcarsko), Khalid Saeed (WHO, Egypt), Louise Searle (WVI, Austrálie), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees, Švýcarsko), Guglielmo Schinina (International Organization for Migration, Švýcarsko), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (International Committee of the Red Cross, Švýcarsko), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Austrálie), Wietse Tol (HealthNet TPO, Nepál), Iris Trapman (Mandala Foundation, Austrálie), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Dánsko), Richard Williams (Glamorgan University, Velká Británie), M Taghi Yasamy (WHO, Švýcarsko), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, Velká Británie), Doug Zatzick (University of Washington, USA).

Poděkování patří také 27 anonymním respondentům, kteří se podíleli na průzkumu potřebném pro vznik tohoto dokumentu.

4 MSF - Médecins Sans Frontieres

OBSAH

PŘEDMLUVA K ČESKÉMU VYDÁNÍ ii

PŘEDMLUVA iii

PODĚKOVÁNÍ PRO ANGLICKOU VERZI PUBLIKACE v

KAPITOLA 1 JAK CHÁPAT PPP 1

1.1 Jak na lidi působí mimořádné události? 2

1.2 Co je PPP? 3

1.3 PPP: kdo, kdy, kde? 4

KAPITOLA 2 JAK POMÁHAT ZODPOVĚDNĚ 7

2.1 Respektujte bezpečí, důstojnost a práva 8

2.2 Vezměte v úvahu kulturu dané osoby a přizpůsobte jí to, co děláte 10

2.3 Mějte na paměti další mimořádná opatření 11

2.4 Pečujte o sebe 14

KAPITOLA 3 JAK PŘI PPP POSTUPOVAT 15

3.1 Vhodná komunikace 16

3.2 Připravte se na pomáhání: zjistěte situaci 18

3.3 Zásady jednání v PPP: pozorujte, poslouchejte a propojujte 20

3.4 Ukončete pomoc 33

3.5 Lidé, kteří pravděpodobně budou potřebovat zvláštní pozornost 33

KAPITOLA 4 JAK PEČOVAT O SEBE A O KOLEGY 41

4.1 Na pomáhání se nachystejte 42

4.2 Zvládejte zátěž: zdravé návyky v práci i v životě 43

4.3 Odpočiňte si a pomáhání zpětně promýšlejte 44

KAPITOLA 5 PROCVIČUJTE, CO JSTE SE NAUČILI 45

5.1 Scénář případu 1: přírodní katastrofa 46

5.2 Scénář případu 2: násilí a přesídlení 50

5.3 Scénář případu 3: dopravní nehoda 54

PSYCHICKÁ PRVNÍ POMOC: KAPESNÍ PRŮVODCE 59

ODKAZY A ZDROJE 62

MÍSTO NA POZNÁMKY 63

KAPITOLA 1
JAK CHÁPAT PPP

V TÉTO KAPITOLE PROBEREME:

1.1 JAK NA LIDI PŮSOBÍ MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI?
1.2 CO JE PPP?
1.3 PPP: KDO, KDY, KDE?

1.1 JAK NA LIDI PŮSOBÍ MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI?

Ve světě dochází k nejrůznějším hrozivým událostem, jako jsou války, přírodní katastrofy, nehody, požáry nebo násilí mezi lidmi (například sexuální násilí). Mohou jimi být zasaženi jednotlivci, rodiny i celé obce. Lidé například ztratí své domovy nebo milované osoby, jsou odděleni od rodin a sousedů nebo jsou svědky násilí, zkázy či smrti.

Takové události do jisté míry zasáhnou každého. Škála reakcí a pocitů, které se mohou u jednotlivců projevit, je však široká. Řada lidí se cítí ochromena, zmatena nebo znejistěna tím, co se děje. Někteří zažívají velký strach a úzkost, jiní otupělost a odpojení. U některých osob se mohou projevovat spíše lehčí reakce, u jiných závažnější. Jak kdo reaguje, závisí na mnoha věcech. Patří mezi ně:

- podoba a závažnost prožívaných událostí;
- předchozí zkušenosti s hrozivými událostmi;
- opora, kterou lidé v životě od druhých mají;
- tělesné zdraví;
- osobní a rodinná anamnéza týkající se duševního zdraví;
- kulturní zázemí a tradice;
- věk (například děti různého věku reagují různě).

Každý člověk má vlastní síly a schopnosti, které mu pomáhají vyrovnat se s životními výzvami a těžkostmi. Někteří lidé jsou však při mimořádných událostech obzvláště zranitelní a mohou potřebovat další pomoc. Ohrožení nebo potřeba dodatečné podpory může nastat vzhledem k věku (děti, staří lidé), zdravotnímu postižení nebo proto, že daní lidé patří ke skupinám, které bývají společensky vyloučeny nebo se stávají terčem násilí. V kapitole 3.5 najdete vodítka, jak takto zranitelným osobám pomáhat.

1.2 CO JE PPP?

Podle Sphere (2011) a IASC (2007) označuje psychická první pomoc (PPP) hluboce lidskou a vstřícnou reakci na utrpení spolubližního a jeho případnou potřebu pomoci. Do PPP patří řada činností:

- prakticky o lidi pečovat a podporovat je způsobem, který neobtěžuje;
- posuzovat potřeby, starosti, obavy;
- pomáhat lidem řešit základní potřeby (což jsou například jídlo a voda, informace);
- naslouchat lidem, a nenutit je, aby mluvili;
- utěšovat lidi a pomáhat jim, aby se cítili klidně;
- propojovat lidi s informacemi, službami a různými formami sociální opory;
- chránit lidi před další újmou.

JE TAKÉ DŮLEŽITÉ POROZUMĚT TOMU, ČÍM PPP NENÍ:

- Není něčím, co dokážou jen odborníci.

- Nejde o odborné poradenství.
- Nejde o „psychický debriefing“[5], neboť při PPP se nemusí detailně probírat událost, která člověka rozrušila.
- Nejde o to, žádat lidi, aby rozebírali, co se jim stalo, nebo aby uspořádali časový sled událostí.
- Nejde o to, nutit lidi, aby vám sdělovali svoje pocity a reakce na událost, i když PPP znamená být k dispozici a naslouchat tomu, co lidé vyprávějí.

PPP nahrazuje „psychický debriefing“, který se považuje za neúčinný. Na rozdíl od něj obsahuje PPP faktory, které výrazně napomáhají dlouhodobému zotavení (podle různých studií a na základě shody mnoha krizových pomáhajících[6]). Mezi ně patří:

- cítit se v bezpečí, v propojení s druhými, klidně a optimisticky;
- mít přístup k sociální, fyzické a emoční opoře;
- považovat se za schopné zvládnout situaci vlastními silami – jako jedinci i jako společenství.

1.3 PPP: KDO, KDY, KDE?

PRO KOHO JE PPP?

PPP je pro strádající lidi, kteří byli v nedávné době vystaveni závažné mimořádné události. Pomáhat můžete dětem i dospělým. To ale neznamená, že každý, kdo prožívá mimořádnou událost, bude potřebovat nebo chtít PPP. Nevnucujte pomoc lidem, kteří ji nechtějí, ale buďte snadno dostupní pro ty, kdo o ni pravděpodobně stojí.

V některých situacích samotná PPP nestačí a je zapotřebí mnohem rozvinutější intervence. Buďte si vědomi svých omezení a využívejte pomoc ostatních, ať už se jedná o zdravotnický personál (pokud je k dispozici), vaše kolegy nebo další lidi v oblasti, místní zastupitele nebo vůdčí osobnosti obce včetně

5 WHO (2010) a Sphere (2011) popisují psychický debriefing jako postup pro podporu ventilace. Osoba je vybídnuta, aby stručně, leč systematicky vylíčila svoje vjemy, myšlenky a emoční reakce, které zažívala v průběhu nedávné stresující události. Taková intervence se nedoporučuje. Něco jiného je běžný provozní debriefing pomáhajících pracovníků užívaný některými organizacemi při ukončení mise nebo pracovního úkolu.

6 Viz Hobfoll a kol. (2007) a Bisson & Lewis (2009) v kapitole Odkazy a zdroje.

náboženských autorit. V rámečku uvádíme skupiny osob, které potřebují neodkladnou rozvinutou intervenci. Lidé v těchto situacích potřebují přednostní zdravotnickou nebo jinou pomoc pro záchranu života.

LIDÉ, KTEŘÍ POTŘEBUJÍ NEODKLADNOU ROZVINUTOU INTERVENCI:

- lidé s vážnými, život ohrožujícími zraněními, kteří potřebují neodkladnou zdravotní péči
- lidé, kteří jsou natolik rozrušení, že se nemohou postarat o sebe nebo své děti
- lidé, kteří by mohli ublížit sobě
- lidé, kteří by mohli ublížit druhým

KDY JE PPP POSKYTOVÁNA?

Přístup k pomoci a podpoře mohou lidé zasažení mimořádnou událostí potřebovat ještě dlouho po ní. PPP však znamená téměř okamžitou pomoc. Lze ji využít například při prvním kontaktu se silně rozrušenými osobami. To obvykle znamená v průběhu události nebo bezprostředně po ní. Někdy to ale může být dny nebo až týdny po události, v závislosti na tom, jak dlouho událost trvala a jak závažná byla.

KDE JE PPP VYUŽÍVÁNA?

PPP můžete nabídnout kdekoliv, kde to pro vás bude dostatečně bezpečné. Bývá to na různých místech v obci, třeba na místě nehody nebo v prostorách služeb pro lidi zasažené událostí, jako jsou zdravotní střediska, nouzová přístřeší a tábory, školy a distribuční místa, kde se přidělují potraviny nebo jiné druhy pomoci. Pokud možno, zkuste využívat PPP tam, kde budete mít aspoň trochu soukromí na rozhovor, bude-li vhodný. U lidí, kteří zažili sexuální násilí nebo podobné situace, bývá soukromí zásadní pro vytváření důvěry a pro respektování jejich důstojnosti.

KAPITOLA 2
JAK POMÁHAT ZODPOVĚDNĚ

ZODPOVĚDNÉ POMÁHÁNÍ SE TÝKÁ ČTYŘ ZÁKLADNÍCH TÉMAT:

2.1 RESPEKTUJTE BEZPEČÍ, DŮSTOJNOST A PRÁVA.
2.2 VEZMĚTE V ÚVAHU KULTURU DANÉ OSOBY A PŘIZPŮSOBTE JÍ TO, CO DĚLÁTE.
2.3 MĚJTE NA PAMĚTI DALŠÍ MIMOŘÁDNÁ OPATŘENÍ.
2.4 PEČUJTE O SEBE.

2.1 RESPEKTUJTE BEZPEČÍ, DŮSTOJNOST A PRÁVA

Když přijmete zodpovědnost pomáhat v situacích, kde jsou zasažení lidé, je důležité jednat s ohledem na jejich bezpečí, důstojnost a práva[7]. Následující zásady platí pro jednotlivé osoby a pro organizace, které se podílejí na humanitární pomoci, včetně jedinců a organizací poskytujících PPP:

RESPEKTUJTE ...

Bezpečí lidí	• Nedopusťte, aby vaše činnost představovala pro zasažené další riziko nebo újmu. • Co nejpečlivěji se ujistěte, že dospělí a děti, kterým pomáháte, jsou v bezpečí. Chraňte je před tělesnou či duševní újmou.
Lidskou důstojnost	• Jednejte s lidmi s úctou a ohledem na jejich kulturní a společenské normy.
Lidská práva	• Zajistěte lidem spravedlivý a nediskriminující přístup k pomoci. • Pomozte lidem domoci se práv a dostat se k podpoře, která je k dispozici. • Jednejte pouze v nejlepším zájmu dané osoby[8].

7 Pro více informací viz Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011).
8 Pojetí „nejlepšího zájmu“ se u dospělých v současné době opouští. Důraz se klade na jejich „práva, vůli a preference“ (viz např. Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením). (Pozn. BB, více v Předmluvě k českému překladu.)

Pamatujte na tyto zásady při veškerých činnostech a setkáních s lidmi nezávisle na jejich věku, pohlaví či etnickém původu. Promyslete, co tyto zásady znamenají ve vašem kulturním prostředí. Seznamte se s etickým kodexem vaší organizace a důsledně ho dodržujte, pokud pracujete jako zaměstnanec nebo dobrovolník u organizace, která taková pravidla má.

Nabízíme **etická vodítka CO DĚLAT a CO NEDĚLAT, abyste nepůsobili lidem další újmu, pečovali o ně co nejlépe a jednali pouze v jejich nejlepším zájmu**[9].

CO DĚLAT ✓

- Buďte upřímní a důvěryhodní.
- Respektujte právo lidí činit vlastní rozhodnutí.
- Uvědomujte si svoje předpojatosti a předsudky a přeneste se přes ně.
- Vysvětlete lidem, že na pomoc dosáhnou také v budoucnu, i když ji teď odmítnou.
- Respektujte soukromí a zachovávejte mlčenlivost o osobních sděleních, pokud je to přiměřené situaci.
- Jednejte vhodně s ohledem na kulturu, věk a pohlaví osob.

CO NEDĚLAT ✗

- Nezneužívejte vztah, když pomáháte.
- Nežádejte lidi o peníze nebo o laskavost za to, že jim pomáháte.
- Nedávejte plané sliby a nepodávejte nepravdivé informace.
- Nezveličujte svoje dovednosti.
- Nevnucujte pomoc, nebuďte dotěrní a vlezlí.
- Nenuťte lidi, aby vám vyprávěli, co prožili.
- Nesdílejte vyprávění osob s dalšími lidmi.
- Nehodnoťte člověka za to, jak jedná nebo co cítí.

9 Viz předchozí poznámku.

2.2 VEZMĚTE V ÚVAHU KULTURU DANÉ OSOBY A PŘIZPŮSOBTE JÍ TO, CO DĚLÁTE

Mezi lidmi zasaženými mimořádnou událostí jsou často osoby z rozdílných kulturních zázemí včetně menšin a dalších skupin, které mohou být sociálně vyloučené. Kultura určuje, jak k lidem přistupujeme a co je správné či nesprávné říkat a dělat. V některých kulturách například nebývá zvykem, aby osoba sdílela svoje pocity s někým, kdo není z rodiny. Pro ženy někdy může být vhodné mluvit pouze s jinými ženami, jindy se jako velice důležitý ukáže určitý způsob oblékání nebo zahalování se.

Může se stát, že budete pracovat s lidmi, jejichž kulturní zázemí se od vašeho liší. Pro pomáhající roli je důležité, abyste si vlastní kulturní zázemí a s ním související přesvědčení uvědomovali a dokázali se tak přes svoje předpojatosti přenést. Nabízejte pomoc způsoby co nejvíce vhodnými a příjemnými pro lidi, kterým máte být oporou.

Každá mimořádná událost je jedinečná. Tohoto Průvodce pro terénní pracovníky přizpůsobte souvislostem s ohledem na místní společenské a kulturní normy. Podívejte se na tabulku. Uvedené otázky doporučujeme promýšlet při pomáhání v odlišných kulturách.

POKUD SE CHYSTÁTE NABÍZET PPP V ODLIŠNÝCH KULTURÁCH, PROMYSLETE PROSÍM:

Oblečení	• Je třeba se obléknout určitým způsobem, abych vyjádřil/a úctu a působil/a zdvořile? • Budou zasažené osoby potřebovat určité součásti oděvu, aby si mohly zachovat svoji důstojnost a zvyky?
Jazyk	• Jak se lidé v této kultuře obvykle zdraví? • Jakým jazykem mluví?
Pohlaví, věk a postavení	• Měly by se ženami z řad zasažených navazovat kontakt pouze pomáhající ženy? • S kým můžu navázat kontakt? (Jinými slovy, s hlavou rodiny nebo představitelem společenství?)
Dotyky a zvyklosti	• Jak bývá zvykem dotýkat se druhých lidí? • Je v pořádku držet někoho za ruku nebo se ho dotýkat například na rameni? • Je třeba zvážit nějaké zvláštní chování ve vztahu ke starším osobám, dětem, ženám nebo dalším lidem?
Přesvědčení a náboženství	• Do jakých etnických a náboženských skupin zasažení lidé patří? • Jaká přesvědčení nebo zvyky jsou pro zasažené osoby důležité? • Jak obvykle vysvětlují nebo chápou to, co se stalo?

2.3 MĚJTE NA PAMĚTI DALŠÍ MIMOŘÁDNÁ OPATŘENÍ

PPP je součástí širší odezvy na rozsáhlé humanitární krize (IASC, 2007). Zasaženy jsou stovky nebo tisíce lidí a dochází k zavedení různých mimořádných opatření, jako

jsou pátrací a záchranné operace, neodkladná zdravotní péče, nouzové ubytování, přidělování potravin, vyhledávání členů rodiny nebo činnosti k ochraně dětí. Pro humanitární pracovníky a dobrovolníky bývá náročné zjistit, kde je k dispozici jaká pomoc. To platí v případě rozsáhlých katastrof a v místech, kde již není funkční infrastruktura pro zdravotní a další služby.

Zkuste si udělat představu, jaké služby a formy podpory jsou k dispozici. Podělte se o tyto informace s lidmi, kterým pomáháte, a řekněte jim, jak získají přístup k praktické pomoci.

KDYKOLIV JE TO MOŽNÉ, PŘI REAKCI NA KRIZOVOU SITUACI:

- jednejte podle instrukcí příslušných orgánů zodpovědných za zvládání krizové situace;
- zjistěte, jaká se přijímají mimořádná opatření a jaké zdroje jsou k dispozici pro pomoc lidem, pokud vůbec nějaké jsou;
- nepřekážejte v práci pátracím, záchranným nebo zdravotnickým týmům;
- uvědomujte si svou roli a její omezení.

Není nutné mít „psychosociální“ odbornost na to, abyste mohli nabízet PPP. Pokud však chcete pomáhat v krizových prostředích, lze doporučit, abyste tak činili prostřednictvím nějaké organizace nebo místní skupiny. Jednáte-li jen sami za sebe, můžete se vystavit riziku a negativně ovlivnit koordinační úsilí ostatních. Pravděpodobně též nebudete schopni propojovat zasažené lidi se zdroji a podporou, kterou potřebují.

2.4 PEČUJTE O SEBE

Zodpovědně pomáhat znamená také pečovat o vlastní zdraví a pohodu. Jako pomáhající můžete být zasaženi tím, co v krizovém prostředí prožijete, nebo spolu se svou rodinou můžete patřit mezi přímé zasažené v důsledku události. Je důležité, abyste vlastní pohodě věnovali zvýšenou pozornost a ujistili se, že jste tělesně a emočně schopni druhým pomáhat. Pečujte o sebe, abyste dokázali co nejlépe pečovat o druhé. Pokud pracujete v týmu, dbejte též o pohodu u spolupomáhajících. (Pro více informací k tématu pečování o pečující viz kapitolu 4.)

KAPITOLA 3
JAK PŘI PPP POSTUPOVAT

V TÉTO KAPITOLE PROJEDNÁME TÉMATA:

3.1 VHODNÁ KOMUNIKACE S LIDMI V TÍSNI.
3.2 JAK SE NA POMÁHÁNÍ PŘIPRAVIT.
3.3 ZÁSADY JEDNÁNÍ V PPP: POZORUJTE, POSLOUCHEJTE A PROPOJUJTE.
3.4 UKONČETE POMOC.
3.5 LIDÉ, KTEŘÍ BUDOU V KRIZI PRAVDĚPODOBNĚ POTŘEBOVAT ZVLÁŠTNÍ POZORNOST.

3.1 VHODNÁ KOMUNIKACE

Velice důležitý je způsob, jakým s osobou v tísni komunikujete. Lidé, kteří prožili mimořádnou událost, mohou být velice rozčilení, úzkostní nebo zmatení. Někteří z nich se obviňují za věci, ke kterým během krize došlo. Když **zachováte klid a projevíte pochopení**, pravděpodobně tím lidem v nesnázích pomůžete cítit se bezpečněji, vnímat, že jsou chápáni, respektováni a že je o ně dobře postaráno.

Někteří z lidí, kteří prožili hrozivou událost, vám budou chtít vyprávět svůj příběh. Naslouchání je dokážete podpořit. Je ale důležité **nikoho nenutit**, aby vám vyprávěl, čím si prošel. Někteří lidé nebudou chtít mluvit o tom, co se stalo nebo jak na tom jsou. Přesto obvykle ocení, pokud s nimi v tichosti zůstanete a dáte najevo, že tam jste, kdyby mluvit chtěli, nebo pokud jim nabídnete praktickou formu opory, jako je jídlo nebo sklenice vody. Nemluvte příliš; připusťte ticho. Když se na chvíli odmlčíte, vytvoříte tím prostor a povzbudíte lidi ke sdílení, pokud sdílet chtějí.

Vhodně komunikovat znamená všímat si slov i řeči těla, tedy výrazu tváře, očního kontaktu, gest a způsobu, jakým v poměru k druhé osobě sedíte či stojíte. Každá kultura má konkrétní způsoby chování, které jsou slušné a zdvořilé. Mluvte a chovejte se způsobem, který bere v potaz kulturu, věk, pohlaví, zvyky a náboženství dané osoby.

Zde navrhujeme, co říkat a dělat, a co **neříkat a nedělat**. Důležité především je, abyste zůstali sami sebou a při nabízení pomoci a péče byli upřímní a opravdoví.

CO ŘÍKAT A DĚLAT: ✓

- Snažte se pro rozhovor najít klidné místo a co nejvíce omezit vnější rušivé vlivy.
- Respektujte soukromí osob a zachovávejte o jejich sděleních mlčenlivost, pokud to odpovídá situaci.
- Buďte osobě nablízku, ale zároveň udržujte vhodnou vzdálenost v závislosti na jejím věku, pohlaví a kultuře.
- Dejte najevo, že posloucháte, například přikývněte nebo přitakejte„hmmmm…“.
- Buďte trpěliví a klidní.
- Poskytujte věcné informace, **pokud** je máte. Říkejte pravdu o tom, co víte a co nevíte. „Nevím, ale vynasnažím se to zjistit.“
- Informujte srozumitelným způsobem – mluvte jednoduše.
- Uznejte pocity lidí, jejich ztráty nebo důležité události, o kterých vyprávějí, jako je ztráta domova nebo smrt milované osoby. „Moc mě to mrzí. Je mi moc líto, co se vám stalo.“
- Uznejte síly lidí a oceňte, jak si byli schopni pomoct.
- Připusťte ticho.

CO NEŘÍKAT A NEDĚLAT: ✗

- Nenuťte lidi, aby vyprávěli.
- Nepřerušujte vyprávění a nespěchejte (například se nedívejte během rozhovoru na hodinky a nemluvte moc rychle).
- Nedotýkejte se lidí, pokud si nejste jistí, že je vhodné to udělat.
- Nehodnoťte lidi za to, co udělali, či neudělali, nebo za to, jak se cítí. Neříkejte „Takhle byste se cítit neměl/a.“ Nebo „Měl/a byste se radovat, že jste přežil/a.“
- Nedomýšlejte si a neupravujte věci, které nevíte.
- Nepoužívejte příliš odborné pojmy.
- Nevyprávějte lidem příběhy jiných.
- Nemluvte o svých vlastních těžkostech.
- Nedávejte plané sliby a falešnou útěchu.
- Neuvažujte a nejednejte tak, jako byste všechny problémy druhých měli řešit vy.
- Neberte lidem jejich síly a dojem, že se o sebe dokážou postarat sami.
- Nemluvte o lidech negativně (například o nich neříkejte, že jsou „blázni“ či že jsou „šílení“).

Vhodnou komunikaci mějte na paměti, až budete **pozorovat, poslouchat a propojovat**, tedy jednat podle zásad PPP. Zásadami jednání při PPP se budeme zabývat na dalších stranách.

3.2 PŘIPRAVTE SE NA POMÁHÁNÍ: ZJISTĚTE SITUACI

PŘIPRAVTE SE

- Zjistěte informace o mimořádné události.
- Zjistěte, jaké jsou k dispozici služby a formy podpory.
- Seznamte se s bezpečím při práci a bezpečnostní situací.

Krize velkého rozsahu obvykle provází chaos a nezbytnost jednat rychle. Přesto se pokaždé pokuste, bude-li to možné, zjistit ještě před vstupem na místo události přesné informace. Zaměřte se při tom na následující otázky:

NEŽ VSTOUPÍTE NA MÍSTO UDÁLOSTI, ZJISTĚTE NÁSLEDUJÍCÍ:

	Důležité otázky
Mimořádná událost	• Co se stalo? • Kdy a kde se to stalo? • Kolik je asi přímo zasažených osob a o koho jde?
Dostupné služby a formy podpory	• Kdo zajišťuje základní potřeby, jako jsou neodkladná lékařská péče, jídlo, voda, přístřeší nebo vyhledávání členů rodiny? • Kde a jak mohou lidé k těmto službám získat přístup? • Kdo další pomáhá? Jsou do pomoci zapojeni místní?
Bezpečí při práci a bezpečnostní situace	• Je už po všem, nebo mimořádná událost ještě trvá – například v podobě následných otřesů po zemětřesení nebo pokračujícího konfliktu? • Jak bezpečné je okolí? Hrozí povstalci, nášlapné miny nebo poškozená infrastruktura?

Tyto zásadní přípravné otázky vám pomohou porozumět situaci, do níž vstupujete, nabízet PPP účinněji a více si uvědomovat vlastní bezpečí.

3.3 ZÁSADY JEDNÁNÍ V PPP: POZORUJTE, POSLOUCHEJTE A PROPOJUJTE

Tři základní zásady pro jednání v PPP jsou: pozoruj, pozorně poslouchej a propojuj. Pomáhají nám vyznat se v tom, jak na mimořádnou událost nahlížet a jak do ní bezpečně vstoupit, jak přistupovat k zasaženým lidem a porozumět jejich potřebám a jak je propojit s praktickou pomocí a informacemi (viz tabulku).

POZORUJTE

- Zkontrolujte bezpečí.
- Zkontrolujte, zda jsou kolem lidé s očividně naléhavými základními potřebami.
- Zkontrolujte, zda jsou kolem lidé se závažnými projevy rozrušení a tísně.

POSLOUCHEJTE

- Přistupte k lidem, kteří pravděpodobně potřebují oporu.
- Ptejte se lidí na jejich potřeby a starosti.
- Naslouchejte lidem a pomozte jim cítit se klidně.

PROPOJUJTE

- Pomozte lidem řešit jejich základní potřeby a získat přístup ke službám.
- Pomozte lidem zvládnout jejich problémy.
- Informujte.
- Propojujte lidi s jejich blízkými a s další sociální oporou.

POZORUJTE

- Zkontrolujte bezpečí.
- Zkontrolujte, zda jsou kolem lidé s očividně naléhavými základními potřebami.
- Zkontrolujte, zda jsou kolem lidé se závažnými projevy rozrušení a tísně.

Průběh mimořádných událostí se může rychle měnit. O události jste si něco zjistili předem, což se obvykle liší od toho, jak se situace jeví na místě. Proto je důležité dopřát si čas – třeba i jen pár okamžiků – abyste se kolem sebe pozorně rozhlédli, než začnete nabízet pomoc. Když se v krizové situaci ocitnete náhle a nebudete mít čas na přípravu, udělejte si aspoň rychlý obrázek. Okamžiky, kdy jen pozorujete, vám umožní **zachovat klid, zajistit bezpečí a jednat s rozmyslem**. V tabulce se podívejte na otázky a důležitá upozornění pro chvíle, kdy pozorujete.

POZORUJTE	OTÁZKY	DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ
Bezpečí	• Jaká nebezpečí vidíte v okolí (probíhající konflikt, poškozené cesty, budovy hrozící zřícením, požár nebo záplavy)? • Můžete se tam zdržovat, aniž byste vystavovali sebe nebo druhé nebezpečí?	Pokud si nejste bezpečím v místě krize jistí, nechoďte tam. Snažte se pro ohrožené lidi zajistit pomoc. Pokud je to možné, komunikujte s nimi z bezpečné vzdálenosti.
Lidé s očividně naléhavými základními potřebami	• Vidíte někoho vážně zraněného, kdo potřebuje neodkladné lékařské ošetření? • Potřebuje někdo zachránit (například lidé uvěznění pod troskami nebo v situaci bezprostředního nebezpečí)? • Jsou na někom patrné naléhavé základní potřeby (například chybí ochrana před počasím, jsou vidět roztrhané šaty)? • Kdo asi potřebuje pomoc s přístupem k základním službám a koho je obzvlášť zapotřebí chránit před diskriminací a násilím? • Kdo další kolem mě může pomoct?	Uvědomujte si svoji roli a snažte se zajistit odpovídající pomoc lidem, na nichž jsou patrné naléhavé základní potřeby. Vážně zraněné osoby předejte zdravotníkům nebo jiným lidem vyškoleným ve zdravotní první pomoci.

POZORUJTE	OTÁZKY (pokračování)	DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ
Lidé se závažnými projevy rozrušení a tísně	• Vidíte na místě lidi, kteří jsou krajně rozrušení, neudrží se na nohou, nereagují na ostatní nebo jsou v šoku? • Kde a kdo jsou lidé v největší tísni?	Zvažte, kdo by mohl těžit z PPP a jak můžete co nejlépe pomoci.

Lidé reagují na krizi různě. Uvádíme několik příkladů, kdy se v reakci na krizi projevuje rozrušení a tíseň:

- tělesné příznaky (například třes, bolest hlavy, velká únava, ztráta chuti k jídlu, svalové bolesti)
- pláč, smutek, sklíčenost, žal
- úzkost, strach
- osoba je nesvá či ve střehu
- osoba se obává, že se stane něco opravdu zlého
- nespavost, noční můry
- podrážděnost, zlost
- vina, stud (například proto, že osoba přežila nebo nepomohla druhým či je nezachránila)
- zmatenost, emoční znecitlivění nebo pocity neskutečna či omámenosti
- osoba se jeví jako stažená do sebe nebo velmi klidná (nehýbe se)
- osoba nereaguje na ostatní, vůbec nemluví
- dezorientace (osoba například neví, jak se jmenuje, odkud je nebo co se stalo)
- neschopnost postarat se o sebe nebo o děti (osoba například nejí a nepije, nedokáže se rozhodnout ani v jednoduchých věcech)

Někteří lidé pociťují psychické dopady dané situace mírně, někteří vůbec.

Většina lidí se v průběhu času dobře zotaví, zvláště pokud se budou moci vrátit k běžnému životu a získají podporu, například pomoc od lidí ve svém okolí a/nebo PPP. Avšak lidé se závažnými nebo dlouhodobě přetrvávajícími projevy rozrušení a tísně budou pravděpodobně potřebovat více než jen PPP. Týká se to především osob, které nebudou schopny fungovat v každodenním životě nebo budou nebezpečné sobě či ostatním. Ujistěte se, že lidé s výraznými projevy rozrušení a tísně nejsou ponecháni o samotě, a snažte se, aby byli v bezpečí, dokud reakce neodezní nebo dokud nenajdete pomoc u zdravotníků, představitelů obce nebo jiných členů místní komunity.

Mezi zasaženým obyvatelstvem také vyhledávejte lidi, kteří pravděpodobně budou potřebovat zvláštní pozornost pro zajištění péče a bezpečí:

LIDÉ, KTEŘÍ PRAVDĚPODOBNĚ BUDOU V KRIZI POTŘEBOVAT ZVLÁŠTNÍ POZORNOST (VIZ KAPITOLU 3.5):

- Děti i dospívající potřebují ochranu před zneužitím a vykořisťováním, zvláště když jsou oddělení od svých pečovatelů. Budou také pravděpodobně potřebovat od lidí kolem péči a pomoc s naplňováním základních potřeb.
- Lidé se zdravotními potížemi nebo zdravotním postižením obvykle potřebují pomoc, aby se dostali na bezpečné místo, byli chránění před zneužitím a získali přístup ke zdravotní péči a k dalším službám. To se může týkat též křehkých seniorů, těhotných žen, lidí s vážnými duševními poruchami nebo lidí se zrakovým či sluchovým postižením.
- Osoby ohrožené diskriminací nebo násilím (například ženy nebo lidé z určitých etnických skupin) budou v krizi pravděpodobně potřebovat zvláštní ochranu, aby byly v bezpečí, a podporu, aby získaly přístup k dostupné pomoci.

POSLOUCHEJTE

- Přistupte k lidem, kteří pravděpodobně potřebují oporu.
- Ptejte se lidí na jejich potřeby a starosti.
- Naslouchejte a pomozte lidem cítit se klidně.

Je nezbytné pozorně poslouchat lidi, kterým pomáháte, chcete-li porozumět jejich situaci a potřebám, pomoci jim cítit se klidně a nabídnout vhodnou pomoc. Naučte se naslouchat:

- očima
- ušima
- srdcem

- věnujte osobě plnou pozornost
- skutečně zaslechněte její starosti
- s péčí a zřetelnou úctou

a) PŘISTUPTE K LIDEM, KTEŘÍ PRAVDĚPODOBNĚ POTŘEBUJÍ OPORU:

- Přistupujte k lidem s úctou a s ohledem na jejich kulturu.
- Představte se svým jménem a názvem organizace.
- Zeptejte se, zda můžete pomoci.
- Pokud je to možné, najděte pro rozhovor bezpečné a klidné místo.
- Pomáhejte tak, aby lidé měli základní pohodlí, nabídněte například vodu, pokud můžete.
- Snažte se osoby chránit před nebezpečím.
    - Odveďte je z dosahu bezprostředního ohrožení, pokud je bezpečné to udělat.
    - Snažte se osoby chránit před publicitou. Mějte na paměti jejich soukromí a důstojnost.
    - Pokud jsou výrazně rozrušené, snažte se zajistit, aby nezůstávaly samy.

b) PTEJTE SE LIDÍ NA JEJICH POTŘEBY A STAROSTI:

- Některé potřeby se dají snadno předvídat, například potřeba deky nebo pláště pro někoho, kdo má roztrhané oblečení. Přesto se vždy lidí ptejte, co potřebují a s čím si dělají starosti.
- Zjistěte, co je pro ně v danou chvíli nejdůležitější, a pomozte jim, aby si uspořádali priority.

c) NASLOUCHEJTE A POMOZTE LIDEM CÍTIT SE KLIDNĚ:

- Zůstaňte nablízku.
- Nenuťte lidi mluvit.
- Naslouchejte jim, pokud chtějí mluvit o tom, co se stalo.
- Pokud jsou výrazně rozrušení, pomozte jim cítit se klidně a snažte se zajistit, aby nezůstávali sami.

POMOZTE LIDEM CÍTIT SE KLIDNĚ

Někteří lidé budou po prožité mimořádné události velmi úzkostní nebo rozrušení. Mohou se cítit zmateně nebo ochromeně a někdy se u nich projeví různé tělesné reakce, jako je třes, chvění, obtíže s dýcháním nebo pocity bušení srdce. Uvádíme techniky, kterými pomůžete výrazně rozrušeným či sklíčeným lidem, aby pocítili klid na duši i na těle:

- Mluvte klidným a tlumeným tónem.
- Pokud je to kulturně přiměřené, snažte se v průběhu rozhovoru udržovat s osobou oční kontakt.
- Připomínejte lidem, že jste zde, abyste pomohli. Pokud je to pravda, připomínejte jim, že jsou v bezpečí.
- Zažívá-li osoba pocity neskutečna nebo odpojení od okolí, obvykle

pomůže, když naváže kontakt s tím, co se v tu chvíli děje kolem ní a v ní. Docílíte toho, když ji poprosíte a povzbudíte, aby:

- Položila chodidla na zem a vnímala, jak se země dotýkají.
- Poklepala prsty nebo dlaněmi na stehna.
- Pozorovala v okolí věci, které ji neznervózňují a přitom je vidí, slyší nebo cítí. Vybídněte ji, ať vám řekne, co vidí a slyší.
- Zaměřila pozornost na své dýchání a dýchala pomalu.

PROPOJUJTE

- Pomozte lidem řešit jejich základní potřeby a získat přístup ke službám.
- Pomozte lidem zvládnout jejich problémy.
- Informujte.
- Propojujte lidi s jejich blízkými a s další sociální oporou.

Každá krize je jedinečná. Zasažení lidé však často potřebují podobné věci (viz tabulku).

OBVYKLÉ POTŘEBY:

- Základní potřeby, jako je přístřeší, jídlo, voda a hygiena.
- Zdravotní služby pro zraněné nebo pro lidi s chronickými (dlouhodobými) zdravotními potížemi.
- Srozumitelné a pravdivé informace o události, blízkých osobách a dostupných službách.
- Mít možnost a schopnost kontaktovat blízké osoby, přátele a další sociální oporu.
- Přístup k podpoře odpovídající vlastní kultuře či náboženství.
- Mít možnost druhým poradit a zapojovat se do důležitých rozhodnutí.

Lidé se po hrozivé události mnohdy cítí zranitelní, osamocení nebo bezmocní. Někdy se naruší jejich každodenní život. Nemohou se dostat ke svým obvyklým oporám nebo se náhle ocitnou v nepříznivých životních podmínkách. Propojování lidí s praktickou podporou je hlavní součástí PPP. Pamatujte, že PPP je často jednorázovou intervencí a že obvykle budete pomáhat jen krátce. Zasažení lidé budou muset použít své vlastní dovednosti, jak zvládat zátěž, aby se z ní vzchopili dlouhodobě. **Pomáhejte lidem, aby si pomohli sami a znovu získali kontrolu nad situací.**

a) POMOZTE LIDEM ŘEŠIT JEJICH ZÁKLADNÍ POTŘEBY A ZÍSKAT PŘÍSTUP KE SLUŽBÁM

Když pomáháte lidem řešit jejich základní potřeby, promyslete postup:

- Bezprostředně po mimořádné události se snažte osobám v tísni pomoci se základními vyjadřovanými potřebami, jako je jídlo, voda, přístřeší a hygiena.
- Zjistěte další jejich konkrétní potřeby, například potřebu zdravotní péče, oblečení nebo pomůcek pro krmení malých dětí (hrníčky a lahve).

Snažte se je propojit s dostupnou pomocí.

- Ujistěte se, že zranitelní lidé nebo lidé ohrožení sociálním vyloučením nejsou přehlíženi (viz kapitolu 3.5).
- Docházejte za lidmi opakovaně, pokud jste to slíbili.

b) POMOZTE LIDEM ZVLÁDNOUT JEJICH PROBLÉMY

Lidé v tísni se mnohdy cítí ochromeni starostmi a obavami. Pomozte jim rozmyslet si, co považují za nejvíce naléhavé, jak to seřadit podle důležitosti a jak se s tím pak vypořádat. Můžete je například požádat, aby se zamysleli nad tím, co potřebují vyřešit teď a co mohou nechat na později. Když se lidé vypořádají i třeba s jedním nebo dvěma problémy, získají pocit větší kontroly nad situací a posílí se celkově jejich schopnost zvládat zátěž. Pamatujte na to, že máte:

- pomoci lidem určit přirozené zdroje opory v jejich životě (což jsou například přátelé nebo rodina), které jim mohou pomoci v současné situaci;
- dát lidem praktická doporučení, co mohou udělat, aby naplnili svoje potřeby (například jim vysvětlete, jak se mohou zaregistrovat, aby obdrželi potravinovou nebo materiální pomoc);
- požádat osoby, aby promyslely, jak se s obtížemi vypořádávaly v minulosti, a potvrdit jim jejich schopnost zvládat současnou situaci;
- ptát se osob, co jim pomáhá cítit se lépe. Povzbudit je, aby využívaly pozitivní strategie zvládání a vyhýbaly se strategiím negativním (viz další tabulku).

ZVLÁDÁNÍ

Každý má svoje přirozené postupy, jimiž zvládá obtížné situace. Povzbuzujte lidi, aby využívali vlastní pozitivní strategie zvládání a vyhýbali se strategiím negativním. Pozitivní strategie jim pomohou cítit se zdatněji a znovu získat pocit kontroly. Následující doporučení je třeba přizpůsobit kultuře konkrétních osob a možnostem dané situace.

Podporujte pozitivní strategie, jak zvládat zátěž	• Dostatečně odpočívejte. • Jezte co možná pravidelně a pijte vodu. • Povídejte si s rodinou a přáteli, buďte s nimi ve volném čase. • Probírejte problémy s někým, komu důvěřujete. • Věnujte se činnostem, které vám pomáhají ke klidu a uvolnění (procházka, zpěv, modlitba, hra s dětmi). • Cvičte. • Najděte bezpečný způsob, jak pomáhat druhým, a zapojte se do činností v obci.
Odrazujte od negativních strategií, jak zvládat zátěž	• Neberte drogy, nekuřte, nepijte alkohol. • Neprospěte celý den. • Nepracujte od rána do večera bez odpočinku nebo uvolnění. • Neizolujte se od přátel a blízkých. • Nezanedbávejte základní osobní hygienu. • Nedopouštějte se násilí.

c) INFORMUJTE

Lidé zasažení mimořádnou událostí budou chtít přesné informace o:

- události
- blízkých osobách nebo dalších lidech, jichž se událost dotkla
- své bezpečnosti
- svých právech
- způsobu, jak získat přístup ke službám a k věcem, které potřebují.

Získat přesné informace po mimořádné události velkého rozsahu bývá obtížné. Situace se mění spolu s tím, jak se zpráva o události rozkřikne a na místo se dostává ochrana obyvatelstva a humanitární pomoc. Běžně se šíří fámy. Asi nebudete v každém konkrétním okamžiku znát všechny odpovědi, snažte se ale, kdykoliv je to možné:

- zjistit, kde dostanete pravdivé informace a kdy a kde se dozvíte jejich upřesnění;
- získat co nejvíce informací ještě předtím, než oslovíte lidi s nabídkou pomoci;
- průběžně (se) informovat o stavu krize, bezpečnostních otázkách, dostupných službách a o tom, kde se nacházejí a v jakém jsou stavu pohřešované nebo zraněné osoby;

- ujistit se, že lidé jsou informováni o tom, co se děje a co se chystá;
- ujistit se, že lidé vědí o dostupných službách (zdravotních službách, vyhledávání členů rodiny, přístřeší, přidělování potravin) a mají k nim přístup;
- poskytnout lidem kontakty na služby, případně je za konkrétní službou přímo poslat;
- ujistit se, že zranitelní lidé také vědí o existujících službách (viz kapitolu 3.5).

Když informujete zasažené osoby:

- objasněte zdroj svých informací a jeho spolehlivost;
- říkejte jen to, co víte – **neupravujte** informace ani falešně neujišťujte a neutěšujte;
- zprávy oznamujte jednoduše a přesně a opakujte je, abyste si byli jistí, že lidé informaci slyšeli a porozuměli jí;
- uvědomte si, že může být prospěšné informovat zasažené lidi po skupinách, aby každý slyšel stejnou zprávu;
- dejte lidem vědět, zda (a též kde a kdy) je budete průběžně informovat o novém vývoji události a dostupné pomoci.

Když podáváte informace, mějte na paměti, že se můžete stát (jako každý, kdo pomáhá) terčem zloby a pocitů zmaru přítomných lidí. Děje se to, když od vás či od jiných čekali pomoc, která nepřišla. Snažte se v takových situacích mít pochopení a zachovat klid.

d) PROPOJUJTE LIDI S JEJICH BLÍZKÝMI A SOCIÁLNÍ OPOROU

Bylo zjištěno, že lidé, kteří po krizi vnímají dobrou sociální oporu, zvládají zátěž lépe než ti, kteří vnímají, že jim opora chybí. Proto je důležitou součástí PPP propojovat lidi s jejich blízkými a další sociální oporou.

- Pomozte udržet rodiny pohromadě a děti s rodiči a blízkými.
- Pomozte lidem kontaktovat přátele a příbuzné, aby od nich mohli dostat oporu (najděte například způsob, jak mohou svým blízkým zavolat).
- Když se od osoby dozvíte, že by jí zřejmě pomohla modlitba, náboženské praktiky nebo podpora náboženských autorit, snažte se ji spojit s jejím duchovním společenstvím. Podívejte se na rámeček, kde najdete doporučení týkající se krizí a duchovních otázek.

- Napomáhejte setkávání zasažených lidí, aby si mohli pomáhat navzájem. Požádejte je například, aby pomohli s péčí o seniory, nebo propojujte jedince bez rodiny s dalšími členy společenství.

KRIZE A DUCHOVNÍ OTÁZKY

V krizích bývají pro lidi velmi důležitá jejich duchovní nebo náboženská přesvědčení. Pomáhají projít bolestí a utrpením, dodávají smysl a přinášejí naději. Být schopen se modlit a praktikovat náboženské rituály přináší obvykle velkou útěchu. Na druhou stranu může zážitek krize – zvláště tváří v tvář nesmírným ztrátám – také zpochybnit to, čemu člověk věří. Zkušenost krize někdy víru oslabí, jindy posílí nebo promění. Uvádíme několik doporučení, jak poskytovat po hrozivé události péči a útěchu a brát přitom ohled na duchovnost:

- Uvědomujte si náboženské zázemí lidí a respektujte ho.
- Zeptejte se lidí, co jim obvykle pomáhá cítit se lépe. Povzbuďte je, aby dělali věci, které jim pomáhají situaci zvládnout, včetně rozjímání a dalších duchovních praktik a postupů, pokud se o nich zmíní.
- Naslouchejte s úctou a bez hodnocení duchovním přesvědčením lidí nebo jejich duchovním otázkám.
- Nevnucujte druhým svoje přesvědčení nebo duchovní či náboženský výklad krize.
- Nevyjadřujte souhlas s duchovními přesvědčeními nebo výklady krize a neodmítejte je, a to ani tehdy, když vás o to osoba požádá.

3.4 UKONČETE POMOC

Co bude dál? Kdy a jak skončíte s pomáháním, záleží na okolnostech krize, vaší roli, situaci a na potřebách lidí, kterým pomáháte. Posuďte co nejlépe situaci, potřeby druhých a potřeby vlastní. Pokud je to vhodné, vysvětlete lidem, že odcházíte. Jestliže někdo bude na vaši činnost navazovat, snažte se ho lidem představit. Pokud jste zasažené nasměrovali na další služby, dejte o tom spolupracovníkům ze služeb vědět a přesvědčte se, že mají všechny potřebné informace, aby mohli na pomáhání navázat. Nezávisle na tom, jakou jste měli s konkrétními lidmi zkušenost, rozlučte se pozitivním způsobem a popřejte jim vše dobré.

3.5 LIDÉ, KTEŘÍ BUDOU PRAVDĚPODOBNĚ POTŘEBOVAT ZVLÁŠTNÍ POZORNOST

MEZI OSOBY, KTERÉ V KRIZI BÝVAJÍ ZRANITELNÉ A MOHOU POTŘEBOVAT ODBORNOU POMOC, PATŘÍ:

1. Děti včetně dospívajících.
2. Lidé se zdravotními potížemi či s postižením.
3. Lidé ohrožení diskriminací či násilím.

Pamatujte, že všichni lidé včetně zranitelných mají zdroje ke zvládání zátěže. Pomáhejte zranitelným osobám využívat jejich vlastní zdroje a strategie, jak zvládat zátěž.

1. DĚTI VČETNĚ DOSPÍVAJÍCÍCH

V krizích bývají děti včetně dospívajících obzvláště zranitelné. Mimořádné události často naruší jejich známý svět, který sestává z lidí, míst a všedních činností navozujících pocit bezpečí. Zasažené děti mohou být vystaveny riziku sexuálního násilí, zneužívání a vykořisťování, k čemuž napomáhá zvláště chaos u krizí velkého rozsahu. Malé děti bývají obzvláště zranitelné, protože se samy nedokážou ochránit ani naplnit své základní potřeby a jejich pečovatelé mohou být událostí ochromeni. Větší děti se v takových situacích stávají předmětem obchodu s lidmi a sexuálního vykořisťování nebo mohou být odvedeny do ozbrojených jednotek. Rizika pro dívky a chlapce se většinou poněkud liší. Sexuálním násilím a vykořisťováním bývají nejvíce ohroženy dívky. Zneužité dívky mohou být navíc společenstvím nepříznivě označeny a izolovány.

Reakce dětí na strádání (například když byly svědky ničení, zranění či smrti nebo když byly vystaveny působení živlů, nedostatku potravy či vody) záleží na jejich věku a vývojovém období. Roli hraje také to, jak s nimi jejich blízcí a další dospělí komunikují, jak se chovají. Například malé děti nemusí plně chápat, co se kolem děje, a naléhavě potřebují mít oporu ve svých blízkých. **Obecně lze říci, že děti lépe zvládají zátěž, když mají vedle sebe stálou a klidnou dospělou osobu.**

Děti a mladí lidé reagují na strádání podobně jako dospělí (viz kapitolu 3.3). Vedle toho se u nich mohou projevit reakce příznačné pro jejich věk[10]:

- Malé děti se někdy vrátí k dřívějším projevům chování (což je například noční pomočování nebo cumlání palce), lepí se na pečující osoby a hrají jednodušší hry nebo dokola opakují hru spojenou s hrozivou událostí.
- Děti ve školním věku mohou trpět přesvědčením, že všechny ty špatné věci způsobily ony, leckdy se u nich projeví nové obavy a strachy, mohou se stáhnout, začít se cítit osaměle anebo se zcela ponořit do ochraňování či zachraňování lidí v krizi.
- Dospívající někdy „necítí nic“, či se cítí odlišní a izolovaní od svých přátel nebo se u nich mohou projevit negativistické postoje a rizikové chování.

Rodina a ostatní pečující představují pro děti důležité zdroje ochrany a emoční opory. Děti oddělené od svých blízkých se v průběhu krize leckdy octnou na neznámých místech a mezi neznámými lidmi. Mohou být velmi vystrašené

10 Viz Pynooset al. (2009) v kapitole Odkazy a zdroje.

a nemusí být schopné náležitě posoudit rizika a nebezpečí ve svém okolí. Prvním důležitým krokem je znovu spojit děti včetně dospívajících s jejich rodinami nebo pečovateli. Nezkoušejte to dělat sami. Pokud pochybíte, situace dítěte se zhorší. Místo toho se snažte okamžitě spojit s důvěryhodnou organizací pro ochranu dětí, která je schopna zahájit proces registrace dítěte a zajistit péči o něj.

Pokud jsou děti se svými blízkými, snažte se pečující osoby podpořit, aby byly schopné se o vlastní děti postarat. V rámečku najdete doporučení, jak mohou pečovat o děti různého věku a v různých vývojových obdobích.

CO MOHOU PEČOVATELÉ DĚLAT, ABY POMOHLI DĚTEM

Kojenci

- Udržujte je v teple a bezpečí.
- Udržujte je mimo dosah hlasitých zvuků a chaosu.
- Objímejte je a mazlete se s nimi.
- Pokud je to možné, dodržujte jejich pravidelný režim krmení a spánku.
- Mluvte klidně a tlumeně.

Malé děti

- Věnujte jim zvýšenou pozornost i čas.
- Často jim připomínejte, že jsou v bezpečí.
- Vysvětlete jim, že nenesou vinu za to, co se stalo.
- Neoddělujte malé děti od jejich pečovatelů, sourozenců a blízkých.
- Co nejvíce dodržujte obvyklý denní režim a naplánovaný program.
- Na otázky, co se stalo, odpovídejte jednoduše a bez podrobností nahánějících strach.
- Dovolte jim se přitulit, když se bojí nebo se na vás lepí.

CO MOHOU PEČOVATELÉ DĚLAT, ABY POMOHLI DĚTEM (pokračování)

- Mějte trpělivost s dětmi, které se začnou chovat, jako by byly menší, například si cumlat palec nebo se pomočovat.
- Pokud je to možné, najděte příležitost ke hrám a uvolnění.

Větší děti a dospívající

- Věnujte jim čas a pozornost.
- Pomozte jim dodržovat obvyklý denní režim.
- Věcně je informujte o tom, co se stalo, a objasněte, co se děje teď.
- Dovolte jim smutek. Neočekávejte, že musí všechno vydržet.
- Naslouchejte jejich myšlenkám a obavám, a nehodnoťte je.
- Nastavte jasná pravidla a očekávání.
- Ptejte se na nebezpečí, kterým čelí, podpořte je a proberte s nimi, jak se co nejlépe vyhnout újmě.
- Povzbuďte je, aby pomáhaly, a dejte jim k pomáhání příležitost.

Jestliže je pečující osoba zraněná, krajně rozrušená nebo se z jiného důvodu nemůže postarat o svoje děti, zařiďte pro ni pomoc a pro děti péči. Kdykoli je to možné, zapojte důvěryhodnou organizaci nebo síť na ochranu dětí. Udržujte děti a jejich pečující osoby pohromadě a pokud možno nedopusťte, aby došlo k rozdělení. Například když pečovatele převážejí k lékařskému ošetření, snažte

se, aby děti byly převezeny s ním. Nebo si zapište, kam danou osobu vezou, aby se ona a děti mohly zase shledat.

Mějte také na paměti, že děti se mnohdy seběhnou k místu události a stanou se svědky děsivých věcí, i když třeba ani ony ani jejich pečující osoby nepatří mezi přímé zasažené. V nastalém zmatku po události mají dospělí obvykle hodně práce a leckdy přestanou sledovat, co děti v zasažené oblasti dělají nebo co vidí či slyší. Snažte se je chránit před znepokojivými výjevy a historkami.

VĚCI, KTERÉ JE DOBRÉ DĚTEM ŘÍKAT A PRO DĚTI DĚLAT

Udržujte děti pohromadě s blízkými	• Snažte se, aby děti zůstaly pohromadě se svými pečujícími osobami a rodinami. Pokud možno nedopusťte, aby došlo k rozdělení. • Děti bez doprovodu propojte s důvěryhodnou sítí nebo organizací na ochranu dětí. Nenechávejte je bez dozoru. • Pokud není žádná organizace na ochranu dětí k dispozici, podnikněte kroky, abyste našli jejich pečující osoby nebo kontaktujte jinou rodinu, která se dokáže o děti postarat.
Chraňte je	• Snažte se, aby děti nebyly vystavené hrůzným výjevům, například zraněním nebo naprosté zkáze. • Snažte se, aby nemusely poslouchat znepokojivé historky o události. • Chraňte je před médii nebo před lidmi, kteří by s nimi chtěli dělat rozhovor, a nejsou přitom součástí záchranných týmů.
Poslouchejte, povídejte a hrajte si	• Buďte klidní a laskaví, mluvte tlumeně. • Poslouchejte, co si děti o události myslí. • Snažte se s dětmi mluvit na úrovni jejich očí. Používejte slova a vysvětlení, kterým mohou porozumět. • Představte se jménem a dejte jim najevo, že jste tu proto, abyste pomohli. • Zjistěte, jak se jmenují, odkud jsou, a další informace nezbytné k tomu, abyste mohli pomoci vyhledat jejich

pečující osoby a další členy rodiny.

- Když jsou děti se svými pečovateli pohromadě, zaměřte se na pečující a podporujte je, aby se mohli o děti dobře starat.
- Pokud s dětmi trávíte čas, snažte se je podle věku zapojit do hry nebo do obyčejného rozhovoru o jejich zájmech.

Pamatujte, že i děti mají vlastní zdroje, jak zvládat zátěž. Zjistěte, jaké zdroje to jsou. Podporujte pozitivní strategie zvládání a pomáhejte jim vyhnout se strategiím negativním. Větší děti a dospívající často dokážou v krizích pomáhat. Hledejte pro ně bezpečné způsoby, jak se do řešení situace zapojit. Zvýší to jejich pocit kontroly nad děním.

2. LIDÉ SE ZDRAVOTNÍMI POTÍŽEMI NEBO ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Lidé s chronickými (dlouhodobými) zdravotními obtížemi, zdravotním postižením (včetně závažných duševních poruch) nebo starší lidé mohou potřebovat přídatnou pomoc. Znamená to například pomoci jim dostat se do bezpečí

a zajistit základní živobytí a zdravotní péči nebo pomoci jim se sebepéčí. Zážitek mimořádné události může zhoršit různé zdravotní potíže, například vysoký tlak, srdeční obtíže, astma, úzkosti a jiné tělesné a duševní poruchy. Těhotné a kojící ženy v důsledku krize zažívají někdy závažný stres, který může mít dopad na jejich těhotenství nebo na jejich zdraví a zdraví dítěte. Pro lidi, kteří se sami nemohou pohybovat nebo mají potíže se zrakem či sluchem, bývá obtížné najít svoje blízké nebo si zajistit přístup k dostupným službám.

Připomínáme, co můžete udělat, abyste pomohli lidem se zdravotními obtížemi nebo s postižením:

- Pomozte jim dostat se na bezpečné místo.
- Pomozte jim naplnit základní potřeby, aby se mohli najíst a napít, aby dostali čistou vodu, mohli o sebe pečovat nebo si vybudovat přístřeší z materiálů vydávaných pomáhajícími organizacemi.
- Ptejte se lidí, zda mají nějaké zdravotní obtíže nebo zda pravidelně užívají léky. Snažte se jim pomoci se zajištěním léků nebo návštěvou u lékaře, pokud je k dispozici.
- S osobou s postižením zůstaňte nebo se přesvědčte, že má někoho, kdo jí pomůže, když budete muset odejít. Zvažte, zda nepropojit osobu s organizací na ochranu lidských práv nebo s jiným typem příslušné podpory, abyste jí pomohli i v dlouhodobém výhledu.
- Informujte osoby, jak se dostanou ke kterékoliv z dostupných služeb.

3. LIDÉ OHROŽENÍ DISKRIMINACÍ NEBO NÁSILÍM

Diskriminací či násilím bývají ohroženy ženy, lidé z určitých etnických nebo náboženských skupin a lidé s některými typy zdravotního postižení. Jsou zranitelní, protože mohou být:

- opomenutí při poskytování základních služeb;
- opomenutí při rozhodování – o materiální pomoci, o službách nebo o tom, kam jít;
- terčem násilí, včetně sexuálního.

Lidé ohrožení diskriminací nebo násilím mohou v krizi potřebovat zvýšenou ochranu před nebezpečím a někdy též pomoc navíc, aby se dostalo na jejich základní potřeby a na přístup k dostupným službám. Mějte tyto lidi na paměti a usnadněte jim situaci tím, že:

- pomůžete najít bezpečné místo, kde budou moci zůstat;
- pomůžete spojit se s jejich blízkými a dalšími osobami, kterým důvěřují;
- poskytnete informace o dostupných službách a v případě potřeby jim pomůžete se s těmito službami přímo spojit.

KAPITOLA 4
JAK PEČOVAT O SEBE A O KOLEGY

V TÉTO KAPITOLE VÁS VYBÍDNEME:

4.1 NA POMÁHÁNÍ SE NACHYSTEJTE.
4.2 ZVLÁDEJTE ZÁTĚŽ: ZDRAVÉ NÁVYKY V PRÁCI I V ŽIVOTĚ.
4.3 ODPOČIŇTE SI A POMÁHÁNÍ ZPĚTNĚ PROMÝŠLEJTE.

Krizová situace může přímo zasáhnout vás nebo vaši rodinu. I kdybyste mezi přímé zasažené nepatřili, zasáhne vás leckdy to, co při pomáhání uvidíte a uslyšíte. Je důležité, abyste jako pomáhající věnovali zvláštní pozornost vlastní pohodě. Pečujte o sebe, abyste dokázali co nejlépe pečovat o druhé!

4.1 NA POMÁHÁNÍ SE NACHYSTEJTE

Zvažte, jak se co nejlépe nachystat na to, že budete pomáhat v krizovém uspořádání. Pokud je to možné:

- Nastudujte si řízení mimořádných událostí a role a zodpovědnosti jednotlivých typů pomáhajících.
- Vezměte v potaz vlastní zdraví a osobní a rodinnou situaci.
  Promyslete, co z toho na vás může nepříznivě působit, jakmile se ujmete role člověka, který pomáhá druhým.
- Rozhodněte se upřímně, jestli jste nachystaní pomáhat při této konkrétní mimořádné události a v tomto konkrétním čase.

KAPITOLA 4

4.2 ZVLÁDEJTE ZÁTĚŽ: ZDRAVÉ NÁVYKY V PRÁCI I V ŽIVOTĚ

Hlavním zdrojem stresu pro pomáhající pracovníky je každodenní pracovní zátěž, zvláště během krize. Dlouhá pracovní doba, ochromující zodpovědnost, nejasná pracovní náplň, špatná komunikace nebo mizerný management a práce v oblastech, které nejsou bezpečné. To jsou příklady zátěže, která vyplývá z práce a může na pomáhající nepříznivě působit.

V roli pomáhajících obvykle cítíte zodpovědnost za bezpečí přímých zasažených a za péči o ně. Můžete se stát svědky úděsných věcí, a dokonce je v podobě zkázy, zranění, smrti či násilí přímo zažít. Často posloucháte příběhy o bolesti a utrpení. Všechny tyto zážitky mohou nepříznivě působit na vás i vaše spolupomáhající.

Zvažte, jak co nejlépe nakládat se zátěží, abyste své spolupomáhající podpořili a zároveň se jimi nechali podpořit. Nabízíme doporučení, která se při zacházení se zátěží osvědčila.

- Promyslete, co vám v minulosti pomáhalo zvládat náročné situace a co můžete dělat, abyste si uchovali zdatnost.
- Snažte se vyhradit si čas na jídlo, odpočinek a uvolnění, i kdyby jen na pár chvil.
- Snažte se udržet rozumnou pracovní dobu, abyste se zcela nevyčerpali. Zvažte například rozdělení úkolů mezi ostatní pomáhající, práci na směny během akutní fáze krize a dodržování pravidelných časů na odpočinek.
- Po mimořádné události mívají lidé řadu problémů. Pomáhající jim nedokážou pomoci ode všech. V důsledku toho pak mnohdy pociťují zmar nebo vlastní neschopnost. Pamatujte, že nenesete zodpovědnost za řešení všech lidských starostí. Dělejte co nejvíce pro to, abyste lidem pomohli pomoci si sami.
- Omezte příjem alkoholu, kofeinu nebo nikotinu a vyhýbejte se užívání léků, které nejsou na předpis.
- Sledujte se navzájem se spolupracovníky, abyste věděli, jak si vedete. Mluvte o tom. Hledejte způsoby, jak jeden druhého podpořit.
- Mluvte s kamarády, blízkými osobami a dalšími lidmi, jimž důvěřujete a kteří jsou pro vás oporou.

4.3 ODPOČIŇTE SI A POMÁHÁNÍ ZPĚTNĚ PROMÝŠLEJTE

Vaše pomáhání končí. Důležité je, abyste si dokázali udělat čas na odpočinek a reflexi. Zažili jste mimořádnou událost a její dopady, potkávali jste lidi s jejich potřebami, spolunesli jste jejich bolest a utrpení. To nemusí být snadné. Po krizovém pomáhání si udělejte čas na zpětné promýšlení vašich zkušeností a na odpočinek. Uvádíme doporučení, která obvykle pomáhají vzchopit se a růst:

- Mluvte o své zkušenosti z krizového pomáhání s vedoucím, kolegou nebo s někým jiným, komu důvěřujete.
- Uznejte, co jste byli schopni udělat pro druhé, i kdyby to byly jen maličkosti.
- Naučte se promýšlet a přijímat, co jste udělali dobře i co se příliš nedařilo, a přijměte též omezení svých možností v důsledku okolností.
- Vyhraďte si pokud možno čas na odpočinek a uvolnění, než se opět vrátíte ke svým každodenním povinnostem.

Může se stát, že myšlenky nebo vzpomínky na událost vás zneklidňují, jste podráždění nebo velmi smutní, špatně spíte, pijete hodně alkoholu, berete léky na uklidnění či drogy. V takovém případě je důležité obrátit se s žádostí o pomoc na někoho, komu důvěřujete. Pokud tyto potíže trvají déle než měsíc, promluvte si se zdravotníkem nebo odborníkem na duševní zdraví (např. psychiatrem nebo klinickým psychologem), je-li k dispozici.

KAPITOLA 5
PROCVIČUJTE, CO JSTE SE NAUČILI

SCÉNÁŘE PŘÍPADŮ V TÉTO KAPITOLE NABÍZEJÍ PŘÍKLADY MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ, S NIMIŽ SE MŮŽETE SETKAT JAKO POMÁHAJÍCÍ. PŘI ČTENÍ SCÉNÁŘŮ SI PŘEDSTAVUJTE:

1. Co byste vy sami potřebovali nejnaléhavěji, kdyby se něco podobného stalo vám?
2. Co byste považovali za nejužitečnější?

Představujte si, jak byste na lidi v jednotlivých scénářích reagovali, a mějte přitom na paměti zásady jednání v PPP – pozoruj, poslouchej, propojuj. Promýšlejte, co byste měli zvážit a jakými způsoby reagovat, a využijte k tomu důležité otázky, které jsme do každého příběhu zařadili.

5.1 SCÉNÁŘ PŘÍPADU 1: PŘÍRODNÍ KATASTROFA

Dozvídáte se, že náhle uprostřed pracovního dne zasáhlo centrum města silné zemětřesení. Postiženo bylo mnoho lidí a došlo ke zřícení budov. Vy a vaši

kolegové jste otřesy cítili, jste ale v pořádku. Rozsah škod není zřejmý. Organizace, pro kterou pracujete, požádala vás a vaše kolegy o pomoc přeživším a o podporu pro vážně zasažené lidi, s nimiž se setkáte.

Při přípravě na pomáhání si položte otázky:

- Opravdu se cítím na to, abych pomáhal/a? Jaké mé osobní zájmy či obavy by mohly být důležité?
- Jaké informace mám o dané události?
- Přesunu se na místo sám/sama, nebo společně s kolegy? Proč ano, nebo proč ne?

VĚCI KE ZVÁŽENÍ:

- Chystáte-li se pomáhat bezprostředně po mimořádné události katastrofického rozsahu, zvažte výhody práce v týmu nebo v párech. Práce v týmu vás jistí v obtížných situacích a je důležitá pro vaše bezpečí. Tým bývá též výkonnější. Například zatímco jeden z vás zůstane se zasaženou osobou, druhý pro ni může vyhledat nezbytnou pomoc, třeba lékařskou péči. Pokud možno pracujte ve dvojicích jako „parťáci", kdy se vy a váš spolupomáhající můžete vzájemně sledovat, podporovat se a pomáhat si.
- Některé organizace budou pravděpodobně schopny vám při pomáhání vytvářet zázemí, například posilami, dopravou, komunikačními prostředky, nejnovějšími informacemi o situaci nebo bezpečnostních záležitostech a koordinací s ostatními členy týmu nebo se službami.

Na co byste měli při pohybu po městě **zaměřit pozornost**?

- Je bezpečné zdržovat se na místě události?
- Jaké služby a zaopatření jsou k dispozici?
- Jsou na místě lidé, kteří mají očividně naléhavé základní potřeby?
- Jsou na místě lidé s očividně závažnými emočními reakcemi?
- Kdo bude zřejmě potřebovat přídatnou pomoc?
- Kde můžu poskytovat PPP?

Jak můžete lidi, ke kterým přistupujete, **co nejlépe poslouchat**, vnímat jejich obavy a utěšit je?

- Jaké základní potřeby mohou zasažení lidé mít?
- Jak se při nabízení podpory představím a jak vysvětlím, kdo jsem?
- Co v dané situaci znamená pomoci zasažené lidi ochránit před újmou?
- Jak se budu lidí ptát na jejich potřeby, obavy a starosti?
- Jak můžu zasažené lidi co nejlépe podpořit a utěšit?

UKÁZKA ROZHOVORU S ROZRUŠENOU DOSPĚLOU OSOBOU

Přišli jste k ženě, která stojí před rozvalinami budovy. Pláče a třese se, i když se nezdá, že by měla tělesné zranění.

Vy: Dobrý den, jmenuji se __. Pracuji pro organizaci __. Mohu s vámi mluvit?

Žena: Je to strašné! Právě jsem šla dovnitř, když se to začalo třást! Co se to děje? Nechápu!

Vy: Ano, došlo zde k zemětřesení a dovedu si představit, že to bylo strašné. Jak se jmenujete?

Žena: Jsem Jasmína, Jasmína Salemová. Strašně mě to vyděsilo! */chvěje se, pláče/* Prosím, co myslíte, měla bych jít dovnitř a zkusit najít své kolegy? Nevím, jestli jsou v pořádku!

Vy: Paní Salemová, teď naprosto není bezpečné, abyste šla dovnitř, mohla byste přijít k úrazu. Jestli chcete, můžeme si promluvit támhle, kde je to bezpečnější a kde si můžeme chvíli sednout. Chtěla byste?

Žena: Ano, prosím. */Přesouváte se na klidnější místo nedaleko zřícené budovy, kde pracují záchranáři a zdravotníci./*

Vy: Mohu vám přinést trochu vody? */Nabídněte něco praktického pro pohodlí, pokud je to k mání, třeba vodu nebo přikrývku./*

Žena: Jen si chci na chvíli sednout.

/Sedíte klidně vedle ženy. Ticho trvá dvě nebo tři minuty, než žena začne znovu hovořit./

Žena: Cítím se strašně! Měla jsem zůstat vevnitř, abych pomohla ostatním!

Vy: Tomu rozumím.

Žena: Vyběhla jsem ven. Mrzí mě to kvůli nim!

Vy: Je těžké vědět, jak se v takovéto situaci zachovat. Zdá se ale, že jste se řídila dobrými instinkty, když jste z budovy vyběhla. Jinak byste mohla utrpět zranění.

Žena: Viděla jsem, jak z trosek vynášejí tělo. Myslím, že to byl můj kamarád! */pláče/*

Vy: To je mi moc líto. Teď tam pracuje záchranný tým. Zjistíme až později, jak jsou na tom lidé, kteří byli v budově.

/Rozhovor pokračuje dalších 10 minut. Žena vypráví, vy posloucháte a ptáte se na její potřeby a obavy. Rozhovor se uzavírá:/

Žena: Potřebuju zjistit, jestli je moje rodina v pořádku. Jenže jsem ztratila mobil, jak to začalo. A nevím, jak se dostat domů.

Vy: Můžu vám pomoct rodině zavolat a potom společně vymyslíme, jak se za nimi dostanete.

Žena: Děkuju. To by mi hodně pomohlo.

V této ukázce rozhovoru si povšimněte, že jste:

- se představili jménem a řekli jste, pro jakou organizaci pracujete;
- se zeptali, jestli by s vámi daná žena chtěla mluvit;
- ji oslovovali jménem a uctivě jste používali příjmení;

- chránili zasaženou osobu před další újmou tím, že jste se přesunuli na bezpečnější místo;
- nabídli zasažené osobě aspoň trochu pohodlí (například vodu);
- poslouchali a zůstali osobě nablízku, aniž jste ji nutili mluvit;
- zpětně osobě zrcadlili, že jednala způsobem přiměřeným situaci;
- si vyhradili čas na naslouchání;
- rozpoznali potřeby a obavy dané osoby;
- uznali úzkost a starost paní kvůli možné ztrátě kolegů;
- nabídli pomoc s propojením dané ženy a členů její rodiny.

Co můžete udělat, abyste lidi propojili s informacemi a praktickou oporou?

- Jaké překážky by se mohly v této situaci objevit, když hledám možné zdroje (jídlo, přístřeší, vodu) nebo služby pro zasažené lidi?
- Co asi lidi trápí, čeho se obávají, za čím jdou?
  Jaká praktická doporučení jim můžu dát, když jim chci pomoci s řešením jejich problémů?
- Jaké informace budou zasažení lidé chtít? Kde získám nejnovější a spolehlivé informace o této mimořádné události?
- Co můžu udělat, abych lidi propojil/a s jejich blízkými nebo se službami? Jaké překážky by se při tom mohly objevit?
- Co asi potřebují děti, dospívající nebo lidé se zdravotními obtížemi? Jak mohu **pomoci propojit** zranitelné lidi s jejich blízkými a se službami?

5.2 SCÉNÁŘ PŘÍPADU 2: NÁSILÍ A PŘESÍDLENÍ

Uprchlíci jsou v nákladních automobilech přivezeni na nové místo a je jim řečeno, že tady už zůstanou. Z předchozí oblasti byli přesunuti kvůli válce. Vystupují z aut, někteří pláčou, někteří působí vyděšeně a jiní dezorientovaně. Na ostatních je znát úleva. Mnozí se nového místa obávají, nemají jistotu a ani tušení, kde budou spát, jíst nebo kde získají zdravotní péči. Zdá se, že některé vyplaší jakýkoli hlasitý zvuk, jako by znovu slyšeli střelbu. Vy dobrovolnicky působíte u organizace, která přiděluje potraviny. Máte pomáhat na distribučních stanovištích.

Při přípravě na pomáhání si promyslete, co byste o situaci rádi věděli:

- Kdo jsou lidé, kterým budu pomáhat? Jaké je jejich kulturní zázemí?
- Mám si dát pozor na nějaká pravidla chování nebo zvyky? Je například vhodnější, aby ženy z řad pomáhajících hovořily s ženami z řad uprchlíků?
- Jak dlouhou cestu mají daní lidé za sebou? Co vím o konfliktu, kterým si prošli?
- Jaké služby jsou zajištěny v místě, kde jsou uprchlíci přijímáni?
- Pokud budu pracovat v týmu, jak si naši práci zorganizujeme, abychom v dané situaci pomohli? Kdo se chopí jakého úkolu? Jak sladíme činnost jednoho s druhým a také s dalšími skupinami pomáhajících, které na místě asi budou?

Na co byste měli při setkání se skupinou uprchlíků **zaměřit** **pozornost**?

- Co bude většina uprchlíků potřebovat? Budou hladoví, žízniví nebo unavení? Je někdo zraněný či nemocný?
- Jsou ve skupině uprchlíků rodiny nebo lidé ze stejné vesnice?
- Jsou zde děti či dospívající bez doprovodu? Kdo další by mohl potřebovat přídatnou pomoc?
- Zdá se, že jednotlivci v uprchlické skupině reagují na krizi různými způsoby. Jaké druhy závažných emočních reakcí vidíte?

Jak můžete lidi, ke kterým ve skupině uprchlíků přistupujete, **co nejlépe poslouchat**, vnímat jejich obavy a utěšovat je?

- Jak se při nabízení podpory představím?
- Lidé, kteří zažili násilí nebo byli jeho svědky, bývají vystrašení a nemusí se cítit bezpečně. Jak je podpořím a jak jim pomůžu, aby se cítili klidněji?
- Jak můžu zjišťovat potřeby a obavy lidí, kteří možná potřebují specializovanou péči (například ženy)?
- Jak budu přistupovat k dětem a dospívajícím bez doprovodu a jak jim pomůžu?

UKÁZKA ROZHOVORU S DÍTĚTEM BEZ DOPROVODU

U skupiny uprchlíků si všimnete asi desetiletého chlapce, který stojí osamoceně a vypadá vystrašeně.

Vy */klekáte si na koleno a dostáváte se na úroveň chlapcových očí/*: Ahoj, jmenuju se ___. Patřím k organizaci ___ a jsem tu, abych pomáhal/a. Jak se jmenuješ?

Dítě */dívá se do země a mluví tiše/*: Adam.

Vy: Ahoj Adame. Máš teď za sebou dlouhou cestu. Máš žízeň? /*Nabídněte něco k snědku nebo k pití nebo něco jiného praktického, co zvýší pohodlí, například přikrývku, pokud ji máte.*/ Kde je tvoje rodina?

Dítě: Nevím. */začíná plakat/*

Vy: Dovedu si představit, že máš strach, Adame. Zkusím ti pomoct. Spojím tě s lidmi, kteří ti pomůžou tvoji rodinu najít. Můžeš mi říct své příjmení a odkud jsi?

Dítě: Ano, jmenuju se Adam Duvall. Jsem z vesnice ___.

Vy: Děkuju, Adame. Kdy jsi naposledy viděl svoji rodinu?

Dítě: Moje starší sestra tam byla, když pro nás přijely ty náklaďáky, co nás sem přivezly. Ale teď ji nemůžu najít.

Vy: Kolik let je tvojí sestře? Jak se jmenuje?

Dítě: Jmenuje se Rose. Je jí 15.

Vy: Zkusím ti pomoct najít tvoji sestru. Kde jsou rodiče?

Dítě: Všichni jsme utíkali z vesnice pryč, když jsme uslyšeli střelbu. Rodičům jsme se ztratili. */pláče/*

Vy: To je mi líto, Adame. Muselo tě to vyděsit. Ale teď už jsi v bezpečí.

Dítě: Mám strach!

Vy */laskavě, opravdově/:* Rozumím. Rád/a bych ti pomohl/a.

Dítě: Co mám dělat?

Vy: Můžu s tebou chvíli zůstat a zkusíme najít tvoji sestru. Co ty na to?

Dítě: Ano, děkuju.

Vy: Je ještě něco, co ti dělá starosti, nebo něco, co teď potřebuješ?

Dítě: Ne.

Vy: Adame, důležité teď je dát řeč s támhle těmi lidmi. Můžou nám pomoct najít tvoji sestru nebo další lidi z rodiny. Půjdu s tebou a promluvíme s nimi. */Základním krokem je pomoci dítěti registrovat se u uznávané organizace, která se zaměřuje na hledání členů rodiny nebo na ochranu dětí, pokud je k dispozici./*

V této ukázce rozhovoru si povšimněte, že jste:

- viděli v zástupu uprchlíků dítě bez doprovodu;
- si klekli na koleno, abyste mluvili s dítětem v úrovni jeho očí;
- mluvili na dítě klidně a vlídně;
- zjistili informace o rodině dítěte včetně jména jeho sestry;

- zůstali s dítětem a v jeho přítomnosti určili důvěryhodnou organizaci pro vyhledávání členů rodiny. Ta by měla umět pro dítě zařídit bezpečné místo, na kterém zůstane do doby, než se jeho rodina najde.

Co můžete udělat, abyste lidi propojili s informacemi a praktickou oporou?

- Jaké základní potřeby asi budou tito lidé mít? O kterých službách vím, že jsou k dispozici? Jak se k nim lidé dostanou?
- Jaké a jak přesné mám informace o plánované péči o tyto uprchlíky? Kdy a kde mohou lidé získat více informací o tom, co se děje?
- Jak pomůžu chránit zranitelné lidi – například ženy nebo děti bez doprovodu – před další újmou?
- Jak pomůžu propojit zranitelné lidi s jejich blízkými a se službami?
- Jaké jedinečné potřeby asi budou mít tito uprchlíci včetně osob, které byly vystaveny násilí?
- Co můžu udělat, abych lidi propojil/a s jejich blízkými nebo se službami?

5.3 SCÉNÁŘ PŘÍPADU 3: DOPRAVNÍ NEHODA

V bezpečné části země projíždíte vesnicí po rušné silnici, když před sebou náhle uvidíte nehodu. Vypadá to, že nějaký muž přecházel silnici se svou ženou a dcerkou a byl sražen projíždějícím autem. Muž leží na zemi, krvácí a nehýbe se. Jeho žena a dcera jsou poblíž. Žena křičí a třese se, dcerka stojí tiše a bez hnutí. Obyvatelé vesnice se sbíhají k místu nehody a vytvářejí na silnici hlouček.

V této situaci je třeba reagovat rychle. Přesto se na okamžik zastavte, abyste získali klid a mohli si **při přípravě na pomáhání** pár věcí promyslet:

- Hrozí mi něco? Hrozí něco ostatním?
- Jak mám v dané situaci postupovat?
- Co je třeba udělat hned, zejména pro vážně zraněného muže?

Na co je třeba zaměřit pozornost?

- Kdo potřebuje pomoc? Jaký typ pomoci kdo potřebuje?
- Co můžu udělat já a na co je zapotřebí odborná pomoc?
- Koho můžu požádat o pomoc? Jak by mohli pomoci lidé, kteří se shromažďují kolem místa nehody? Čím by mohli překážet nebo nebýt v situaci k užitku?

Jak co nejlépe poslouchat, když navazujete kontakt s účastníky nehody? Jak co nejlépe poskytnout útěchu?

- Jak vysvětlím, kdo jsem, a jak se při nabízení pomoci představím?
- Jak můžu pomoci, aby lidé neutrpěli další újmu? Je třeba se více věnovat dcerce, která byla svědkem otcova zranění a vypadá jako omráčená, v šoku? Může se v tuto chvíli o ni postarat její matka a utěšit ji?
- Kde můžu poskytovat PPP, aby to bylo bezpečné a relativně klidné místo?
- Jak se zeptám lidí na jejich potřeby a obavy?
- Jak můžu zasažené lidi utěšit a pomoci jim, aby se cítili klidněji?

UKÁZKA ROZHOVORU A ČINNOSTÍ: NEODKLADNÁ ZDRAVOTNÍ PÉČE

V rychlosti prohlížíte místo nehody a zjišťujete, zda je bezpečné se k němu přiblížit. Silnice je frekventovaná a kolem zasažených lidí včetně přihlížejících stále projíždějí auta. Také vás zneklidňuje, že muž je asi vážně zraněný.

Vy: Zavolal někdo záchranku?

Přítomní lidé: Ne.

Vy */obracíte se k nejblíže stojícímu člověku/*: Můžete prosím hned teď zavolat sanitku?

Muž: Ano, zavolám!

Vy */k dalším přihlížejícím/*: Je třeba odklonit dopravu. Můžete s tím prosím pomoct?

/Několik místních lidí začíná zastavovat projíždějící auta a směrovat provoz jinam./

/Blížíte se k přímým *zasaženým a všimnete si, že jeden z místních se právě chystá se zraněným pohnout./*

Vy: Prosím, nehýbejte s ním! Může mít poraněnou krční páteř. Záchranka už je na cestě.

/První zdravotní pomoc poskytněte zraněnému muži v případě, že jste na to vy nebo jiní lidé z přítomných vyškoleni. Zkontrolujte, jestli nejsou zraněné jeho manželka s dcerou, případně požádejte někoho poblíž, aby vám s prohlídkou pomohl. Jakmile je o zraněného muže náležitě postaráno a máte jistotu, že ostatní přímí zasažení nejsou vážně zranění, využijte PPP./

Vy */k manželce zraněného/*: Jmenuji se ___. Sanitka už jede. Nejste vy nebo dcera zraněné?

Manželka */vzlyká a třese se/*: Ne, nejsem zraněná.

Vy */klidně a laskavě/*: Jak se jmenujete?

Manželka: Hana, můžete mi říkat Hano… Ach, můj manžel! Můj manžel!

Vy: Hano, chápu, že vás to vyděsilo. Pro manžela jsme zavolali záchranku. Já tu s vámi chvíli zůstanu. Máte teď vy nebo vaše dcera jakákoliv jiná přání nebo obavy?

Manželka: Je dcera v pořádku?

Vy: Nezdá se, že by byla zraněná. Můžete mi říct, jak se jmenuje, abych si s ní mohl/a promluvit?

Manželka */natahuje se pro dceřinu ruku/*: Tohle je Sára.

Vy */laskavě a v rovině očí dítěte/*: Ahoj Sáro. Jmenuju se ___. Jsem tady, abych tobě a tvojí mamce pomohl/a.

/Rozhovor pokračuje a vy zjišťujete, že dívka nemluví. Matka říká, že to je u její dcery neobvyklé, nadále však upíná pozornost k manželovi. Také říká, že chce jet s manželem do nemocnice a být u něj. Dceři hrozí, že večer stráví doma sama./

Vy: Hano, bude určitě mnohem lepší, když vaše dcera zůstane s vámi nebo s někým, komu důvěřuje. Vypadá to, že ji dost vyděsilo, co se stalo. Teď pro ni bude nejlepší, aby nezůstala sama. Je někdo, komu důvěřujete a kdo by se Sárou mohl zůstat?

Manželka: Ano, moje sestra by mohla pomoct. Sára ji má moc ráda.

Vy: Můžu vám pomoct zavolat sestře?

Manželka: Ano, prosím!

/Pomáháte ženě kontaktovat její sestru. Je dojednáno, že dcera dnes zůstane u tety. Doporučujete matce, aby dceru vzala k lékaři, pokud nezačne mluvit ani v následujících dnech./

Vy: Až přijede sanitka, zjistím, kam povezou vašeho manžela, a dám vám vědět, jestli vy a vaše dcera můžete jet s ním.

/Sanitka přijíždí a vy zjišťujete, jak zařídit, aby rodina mohla zůstat pohromadě, když zraněného muže budou převážet do nemocnice./

Na této ukázce rozhovoru a činností si všimněte, že jste:

- nejprve rychle obhlédli místo události, abyste se ujistili, že je bezpečné do situace vstoupit, a zjistili, kdo je vážně zraněný;
- se ujistili, že pro zraněného muže okamžitě zavolají sanitku, a zabránili jste dalšímu možnému zranění tím, že jste zakázali s mužem hýbat;
- se snažili postupovat tak, abyste předešli další újmě nebo nebezpečí pro ostatní (například jste věnovali pozornost provozu na silnici);
- mluvili uctivě a laskavě s mužovou manželkou a jejich dcerou;
- oslovili dítě v úrovni jeho očí;
- pomohli paní, aby pro dceru zařídila vhodné hlídání;
- podnikli kroky k tomu, aby rodina zůstala pohromadě, když zraněného muže odváželi do nemocnice.

Co můžete udělat, abyste lidi propojili s informacemi a praktickou oporou?

- Jaké základní potřeby mohou mít nezranění rozrušení lidé při této mimořádné události?
- Co asi trápí různé lidi v rámci tohoto scénáře, čeho se obávají, za čím jdou?
- Jaké informace budou chtít?
- Co udělám, abych lidi propojil/a s jejich blízkými, kteří jim mohou pomoci a být jim oporou?

Psychická první pomoc: Kapesní průvodce

CO JE PPP?

Psychická první pomoc (PPP) označuje hluboce lidskou a vstřícnou reakci na utrpení spolubližního a jeho případnou potřebu pomoci.

Poskytovat PPP zodpovědně znamená:

1. Respektovat bezpečí, důstojnost a práva.
2. Vzít v úvahu kulturu dané osoby a přizpůsobit jí to, co děláte.
3. Mít na paměti další mimořádná opatření.
4. Pečovat o sebe.

PŘIPRAVTE SE

- Zjistěte informace o mimořádné události.
- Zjistěte, jaké jsou k dispozici služby a formy podpory.
- Seznamte se s bezpečím při práci a bezpečnostní situací.

ZÁSADY JEDNÁNÍ V PPP:

POZORUJTE

- Zkontrolujte bezpečí.
- Zkontrolujte, zda jsou kolem lidé s očividně naléhavými základními potřebami.
- Zkontrolujte, zda jsou kolem lidé se závažnými projevy rozrušení a tísně.

POSLOUCHEJTE

- Přistupte k lidem, kteří pravděpodobně potřebují oporu.
- Ptejte se lidí na jejich potřeby a starosti.
- Naslouchejte lidem a pomozte jim cítit se klidně.

PROPOJUJTE

- Pomozte lidem řešit jejich základní potřeby a získat přístup ke službám.
- Pomozte lidem zvládnout jejich problémy.
- Informujte.
- Propojujte lidi s jejich blízkými a s další sociální oporou.

ETIKA:

Nabízíme etická vodítka CO DĚLAT a CO NEDĚLAT, abyste nepůsobili lidem další újmu, pečovali o ně co nejlépe a jednali v jejich nejlepším zájmu[11]. Pomoc nabízejte způsoby co nejvíce vhodnými a příjemnými pro lidi, kterým pomáháte. Promyslete, co tato etická vodítka znamenají ve vašem kulturním prostředí.

CO DĚLAT ✓

- Buďte upřímní a důvěryhodní.
- Respektujte právo lidí činit vlastní rozhodnutí.
- Uvědomujte si svoje předpojatosti a předsudky a přeneste se přes ně.
- Vysvětlete lidem, že na pomoc dosáhnou také v budoucnu, i když ji teď odmítnou.
- Respektujte soukromí a zachovávejte mlčenlivost o osobních sděleních, pokud je to přiměřené situaci.
- Jednejte vhodně s ohledem na kulturu, věk a pohlaví osob.

CO NEDĚLAT ✗

- Nezneužívejte vztah, když pomáháte.
- Nežádejte lidi o peníze nebo o laskavost za to, že jim pomáháte.
- Nedávejte plané sliby a nepodávejte nepravdivé informace.
- Nezveličujte svoje dovednosti.
- Nevnucujte pomoc, nebuďte dotěrní a vlezlí.
- Nenuťte lidi, aby vám vyprávěli, co prožili.
- Nesdílejte vyprávění osob s dalšími lidmi.
- Nehodnoťte člověka za to, jak jedná nebo co cítí.

LIDÉ, KTEŘÍ POTŘEBUJÍ VÍC NEŽ JEN PPP:

Někteří lidé budou potřebovat mnohem víc než jen PPP. Buďte si vědomi svých omezení a požádejte o pomoc osoby schopné provádět zdravotní či jiné úkony pro záchranu života.

LIDÉ, KTEŘÍ NEPRODLENĚ POTŘEBUJÍ ROZVINUTĚJŠÍ INTERVENCI:

- Lidé s vážnými, život ohrožujícími zraněními, kteří potřebují neodkladnou zdravotní péči.
- Lidé, kteří jsou natolik rozrušení, že se nemohou postarat o sebe nebo své děti.
- Lidé, kteří by mohli ublížit sobě.
- Lidé, kteří by mohli ublížit druhým.

11 Pojetí „nejlepšího zájmu“ se u dospělých v současné době opouští. Důraz se klade na jejich „práva, vůli a preference“ (viz např. Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením). (Pozn. BB, více v Předmluvě k českému překladu.)

ODKAZY A ZDROJE

Bisson, JI & Lewis, C. (2009). Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (dostupné na vyžádání).

Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A. et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid and http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp

Freeman, C., Flitcroft, A. & Weeple, P. (2003). Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S., Watson, P., Bell, C., Bryant, R., Brymer, M., Friedman, M. et. al. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. Psychiatry 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC.

International Federation of the Red Cross (2009). Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support.

Pynoos, R., Steinberg, A., Layne, C., Briggs, E., Ostrowski, S. and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. Journal of Traumatic Stress 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011). Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. https://spherestandards.org/

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Dostupné z: https://www.estss.org/uploads/2011/04/TENTS-Full-guidelines.pdf

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Dostupné z: www.trauma.nl and www.interventionjournal.com

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

MÍSTO NA POZNÁMKY

MÍSTO NA POZNÁMKY

Vydala Světová zdravotnická organizace v roce 2011
pod názvem **Psychological first aid: Guide for field workers**
©Světová zdravotnická organizace 2011

Psychická první pomoc: Průvodce pro terénní pracovníky
©Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta 2019

Editorka: PhDr. Bohumila Baštecká, Ph.D.

Na překladu anglické verze do češtiny se podíleli: PhDr. Bohumila Baštecká, Ph.D., PhDr. Ondřej Sezima, Mgr. Jarmila Dvořáková, Ph.D.

Vydala Diakonie ČCE – Středisko humanitární a rozvojové spolupráce
Belgická 22, 120 00 Praha 2, email: spolu@diakonie.cz
www.diakoniespolu.cz

Jazyková korektura: Bc. Kristýna Šťastná

Grafická úprava a ilustrace: BcA. Markéta Bartoňová Kejzlarová

Fotografie: truthseeker08 (titulní strana), Stefano Intintoli (s. vi), skeeze + neznámý autor (s. 1), archiv manželů Petry a Ondřeje Turtákových (s. 7), Marcel Rozhoň (s. 15), Nikola Petrák (s. 41), Rudolf Svoboda (s. 45), Leroy Skalstad (s. 61)

Tisk: Tiskárna Polygraf, s.r.o.
Modřišice 156, 511 01 Turnov
www.tisk.cz

Vydání první, 2019

Publikace byla vydána za finanční podpory Diakonie Katastrophenhilfe v rámci projektu Odolná obec Diakonie Českobratrské církve evangelické a projektu Tváře migrace financovaného Evropskou komisí.

ISBN 978-80-906509-9-2

UNIVERZITA KARLOVA

Diakonie Katastrophenhilfe

Diakonie Českobratrské církve evangelické

Středisko humanitární a rozvojové spolupráce

Evropská unie