

Ministerstvo vnitra  
generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR



## **STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE ZAMĚŘENÉ NA PRŮBĚH A VÝSLEDEK**

*PRACOVNÍ SKUPINA PRO VYTVÁŘENÍ A OVĚŘOVÁNÍ STANDARDŮ  
PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PŘI MV-GŘ HZS ČR*

**Prosinec 2010**

© MV-Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR

ISBN 978-80-86640-51-8

ÚVOD – STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE ZAMĚŘENÉ NA PRŮBĚH A VÝSLEDEK .....	5
<b>1 CO JE PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC A SPOLUPRÁCE .....</b>	<b>6</b>
1.1 Vymezení psychosociální krizové pomoci a spolupráce .....	6
1.2 Postoje, hodnoty a zásady v oblasti psychosociální krizové pomoci a spolupráce.....	6
1.3 Povaha, cíle, nástroje a souřadnice psychosociální krizové pomoci a spolupráce.....	8
<b>2 JAK STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE VZNIKALY .....</b>	<b>11</b>
<b>3 STANDARD PRVNÍCH OBČANSKÝCH POMOCÍ .....</b>	<b>13</b>
<b>4 STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO PŘÍMÝ KONTAKT .....</b>	<b>14</b>
4.1 Týmová, kolegiální a občanská spolupráce jako způsob jištění pomáhající/ho .....	15
4.2 Aktivní vyhledávání; navázání a ukončení prvního kontaktu.....	15
4.3 Orientace v situaci a případná dohoda o spolupráci: zjišťování a ověřování potřeb a hodnot, sil a zdrojů a strategií zvládnutí .....	16
4.4 Podpora při sdělování špatných zpráv .....	17
4.5 Podpora svépomoci, vzájemné pomoci a vytváření plánů činnosti .....	18
4.6 Poradenství; podpora práv a zájmů .....	19
4.7 Propojení do střednědobé a dlouhodobé pomoci, ukončení spolupráce .....	20
4.8 Podpora připravenosti zasažených lidí, obcí a organizací na další událost .....	21
4.9 Informování a osvěta; komunikace s veřejností a médii.....	22
4.10 Dokumentování události, pomáhání a vývoje .....	23
<b>5 STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO KOORDINOVÁNÍ.....</b>	<b>25</b>
5.1 Stanovování cílů pomoci a spolupráce a vyhodnocování cílů a průběhu pomoci a spolupráce .....	26
5.2 Týmová spolupráce .....	28
5.3 Dokumentování pomoci a spolupráce a vytváření informačních a osvětových materiálů.....	29
5.4 Spolupráce a komunikace s médii .....	31
5.5 Podpora spolupráce a připravenosti v regionu.....	32
5.6 Vytěžení z události, vyrovnávání se s ní, podpora připravenosti .....	34
<b>6 VYHODNOCENÍ KVALITY, ÚČELNOSTI (A ÚČINNOSTI) PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE.....</b>	<b>36</b>
<b>7 VZDĚLÁVACÍ STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE.....</b>	<b>39</b>
7.1 Vzdělávací standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro přímý kontakt .....	39
7.2 Vzdělávací standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro koordinování.....	40
<b>8 ZÁVĚR.....</b>	<b>43</b>
<b>9 PŘEHLED NAVAZUJÍCÍCH KONCEPČNÍCH A METODICKÝCH MATERIÁLŮ .....</b>	<b>44</b>
9.1 První občanské pomoci .....	44
9.2 Vybavení do terénu .....	48
9.3 Navrhovaný postup při doprovázení pozůstalého: vidět – nevidět mrtvé tělo.....	49
9.4 Dokumentování .....	50

9.4.1 Příklady informačních materiálů a dalších informačních prostředků .....	50
9.4.2 Možná forma informační vizitky .....	51
9.4.3 Vodítka pro tvorbu letáků.....	52
9.5 Koordinační, vyhodnocovací a zakončovací setkání.....	54
9.6 Kulturní analýza .....	55
<b>10 PŘEHLED SOUVISEJÍCÍCH ZÁKONŮ, LITERATURY, WEBOVÝCH ODKAZŮ .....</b>	<b>57</b>
AUTORSKÝ KOLEKTIV .....	63

## ÚVOD – STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE ZAMĚŘENÉ NA PRŮBĚH A VÝSLEDEK

Předkládáme standardy *Psychosociální krizové pomoci a spolupráce* aneb standardy *Psychosociální pomoci lidem, rodinám, obcím a organizacím zasaženým (hromadnými) neštěstími* či mimořádnou událostí anebo krizovou situací<sup>1</sup> jako výstup téměř pětileté existence naší skupiny, jejíž vznik, trvání a práce jsou samy o sobě příznivou systémovou odchylkou a (aspoň částečným) naplněním kýžené mezioborovosti a meziřesortnosti.

Potřebujeme **dobře dělat dobré věci**. Standardy se proto zaměřují na **průběh** a **postup** pomáhání a vztahují se k **výstupům** a **výsledkům** pomoci. Záměrně opomíjíme standardy provozní, neboť je u terénní práce nepovažujeme za ústřední. Dotýkáme se jich v příloze, kde uvádíme doporučené vybavení terénních výjezdních týmů (viz 9.2).

Standardizovat znamená nastavovat úroveň; může jít o úroveň minimální (= jaké musí mít pomáhání znaky, aby mohlo být ještě vůbec považováno za psychosociální krizovou pomoc a spolupráci) nebo optimální (= jaké znaky charakterizují **dobrou** psychosociální pomoc a spolupráci). Volili jsme druhou možnost a nastavovali jsme optimální úroveň čehosi, na čem jsme se doteď v naší zemi nedohodli. Naše setkávání spočívalo z velké části ve vyjasňování si postojů. Za tuto příležitost jsme Generálnímu ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR velice vděční. Zbytek republiky ji však neměl. Předkládané standardy naše postoje vyjadřují; věříme, že se stanou podkladem pro jejich další vyjasňování.

Představa o optimální úrovni psychosociální krizové pomoci a spolupráce je dána naším pohledem na věc dnes, tzn. v roce 2010. Neznamená to, že bude platit za pět let. Navíc víme o slabínách: při přípravě na neštěstí se zatím jen okrajově zaměřujeme na tak důležité věci, jako je (nejen jazyková) vybavenost pomáhajících ve vztahu k menšinám a migrantům, chronicita sociálního vyloučení (např. opět situace migrantů), hromadné (kolektivní) chování<sup>2</sup> a způsoby, jak ho zvládat atp. Silné stránky našeho postupu jsou stvrzovány např. narůstající republikovou možností se domlouvat o smyslu našich zásahů a obdobným vývojem ve světě.

V textu se co nejvíce snažíme vyhnout slovu „pracovník“, neboť jsme přesvědčeni, že podporovat připravenost, pomáhat a spolupracovat může každý z nás. Na druhou stranu začíná být zřejmé, že pro dobrou psychosociální krizovou spolupráci je zapotřebí hodně věcí znát a umět (především z oblasti sociální práce a komunitních intervencí). Proto čtenář v publikaci najde i standardy vzdělávací.

Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce jsme vytvářeli spolu se zpřesňováním představ o tom, co psychosociální krizová pomoc a spolupráce je. Proto čtenáře nejprve seznamujeme s tím, co za pomoc a spolupráci považujeme a jak jsme k tomu dospěli, poté uvádíme, jak si dobrou spolupráci představujeme (= standardy kvality zaměřené na průběh a výsledek), a také, jakou úroveň vzdělání považujeme pro špičkovou úroveň pomáhání a spolupráce za základní (= standard vzdělávací). Publikaci doplňují metodické materiály.

Za autorský kolektiv Bohumila Baštecká s poděkováním všem členům skupiny a se zvláštním poděkováním PhDr. Marii Sotolářové a plk. Dr. Ing. Zdeňku Hanuškoví.

---

<sup>1</sup> „Mimořádná událost“ a „krizová situace“ jsou pojmy, které se používají v zákonech upravujících (vnitřní) bezpečnost státu (např. 239, 240/2000 Sb.). Vymezeny jsou silami a prostředky nutnými na zvládnutí události či situace. Jen část těchto událostí či situací se kryje s tím, co člověk (obec, organizace) nazve „neštěstím“. Psychosociální krizová pomoc představuje výsostně mezioborový přístup. Proto se v textu neomezujeme jen na terminologii Ministerstva vnitra a užíváme především běžný lidský pojem „neštěstí“.

<sup>2</sup> Viz například 21 mrtvých jako důsledek davové paniky na Loveparade v německém Duisburgu 24. 7. 2010.

# 1 CO JE PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC A SPOLUPRÁCE

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce (aneb pomoc lidem, rodinám, obcím, organizacím zasaženým mimořádnou událostí anebo krizovou situací) je nově vytvářenou mezioborovou disciplínou. V univerzitním magisterském programu se letos (2010) učila prvním rokem. Na mezioborovosti si zakládáme, neboť čelíme běžnému dojmu laiků i spolupracovníků z okruhu integrovaného záchranného systému, že jde o „nějakou pomoc psychologů“. Předpokládáme, že všechny počiny v kontinuu prací záchranných, likvidačních a pracích na obnově a připravenosti mají kromě technických parametrů svoje důrazy a postupy psychosociální.

## 1.1 Vymezení psychosociální krizové pomoci a spolupráce

Východiskem našich úvah o pomoci je pojetí **odolnosti** (= lidé zvládají), nikoli pojetí **zranitelnosti** (= lidé jsou oběťmi). Uvědomovat si svoje východisko je v této oblasti zásadní, neboť zvolená optika proměňuje představy o kýžených cílech pomáhání a ovlivňuje i výsledky výzkumů. Zároveň je třeba mít na paměti „Scyllu a Charybdu“ zvolené cesty: na jedné straně hrozí „zkreslení abnormalitou“ (člověk je nazírán jako bezmocná oběť, je nemocný – například má posttraumatickou stresovou poruchu), na druhé „zkreslení normalitou“ (člověk je nazírán jako mocný za všech situací)<sup>3</sup>.

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je souborem reakcí, činností (a služeb), které navozují v době trvání mimořádné události anebo krizové situace a v době zvládání jejich důsledků v zasažených lidech, rodinách, obcích a organizacích přesvědčení „**nejsme na to (a v tom) sami**“, „**i my můžeme pomoci druhým**“, „**společně to zvládneme**“ a „**na příště se připravíme**“; vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot zasažených lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech **sociální, psychické, duchovní a tělesné** a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních (= neformálních) zdrojů sociální opory; jako obor je založena především na sociální práci. Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je postavená na hodnotách, zásadách, přesvědčeních a postojích, bez jejichž znalosti způsobem konkrétní spolupráce a konkrétního pomáhání těžko porozumíme.

## 1.2 Postoje, hodnoty a zásady v oblasti psychosociální krizové pomoci a spolupráce

Pomáhat zasaženým v situaci neštěstí představuje běžnou (a pravděpodobně nejčastější) lidskou reakci v takových chvílích (solidarita, prosociální chování, altruismus), účinný způsob osobního i společenského zvládání neštěstí a také jednu z psychických obran. Ta odděluje pomáhající od těch, kterým se pomáhá (oběťmi jsou „ti druzí, ne já“), a vytváří dojem moci v situaci bezmoci (pomáháním nenapravím to, co se stalo, ale udržuji si dojem, že je možné něco dělat). O to důležitější je mít jasně vyjádřenou antropologickou pozici (= kdo a jaký je pro nás člověk) a hodnoty našeho pomáhání a uvědomovat si vlastní postoje a motivace v této oblasti.

<sup>3</sup> „Abnormalcy and normalcy bias“ izraelských autorů H. Omera a N. Alona.

## Antropologický základ

Jsme přesvědčeni (námi zastávaná **antropologie** říká), že:

- neštěstí potkávala lidi od nepaměti a oni je od nepaměti umějí zvládat;
- svépomoc a vzájemná pomoc jsou nejčastějšími reakcemi na mimořádnou událost; pomáhání pomáhá zvláště těm, kteří pomáhají;
- člověk si obvykle dokáže pomoci sám, zvláště pokud ho ostatní podpoří;
- neštěstí je zakotveno ve společenství stejně jako reakce na něj a stejně jako lidská důstojnost, život a smrt; účinné psychosociální postupy vycházejí ze společenství a zaměřují se na něj;
- výsledkem neštěstí je mj. zkušenost a s ní související lepší připravenost na příští událost.

## Hodnoty

**Hodnoty**, o něž se při pomáhání opíráme, jsou do značné míry hodnotami občanské společnosti:

- lidská důstojnost - ochrana sebeúcty; tato hodnota zajišťuje, aby se v celkovém zaměření na podporu rodin, organizací, obcí neztratil jedinec;
- partnerství, spolupráce, uznání; sem patří partnerské a spolupracující zacházení s informacemi, ale též např. způsob zacházení s týmem a podoba spolupráce mezi týmy;
- angažovanost pro druhé a společenství; zahrnuje proaktivitu, rozhodnutí pro poskytnutí první pomoci, odolnost k odmítnutí atp.;
- úcta k rozmanitosti a řádu; obnova struktury včetně infrastruktury je základní pomocí po mimořádných událostech a krizových situacích; napomáhají k tomu např. rituály, obřady; zároveň víme, že každému může pomoci něco jiného a že každý je jiný; chceme ctít i rozmanitost kulturní a menšinovou;
- otevřenost k víře, přesahu a smyslu; krize přináší příležitost pro růst, rozvoj, změnu k lepšímu (například díky uvědomění, že totální zajištění bezpečí není v naší moci); příležitost není vždy možné využít, podporujeme však stranu růstu (například „posttraumatický“, „pokrizový“ růst).

Hodnoty slouží jako směrovky pro hodnocení kvality pomoci. I kdyby pomoc byla rychlá a včasná, avšak nerespektovala lidskou důstojnost nebo např. úsilí druhých lidí, nemohla by být v našem smyslu posuzována jako kvalitní.

## Zásady

Hlavní zásady, kterých se má psychosociální krizová pomoc a spolupráce v našem pojetí zaměřeném na odolnost držet, odpovídají převažujícímu současnému přístupu pomáhajících profesí. Vyjádřeny a uvědomovaně podporovány jsou především v oblasti sociální práce, kde to vyžaduje i právní norma (Zákon 108/2006 Sb., *o sociálních službách*).

Základními principy jsou **subsidiarita**, **partnerství** a **participace**.

**Subsidiaritu** můžeme volně přeložit jako „podpora pro nižší a bližší“. Znamená v první řadě podpořit na občanské úrovni lidi, rodiny, obce v rozhodování o sobě a o pomoci, a až druhotně – a nikoli nutně – zřizovat např. sociální služby. Jiný příklad subsidiarity podávají při kritice debriefingu Gist a Woodall (1999, str. 225): „vždy dávat přednost nejméně formální, nejméně vtíravé a více stabilizující možnosti z těch, které jsou k dispozici“.

Se subsidiaritou souvisejí principy **partnerství** a **participace** (účasti): v pomáhajících týmech, při plánování a vyhodnocování pomoci atp. by měli být vždy (též) lidé, „o které jde“ = lidé přímo zasažení událostí anebo lidé z obce, která byla zasažena událostí. Nemělo by docházet k expertnímu a mocenskému rozhodování „o nás bez nás“.

Další zásady odpovídají povaze mimořádných událostí a krizových situací a způsobu reagování na ně, jsou tedy více specifické pro oblast psychosociální krizové spolupráce:

- **reálnost**, projevovaná například uznáním nejednoznačnosti (ačkoli neštěstí vyhrocuje postoje a mediální podání má sklon k „jednobarevnosti“ obrazu);
- **dlouhodobost a věrnost události v čase** (většinou minimálně do roka od události); znamená to např. vést kalendář událostí, dotahovat pomoc a spolupráci, rozvrhnout síly v čase odpovídajícím způsobem, nepřeceňovat pomoc akutní atp.
- **kulturní kompetence**, kam patří i vnímavost a úcta k osobní a kulturní odlišnosti; v ČR jde zatím o oblast zanedbávanou; poučit se můžeme v cizině<sup>4</sup>.
- **klid a uspořádanost**; klid a „řádné“ chování pomáhajících (i kdyby zrovna nepomáhali) jsou pravděpodobně věci ku prospěchu, podporují „psychickou nákazu zdravím“;
- **spravedlnost a odpouštění** má být vyjadřován postojem pomáhajících; důraz na ně souvisí s vědomím, že situace neštěstí jsou pravidelně doprovázeny vinou, studem, křivdou, vnímanou nespravedlností (osudu, soudů atp.);
- **přípravenost (směřování a smiřování)** se týká zacházení se zkušeností s neštěstím v čase: víme, že prožité neštěstí nás vybavuje k tomu, abychom se na příště lépe připravili a abychom mentálně „vpustili“ neštěstí do života; na druhé straně si udržujeme vědomí, že na vše se připravit nelze a že riziko je též dobrou součástí života, možná lepší než ochromující strach; v tomto duchu vytváříme i osvětové materiály atp.

### *1.3 Povaha, cíle, nástroje a souřadnice psychosociální krizové pomoci a spolupráce*

Psychosociální složka záchran a obnovy se v naší zemi začala rozvíjet po povodních 1997 a prodělává (byť zrychleně) podobný vývoj jako v cizině: od pomoci ke spolupráci.

---

<sup>4</sup> National Association of Social Workers (NASW, Washington) vydala v r. 2001 *NASW Standards for Cultural Competence in Social Work Practice*, které zahrnují deset standardů: Etika a hodnoty; Porozumění sobě; Mezikulturní znalost; Mezikulturní dovednosti; Doručování služeb; Zplnomocňování a zastáncovství; Různost pracovních sil; Profesní vzdělávání; Různost jazyková; Mezikulturní tvůrčí vedení.



## Povaha, cíle, prostředky a nástroje

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je svou povahou terénní a proaktivní, včasná a dlouhodobá, týmová, mezioborová (a meziresortní) a jejím výsledkem je lepší připravenost na příští událost. Zaměřuje se na podporu svépomoci, vzájemné pomoci, spolupráce a připravenosti ve společenství (v rodině, sousedství, obci, organizaci) a dle společenství se utváří, to znamená, že s komunitou (obcí atp.) spolupracuje; je cyklická: zdůrazňuje kruh „připravenost – zvládání (bezprostřední a krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé) – připravenost“. Východiskem jsou pro ni potřeby, hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládání jedinců a rodin, obcí a organizací.

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce naplňuje čtyři základní **cíle**:

- **zvládání sebe**, situace a nároků života: obnovení řádu a struktury;
- **znovu/začlenění** lidí do společenství při co nejvíce zachované svébytnosti;
- **posílení, růst, otevření se budoucnosti** včetně podpory (případně obnovy) životu prospěšných přesvědčení ve vztahu k sobě, druhým a světu (a zásvětí); posílení odvahy k životu včetně podpory chuti plánovat a stanovovat si cíle;
- **připravenost a ochota pomáhat druhým**.

**Prostředky a nástroje** k naplňování jejich cílů jsou:

- první občanské pomoci (zdravotní, psycho-sociální a právní, duchovní), kdy potřeby spíše předpokládáme;
- dle ověřovaných potřeb zacílená praktická pomoc či její zprostředkování podle vyhodnocování situace, potřeb, hodnot, sil, zdrojů a zvládacích strategií zasažených; pomoc při plánování činnosti;
- individuální, rodinné, obecní a organizační uznání události včetně obřadů a slavností;
- podpora při prosazování práv a zájmů zasažených (zastáncovství);
- vyjednávání, mediace;
- sociální, právní, pastorační, rodinné, občanské atp. poradenství;
- komunitní intervence: na společenství (rodiny, obce, regionu, organizace) zaměřené postupy včetně koordinace a vyhodnocování pomoci a spolupráce;
- kulturní analýza, tvorba psychosociálních krizových a bezpečnostních plánů a návrhů pomoci;
- dokumentování a vytváření osvětových materiálů v podobách srozumitelných pro menšinová společenství a skupiny obyvatel ohrožených sociálním vyloučením;
- podpora při vytváření svépomocných podpůrných skupin; sdílení zkušeností;
- síťování (networking);
- tlumočnické služby;
- s rozvahou časná intervence a krizová intervence, případně specializovaná následná pomoc.

## Souřadnice, podoby, trvání a „poskytovatelé“

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce se naplňuje v **souřadnicích**:

- **typ události** v podobě dvou základních typů neštěstí:
  - a) zcela nepředvídaná událost, většinou způsobená člověkem (novější hrozby jsou „člověkem plánované“) se zohavenými mrtvými či zraněnými, doprovázená zmatkem a vnímaným

ohrožením života; viditelné následky jsou brzy odstraněny a na událost se i mediálně zapomíná, přetrvává často křivda a nespravedlnost, reakce jsou změněny na straně viníka (pachatele) i oběti průběhem trestního vyšetřování, čekáním na soud atp. (dopravní nehoda, teroristický útok);

b) někdy i předvídaná událost, většinou způsobená přírodou, doprovázená bezmocí, viditelné následky jsou dlouhodobé (povodeň); dlouhodobá je i pozornost; důsledky jsou „organizační“ – např. rozdělují komunity nejprve na „suché“ a „mokrě“, později na „ne/dostali peníze“;

- **čas po události** (0 minut až 18 měsíců po události) a **situace zasažených** v daném čase po události;
- **skupiny zasažených lidí**<sup>5</sup> a jejich **potřeby a hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání**.

PAMATUJME: **zranitelnost** zasažených spočívá především v komunikačním znevýhodnění (např. cizinci), vnucené bezmoci (např. lidé upoutaní na lůžko), případně v přídatných znevýhodněních (vývojových, kulturních atp.) aneb: jedinec, který má dost ekonomických prostředků, vlivu a sociální opory<sup>6</sup> (ať neformální v podobě rodiny a přátel nebo formální v podobě institucí) má dobré zdroje **odolnosti**.

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce se podle trvání v čase zčásti proměňuje v obsahu i formě (pomoc a spolupráce bezprostřední a krátkodobá, střednědobá, dlouhodobá; pomoc přímá a koordinační spolupráce). Zúčastňují se jí občané, ze zákona obce a jejich zastupitelé; koordinátoři a manažeři (vedoucí) ze všech možných oborů činnosti: krizoví pracovníci a dobrovolníci; pracovníci pomáhajících profesí (duchovní, novináři, právníci, psychologové, psychiatři, sociální pracovníci, tlumočníci, učitelé, zdravotníci atp.).

Lidé (si) pomáhají. Každý můžeme být „příjemcem“ neštěstí a jeho dopadů i „poskytovatelem“ pomoci. Aktivita je na obou stranách a doporučení jsou podobná: dělej něco praktického, vyprávěj – naslouchej (piš), dej se s druhými dohromady, vzpomínej, plánuj, a slav, aby převažujícím laděním vzpomínky mohla být hrdost na sebe a vděčnost za druhé a svět, ve kterém žijeme.

---

<sup>5</sup> Neštěstí dopadá vždy na řadu lidí, i v případě, že jde o neštěstí individuální. Zasaženi jsou ti, kteří přímo „viděli, slyšeli, hmatali, cítili“ (včetně viníků, svědků, záchranářů, novinářů a přihlížejících), jejich blízcí (případně pozůstalí) – rodina, přátelé, kolegové, zasaženi jsou sousedi a obyvatelé místa, kde se neštěstí stalo, zasaženi jsou pracovníci pomáhajících profesí (např. sociální pracovníci na obecním úřadě). Míra zasažení je různá. Záchranář se např. od svědka liší pracovní rolí, která umožňuje odstup, a výcvikem, který navozuje cílené automatické sledy chování při plnění úkolu.

<sup>6</sup> VAN DER EYNDE, J.; VENO, A.: Coping with Disastrous Events: An Empowerment Model of Community Healing. Chapter 7 in: GIST, R., LUBIN, B. (Eds.) (1999). *Response to Disaster. Psychosocial, Community and Ecological Approaches*. Brunner/Mazel.

## 2 JAK STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE VZNIKALY

Idea **standardů kvality** (sociálních služeb) se v resortu Ministerstva práce a sociálních věcí objevila kolem roku 1998 v rámci česko-britské reformy sociálních služeb; po dlouhém procesu jejich vytváření a ověřování se staly standardy kvality součástí zákona 108/2006 Sb., *o sociálních službách*. Řada z nás se jejich tvorby účastnila, přirozeně jsme je proto brali jako inspiraci<sup>7</sup>.

V resortu Ministerstva vnitra byly standardy psychosociální krizové pomoci věci novou a plk. Dr. Ing. Zdeněk Hanuška, ředitel odboru IZS a výkonu služby na MV-GR HZS ČR, jejich vytváření podpořil proto, aby zajistil kvalitu návazných služeb poskytovaných především neziskovými organizacemi v situacích neštěstí; potřeboval odpověď na otázku: *Na základě čeho můžete říct, že vaši lidé pracují dobře?*

Resortní zkušenost s psychosociální krizovou pomocí se u Hasičského záchranného sboru ČR i Policie ČR utvářela v rámci psychologické služby.

Skupina pro vytváření standardů psychosociální krizové pomoci vznikla oficiálně v únoru 2006 (*Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky a náměstka ministra vnitra z 6. 2. 2006*, ročník 2006, částka 3) a svou činnost začala průzkumem potřeb lidí zasažených neštěstími velkého rozsahu.

Jako dominantní potřeba se ukázala **informovanost**, která souvisela na jedné straně s prožitkem lidské důstojnosti zasažených lidí, na straně druhé s možností dobrého začlenění mezi ostatní. Jako základ standardů jsme proto vzali oblast informovanosti a rozpracovávali ji do několika základních aplikací. Až téměř na konci naší práce (v roce 2010) jsme pochopili, že potřeba být informován/a označovala ne/naplňování základní potřeby **partnerské spolupráce a uznání**, tedy, že podstatné je právě toto – aby se lidé kolem neštěstí (od přímých zasažených po pracovníky služeb i státní správy a samosprávy) stali spolupracovníky a partnery.

I proto jsme čím dál problematičtěji vnímali mocenské označení „pomoc“ (přiléhavé je snad jen u prvních pomoci); pomohlo nám, že podobné rozpaky se objevují v rámci humanitární *pomoci*, a vypůjčili jsme si označení z rozvojové *spolupráce*. Název „psychosociální krizová pomoc a spolupráce“ respektuje tento vývoj.

Posun se objevil též v podnázvu. Původně zněl „pomoc lidem, obcím, organizacím“; později jsme jako další důležitý „vyšší celek“ zařadili „rodinu“: podobně jako ostatní si zaslouží podporu, neboť na jedné straně poskytuje pomoc, na druhé straně je zátěží rozdělována.

Vytváření standardů šlo ruku v ruce se zpřesňováním představy, co vlastně psychosociální krizová pomoc je. Co například znamená, když řekneme, že jejím cílem je „posílit a obnovit přesvědčení, že člověk mnoho zvládne, druzí mu pomohou, svět je spravedlivý a je dobrým místem k žití i k umírání“, a co je pro dosažení tohoto cíle nutné udělat. Jakmile to víme, je nastavení standardu zdánlivě už jen pověstnou třesinkou na dortu; jenže teprve ve chvíli, kdy je standard naplňován, se ověří, zda jsme se s dortem nespletli, zda třesinka nesedí na jiné matérii.

<sup>7</sup> Teprve v průběhu práce jsme si povšimli standardů humanitárních (The Sphere Project – *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Ženeva; u nás *Humanitární charta a Minimální standardy pro humanitární pomoc*. Projekt Sphere (2003). Praha: Sdružení Česká katolická charita.) a mohli jsme zjišťovat podobnosti a rozdíly.

Psychosociální krizová pomoc u nás vznikala po moravských povodních v roce 1997. I po českých povodních v roce 2002 se ještě mohla udržet (zčásti pod vlivem západní psychologizace vznikající) mlžná představa jakýchsi „naslouchačů“; nepřekážela pravděpodobně proto, že potřeby přímých zasažených byly převážně praktické a k tomu si občas potřebovali ulevit řečí. Při vzniku naší skupiny jsme měli už zkušenosti s dopravními nehodami velkého rozsahu i se zahraničním teroristickým útokem. Naslouchání v takových případech je základem pro vedení rozhovoru, ale nic víc. Uvědomovali jsme si, jak málo umíme a jak je individualizovaná pomoc nedostačující. Jako hlavní se ukazovala postava koordinátora, který by měl dostatek nadhledu nad situací, uměl dát dohromady lidi a další zdroje, plánovat a vyhodnocovat. To bylo období, kdy jsme standardy koordinační předřadili standardům přímé péče. V předkládané verzi (2010) jsme se vrátili k (chronologické) posloupnosti první pomoci - přímá péče - koordinátorství, jen toho chceme po pracovnících více.

Asi polovina lidí, kteří se scházeli na pracovních schůzkách skupiny pro vytváření standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce, byla zároveň členy Psychosociálního intervenčního týmu ČR. Práce na standardech se proto promítala do praxe PITu, a naopak. Členové výcviku *Psychosociální intervenční tým speciál* sestavili materiál *První občanské pomoci*; toto pojetí považujeme za zásadní a do standardů jsme ho přejali.

Skupina standardů za svou existenci vytvořila tři letáky: *Když (náhle) zemře blízký* a dva letáky pro oblast dopravních nehod<sup>8</sup>.

Prvním výstupem ze skupiny standardů byl zhruba 70stránkový *Manuál*, který detailně popisuje žádoucí chování pracovníka v jednotlivých oblastech. Publikovalo ho Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR v létě 2008 a dnes může sloužit jako podpůrná metodika pro inspiraci pracovníkům, pro které je řeč předkládané publikace příliš stručná; zachycuje též historii psychosociální krizové pomoci v naší republice. V roce 2009 jsme dokončili druhou přípravnou verzi standardů a požádali o vnitřní připomínkové řízení v rámci hasičského záchranného sboru. Obě verze (2008, 2009) lze též nalézt na stránkách HZS ČR ([www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz)).

Nyní předkládáme definitivní verzi.

---

<sup>8</sup> Aktuální verze letáků jsou k dispozici na webových stránkách psychologické služby HZS ČR ([www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz)).

### 3 STANDARD PRVNÍCH OBČANSKÝCH POMOCÍ

Za standardní základ *Psychosociální krizové pomoci a spolupráce* v akutní podobě považujeme první občanské pomoci, neboť nejdříve je na místě události občan, ať jako přímý zasažený anebo jako svědek či přihlízejší.

#### **Cíle standardu:**

- a) připomínat občanskou (zákonem podpořenou) povinnost každé/ho z nás pomáhat druhým v nouzi, tísni, ohrožení a bezmoci;
- b) usnadňovat každé/mu z nás rozhodnutí angažovat se pro druhé konkrétními činy;
- c) povzbuzovat spolu-občany v uplatňování jejich reálné moci: lidskou důstojnost můžeme podpořit vždy (i když nemůžeme nic jiného).

#### **Popis standardu:**

*Občané aktivně chrání lidskou důstojnost, život, zdraví, vztahy a majetek lidí přímo zasažených neštěstím (mimořádnou událostí anebo krizovou situací).*

*Do činností spojených s pomocí zapojují přihlízejší, propojují zasažené s jejich blízkými, informují a jsou informováni.*

*V případech, že jsou přítomni u umírající/ho anebo mrtvé/ho, zabezpečují jejich důstojnost a důstojnost situace, a stávají se tak vodítkem k nápodobě pro přihlízejší a důležitým svědkem pro pozůstalé.*

Pro naplnění standardu nemusíme čekat, až budeme přítomni u dopravní nehody či nějaké jiné „mimořádné“ události. Stačí se rozhodnout a vnímat, co se děje kolem. Obdrží-li kolegyně telefonát, ve kterém jí manžel sdělí, že mu lékaři našli nádor (anebo že se s ní rozvádí), budeme pravděpodobně předpokládat, že něco potřebuje, a začneme se vůči ní chovat ve smyslu „prvních občanských pomoci“.

*Blíže viz materiál v příloze: 9.1 První občanské pomoci*

## 4 STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO PŘÍMÝ KONTAKT

Standardy přímé pomoci nahlížíme z hlediska plynoucího času v celém oblouku pomáhání (od nuly minut, kde přicházejí ke slovu první občanské pomoci, do prvního výročí po události, případně dále). Jejich řazení působí chronologicky, ve skutečnosti jde spíše o kruh (např. orientovat se v situaci, v potřebách a v hodnotách, v silách a ve zdrojích a ve vyrovnávacích strategiích musíme vždy znovu, protože po neštěstích se situace a s ní související potřeby rychle mění a z nosných vyrovnávacích strategií se v dlouhodobém užití mohou stát strategie zkázonosné).

Připomínáme, že (hromadná) neštěstí lze z hlediska psychosociální krizové pomoci rozdělit zhruba na dva typy, které do sebe různě přecházejí: zcela nepředvídaná událost, většinou způsobená člověkem, a někdy i předvídaná událost, většinou způsobená přírodou.

Při promýšlení standardů přímé pomoci jsme se vztahovali spíše k události prvního typu, s níž se obvykle spojuje výchozí prožitek **nespravedlnosti** tváří v tvář lidské zlovůli. Původně v ČR (jako častý představitel druhého typu události) jsou v současnosti dobře zvládané na úrovni občanské solidarity i postojů a dovedností státní správy a samosprávy a dají se i z hlediska psychosociální krizové pomoci a spolupráce považovat spíše za „nezhoubnou“ katastrofu s výrazně vyjádřeným obdobím „líbaček“<sup>9</sup> a s převahou dobrých vzpomínek při odstupu od katastrofy.

Kvalita pracovníka psychosociální krizové pomoci a spolupráce je mj. dána jeho schopností se přiměřeně vcítovat do situace zasažených (tedy i do své vlastní situace), přiměřeně se s nimi identifikovat bez krajností naprostého ztotožnění s jejich bezmocí anebo naprostého ztotožnění s mocí „těch druhých“. Proto je vždy součástí týmu a je při své práci týmem a koordinátorem podporován a veden k sebehodnocení a k přemýšlení o sobě a svých postojích při pomáhání po neštěstí.

Standardy přímé pomoci jsou navzájem propojeny; pomoc je průběžně dokumentována a vyhodnocována.

**Cílem standardů přímé pomoci a spolupráce** je podpořit naplňování cílů a zásad psychosociální krizové pomoci a spolupráce v akutní (ihned), krátkodobé (do tří až pěti dnů), střednědobé (do měsíce až šesti týdnů) a dlouhodobé (tři, šest, dvanáct a osmnáct měsíců po události) pomoci a spolupráce.

<sup>9</sup> Pojmem „líbaček“ se označuje opojné období zhruba od třetího dne po katastrofě (po „heroické fázi“), kdy se „vzedme vlna lidské solidarity“ a lidé si navzájem s ohromnou angažovaností pomáhají. Trvá různě dlouho (většinou ne déle než měsíc až dva), přechází do vyčerpání a skepse, které se v průběhu roku až dvou let vrací k „normálu“, případně k jasným pozitivním změnám (a někdy k jasným negativním změnám např. tělesného zdraví).

## 4.1 Týmová, kolegiální a občanská spolupráce jako způsob jištění pomáhající/ho

### **Cíl standardu:**

podpořit pomáhající/ho v dobrém výkonu (např. jeho/její zodpovědnost za pomoc vyladit si přiměřenou mírou identifikace s oběťmi) a ve vědomí, že je povinen věci zvládat společně a nebýt na pomáhání sám.

### **Popis standardu:**

*Pomáhající je začleněn/a do vyššího celku a rozumí svojí roli a úkolu a je pro svou práci vybaven/a; je veden/a k porozumění způsobům, jakými zvládá zátěž.*

*Postupy při pomáhání a spolupráci jsou konzultovány předem a/nebo v průběhu či po skončení daného úkolu (v rámci spolupráce s druhými, v rámci týmu, s vedoucím, s kolegy, případně s dalšími lidmi).*

*Pomáhající/mu se dostává odezvy na její/ jeho práci; bere ji na vědomí, případně se jí řídí.*

*Pomáhající poskytuje odezvu druhým (vedoucí/mu, kolegovi atp.).*

*Pomáhající se v terénu pohybují ve dvojici a o svém pohybu předem i průběžně informují.*

*Pomáhajícím se dostává podpory a uznání; uvědomují si, že patří mezi zasažené.*

### **Naplnění standardu – pomáhající:**

- ví, s kým je ve dvojici a v jakém je týmu;
- rozumí cílům svého nasazení, své roli a úkolu;
- počítá s tím, že bude ve svém nasazení druhými podporován/a a omezován/a, a je schopen/schopna říci, jak;
- má dokumentovány odezvy na svoje pomáhání;
- ví, komu poskytuje odezvu na jeho/její pomáhání;
- ví, komu hlásí svůj pohyb v terénu;
- má komu předávat svoje zkušenosti, je účasten/účastna supervizních, koordinačních, vyhodnocovacích a zakončovacích setkání a má přístup k dokumentaci o jejich výstupech, případně se na dokumentování podílí;
- má možnost se dozvídat o tom, jak pokračuje obnova a jak se vyvíjí osud lidí účastných na události, i když už svou spolupráci ukončil/a;
- má dokumentováno, co se při pomáhání naučil/a a co se o sobě dozvěděl/a (o svých potřebách, hodnotách, silách, zdrojích a způsobech, jakými zvládá zátěž).

*Blíže viz metodický materiál v příloze: 9.2 Vybavení do terénu*

## 4.2 Aktivní vyhledávání; navázání a ukončení prvního kontaktu

### **Cíl standardu:**

nastavit pravidla, která podpoří oprávněnou důvěru mezi lidmi v situaci terénního pomáhání.

**Popis standardu:**

*Lidé zasažení událostí jsou aktivně vyhledáváni, aby získali přístup k možnostem podpory a spolupráce. Nad kontaktem a spoluprací mají plnou kontrolu. Praktická pomoc (v podobě dané kýženými výsledky psychosociální krizové spolupráce) má přednost. Chování pomáhajících posiluje důvěru, klid a naději. Pomáhající odhadují situaci zasažených (jejich potřeby, hodnoty, síly, zdroje a způsoby zvládnání situace).*

**Naplňování standardu – pomáhající:**

- jsou – přiměřeně situaci - viditelně označeni;
- představují se jménem, rolí a úkolem;
- zanechávají navštíveným vizitku či leták či jinou písemnost s kontaktem na sebe; je zřejmé, do jakého celku patří a kde je možné si na ně stěžovat/pochválit;
- respektují odmítnutí; rozeznávají potřebnou míru nátlaku přiměřenou situaci;
- ukončují kontakt s jasnou dohodou o dalším kontaktu, případně s jasnou dohodou, co slíbili a dokdy to splní;
- klidně a srozumitelně podávají a sdílejí informace;
- odhadují situaci zasažených;
- svoje dohody dokumentují a předávají v týmu.

*Blíže viz metodický materiál v příloze: 9.4.2 Možná forma informační vizitky*

### **4.3 Orientace v situaci a případná dohoda o spolupráci: zjišťování a ověřování potřeb a hodnot, sil a zdrojů a strategií zvládnání**

**Cíl standardu:**

nastavit partnerskou spolupráci šitou na míru situaci zasažených, aby odpovídala jejich potřebám a hodnotám, posilovala jejich síly a propojovala je se zdroji v okolí, podporovala svépomoc a vzájemnou pomoc v současnosti a připravenost v budoucnosti.

**Popis standardu:**

*Událost a její dopady jsou reálně doceňovány.*

*Lidé zasažení událostí se setkávají s uznáním a respektem vůči vlastním individuálním potřebám, hodnotám, silám a zdrojům a strategiím, kterými zátěž situace a zátěž všedního dne zvládají.*

*K určování a případně naplňování jejich potřeb se směřuje spoluprací s nimi a jejich sociálním okolím (včetně pomáhajících organizací). Spolupráce vychází z principu subsidiarity a má jasně vyjádřené a domluvené cíle v souladu s hodnotami, přesvědčeními a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce a jejím kýženým výsledkem.*

**Naplňování standardu – pomáhající:**

- předpokládá možné potřeby zasažených vzhledem k typu události, času po ní a (zdravotní, duševní, mezilidské a duchovní) situaci zasaženého a jeho rodiny;
- ověřuje svoje předpoklady rozhovorem a pozorováním;



- je vnímavý/á vůči hodnotám zasaženého (co je pro něj důležité, na co je hrdý) a jeho rodiny a respektuje je; uvědomuje si případný konflikt hodnot;
- zjišťuje vnitřní síly a vnější zdroje zasažených a jejich rodin a strategie, kterými zvládají zátěž pramenící z neštěstí i zátěž všedního dne; zvýrazňuje (pro zasažené mnohdy „samozřejmé“) prvky pomoci sobě, druhým a zvýšení připravenosti;
- odhaduje a domlouvá, nakolik zasažený může anebo chce pomáhat druhým s ohledem na jeho vlastní situaci;
- domlouvá se o spolupráci zasažených s pomáhajícími (týmy);
- zvýrazňuje pravidla spolupráce, která zvyšují kontrolu zasaženého/ho a rodin nad situací a nad pomocí (anonymita, možnost odmítnout a ukončit pomoc, změnit názor, stěžovat si atp.);
- případně dojednává náležitosti poučeného souhlasu (např. s evidencí nezbytných údajů pro zlepšení situace zasaženého/ho);
- vyhodnocuje a dokumentuje zjištěné informace tak, aby zasažené nepoškodil/a.

#### 4.4 Podpora při sdělování špatných zpráv

##### **Cíle standardu:**

- a) zajistit partnerské zacházení s informacemi;
- b) podpořit způsob komunikace, který sděluje naději, že se situace dá zvládnout a že na její zvládnání není příjemce ani poskytovatel zprávy sám;
- c) podpořit příjemce zprávy, aby v systému institucí dosáhl na informace a možnosti, které chce anebo potřebuje, a nebyl zavalen informacemi a možnostmi, které nepotřebuje anebo nechce.

##### **Popis standardu:**

*Lidé (tedy i děti) se dozvídají špatné zprávy včas, srozumitelně a jasně, aby byla podpořena jejich lidská důstojnost, aby získali jistotu a mohli se (spolu)rozhodovat o dalším postupu.*

*Sdělování podrobností a další upřesňování se děje v rozhovoru, který bere ohled na hodnoty a sebepojetí zasažených včetně jejich situační potřeby (ne)vědět.*

*Špatné zprávy jsou – pokud možno - sdělovány v důstojném prostředí a předpokládá se opakovaný kontakt sdělojících a příjemců zprávy.*

*Při sdělování špatných zpráv jsou dodržovány postupy prvních občanských pomoci (především první duševní a duchovní pomoc) pro poskytovatele zprávy i jejího příjemce.*

##### **Naplňování standardu – pomáhající:**

- předává informace partnersky a citlivě a vyhovuje případné touze příjemce zprávy něco nevědět, vědět více anebo dozvědět se později;
- způsobem sdělování podporuje hojivé představy;
- respektuje reakce příjemce zprávy, jeho způsoby zvládnání, hodnoty, potřeby a sebepojetí; ohraničuje reakce, které by mohly příjemce zprávy nebo jeho okolí poškodit;
- umí postupy prvních občanských pomoci;
- zná poradenské postupy a umí poradensky reagovat na potřeby vzniklé v souvislosti s předáním (nepříznivé) zprávy;
- podporuje kontakt příjemce zprávy s blízkými;

- podporuje příjemce zprávy, pokud chce sdělit nepříznivou zprávu rodině a blízkým či spoluzasaženým sám;
- spolupracuje při sdělování (nepříznivých) informací se složkami integrovaného záchranného systému a dalšími pracovníky (např. statiky, pracovníky pojišťoven atp.) a podporuje je při sdělování zpráv.

*Blíže viz metodický materiál v příloze: 9.3 Navrhovaný postup při doprovázení pozůstalého: vidět – nevidět mrtvé tělo*

#### **4.5 Podpora svépomoci, vzájemné pomoci a vytváření plánů činnosti**

##### **Cíl standardu:**

stanovit postupy, kterými pomáhající může upevnit vlastní vnímanou zdatnost zasaženého, jeho odhodlání překonat nepřízeň osudu a překonat ji po svém – například pomáháním ostatním.

##### **Popis standardu:**

*Lidé zasažení událostí (tedy i pomáhající) se díky spolupráci a vzájemnému poznávání dozvídají cíleně i mimochodem o silách a zdrojích svých i širšího společenství; jejich způsoby zvládání situace jsou uznávány, případně oceňovány či podporovány.*

*Jsou vnímáni reálně (tedy nejednoznačně) a v důsledku proměňující se situace proměnlivě (s možností být střídavě obětí, hrdinou i pomáhajícím, s uznáním viny atp.).*

*Spoluprací jsou povzbuzováni ve vnímání vlastní hodnoty a v odhodlanosti pomáhat druhým (například svými zkušenostmi s neštěstím) anebo v odvaze se druhým omluvit (např. při zavinění nehody).*

*Lidé zasažení událostí se dozvídají informace, které potřebují pro zvládání události a jejich dopadů. Jsou povzbuzováni k tomu, aby si stanovili priority a vytvořili plán činnosti pro nejbližší dny s výhledem na to, čeho chtějí dosáhnout.*

*Uznání se dostává (pokud možno) všem skupinám zasažených včetně pracovníků státní správy a samosprávy, zdravotnictví a sociálních věcí, neziskových organizací atd.: taktéž oni jsou povzbuzováni k podpoře vlastní i vzájemné.*

*Lidé zasažení událostí (včetně pracovníků) jsou povzbuzováni k tomu, aby při zvládání události dbali na vlastní bezpečí a reálný odhad sil.*

##### **Naplňování standardu – pomáhající:**

- uznává zátěž události a jejích přirozených a dočasných dopadů;
- zná základy péče o sebe, dbá na bezpečí a odhaduje i s pomocí druhých reálně vlastní síly, aby mohl/a jít příkladem ostatním a též je v tomto směru povzbuzovat;
- uznává a propaguje, že každý reaguje na událost po svém a každému prospívá něco jiného; podporuje uznání této rozdílnosti v rámci rodin, obcí, organizací atp.;
- povzbuzuje zasažené všech skupin ke svépomoci i k pomoci druhým;
- povzbuzuje či aktivizuje přirozené opory z okolí zasažených (kolegy, spolužáky, sousedy, obvodní lékaře, faráře, učitele atp.);
- podporuje obřady včetně „malých“ rituálů;

- aktivně nabízí, vyhledává a doručuje sociálně-právní a další informace o možnostech řešení konkrétní životní situace;
- nabízí anebo zprostředkovává kontakt s člověkem, který podobnou událost prožil;
- podporuje založení svépomocné skupiny a orientuje se v tom, co je pro její založení potřeba; podporuje účast zasažených v ní;
- podporuje angažovanost zasažených lidí při prosazování návrhů, opatření a změn v souvislosti s událostí;
- podporuje účast přímých zasažených v pomáhajících týmech a další způsoby spolupráce;
- umí vše uvedené dokumentovat.

#### **4.6 Poradenství; podpora práv a zájmů**

##### **Cíl standardu:**

stanovit postupy, kterými lze podpořit zvládnání životní situace, otevření se budoucnosti a (znovu)začlenění se do společenství.

##### **Popis standardu:**

*Lidé ze všech skupin zasažených jsou informacemi, tlumočnickými službami, angažovaností, spoluprací, poradenstvím atp. podporováni v jednání, které považují za potřebné a užitečné pro svoje vyrovnávání se s událostí a jejími dopady, pro získání kontroly nad situací, pro plánování budoucnosti a pro (znovu)začlenění se do společenství (rodiny, organizace, školy, obce atp.).*

*Je podporována jejich dovednost se rozhodovat za sebe s ohledem na druhé.*

*V případě, že jednání lidí zasažených událostí není v souladu s hodnotami, přesvědčeními a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce, jsou o tomto rozporu informováni a je s nimi veden dialog o krátkodobých a dlouhodobých ziscích daného jednání (o výhodách a nevýhodách jednotlivých postupů).*

##### **Naplňování standardu – pomáhající:**

- pomáhá zabezpečit osobní věci a další majetek zasažené/ho (viz první občanské pomoci);
- podporuje zasažené při kontaktu s blízkými (v nemocnicích i márnících);
- nabízí a vyhledává pomoc, kterou poskytuje státní správa a samospráva a další organizace, případně nabízí doprovod při jejím dosahování;
- vyhledává, nabízí (a případně zprostředkovává) individualizovanou podporu práv a zájmů v případě, že státní správa a samospráva na ni neumí či nemůže dosáhnout;
- informuje o obvyklých občanských povinnostech (např. obstarat si nový občanský průkaz, pojištění, atd.) a podporuje při jejich naplňování;
- informuje o nárocích vyplývajících z právního řádu a podporuje při jejich dosahování;
- informuje o rizicích vyplývajících ze situace (např. o zdravotních rizicích, která plynou z pobytu na zasaženém místě) a o možnostech ochrany; podporuje při získávání prostředků ochrany;
- podporuje, inspiruje a oceňuje při svépomocných činnostech (např. vydávání zpravodaje o události, postavení pomníčku atp.);

- informuje o kvalitní a ověřené navazující odborné pomoci (duchovní, právní, sociální, psychologické, zdravotní – rehabilitační, psychiatrické atp.), případně ji zprostředkovává;
- podporuje při medializaci, případně při jejím odmítnutí;
- umí poradit a ví, kdo poradí v oblasti, kterou sám/sama neovládá (sociální, právní, pastorační, rodinné, občanské atp. poradenství);
- tlumočí anebo zprostředkovává tlumočnické služby.

**PAMATUJME:** při naplňování tohoto standardu se pracovník stává spojencem zasažené/ho. Přesto má zůstat otevřený ke spolupráci s lidmi v systému, který v tu chvíli zasažené/mu neumí či nechce pomoci.

#### *4.7 Propojení do střednědobé a dlouhodobé pomoci, ukončení spolupráce*

##### **Cíl standardu:**

zajistit propojení do střednědobé a dlouhodobé pomoci (= dobře rozvrhnout síly; spolupracovat s místními a pomoc jim předat; ukončit vlastní pracovní nasazení; umožnit věrnost události do prvního výročí); předcházet kolonizaci a invalidizaci, které může pomoc z/působit, důrazem na místní síly, zdroje, hodnoty a způsoby zvládání zátěže.

##### **Popis standardu:**

*Psychosociální krizová spolupráce je navazována s výhledem a „věrností paměti“ do prvního výročí po události<sup>10</sup>. Spolupodílení se na pomoci a reagování na vějíř potřeb po celý rok se děje mj. propojováním lidí s lidmi, síťováním a spoluprací (i mezi organizacemi a institucemi).*

*Pomoc zohledňuje především situaci zasažených (například návrat z nemocnice v době, kdy událost už nevyvolává spontánní pozornost a podporu), nikoli jen čas od události a typ události.*

*Těžiště spolupráce se přesouvá na místní zdroje. Zároveň je brána v potaz potřeba lidí ze všech skupin zasažených (tedy i pracovníků) vědět, jak se situace vyvíjela i v době, kdy oni už se přímo událostí a jejími dopady nezabývali.*

*Všechny skupiny zasažených mají možnost (pracovníci povinnost) se s událostí a svou angažovaností v ní (ritualizovaně) rozloučit a připravit se na příště.*

*Ukončení pomoci a spolupráce je dohodnuto a jasně oznámeno.*

##### **Naplňování standardu – pomáhající:**

- je podporován/a v hospodaření s vlastními silami a v přiměřeném vnímání vlastní důležitosti; počítá s možností případného dalšího neštěstí a s vlastní připraveností na ně;
- spolupracuje s místními lidmi – od obecních zastupitelů přes významné lidi komunity až k přímým zasaženým – a podporuje spolupráci mezi nimi;
- se podle možností a vlastních potřeb dozvídá o dalším osudu zasažených (alespoň) do prvního výročí po události;

---

<sup>10</sup> První výročí události je v případě přímých zasažených zásadní mezník, ať jde o neštěstí individuální nebo hromadné. Spolu se společenstvím kolem nich si samozřejmě připomínají i další výročí; čím více vstoupila událost do obecného povědomí, tím více se připomínky dalších výročí (pátého, desátého) dějí i celospolečensky – například mediálně.

- se na konci svého pracovního nasazení rozloučí se svým úkolem, rolí, lidmi, týmem, zvědomí přínosy pomáhání pro sebe a posílí připravenost na příště; jeho/její nasazení je uznáno (oceněno) a jeho/její práce vyhodnocena; výstupy jsou dokumentovány;
- může doložit dohody se zasaženými o následném kontaktu a o vyhodnocování;
- může doložit ověřené a nejlépe osobní spojení na místní pomáhající síť;
- se podílí na koordinačních schůzkách a jejich přípravě např. osobní návštěvou starosty, místní školy, fary, nemocnice či konkrétní osoby žijící v místě události;
- vytipovává místní lidi, spolky a organizace ochotné se v dlouhodobé pomoci a podpoře připravenosti angažovat;
- vnáší klid a uznání do situace, oceňuje místní.

**PAMATUJME:** střednědobá a dlouhodobá pomoc spočívá především v **podpoře ne/formálních zdrojů opory** – v podpoře občanské i profesionální angažovanosti a v podpoře obecních i soukromých obřadů a rituálů. Okrajová (ačkoli v některých případech podstatná) je navazující odborná pomoc.

#### *4.8 Podpora připravenosti zasažených lidí, obcí a organizací na další událost*

##### **Cíl standardu:**

stanovit postupy, které podporují ochotu lidí se angažovat v pomoci druhým, posilovat se zvládnutím události a jejich dopadů a zvyšovat osobní i obecné povědomí, že:

- a) neštěstí jsou běžným doprovodem života;
- b) každý z nás se na ně může připravit včetně připravenosti pomáhat druhým;
- b) se je učíme zvládat jejich zvládnutím.

##### **Popis standardu:**

*V celém časovém oblouku pomáhání jsou lidé aktivně zapojováni do činností spojených s pomocí (např. jako svědek nehody, který volá zdravotnickou záchrannou službu), se zvládnutím dopadů události (např. jako přispívající do sbírky, jako pořadatel výročního obřadu atp.) anebo s podporou připravenosti (např. nácvik evakuace s psychosociálními důrazy).*

*Rozličné způsoby zvládnutí události jsou vnímány, zaznamenávány, uznávány a propojovány s případným dalším neštěstím.*

*Lidé jsou podporováni v učení se z události a z jejího zvládnutí.*

##### **Naplňování standardu – pomáhající:**

- zapojuje přihlížející a další veřejnost do činností spojených se záchranou, pomocí, obnovou;
- pečlivě informuje (nejlépe více způsoby s přihlédnutím k menšinám) přihlížející a další veřejnost o vývoji události a postupu záchranných či likvidačních atp. prací;
- podporuje ochotu zasažených sdělovat zkušenosti s neštěstími a jejich zvládnutím a předávat je dál spoluobčanům a profesionálům včetně médií;
- se angažuje v osvětě s pomocí zasažených, vyučuje spolu s nimi první občanské pomoci atp.;
- podporuje konání obřadů, slavností a dalších setkání a podporuje (aktivní) účast zasažených na nich;

- uznává a oceňuje způsoby zvládnání a upozorňuje na jejich rozmanitost; podporuje jejich zvědomování a propojuje uvědomované síly, zdroje a zvládací strategie s případným dalším neštěstím;
- vyhodnocuje silné a slabé stránky (krátkodobé a dlouhodobé zisky) zvládnání situace a zátěže, nabízí nácvik a případně nacvičuje účinnější (= dlouhodobě přínosné) postupy;
- těží a pomáhá těžit ze zkušeností s neštěstím (dokumentuje, vede si deník, účastní se výzkumů, případně poukazuje na vhodná výzkumná témata atp.).

#### 4.9 Informování a osvěta; komunikace s veřejností a médii

##### **Cíl standardu:**

stanovit postupy, které zajistí s ohledem na lidskou důstojnost a na snahu o začlenění čestné a pravdivé informování co nejvíce způsoby o neštěstí a o možnostech jeho zvládnání, aby se posilovala vláda zasažených nad situací a jejich odvaha čelit dalším nepříznivým osudu; nastavují oboustranně výhodná pravidla při kontaktu s médii; nastavují pravidla pro zacházení s informačními a osvětovými materiály.

##### **Popis standardu:**

*Sdílení informací se děje na základě otevřenosti a volného přístupu k informacím při plném respektu k lidské důstojnosti a etickým a právním normám.*

*Komunikace v týmech a mezi týmy je vedena v duchu stejných pravidel jako komunikace s veřejností a médii: proaktivně, otevřeně, konkrétně, srozumitelně, jasně (včetně jasného „nevím, zjistím“), s ohledem na lidi komunikačně znevýhodněné a v nastavení, které podporuje spolupracující dialog.*

*Informační a osvětové materiály jsou používány s respektem k jejich určení a autorství.*

##### **Naplňování standardu – pomáhající:**

- předává pravdivé a srozumitelné informace případně s podporou vizitky, letáčku, brožury atp. a s ohledem na lidi s komunikačním znevýhodněním;
- dbá na to, aby rovný přístup k informacím, který zároveň respektuje zájmy ostatních, měly všechny skupiny zasažených: přímí zasažení a jejich blízcí (včetně sousedů, kolegů, spolužáků atp.), novináři, svědci, přihlížející, opory obce zasažené neštěstím (= zastupitelé, učitelé, lékaři, faráři), pomáhající odborníci i laici atd.;
- informuje
  - o neštěstí a jeho vývoji (s vědomím vlastní pravomoci a zodpovědnosti za obsah sdělovaného a s vědomím situace zasažených),
  - o poslání pracovníka týmu a náplni jeho činnosti na místě,
  - o právech zasažených lidí včetně způsobů, jak se práv domoci,
  - o možnostech zasažených, včetně možností svépomoci a vzájemné pomoci,
  - o postupech pro zajištění obvyklých občanských povinností,
  - o rizicích vyplývajících ze situace a možnostech ochrany a prevence,
  - o osvědčených zkušenostech a postupech při zvládnání události a jejích důsledků,

o nabídkách pomoci a o kvalitní a ověřené navazující odborné pomoci;

- podporuje přímé zasažené při kontaktu s pracovníky médií včetně informování o rizicích a přínosech tohoto kontaktu a o pravidlech autorizace;
- podporuje právo zasažených s médii ne/komunikovat a zachovat si anonymitu;
- odkazuje na koordinátora anebo na tiskového mluvčího atp. v případě zájmu o další konkrétní informace, které přesahují jeho/její pravomoci či znalosti;
- dodržuje pravidla pro zacházení s informačními a osvětovými materiály: raději žádný než zastaralý nebo vykradený.

**PAMATUJME:** smysl pomáhání, svoje jméno a spolupráci s druhými snadno poškodíme, budeme-li používat zastaralé materiály, které neodpovídají hodnotám psychosociální krizové pomoci a spolupráce, budeme-li „sešívát“ nové materiály a vytrhovat jejich věty z kontextu a nebudeme-li ctít autorství.

*Blíže viz metodický materiál v příloze: 9.4.1 Příklady informačních materiálů a dalších informačních prostředků*

#### **4.10 Dokumentování události, pomáhání a vývoje**

##### **Cíle standardu:**

nastavit postupy, které umožňují:

- podporovat
  - a) práva a zájmy zasažených,
  - b) rozvoj a duševní pohodu pomáhajících,
  - c) kvalitu pomáhání a spolupráce jednotlivě, v týmu i mezi týmy;
- udržovat paměť události;
- zachycovat pozitivní změny;
- vyhodnocovat pomoc a spolupráci.

##### **Popis standardu:**

*Události a jejich dopady jsou různými způsoby dokumentovány.*

*Pomoc a spolupráce je dokumentována.*

*Dokumentování je reálné, počítá s nejednoznačností.*

*Dokumentace je vedena podle uznávaných formálních, etických a právních pravidel a ve spolupracujícím duchu vůči zasaženým lidem, organizacím, zájmovým skupinám atp.*

*Dokumentace je průběžně vedena a vyhodnocována pro orientaci v proměňující se situaci a potřebách zasažených v čase po události, pro zachycení pozitivních změn, pro udržení nadhledu a „odměn“ pro pomáhající.*

*Písemné materiály mají uvedeno datum (kdy), název (co), určení (komu), účel (cíl - proč), podpis (kdo); v případě zápisů ze setkání též místo konání (kde) a prezenční listinu včetně kontaktů (na koho).*

**Naplňování standardu – pomáhající:**

- foto/dokumentuje událost a její důsledky v rámci prvních občanských pomoci;
- získává podklady a argumenty pro podporu práv a zájmů zasažených (pro jednání s policií, pojišťovnou atp.);
- aktivně povzbuzuje zasažené všech skupin k písemným odezvám včetně stížností; odezvy shromažďuje;
- prostřednictvím zápisků a jejich vyhodnocování získává a udržuje nadhled nad událostí včetně zachycení proměňující se situace zasažených;
- si vede deník, kde zachycuje kromě dějů a činností především jejich reflexi;
- prostřednictvím zápisů získává a udržuje nadhled nad „vedením případu“ = nad pomáháním a podporou připravenosti;
- udržuje písemnou paměť události, zachycuje (pozitivní) změny; podporuje sbírání a vyprávění příběhů;
- prostřednictvím zápisů usnadňuje předávání informací o situaci zasažených, dodržování slibů a dohod, a návaznou spolupráci; zaznamenává událost, situaci kontaktovaných lidí (potřeby, hodnoty, síly, zdroje, strategie zvládnání) a vlastní činnosti vyplývající z dohodnutých cílů pomoci;
- dodržuje pravidla pro předávání a uchování dokumentace;
- písemně pomoc vyhodnocuje.

**PAMATUJME:** informace uniknou vždycky, hlavně tehdy, když nemají. Proto se při dokumentování chováme tak, aby uniknout nemohly.

*Bliže viz metodické materiály v příloze:*

*9.4.1 Příklady informačních materiálů a dalších informačních prostředků*

*9.4.2 Možná forma informační vizitky*



## 5 STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO KOORDINOVÁNÍ

Rovněž standardy koordinátorské nahlížíme z perspektivy plynoucího času, to znamená, že jsou určeny pro celý oblouk pomáhání (od nuly minut do 14 (případně 18) měsíců po události a dále). V čase se proměňují souvislosti výkonu role a nástroje koordinování.

Čtenář koordinátorských standardů může mít dojem, že funkce koordinátora je přetížena a že není v silách jednoho člověka všechny úkoly zvládnout. Má pravdu. Jde o více rolí zastávaných více lidmi (vedoucí terénního týmu, koordinátor komunitních intervencí atp.) v rámci týmu, případně v rámci vícero týmů.

Čtenář se rovněž může domnívat, že se dostatečně nevěnujeme základním úkolům manažera např. v neziskové organizaci. I zde má pravdu. Uvědomujeme si důležitost organizačního rámce, jsme však přesvědčeni, že psychosociální krizová pomoc a spolupráce tak, jak ji chápeme, se na pracoviště či zařízení neomezuje. Možnosti, které má organizace, mohou věci prospět (např. lze pojistit organizované dobrovolníky a financovat jejich náklady na základě Zákona č. 198/2002 Sb., *o dobrovolnické službě*). Situaci – zdá se – neprospívají souvislosti, které svádějí organizace k boji o místo na slunci (tedy o prestiž, uznání, peníze, moc) a mohou je odvádět od hodnot a zásad psychosociální krizové spolupráce.

Zajímavou výzvou pro organizace v souvislosti standardů je, jak a nakolik ony samy dodržují standardy „doma“: mají vypracovány postupy krizové připravenosti, které by podporovaly vzájemnou pomoc a svépomoc zaměstnanců?

Role vedoucího týmu/koordinátora v našem výkladovém rámci je nezbytná pro řízení lidí na místě události, pro shromažďování informací a tvorbu plánů v „týlu“ a pro „síťování“ v komunitě.

Role **vedoucího týmu** odpovídá běžným představám o úkolech a funkcích manažera. Role **koordinátora** při prvních pomocích nebo při komunitních intervencích je dána spíše odpovědností, kterou na sebe při události a v komunitě bere, než přidělenou funkcí nebo jmenováním. **Koordinátora může dělat každý z nás, pokud se pro to rozhodne!** Také se tak spontánně děje: jsou lidé, kteří – ač sami zasažení např. dopravní nehodou – se hned na místě ujímají koordinační role, a ulevují tím druhým: najednou je jasné, co je třeba dělat.

Postoj koordinátora v našem pojetí je služebný (nikoli velitelský): má především **vytvořit podmínky pro to, aby se lidé dohodli a mohli začít spolupracovat**. Ví, že se pohybuje na cizím území, a chová se s respektem. Uznává zodpovědnost a kompetence obcí a jejich zastupitelstev. Pojetí koordinátora jako jmenovaného vedoucího s mandátem řídit se týká spíše vedení týmů v rámci organizací či resortů.

Pro čtenáře z řad státní správy a samosprávy vznikne pravděpodobně otázka, jak tito – na společenství a dohodu orientovaní občané - koordinátoři budou spolupracovat se stávajícím

systemem (např. integrovaným záchranným systemem). Zkušenosti říkají, že jde o funkční dohodu: když se velitel zásahu rozhodne, že mu „laici“ na místě mohou usnadnit práci (např. organizováním lidí lehce zraněných a nezraněných) a že hlavní není, „aby se nepletli“, když se starosta obce rozhodne, že má smysl spolupracovat i s neznámými, a když se koordinátor chová dle uvedených standardů, mohou společně výsledku i kvalitě pomoci velmi prospět.

## **5.1 Stanovování cílů pomoci a spolupráce a vyhodnocování cílů a průběhu pomoci a spolupráce**

### **Cíle standardu:**

- zajistit stanovení cílů a postupů pomoci a spolupráce,
- jejich průběžné sledování a vyhodnocování včetně závěrečného,
- které ústí do přípravy a podporuje reflexi smyslu<sup>11</sup> daného pomáhání ve vztahu k hodnotám a zásadám psychosociální krizové pomoci a spolupráce.

### **Popis standardu:**

*Pomoc a spolupráce se vyhodnocuje a je cyklická: společně se zasaženými se po skončení a vyhodnocení pomoci vylad'ují vzájemné představy a očekávání pro příště.*

*Pomoc a spolupráce má stanoveny cíle (podle zásad SMART<sup>12</sup>), vztahovou úroveň (dobré postupy) a náklady.*

*Cíle a postupy jsou stanovovány v souladu s hodnotami, přesvědčeními a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce a jejím k'ženým výsledkem.*

*Pomoc a spolupráce je účelná (má smysl) a účinná (náklady odpovídají smyslu). Sledují se vynaložené náklady a porovnávají se se zisky.*

*Naplňování cílů, zachovávání postupů a zacházení s náklady je průběžně sledováno, dokumentováno a vyhodnocováno. Stanovování, sledování a vyhodnocování cílů, postupů a nákladů pomoci a spolupráce se děje ve spolupráci s přímými zasaženými.*

*V situacích, kdy z nějakého důvodu nelze cíle typu SMART stanovovat (např. je málo informací), pomoc a spolupráce je vždy poměřována svým k'ženým **výsledkem** = podporou přesvědčení, že na to (a v tom) nejsme sami, i my můžeme pomoci druhým, společně situaci zvládneme, na příště se připravíme.*

*Odchytky od stanoveného (chyby, nestandardní postupy) jsou analyzovány jako zdroj možných změn v příští pomoci a spolupráci.*

---

<sup>11</sup> Vyrovnávání se s neštěstím se v plynoucím čase děje **spontánně** a poskytovatelé psychosociální pomoci by mohli podléhat omylu, že se tak stalo jejich přičiněním. Proto je třeba průběžně odpovídat na otázku, **na jakou situaci** (= na jaké potřeby, hodnoty, v rámci jakých sil a zdrojů a vyrovnávacích strategií) zasažených lidí, rodin, obcí či organizací má poskytovaná pomoc reagovat, a **jak** má reagovat, aby se v důsledku pomoci zvýšila odvaha lidí (rodin, obcí, organizací atd.) k životu a připravenost na další nepřízné osudu včetně chuti a dovednosti pomáhat druhým.

<sup>12</sup> Písmena v anglické zkratce SMART (= chytrý) mají řadu výkladů, význam by však měl být stejný: jde o cíle konkrétní, měřitelné, dosažitelné, časované a odpovídající oblasti, o kterou jde (v našem případě odpovídající potřebám řešitelným v rámci psychosociální krizové pomoci a spolupráce včetně jejích hodnot a zásad).

**Naplňování standardu:**

- a) **po zjištění situace** zasažených a ve spolupráci s nimi, na základě předpokládaných a ověřovaných potřeb a s ohledem na jejich hodnoty, síly, zdroje, vyrovnávací strategie a s ohledem na důrazy psychosociální krizové pomoci a spolupráce
- jsou stanoveny a dokumentovány hlavní cíle a dílčí cíle pomoci včetně stanovení času pro jejich dosažení podle zásad SMART
  - jsou stanoveny postupy pomoci
  - jsou odhadnuty přiměřené náklady
  - jsou stanoveny způsoby vyhodnocování cílů, postupů, nákladů;
- b) ve spolupráci se zasaženými se **průběžně se sleduje** (monitoring) a dokumentuje, jak jsou cíle naplňovány a jak se proměňují v závislosti na proměnách potřeb zasažených v čase, na změně jejich situace a s ohledem na důrazy psychosociální krizové pomoci
- aktivně jsou vyhledávány odezvy, zvláště stížnosti, sledují se nestandardní postupy;
- c) pomoc je **v závěru celkově** ve spolupráci s přímými zasaženými vyhodnocována vzhledem ke stanoveným cílům, postupům, kýženému výsledku, nákladům; hodnotám a zásadám psychosociální krizové pomoci a spolupráce; k odchylkám od stanoveného (cíle, postupu atp.)
- je dokumentováno zakončení pomoci vzhledem k cílům, průběhu a smyslu včetně podpory připravenosti atd.
  - je provedena a dokumentována analýza nákladů a zisků
  - jsou analyzovány odchylky (stížnosti, chyby, nestandardní postupy) jako zdroj možných změn a zlepšení; výstupy jsou dokumentovány
  - pomoc a spolupráce včetně podpory připravenosti se vyhodnocuje a dokumentuje též s odstupem času (např. výzkumným projektem po roce či po pěti letech od konce pomáhání).

**PAMATUJME:** pomáhající se má připravit na občanovy otázky „Co tady chcete?“, případně „Jak mi tohle pomůže?“. Pokud na ně neumí odpovědět, pravděpodobně nezná cíle pomáhání anebo na ně nestačí.

Názorů na kvalitu pomoci může být více a mohou si odporovat (stačí postupovat podle zásady „podpoř svépomoc“ a nezklamat očekávání: „myslel jsem, že přijdou s nábytkem, a oni přišli s poradenstvím“).

Cíle pomáhání vycházejí z potřeb a hodnot zasažených lidí (rodin, obcí, organizací); odrážejí také identitu a hodnoty pomáhající/ho (organizace) a společenskou objednávku. Pomoc je proto vždy hodnocena z více zdrojů (ne/spokojenost přímých zasažených pro vyhodnocení pomoci nestačí!).

**POZOR:** cíle pomáhání se liší od cílů manažerských; cíl „vyjet do dvou hodin od chvíle, kdy budeme povoláni“, neříká nic o tom, **PROČ** máme vyjet (= s jakým cílem pomáhání).

**Souhrnně je třeba po celou dobu dobře sledovat, zda dobře děláme dobré věci.**

## 5.2 Týmová spolupráce

### **Cíle standardu:**

- a) podpořit koordinátory/vedoucí, aby se starali o dobrou práci týmu od jeho vytvoření přes udržování pracovní morálky k zakončení úkolu a angažovanosti,
- b) pěstovat postoje, které napomáhají spolupráci s ostatními týmy a se společenstvím zasažené obce či organizace a prospívají i původním vztahům pomáhající/ho,
- c) učinit tým nástrojem pro kvalitní a účinné zacházení s projevy hromadného (kolektivního) chování anebo pro tvorbu komunitních intervencí včetně koordinace.

### **Popis standardu:**

*Pomoc a spolupráce se uskutečňuje v týmech, prostřednictvím týmů anebo se zázemím týmů. Tým je podmínkou pomoci (základním jištěním pracovníka) a nástrojem pomoci (zacházení s projevy hromadného chování, komunitní intervence). Součástí týmů jsou lidé, „o které jde“ (např. přímí zasažení).*

*Týmy zajišťují kvalitní, účinnou, účelnou a průběžně vyhodnocovanou pomoc, péči o terénní krizové pracovníky a průběžné zjišťování a vyhodnocování potřeb zasažených lidí, obcí a organizací.*

*Tým je sestaven funkčně vzhledem k cílům a povaze úkolu, veden tak, aby udržoval dobrou pracovní morálku (včetně podmínek pro ni) a otevřenost vůči spolupráci s ostatními, a jeho činnost je zakončena tak, aby došlo k uznání pracovníků a výkonu, k vyhodnocení spolupráce a k otevření se pro jiný úkol a jiné vztahy.*

*Ukončení pomoci a spolupráce je jasně oznámeno a dohodnuto.*

### **Naplňování standardu:**

- a) tým je vytvořen, zacvičen a budován
  - tým je sestaven tak, aby mohl plnit cíle pomáhání a udržovat se v kondici
  - členové týmu procházejí přípravou: znají hodnoty, zásady a postupy psychosociální krizové pomoci a spolupráce; uvědomují si svoje možné úkoly a role a vazby k ostatním
  - vztahy mezi členy týmu jsou cíleně podporovány
  - je upevňována spolupracující identita týmu dovnitř i navenek;
- b) tým má stanovená pravidla a postupy při povolávání do činnosti a při jejím vyhodnocování a zakončování;
- c) tým má zajištěny podmínky pro svou činnost. Pamatuje se na zajištění:
  - formálního rámce činnosti
  - odpovídajícího rámce pro spolupráci s obcí a občany a dalšími pomáhajícími
  - materiálně-technického zabezpečení týmu
  - organizace týmu: pracovníci znají svoji roli a svůj úkol atd. (viz ostatní standardy)
  - péče o pracovníky a vnitřní vztahy v týmu
  - péče o vnější vztahy týmu a podpory spolupráce
  - sledování a vyhodnocování kvality, účelnosti a účinnosti poskytované pomoci
  - vypracovaných a sdílených postupů pro řešení nenadálých událostí;

- a) tým umí intervenovat v komunitě (společenství obce atp.) anebo zacházet s projevy hromadného (kolektivního) chování
- členům týmu jsou přiděleny úkoly a role v týmu včetně týlového zázemí
  - jsou vytipováni vůdci (obce, skupiny atp.) anebo možné další opory pro spolupráci
  - vyjednává se anebo spolupracuje s vůdci skupiny anebo oporami organizace či obce
  - velká skupina se dělí do malých skupin
  - lidé jsou průběžně a čestně informováni
  - s ostatními týmy se průběžně spolupracuje.

**PAMATUJME:** tým je více než součet jednotlivých členů. Součástí týmu má být kromě pomáhajících, přímých zasažených a člověka zpracovávajícího údaje také člověk, který umí vytvářet a udržovat dobrou atmosféru.

**POZOR: týmová spolupráce nese rizika** – například nadcenění vztahů uvnitř týmu vůči vztahům k vlastní rodině, případně dalším vztahům.

### **5.3 Dokumentování pomoci a spolupráce a vytváření informačních a osvětových materiálů**

#### **Cíl standardu:**

podpořit koordinátory/vedoucí týmu/komunitní pracovníky, aby:

- a) docenili důležitost dokumentování a tvorby informačních a osvětových materiálů jako součásti
- **rámce pomoci** = zaručit kvalitu práce a rozvoj pracovníků; podpořit spolupráci – např. s médii, s dárci, s veřejností atp.; pomoci získávat nadhled jedinci i systémům; udržovat přiměřené sebevědomí - většina zlepšení se děje spontánně; mít podklady pro veřejné hodnocení kvality, účinnosti a účelnosti pomáhání; pěstovat hodnoty psychosociální krizové spolupráce;
  - **nástroje pomoci** = podpořit informovanost; propojit minulost s přítomností a budoucností, udržet paměť o události; zachytit pozitivní změny; pomoci nastolit řád a vytvářet plány; získávat nadhled; podporovat vlastní moc zasažených;
- b) dbali na vytváření dokumentace a informačních a osvětových materiálů v duchu a zásad a hodnot psychosociální krizové pomoci a spolupráce a vytvářeli tak podklady pro učení, rozvoj, spolupráci a změnu.

#### **Popis standardu:**

*Události, jejich dopady a jejich zvládnání jsou dokumentovány a je zachycen vývoj v čase.*

*Pomoc a spolupráce je dokumentována na úrovni osobní (duševní hygiena) a úrovni systémové (cíle spolupráce, průběh, vyhodnocení včetně výzkumného) v odpovídajícím etickém a právním rámci (včetně hodnot a zásad psychosociální krizové pomoci a spolupráce).*

*Součástí pomoci a spolupráce jsou informační a osvětové materiály.*

*Dokumenty, informační a osvětové materiály, výzkumné zprávy atp. mají jazykově (= též cizojazyčně) a obsahově (= též např. pro lidi s mentálním znevýhodněním) srozumitelnou podobu a pamatují zvláště na lidi komunikačně znevýhodněné.*

*Informační a osvětové materiály jsou šity na míru požadavkům situace, mají jasné autorství, určení a vrocení (= uvedeno datum vydání).*

### **Naplňování standardu:**

- písemné materiály mají uvedeno datum (kdy), název (co), určení (komu), účel (cíl - proč), podpis (kdo); v případě zápisů ze setkání též místo konání (kde) a prezenční listinu včetně kontaktů (na koho);
- zápisy a terénní poznámky jsou kontrolovány, reflektovány a vyhodnocovány;
- lidé (pracovníci povinně) si vedou deník o sobě a situaci;
- zápisy o lidech zasažených událostí jsou vedeny v režimu odpovídajícím Zákonu č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů;
- dokumentace je analyzována pro určení měnící se situace a potřeb, sil a zdrojů zasažených a s tím se proměňujících cílů pomoci (včetně určení typu informací, které je třeba v tom kterém čase distribuovat);
- od počátku je stanoven způsob, jak podporovat všechny skupiny zasažených (včetně médií) k odezvě: důraz je kladen na možnost si stěžovat; odezva je dokumentována a analyzována;
- jsou stanovena pravidla archivace a skartace a pravidla pro získávání souhlasu k vedení dokumentace (včetně např. souhlasu se zveřejněním fotografií);
- jsou dokumentovány a předávány příklady dobré praxe (týmu, organizace, obce) pro přenos zkušeností, učení a pro vyhodnocování pomoci, zácvik nových (pomáhajících, ale též např. členů obecního zastupitelstva) a pro podporu identity a paměti (kronika, metodické materiály);
- veřejnost a všechny zájmové skupiny jsou informovány (o události, jejich dopadech, možnostech pomoci, svépomoci a spolupráce) vícero formami s ohledem na lidi s komunikačním znevýhodněním;
- je udržována paměť události; jsou sbírány příběhy neštěstí a pomoci pro podporu sounáležitosti, hrdosti, pro uznání a ocenění, pro zachycení pozitivních změn;
- je podporována občanská citlivost vůči neštěstím a připravenosti na ně (např. medializací, vytvořením věstníku, kroniky, vyhodnocením pomoci atp.);
- jsou podporovány spolupracující sítě (např. čestnými a ke spolupráci naladěnými výročními a dalšími zprávami organizací; jsou vytvářeny a aktualizovány adresáře jako podklad síťování);
- dokumentováním se podporují práva a zájmy občanů a jejich společenství, předchází se nespravedlivosti (dokumentování pro pojišťovnu atp.);
- dokumentováním je podporována svépomoc, vzájemná pomoc a připravenost (např. vydávání zpravodaje o události, vydávání osvětových a metodických materiálů);
- dokumentací je podporován profesní růst v rámci celoživotního učení (podklady pro výzkum a vědecká zpracování; tvorba metodických a výukových materiálů);
- z dokumentace se vychází při revizi představ o pomáhání a spolupráci (podklady např. pro revizi standardů);

- pomoc a spolupráce je vykazatelná: analyzuje a zveřejňuje se statistická evidence jako projev zodpovědnosti vůči veřejnosti a dárčům;
- dokumentace je analyzována pro zjišťování kvality, účelnosti a účinnosti pomoci (poměr nákladů a zisků) a výsledky analýz jsou zveřejňovány.

**POZOR:** v dokumentování (a celém pomáhání) dělají potíže peníze, neboť rozdělují (lidi, rodiny, organizace, obce).

Potíže s penězi se opakují při každých povodních, přesto dodnes není v republice sdílený souhlas, zda má někdo (obec) mít celkový přehled o penězích, které se jednotlivým domácnostem dostávají z různých zdrojů (nejčastěji od obce a neziskových organizací). Zveřejnění výše vybraných peněz na určitou rodinu někdo bere jako výraz uznání dárčům a nástroj spravedlnosti, jiný jako způsob, jak danou rodinu sociálně vyloučit, neboť se stane terčem závisti okolí.

Něčemu se asi nelze vyhnout; povodní je obec nejprve rozdělena na „mokrý a suchý“, po nějaké době na „ty, kteří mají opravené domy, tedy dostali peníze“ a „ty, kteří nedostali“. Řešení možná nespočívá v utajování informací, nýbrž v jejich veřejném sdílení podporovaném komunitními intervencemi.

*Blíže viz metodické materiály v příloze:*

*9.4.1 Příklady informačních materiálů a dalších informačních prostředků*

*9.4.3 Vodítka pro tvorbu letáků*

## **5.4 Spolupráce a komunikace s médii**

### **Cíle standardu:**

- a) nastavit pro koordinátory a vedoucí týmu dobrou pozici pro spolupráci s médii na jedné straně a pro podporu práv a zájmů přímých zasažených na straně druhé;
- b) podpořit takovou spolupráci s pracovníky médií, která by též jim pomáhala zvládat důsledky mimořádných událostí;
- c) podporovat proaktivní a průběžnou spolupráci s médii při podpoře připravenosti na zvládnutí neštěstí a jejich důsledků.

### **Popis standardu:**

*Spolupráce a komunikace s médii je podporována a využívána (pro vytváření paměti o události, při krizové komunikaci, tvorbě krizových plánů, při informování a osvětě atp.) a situačně je domlouvána její podoba a hranice.*

*Součástí spolupráce s médii je též podpora práv a zájmů přímých zasažených. Média sama mohou být hlavními zastánci práv a zájmů přímých zasažených. V případě střetu zájmů mezi médii a přímými zasaženými stojí pomáhající na straně zasažených.*

*Týmy ovládají zásady krizové komunikace. Předpokládají nejednoznačnost situace a podporují odolnost vůči jejím důsledkům.*

### **Naplňování standardu:**

- pomáhající (pracovníci povinně) znají různé mediální a komunikační prostředky a formy;

- pomáhající (pracovníci povinně) ovládají zásady proaktivní a spolupracující komunikace s médii včetně zásad komunikace prostřednictvím tiskové/ho mluvčí/ho (komunikátora), tiskové zprávy a tiskové konference;
- pomáhající (pracovníci povinně) jsou zacvičení pro komunikaci s médii v souladu s hodnotami a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce, případně hodnotami organizace;
- pomáhající způsobem komunikace podporují spolupráci s médii a zároveň chrání lidskou důstojnost všech zúčastněných, osobní a citlivé údaje a pověst organizace;
- jsou stanovena pravidla postupu při střetu zájmů pracovníků médií a přímých zasažených; jejich ne/naplňování je vyhodnocováno;
- mediální obraz (organizace) je utvářen čestně a soustavně;
- pracovníci médií jsou podporováni jako jedna ze skupin obyvatel zasahovaných neštěstími;
- spolupráce s médiem je vyhodnocována (přinejmenším) v trojúhelníku pracovníci médií – spolupracující pomáhající – spolupracující přímí zasažení.

**PAMATUJME:** mínění, jaké si veřejnost udělá o člověku, který sděluje, je stejně důležité, jako obsah jeho sdělení.

## 5.5 Podpora spolupráce a připravenosti v regionu

### **Cíl standardu:**

nastavit prostředky k podpoře spolupráce a připravenosti a ke stmelení komunit (společenství obce, sousedství).

### **Popis standardu:**

*Spolupráce **při** události je podporována spoluprací **před** událostí (v tomto smyslu znamená „po“ události další „před“).*

*Proaktivně jsou před i při události posilovány mezilidské a organizační vazby a odhodlanost jednotlivců i společenství spolupracovat při pomoci.*

*Vytvářeny, aktualizovány a ožívány jsou komunitní, informační a koordinační sítě.*

*Je podporována spolupráce mezi jednotlivými zájmovými skupinami a jsou vytvářeny a ověřovány návrhy pomoci a spolupráce.*

*Připravenost a spolupráce je ověřována prostřednictvím společných setkání a jejich vyhodnocováním, oceněním a kritikou.*

*Krizové plány<sup>13</sup> všech typů (bezpečnostní, havarijní atp.) jsou vytvářeny též s důrazem na psychosociální a duchovní potřeby všech skupin zasažených.*

### **Naplňování standardu:**

a) spolupráce je podporována před událostí

- využívá se citlivosti způsobené minulou událostí: lze doložit, že a jak střednědobá a dlouhodobá pomoc podporuje připravenost,

---

<sup>13</sup> Slovo „plán“ je obecné a znamená rozvrh kroků, které mají člověka dovést k cíli. Jednotlivé resorty si plány utvářejí podle svých důrazů.



- všem skupinám zasažených minulou událostí se dostává uznání (každodenním postojem i prostřednictvím poděkování při vzpomínkových obřadech, natočením dokumentárního filmu, zachycením vzpomínek atd.),
  - spolupráce při předcházející události je vyhodnocována a na základě vyhodnocení jsou navrhovány změny při vytváření plánů spolupráce a pomoci,
  - prostřednictvím setkávání se podporují sítě přímých zasažených, státní správy a samosprávy, složek integrovaného záchranného systému, odborníků, firem, nestátních a neziskových organizací a široké veřejnosti (příležitostmi pro síťování jsou slavnosti, bohoslužby, regionální konference, výzkumná zpracování události; metodická setkávání odborníků v dané oblasti; případná tvorba komunitního týmu<sup>14</sup>),
  - databáze možných zdrojů pomoci a spolupráce jsou aktualizovány,
  - sbírají a uveřejňují se příběhy dobré praxe (hrdinské a pečující chování občanů, uvážlivé a uznalé chování pracovníků státní správy a samosprávy atp.),
  - vytvářejí se dohody s těmi, kteří chtějí spolupracovat,
  - možnosti spolupráce se ověřují (např. cvičeními zaměřenými na simulaci střednědobé a dlouhodobé pomoci a spolupráce),
  - provádí se osvěta občanské a odborné veřejnosti ve smyslu zvýšení připravenosti, podpory vzájemné pomoci a svépomoci a znalosti zdrojů pomoci,
  - vytvářejí se a ověřují se krizové plány (např. postupy pro organizaci při ohrožení či smrti klienta včetně ohrožení jeho pověsti, ohrožení či smrti pracovníka včetně ohrožení jeho pověsti, ohrožení či zániku organizace včetně ohrožení její pověsti; postupy pro začlenění organizace do spolupráce s ostatními) na základě postupů kulturní analýzy<sup>15</sup>,
  - spolupráce je dokumentována (viz příslušné standardy);
- b) spolupráce je podporována během zvládání dopadů události
- využívá se nabídek pomoci,
  - pomoc a zájem se rozděluje spravedlivě,
  - lze doložit koordinační schůzky s lidmi a organizacemi dotčenými mimořádnou událostí anebo krizovou situací a dalšími, kteří mohou a chtějí spolupracovat a pomoci,
  - místní pomáhající síť je podporována vzděláváním a setkáváním,
  - dárci, obdarovaní a pomáhající jsou průběžně a otevřeně informováni; otevřenost při informování je nastavena se souhlasem zmíněných,
  - pomoc je dokumentována (viz příslušné standardy);
- c) spolupráce je podporována při ukončování pomoci
- lze doložit vyhodnocovací a zakončovací setkání,
  - událost, pomoc a spolupráce jsou průběžně a závěrečně dokumentovány (viz příslušné standardy),
  - přechází se do období „před událostí“.

<sup>14</sup> Komunitním týmem se v tomto případě myslí mezioborové, meziorganizační (případně mezidenominační) seskupení daného regionu, které využívá **odlišných** zkušeností, dovedností a schopností svých členů. Předností týmu je, když jeden z příchozích je např. bagrista a druhý knihovník. Spojují je hodnoty a zásady psychosociální krizové pomoci a spolupráce, oddanost úkolu a vědomí služebné pozice.

<sup>15</sup> Viz přílohu 9.6 *Kulturní analýza a její součásti*.

**PAMATUJME:** štěstí přeje připraveným. Nevíme, zda udeří povodeň anebo průmyslová havárie; víme, že se vždy něco stane a že už předem můžeme společně udělat mnoho, abychom nešťestí, mimořádnou událost anebo krizovou situaci a jejich důsledky zvládli.

*Blíže viz metodický materiál v příloze: 9.5 Koordinační, vyhodnocovací a zakončovací setkání*

## 5.6 Vytěžení z události, vyrovnávání se s ní, podpora připravenosti

### **Cíl standardu:**

pomoci převést do podoby konkrétních činností postoj, že psychosociální krizová pomoc může vést (kromě návratu struktury) též k (pokrizovému, posttraumatickému atp.) růstu osob, rodin, organizací i společenství včetně jejich lepší připravenosti.

### **Popis standardu:**

*Pomáhající zaujímají postoj, že neštěstí (rány osudu, mimořádné události anebo krizové situace) přináší příležitost k růstu a k učení, k využití zkušeností a ke zvýšení připravenosti.*

*Vyrovnávání se s událostí se dosahuje různorodými způsoby, využívá se vějíře pomoci a je věnována pozornost nově se vynořujícím způsobům vyrovnání. Přednost před přímou pomocí má podpora svépomoci, vzájemné pomoci a odolnosti (individuální, rodinné, komunitní) včetně stmelování komunit a skupin lidí s různými zájmy.*

*Vyrovnávání se s událostí a jejími dopady se dosahuje mj. podporou připravenosti (= viz též předchozí standard).*

*Ukončení pomoci a spolupráce, její vyhodnocení atp. je dohodnuto a jasně oznámeno všem skupinám zasažených.*

*Paměť pro událost je podporována v základním časovém oblouku pomáhání s ohledem na typ události a situaci zasažených (od krátkodobé přes střednědobou k dlouhodobé spolupráci). Uznávají se dlouhodobé dopady události na lidi, rodiny, organizace a obce zvláště v případech, kde lidé přišli o život anebo byli těžce zraněni.*

*Připravenost je podporována s využitím zcitlivění vůči konkrétní události a jejím dopadům.*

*Spolupráce na návrzích pomoci a připravenosti se účastní přímí zasažení a lidé z různých skupin zasažených. Postupy se společně domlouvají a vyladují.*

### **Naplňování standardu:**

- uplatňují se komunitní intervence, případně je založeno (dočasné) komunitní centrum;
- pořádají se vzpomínkové obřady anebo děkovné slavnosti ve významných časových obdobích po události (40 dní, 3 měsíce, 6 měsíců, 1 rok), např. bohoslužba, benefiční koncert, ocenění záchranářů, vybudování vzpomínkového místa apod.;
- zakládají se svépomocné podpůrné skupiny (např. u lidí přeživších železniční neštěstí); pomáhající zná a dává k dispozici osvědčené postupy při zakládání skupin a podporuje síly a zdroje přeživších (= nestává se vedoucím skupiny);
- podporovány jsou informovanost a osvětové činnosti (např. besedy s občany, vzdělávací akce, distribuce tiskových materiálů, předávání vlastních zkušeností zasažených s cílem zvýšit připravenost pomáhat sobě i druhým);

- jsou podporovány další příležitosti k setkávání (vývařovna, komunitní centrum atp.);
- podporuje se vnímání, zachycování a zveřejňování (pozitivních) změn, které u lidí, rodin, organizací, obcí (a též u pomáhajících) v souvislosti s neštěstími a zvládáním jejich důsledků nastávají (v prostředí, ve vztazích k druhým, ve vnímání sebe a světa); důraz se klade na pozitivní změny; děje se tak např. prostřednictvím kroniky, fotografií, dokumentárního filmu, zachycením a zpracováním příběhů, uměleckým ztvárněním, výzkumem;
- angažovanost lidí zasažených dřívějšími událostmi v pomoci pro lidi zasažené aktuálně je oceňována a podporována;
- je zprostředkovávána ověřená kvalitní navazující specializovaná pomoc;
- lze doložit zakončovací a vyhodnocovací setkání všech zúčastněných s případnou návazností supervize či jiných nástrojů na zvyšování kvality práce rozvojem pracovníka;
- pomáhajícím a jejich rodinám a blízkým je vyjádřeno uznání;
- získané zkušenosti a dovednosti jsou předávány (mediální výstupy, kurzy atp.);
- jsou zpracovány a předány podněty pro systémové změny připravenosti obyvatelstva na zvládání mimořádných událostí a krizových situací na úrovni státní správy, samosprávy, neziskových organizací, odborné i široké veřejnosti a jejich spolupráce;
- jsou zpracovány a předány podněty pro úpravu vzdělávacích plánů v oblasti připravenosti obyvatelstva na mimořádné události anebo krizové situace.

**PAMATUJME:** každý z nás je zodpovědný za to, zda v sobě i druhých podporuje postoje obětí, nebo postoje pomáhajícího či hrdiny, a zda zároveň uznává, že v jednom okamžiku může být člověk obětí, pomáhajícím i hrdinou.

Návratu k řádu po neštěstí napomáhají zvláště obřady (rituály), které mj. připomínají celému společenství, že tragédie, pomáhání a hrdinství jsou součástí života a že příležitostí k pomáhání je denně dost.

**POZOR:** víme, že finanční pomoc rozděluje rodiny i komunitu; nevíme ale, co s tím.

*Blíže viz metodické materiály v příloze:*

*9.5 Koordinační, vyhodnocovací a zakončovací setkání*

*9.6 Kulturní analýza a její součásti*

## 6 VYHODNOCENÍ KVALITY, ÚČELNOSTI (A ÚČINNOSTI) PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE

Otázku *Děláme dobře dobré věci? (A za rozumné náklady?)* je třeba si při psychosociální krizové pomoci a spolupráci klást průběžně.

Pokud si chceme odpovědět rychle, stačí na naši pomoc a spolupráci přiložit „šifrovací mřížku“<sup>16</sup> základních přesvědčení: pomohla naše pomoc a spolupráce v lidech kolem (včetně nás) vzbudit či upevnit dojem „nejsme na to (a v tom) sami“, „každý z nás může pomoci druhým“, „společně to zvládneme“ a „na příště se připravíme“ a povzbudit zasažené k činům v tomto směru? Pokud ano, jak? Pokud ne, proč ne?

K podrobnému zodpovězení úvodní otázky slouží dílčí odpovědi (*zvýrazněny* jsou ty, které nesmíme opomenout, a *zvýrazněny* – ač slaběji – jsou také ty, které důležitostí následují):

- ✓ *Víme, proč (s jakým cílem, k jakému výsledku) pomáháme a jak dlouho (a proč) chceme pomáhat? Známe vlastní motivace k pomáhání?*
- ✓ *Pamatovali jsme při stanovování cílů též na čas pro monitorování, reflexi a vyhodnocování (kvality, účelnosti, účinnosti, cílů a spolupráce)? A na dokumentování události a pomáhání?*
- ✓ *Víme, jak naše (či jiná) spolupráce podporuje spravedlnost a vede k odpouštění?*
- ✓ *Jsou součástí našeho týmu též lidé, kterým chceme pomáhat? Podporujeme jejich angažovanost pro druhé?*
- ✓ *Víme, z jakých potřeb zasažených (lidí, rodin, obcí, organizací) vycházíme? Známe jejich hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání zátěže? Známe vlastní potřeby, hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání? Podporujeme reálné rozložení sil v čase u sebe i u přímých zasažených? Podporujeme reálný odhad toho, co zvládnou lidské síly, a toho, co zvládne čas a smíření?*
- ✓ *Umíme podporovat přirozené zdroje opory (blízké, sousedy, kolegy, spolužáky, učitele, duchovní, lékaře, obecní zastupitele atd.)? Umíme ukončit pomoc tam, kde by přirozené zdroje opory oslabovala a zbavovala je jejich způsobilostí a pravomocí?*
- ✓ *Máme dohody s lidmi (rodinami, obcemi, organizacemi), kterým pomáháme a s kterými spolupracujeme, o způsobu a trvání spolupráce a o jejím vyhodnocení s odstupem času?*
- ✓ *Umíme chránit lidskou důstojnost vlastní i lidí kolem? Víme, v čem to spočívá?*
- ✓ *Známe pravidla terénní práce?*
- ✓ *Umíme lidi vyhledat, oslovit, představit se, navázat kontakt a spolupráci?*
- ✓ *Umíme první občanské pomoci?*
- ✓ *Umíme čestně informovat a kvalifikovaně poradit? Víme, jak spolupracovat s médii?*
- ✓ *Umíme vytvářet plány činnosti, návrhy pomoci a spolupráce? Umíme spolupracovat komunitně (= partnersky posílit účast a angažovanost lidí na řešení jejich vlastních věcí)?*
- ✓ *Umíme vytvářet zprávy a osvětové materiály?*
- ✓ *Je naše (či jiná) spolupráce dostatečně včasná a dostatečně dlouhodobá?*

<sup>16</sup> Pojem „šifrovací mřížka“ jsme se v této souvislosti naučili používat od Karla Šimra.

- ✓ *Podporuje naše (či jiná) pomoc a spolupráce svépomoc a vzájemnou pomoc občanů, rodin, obcí a organizací, jejich spolupráci? Podpořila naše pomoc naši ochotu spolupracovat? Jak?*
- ✓ *Podporuje naše (či jiná) pomoc stmelení rodin a obcí či organizací včetně té naší? Jak?*
- ✓ *Podporuje naše (či jiná) pomoc připravenost občanů, rodin, obcí, a organizací (včetně naší) na další události? Jak?*
- ✓ *Posílila naše (či jiná) pomoc zasažené (jednotlivce, rodiny, organizace, obce) včetně nás pomáhajících? Jak?*
- ✓ *Podporuje naše (či jiná) pomoc a spolupráce otevření se přesahu a růstu? Jak? Podporuje hledání smyslu neštěstí? Jak?*
- ✓ *Podporuje naše (či jiná) spolupráce snášenlivost vůči mnohoznačnosti reality a typům pomoci? Jsme schopni v nejednoznačnosti vyjadřovat uznání a mít jasno v tom, co už je záhodno odmítnout?*
- ✓ ***Pamatovali jsme způsobem našeho pomáhání na lidi komunikačně znevýhodněné a lidi kulturně odlišné (případně jiným způsobem ohrožené sociálním vyloučením)? Jak? Pamatovali jsme na ně i v našem týmu? Byli jeho součástí? Pamatoval na ně někdo jiný?***
- ✓ *Panuje v našem týmu klid, řád, humor, dobrá nálada a vstřícnost vůči ostatním (pomáhajícím i těm, kterým se pomáhá)?*
- ✓ *Vyvažujeme profesionalitu a dobrovolnictví? Využíváme odlišnost zkušeností a profesí při pomoci, spolupráci a získávání nadhledu? Vážíme si jich? Víme, za co chceme zaplatit, a za co zaplatit nechceme, a proč?*
- ✓ *Máme v týmu dost času a podpory, abychom mohli získat nad událostmi nadhled?*
- ✓ *Je naše (či jiná) pomoc a spolupráce dokumentována? Je dokumentován náš rozvoj, naše zkušenost?*
- ✓ *Prostupuje naším týmem chuť spolupracovat s ostatními (týmy, organizacemi, jedinci)? Uznáváme jejich práci? V čem? Jak?*
- ✓ *Přizvali jsme k vyhodnocování naší pomoci a spolupráce všechny zájmové (zainteresované) skupiny obyvatel? Víme, jak naše pomáhání a spolupráci s námi hodnotí?*
- ✓ *Co jsme podpořili penězi? Do čeho jsme investovali dobrovolně čas a energii? Neupravily by se věci spontánně i bez našeho přičinění? Co je „přidaná hodnota“ našeho působení?*
- ✓ *Máme jasně a otevřeně vyúčtováno, co naše pomoc stála? Vyhodnocujeme poměr nákladů a zisků ve spolupráci se zájmovými skupinami? Rozumíme politickým souvislostem našeho nasazení?*

Z druhé strany to znamená, že kromě společného vyladování cílů sledujeme, zda jsou naplňována **očekávání** lidí (rodin, obcí, organizací), kterým se pomáhá. „Příjemce“ psychosociální krizové pomoci a spolupráce může očekávat, že:

- ✓ pomoc bude mít podobu spolupráce a podpory; pomáhající mu nebudou pomáhat s tím, co zvládne sám anebo co zvládnou lidé kolem něho, a nebudou v rámci pomoci po neštěstí spravovat to, co není pokažené, anebo to, co je pokažené dlouhodobě a mimo souvislosti neštěstí;
- ✓ pomoc půjde za ním do jeho prostředí, do terénu; spolupráce rovněž;
- ✓ spolupráci může kdykoli odmítnout anebo ukončit; pomoc jednoho dne skončí a bude jasně oznámeno, kdy;

- ✓ spolupráce bude respektovat jeho přesvědčení, hodnoty a strategie zvládání zátěže a vycházet z jeho potřeb, sil a zdrojů;
- ✓ spolupráce zvýrazní jeho silné stránky a úspěchy, nebude ho invalidizovat, kolonizovat a zbavovat sil, ačkoli budou pomáhající reálně schopni uznat dlouhodobé dopady události;
- ✓ spolupráce uzná jeho vlastní chuť pomáhat a angažovat se pro druhé a podpoří ji;
- ✓ spolupráce bude respektovat, ochraňovat a podporovat lidskou důstojnost;
- ✓ spolupráce bude respektovat jeho vlastní čas a tempo (např. vyrovnávání se);
- ✓ spolupráce bude respektovat a podporovat jeho (menšinovou) identitu a vyvažovat respekt k rovnosti (práv) a různosti (hodnot);
- ✓ spolupráce se bude zaměřovat na jeho vazby k okolním lidem, rodině, blízkým, kolegům, ke společenství obce a bude je posilovat;
- ✓ pomoc a spolupráce uzná a posílí jeho vlastní dovednosti (včetně dovednosti postarat se o sebe) a bude ho podporovat v růstu po neštěstí (např. v ochotě pomáhat druhým sdělením vlastních zkušeností atp.);
- ✓ pomoc a spolupráce bude podporovat jeho zvládání situace a kontrolu; bude informován a dotazován, bude podporován v plánech a rozvahách, věci (ani dobré) se nebudou dít v režimu „o něm bez něj“ (kromě situací bezvědomí atp.);
- ✓ pomoc a spolupráce bude obnovovat a posilovat řád;
- ✓ pomoc a spolupráce bude spravedlivá a smířlivá;
- ✓ pomoc a spolupráce bude nesena přesvědčením, že zvládání události vede k hledání smyslu neštěstí, k růstu a k lepší připravenosti na příští událost a bude využít zkušeností a připravenost cíleně podporovat;
- ✓ pomoc bude poskytnuta bezplatně a nebude plýtvat prostředky;
- ✓ pomoc ho podpoří při prosazování jeho práv a zájmů, bude mu oporou; dostane kvalifikovanou radu;
- ✓ pomoc bude včasná, nikoli chvatná; rozvaha, spolupráce a reálný odhad sil ji budou provázet;
- ✓ nabídka podpory a spolupráce bude k dispozici dlouhodobě, to znamená aspoň do roku po události;
- ✓ údaje o něm budou vedeny a použity pouze s jeho souhlasem;
- ✓ člověk, který pomáhá, pracuje v týmu a je v tomto smyslu „pod dohledem“;
- ✓ člověk, který pomáhá, bude označen, bude se umět představit a bude rozumět své roli a úkolu;
- ✓ člověk, který pomáhá, bude to, co dělá, umět;
- ✓ člověk, který pomáhá, se bude snažit o následný kontakt pro možnost vyhodnocení pomoci a spolupráce.

**POZOR:** nemáme jasno, co člověk („příjemce“ pomoci) má a může očekávat u finančních dávek a darů (pravidla zatím nejsou nastavena).

## 7 VZDĚLÁVACÍ STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE

Předkládáme vzdělávací standardy pro přímý kontakt a pro koordinování. Předpokládáme, že člověk, který je naplněn, bude při dobré podpoře dobře dělat dobrou práci.

### 7.1 Vzdělávací standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro přímý kontakt

Standard je určen placeným pracovníkům v oblasti psychosociální krizové pomoci a spolupráce anebo pro organizované dobrovolníky v této oblasti, kteří chtějí naplnit označení „terénní krizový pracovník“.

#### „Výsledek“ vzdělávání

- **Znalosti (= co pracovník zná)**

Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce; Standardy humanitární pomoci – projekt Sphere<sup>17</sup>.

Psychosociální síť včetně způsobů, jak podpořit její spolupráci.

Odpovídající zákony.

Poučený souhlas a jeho náležitosti.

Vlastní silné a slabé stránky a hranice.

Porozumění kontextu – systémům (např. komu mám ohlásit svoje působení, na koho odkázat, když někdo shání mého vedoucího, kompetence starosty, zasazení vlastní organizace do systému pomáhání a znalost jejího poslání, atp.).

Lidský vývoj, jeho zákonitosti a proměny.

Biologické, psychické, sociální a spirituální potřeby, síly, zdroje a způsoby, jak zvládat neštěstí.

Hodnotové odlišnosti, postavení menšin atp.

Postupy, jak podporovat odolnost (resilienci).

- **Dovednosti (= co umí u/dělat)**

*Odhadnout situaci druhého člověka.*

*Poskytovat první občanské pomoci.*

*Odborně poradit jedincům, párům, rodině =*

poradenství vyžaduje vědět o (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho hodnotách;

důležité je zvláště sociálně-právní poradenství v oblasti neštěstí (práva a nároky poškozených a pozůstalých atp.);

a dále poradenství pro rodiny zasažené neštěstím, poradenství pastorační, vztahové, občanské atd.

<sup>17</sup> *Humanitární charta a Minimální standardy pro humanitární pomoc*. Projekt Sphere (2003). Praha: Sdružení Česká katolická charita.

Project Sphere (který je hostem v Ženevě) pokračuje; v roce 2011 se chystá další revidované vydání příručky, přibudou tři průřezová témata: dopady klimatických změn, příprava na katastrofy (snižování rizik) a psychosociální otázky.

***Dělat osvětu =***

psychoedukace (osvěta kolem dopadů neštěstí);

podpora připravenosti (osvěta kolem tvorby plánů činnosti, krizových plánů atp.).

***Vést dokumentaci =***

dokumentování jako způsob uchování, nalézání a třídění vzpomínek;

dokumentování jako psychohygienická pomůcka;

dokumentování jako podklad pro spolupráci v týmu a mezi týmy.

***Krizově intervenovat a krizově komunikovat (např. s médii), vytvářet plány činnosti.***

***Doprovázet včetně dovednosti doprovázení ukončit.***

***Vyhledat a účinně nabídnout odpovídající navazující služby*** – v akutní situaci a v dlouhodobé situaci (společná dohoda, společné hledání opory).

***Stanovovat priority a rozhodovat se.***

***Psychohygienicky se postarat sám o sebe a spolupracovat s druhými=***

dovednost pracovat v týmu, uvědomovat si sebe a druhého (včetně případného konfliktu hodnot), dbát na bezpečí vlastní a druhých, požádat o pomoc, přijímat supervizi, snášet odmítnutí atp.

- **Postoje (= jak se k neštěstí, k pomoci a k lidem v nich vztahují)**

Viz hodnoty a zásady psychosociální krizové pomoci a spolupráce včetně kulturní kompetence.

*Věřím, že lidi i společenství mohou neštěstím růst, získat zkušenosti a moudrost.*

*Mám v úctě lidskou důstojnost a řád.*

*Jsem otevřená/ý vůči různosti a jedinečnosti situací a člověka, rodin a společenství v nich; zvládnou to, co zvládnou.*

*Mám povinnost umět si rozvrhnout síly (= neohrožuji sebe a druhé).*

*Kolem sebe mám další lidi včetně mého týmu (= nejsme na to a v tom sami).*

*Lidskou důstojnost můžu podpořit vždy (i když nemohu nic jiného).*

*Mým úkolem je podpořit lidi, aby si dokázali pomoci sami a navzájem.*

## ***7.2 Vzdělávací standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro koordinování***

Standard je určen koordinátorům/komunitním pracovníkům/vedoucím týmů v oblasti psychosociální krizové pomoci a spolupráce.

### **„Výsledek“ vzdělávání**

Vše (znalosti, dovednosti, postoje), co platí pro oblast přímé práce. Dále:

- **Znalosti (= co pracovník zná)**

Kontext spolupráce (včetně legislativního).

Sítě a kompetence jednotlivých „hráčů“ v psychosociální krizové spolupráci (státní správa a spoluspráva, neziskové a nestátní organizace, odborné sítě).

Zásady tvorby krizových plánů (včetně kulturní analýzy).

Zásady tvorby návrhů pomoci.



Zásady zakládání a vedení svépomocných skupin.

Vytváření a vedení týmů: co je tým, co je skupina a k čemu slouží; skupinové a týmové role (též v aplikaci na konkrétní tým či skupinu a jeho/její členy).

Principy skupinové dynamiky a struktury.

Komunitní práce a zdroje pomoci v komunitě: sociální opora; psychosociální síť; opory komunity a způsoby jejich aktivace; zodpovědná spolupráce.

Principy subsidiarity, partnerství a participace.

Ví, jak zprostředkovat reflexi a vyhodnocení pomoci.

Ví, jaké nástroje řízení a podpory užít pro podporu a řízení týmu či skupiny.

Ví, jak zacházet se skupinou a kolektivem, případně davem.

Ví, jak podporovat mezilidské a organizační vazby.

Rozumí podstatě hodnot, etickým problémům a etickým dilematům.

Zásady krizové komunikace.

Základy výzkumné metodologie.

- **Dovednosti (= co umí u/dělat)**

***Zajistit plnění standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce***

na úrovni prvních občanských pomoci, přímé i koordinační práce.

***Spolupracovat komunitně (= partnersky posílit účast lidí na řešení jejich věcí).***

***Spolupracovat a podporovat spolupráci***

s ostatními (lidmi, rodinami, týmy, organizacemi, obcemi) a vycházet z jejich potřeb, zdrojů, sil, hodnot a způsobů zvládání zátěže (= pamatovat na co nejvíce článků pomoci a členů zájmových skupin, oslovovat je a zvát ke spolupráci, starat se o to, aby všichni měli přístup ke stejným informacím, předávat úkoly podle dovedností, poskytovat vyváženou odezvu atp.).

***Orientovat se ve větších celcích***

zjišťovat potřeby, hodnoty, síly, zdroje, způsoby vyrovnávání u obcí, organizací, rodin.

***Stanovovat cíle a podobu postupů, pomoci a spolupráce.***

***Navrhovat a realizovat plány své/pomoci, spolupráce a připravenosti.***

***Vyhodnocovat postupy, pomoc, spolupráci a připravenost.***

***Zprostředkovat výstupy činnosti***

týmu, ostatním organizacím, společenství obce (komunitě) a široké veřejnosti.

***Facilitovat a vyjednávat, zprostředkovávat***

vést koordinační, vyhodnocovací a zakončovací schůzky a jiná jednání.

***Řešit konflikty mezi lidmi i organizacemi.***

***Komunikovat s médii.***

***Koordinovat tým***

sestavit, zacvičit, udržovat, zakončovat nasazení týmu.

***Udržovat paměť*** a kalendáře událostí.

***Zajistit informovanost a osvětu zasažených skupin***

vytváření informačních a osvětových materiálů a spolupráce při výkonu osvěty; obsahová a jazyková srozumitelnost vytvářených materiálů též pro komunikačně znevýhodněné skupiny;

spolupráce při výkonu osvěty.

***Dokumentovat a zajistit dokumentování***

události a jejích dopadů, pomoci, spolupráce, připravenosti;  
dbát na uznávaná formální, etická a právní pravidla dokumentování.

***Vytvářet sobě i jiným co nejlepší podmínky pro dobrý výkon práce***

domlouvat se o režimu nasazení a odpočinku;  
připomínat rovnováhu mezi péčí o sebe a angažovaností pro druhé.

• **Postoje (= jak se k neštěstí, k pomoci a k lidem v nich vztahují)**

Viz hodnoty a zásady psychosociální krizové pomoci a spolupráce včetně kulturní kompetence.

*Předpokládám, že s ostatními nalezneme společné cíle, a věřím v jejich dobrou vůli.*

*Uznávám a oceňuji pravomoci a zodpovědnost všech zúčastněných v jejich občanské i profesní roli (= včetně zástupců státní správy a samosprávy a ostatních pomáhajících, ale též obětí přímých atd.).*

*Patřím do společenství (anebo týmu), jsem otevřený/á vůči podnětům ostatních a sám/a je sděluji.*

*Pomoc a spolupráci nabízím a navrhuji s vědomím, že druzí vědí, co potřebují.*

*Zajímá mě, jakými způsoby se lidé s událostmi v dané obci (organizaci, rodině) vyrovnávají a jak se na události připravují; při návrzích pomoci a připravenosti jejich zvyklosti, kulturu, hodnoty a zdroje potvrzují, případně z nich vycházím.*

*Vyzvat druhé/ho k pomoci mohu vždycky.*

*Mým úkolem je podpořit partnerskou účast lidí na společném řešení jejich situace (= partnerství, participace, angažovanost).*

## 8 ZÁVĚR

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce stojí před obdobnými dilematy jako „starší“ humanitární pomoc a rozvojová spolupráce. Zdá se, že nejvíce užitečné by v některých chvílích bylo nepomáhat. A pokud pomáhat, tak „neviditelně“ (Gist, Woodall, 1999).

Na mnohém se v současné době ve světě i u nás neshodneme: zatím nevíme, kdy a jak ne/pomáhat, co jsou důsledky našich zásahů a co způsobil plynoucí čas, jak vypadá dobré vysokoškolské vzdělávání pro situaci neštěstí a co je to vlastně „ta opravdová“ mezioborovost.

V *Úvodu* mluvíme o tom, že mezioborovost a meziresortnost je u psychosociální krizové spolupráce podstatou věci. V realitě se zatím resorty vyvíjejí odděleně. Sám Hasičský záchranný sbor ČR pojímá psychosociální spolupráci spíše jako „psychologickou pomoc“<sup>18</sup> (takže vnitřní připomínkové řízení těchto standardů na krajích vesměs znovu „padlo“ na psychologickou službu). Potíže dělá se rovnocenně domlouvat i v základní bio-psychosociálně-spirituální růžici. Což teprve když chceme, aby se o naši snaze dozvěděli a začali s námi spolupracovat např. pracovníci krizového řízení, zaměstnanci pojišťoven atp.

Ačkoli shoda v pojetí i meziresortnosti a mezioborovosti je daleko před námi, už teď se můžeme shodnout na spolupráci. Při něčem tak z podstaty občanském a různorodém, jako je katastrofa a její dopady, nám možná nic příznivějšího nezbyvá.

Doufáme, že standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce pomohou rozlišit, co je kdy a v jaké podobě od koho dobrá pomoc. Zkusme to s nimi a dávejme si vědět, jak to jde. Cesta je otevřená: pro spolupráci, reflexi i tvorbu materiálů<sup>19</sup>.

Na Vaše reakce, návrhy a připomínky se těšíme na e-mailové adrese: [standardy@grh.izscr.cz](mailto:standardy@grh.izscr.cz).

<sup>18</sup> Zkusme si představit, jak by situace vypadala, kdyby se místo psychologické služby zavedli „hasičští kaplani“ nebo „hasičští sociální pracovníci“.

<sup>19</sup> Na vytvoření či dokončení čekají například: *Metodika ekumenických bohoslužeb a dalších obřadů využitelných v pomoci po neštěstí*; *Metodika zakládání svépomocných skupin* (existuje dobrá metodika od WHO, lze přeložit); *Krizová komunikace*; *Tisková zpráva*; *Tisková konference*; *Záznam pomoci, jeho struktura a jeho kultura*; *Rozdíly mezi náboženskými skupinami při stravování, ošetřování a úmrtí* (existuje stará verze, na aktualizaci se pracuje). V současné době začínáme vytvářet příručku pro školy *Když se stane neštěstí*, aneb *Jsmo připraveni zvládat mimořádné události anebo krizové situace a jejich důsledky*.

## 9 PŘEHLED NAVAZUJÍCÍCH KONCEPČNÍCH A METODICKÝCH MATERIÁLŮ

Za jednotlivými standardy jsme uváděli návaznost na koncepční a metodické materiály. Zde podáváme jejich přehled.

### 9.1 První občanské pomoci

Nabízíme *První občanské pomoci* ve formě dopisu, který může posloužit i jako základ osvětového letáku.

*Vážení spoluobčané,*

*chceme Vás seznámit s možnostmi, které každý z nás jako občan má ve chvíli, kdy se stane neštěstí a druhý člověk je v nouzi a tísní, je ohrožen*

- jeho život anebo;
- jeho vztah k sobě (důstojnost), k druhým a k tomu, co nás přesahuje;
- jeho majetek.

*V tu chvíli můžeme pomoci, neboť první pomoc může a má poskytnout každý. Např. § 9 Zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu ve znění pozdějších předpisů stanoví v odstavci 4b: „V zájmu svého zdraví a zdraví spoluobčanů je každý povinen poskytnout nebo zprostředkovat nezbytnou pomoc osobě, která je v nebezpečí smrti nebo jeví známky závažné poruchy zdraví.“ Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákon, v kapitole Neposkytnutí pomoci (§ 150) říká v prvním odstavci: „Kdo osobě, která je v nebezpečí smrti nebo jeví známky vážné poruchy zdraví nebo jiného vážného onemocnění, neposkytne potřebnou pomoc, ač tak může učinit bez nebezpečí pro sebe nebo jiného, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta.“*

*Je-li druhý člověk v nouzi a ohrožení, předpokládáme, že zhruba víme, co v takové chvíli potřebuje. **Potřeby máme my lidé společné, hodnotami se lišíme.** Měli bychom se chovat podle hodnot člověka, kterému pomáháme (mít na paměti zvláštnosti stravování, ošetřování, pohřbívání u etnických, náboženských a jiných skupin obyvatel).*

*Možná je první pomoc jen jedna a jde o přirozené, pozitivní a věcné chování člověka, který chce druhého člověka zachránit anebo ochránit v situaci nouze, tísně, ohrožení a dbá přitom o jeho důstojnost.*

*Předkládáme členění pomoci proto, abychom na jejich jednotlivé složky bio-psychosociálně-spirituální jednoty nezapomínali: pamatujme proto na první pomoc zdravotní, psycho-sociální a právní, duchovní. Pro jednoduchost nabízíme k zapamatování zkratku DOKIPT (důstojnost – ochrana – kontakty – informace – podpora - ticho).*

*Na místě většinou nejsme sami. Spolupracujme. Půjde to snáz.*

*A pamatujme: to, co jsme udělali pro druhého, máme udělat též pro sebe. S pomocí druhému se poji svépomoc. Všechny strany pomáhání tvoříme my, lidé, a potřeby máme podobné – podporu a porozumění od druhých anebo chvíli samoty a ticha anebo třeba modlitbu.*

*Psychosociální intervenční týmy ČR – lektorský speciál*

*Skupina pro vytváření a ověřování standardů psychosociální pomoci při MV-generálním ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky*

*Prosinec 2010*

**Všechny pomoci slučuje první pomoc rodinám a okolí zasažených: uč je, jak pomáhat.**

## ZDRAVOTNÍ PRVNÍ POMOC

Dběj o důstojnost zachraňovaných.

**Dběj na bezpečnost svou i zasaženého.**

**Pomoz jakýmkoli způsobem: vše je dobře. Jediné špatně je neudělat nic.**

Použij, co máš po ruce.

**Spolupracuj s druhými – ať volají 155.**

### ✓ **Zastav velké krvácení**

Silně krvácí? Čímkoli to zastav. Třeba silně tlač na místo, odkud krev vystřikuje.

### ✓ **Obnov dech**

Poslechni, jestli dýchá. Nedýchá? Nadechne se jen čas od času?

Vyndež z úst, co tam nepatří, a zakloň mu hlavu.

Stále nedýchá? Zacpi mu nos a dvakrát do něj dýchni.

Stále nedýchá?

### ✓ **Volej 155**

Řekni dispečerovi: kde jsi, co se stalo, kdo jsi.

Poradí ti, co máš dělat dál.

Nezavěšuj, dokud dispečer neřekne.

### ✓ **Je v bezvědomí a stále nedýchá?**

**Začni oživovat (masáž srdce):** napni a spoj ruce a **rychle a silně** mu stlačuj hrudník **uprostřed**.

Do hloubky a rytmicky.

Občas do něj dvakrát dýchni.

Opakuj a vydrž.

**Nemůžeš nic zkazit. Bez tvé pomoci by zemřel jistě.**

Dej se do toho. Mnoho zvládneš i sám a bez telefonu.

✓ **Pamatuj na psycho-sociální, právní a duchovní pomoc**

✓ **Uč druhé pomáhat**

## PSYCHO-SOCIÁLNÍ<sup>20</sup> A PRÁVNÍ PRVNÍ POMOC

**Pomoz přímo – tady a teď:** Můžou pomoci tvoje peníze. Může pomoci odvoz – udělej nebo zprostředkuj.

Spolupracuj s druhými na místě.

✓ **Dbej na důstojnost**

Chraň zasaženého před zvědavci, případně před médii.

✓ **Hlídej bezpečí a chraň majetek, dokumentuj**

Odveď ho, je-li mu místo nebezpečné nebo nepříjemné.

Znemožni pohyb, je-li pro něj nebezpečný. Jinak se můžeš pohybovat s ním.

Pomoz získat informace.

Ochraňuj jeho věci. **Zabraň rabování, chraň to, co je pro zasaženého hodnotou.**

Pořízuj **dokumentaci** poškozených věcí.

Uchovej zničené věci pro jednání a prokazování škody.

✓ **Informuj, co se děje, a vnímej**

Podávej reálné informace. Vyslechni.

Vyhni se frázím. Mluv jednoduše.

✓ **Kontaktuj blízké** nebo je pomoz kontaktovat (nabídni telefon)

Dopomoz, aby se člověk mohl spojit se „svými“ lidmi, opřít se o ně, informovat je.

✓ **Pečuj jak o dítě, a vnímej, že je dospělý** (= pět T: teplo, ticho, tekutiny, transport, tišící prostředky)

Chovej se tiše a klidně.

Pil? Pití vody či čaje je důležité. Jedl? Třeba nemá hlad. Nevadí.

Byl na záchodě? Chce se mu?

Má odřeniny a modřiny? – ošetři!

Je mu dost teplo? Nabídni deku či svetr.

Je někdo s ním? Má se o co opřít? Nabídni oporu.

Má se kde umýt? Zajisti.

Má kde spát? Pomoz zařídit nocleh.

---

<sup>20</sup> Název „psycho-sociální“ vznikl sloučením postupů první psychické a první sociální pomoci. Důsledně užíváme název „psychická“ pomoc, nikoli „psychologická“, neboť první psychická pomoc je založena na reakcích občanů stejně jako první zdravotní (nebo tělesná) pomoc; neradi bychom označením vzbuzovali dojem, že jde o odbornou práci psychologů.

✓ **Podpoř a najdi lidi, kteří podpoří**

Presvědčuj, že ho někdo podpoří a poradí mu i bezplatně.  
Doprovod' ho na obecní úřad.

✓ **Pamatuj na zdravotní a duchovní první pomoc**

✓ **Uč druhé pomáhat**

DUCHOVNÍ PRVNÍ POMOC (např. umírajícím a pozůstalým)

Pečuj o důstojnost.

✓ **Vnímej a buď po boku**

Zůstaň s člověkem, i když pro něj nemůžeš nic udělat. Neuteč a neútoč.  
Soustřed' se.

Můžeš držet za ruku, pohládit – pokud ti to dovolí.

Můžeš vydržet jeho nadávky a křik. Vnímat je, slyšet za nimi význam.

Měj na paměti, co vše (osobního, vztahového, duchovního) člověk ztrácí ve zničených věcech.

Přijmi a sdílej obavy a pochybnosti.

Umírající propouštěj, neopouštěj: pokud někdo chce být sám, poodstup.

✓ **Buď tichý**

Mlč, když je třeba. Neboj se ticha. Sdílej tichem.

Dej prostor pro vnitřní rozjímání.

Vnímej, jestli nemluvíš víc, než mlčíš.

✓ **Uznej tajemství a buď s ním v kontaktu**

Nechávej otázky, na které není odpověď, nezodpovězené.

Přiznej si spolu s druhým, že stojíme před tajemstvím.

Sdílej strach a otázky, co bude tam a jak tam blízkým je.

(I u věřícího je jeho věcí, jestli chce mluvit o vztahu s Bohem a naději na věčný život.

I věřící má strach a pochybnosti.

I nevěřící má naději, že vztah smrtí nekončí.)

✓ **Modli se**

Modli se, když můžeš a druhý chce.

Umožni modlitbu.

✓ **Žehnej a pros**

Přej druhému dobro i gestem (např. křížek na čelo), je-li to „jeho“ gesto.

Pros o dobro pro něj.

A někdy spolu s ním pros, aby se dobrem stal.

✓ **Mysli na smysl**

Vnímej smysl nebo potřebu smyslu (otázky Proč?).

Hledej cesty ke smíření.

✓ **Pamatuj na zdravotní, psycho-sociální a právní první pomoc**

✓ **Uč druhé pomáhat**

## 9.2 Vybavení do terénu

Vybavit se přiměřeně do terénu znamená být jako pracovník soběstačný (nebýt na obtíž) a mít s sebou věci, které mohou ulehčit situaci přímo zasaženým i dalším pomáhajícím. Zmíněné dva typy vybavení od sebe nelze přesně oddělit. Míra vybavení se liší podle toho, zda máme na mysli pěšáka anebo vybavení zásahového vozidla. Má-li pracovník koordinovat, potřebuje další věci.

### *osobní vybavení pracovníka*

- ✓ osobní pojištění
- ✓ batůžek
- ✓ doklady, peníze, mapa (případně GPS), kontakty
- ✓ igelitové pytlíky, zavírací nůž
- ✓ označení (kšiltovka, triko, visačka)
- ✓ sušenky, müsli tyčinky, žvýkačky (příp. cigarety)...
- ✓ **pítí!**
- ✓ mobil s nabíječkou (případně vysílačka)
- ✓ fotoaparát
- ✓ příruční lékárnička (případně minimálně chirurgické rukavice) včetně léků pro vlastní potřebu
- ✓ papírové kapesníky, vlhčené ubrousky, toaletní papír
- ✓ boty, oblečení, náhradní ponožky, toaletní věci
- ✓ pláštěnka, holínky, ochranné (pracovní) rukavice
- ✓ baterka čelovka
- ✓ karimatka, izotermická folie, případně spací pytel
- ✓ auto, případně maják
- ✓ zápisník, psací potřeby

**POZOR:** je třeba pamatovat na **dokumentování** událostí kvůli spolupráci a také je dobré si uvědomovat, že **psaní deníku** je základní pomůckou duševní hygieny pracovníka.

### *pracovníkovo vybavení pro přímý kontakt s ostatními*

- ✓ papírové kapesníčky, vlhčené ubrousky, toaletní papír
- ✓ balená voda, termosky s čajem, kelímky (příp. rychlovarná konvice)
- ✓ občerstvení, cukr
- ✓ deky
- ✓ sada náhradního ošacení
- ✓ hygienické potřeby (těž vložky, pleny)



- ✓ vizitky, které slouží identifikaci pracovníka, pracoviště a k podání dalších informací (*blíže viz 9.4.2 Možná forma informační vizitky*)
- ✓ drobné hračky (plyšák)
- ✓ informace občanům nejlépe „šité na míru“ jednotlivým událostem
- ✓ seznamy důležitých kontaktů pro přímé zasažené (místní služby, SOS linky a linky důvěry, poradny, církve, ubytovny, úřady) a pro spolupracovníky (kolegové z ostatních pomáhajících organizací, supervizor)

#### ***pracovníkovo vybavení pro koordinaci***

- ✓ peníze
- ✓ možnost kopírování anebo kopírku
- ✓ papíry a psací potřeby
- ✓ počítač, internet
- ✓ mobil s nabíječkou
- ✓ místnost pro scházení se (ideálně se stojanem na papíry)
- ✓ pojištění pro přímé pracovníky
- ✓ jídlo a pití pro setkání
- ✓ letáky s potřebnými kontakty
- ✓ kontakty na lidi, kteří již neštěstí zažili
- ✓ kontakty na organizace a pracovníky, které s daným typem neštěstí umějí zacházet (například na mluvčího nemocnice atp.)
- ✓ auto

### ***9.3 Navrhovaný postup při doprovázení pozůstalého: vidět – nevidět mrtvé tělo***

#### **Výňatek z Baštecká, B. a kol. (2005): *Terénní krizová práce*. Praha, Grada Publ.**

Další otázkou, která se bude v budoucnu ozývat naléhavěji spolu se vzrůstajícím povědomím lidí o vlastních právech, je, zda vidět či nevidět (poškozené) mrtvé tělo. Na postupu doporučeném zahraničními autory (Hodgkinson, Stewart, 1998) si můžeme ukázat, jak je důležité pozůstalého skutečně **doprovázet** (= být mu oporou při jeho volbách) a uvědomovat si přitom vlastní **hodnoty** a z nich vyplývající **zkreslení ve vztahu k volbám** pozůstalého. Autory navržený postup, jak otázku, zda vidět či nevidět mrtvé tělo, řešit, lze dobře použít i u jiných rozporuplných voleb, při nichž druhého doprovázíme.

Předpokládá se, že pokud pozůstalý zemřelého vidí (zvláště, jde-li o smrt náhlou), snáze přijme, že jeho blízký **skutečně** zemřel. Hodgkinson a Stewart (1998) uvádějí, že asi 50 % pozůstalých lituje, že mrtvé tělo blízkého nevidělo a 33 % má dojem, že jim bylo ve zhlédnutí těla zabráněno.

Ukazuje se, že pozůstalým, kteří tělo viděli (přesto, že těla po neštěstích bývají v různé míře poškozená), se tolik nevracejí rušivé a obtěžující myšlenky na proběhnutou událost a tolik se u nich neprojevuje psychické vyhýbání.

Možnost vidět tělo musí pozůstalým někdo zprostředkovat. Do děje proto vstupuje řada jiných lidí se svými zkušenostmi, pocity a často neuvědomovanými postoji. Ti na jedné straně mohou pozůstalého před pohledem „chránit“ („uchovejte si ho ve vzpomínkách takového, jaký byl, když byl naživu“), na druhé straně ho nadšeně k pohledu nutit („když ho uvidíte, snáze se s ním

rozloučíte“). Každý z postojů je sám o sobě v pořádku, ani jeden však neplatí obecně; „vždycky se najde člověk, který bude v důsledku zhlédnutí těla strádat“ (str. 183). Rozhodnout by se měl sám pozůstalý. Pomáhající by ho měl provázet, neměl by mu ani bránit, ani ho tlačit. Hodgkinson a Stewart uvádějí šest kroků, podle kterých lze postupovat se snahou pozůstalým neuškodit.

- ✓ Je třeba, aby všichni pozůstalí dostali možnost tělo vidět.
- ✓ S těmi, kteří se rozhodli, že tělo vidět chtějí, by měl pomáhající projít jejich „pro a proti“ (jak naděje, tak obavy), aby se rozhodnutí mohlo zpevnit nebo změnit.
- ✓ Pomáhající by měl tělo nejprve vidět sám, aby na dotaz mohl sdělit, jak vypadá. Zde by se možná ti, kteří později uvedli, že litují, že tělo viděli, mohli rozhodnout, že tělo vidět nechtějí. Někdy se pozůstalí spokojí i s převyprávěním, jak tělo vypadá (například, že je celé).
- ✓ Poté by se pozůstalý a pomáhající měli jít podívat na mrtvé tělo společně a pomáhající by měl pozůstalého citlivě povzbuzovat k projevům, které pozůstalý chce, a ostýchá se udělat (např. se se zesnulým nahlas rozloučit).
- ✓ Dále by mělo proběhnout sezení, kde by pozůstalý příbuzný mohl o svém zážitku hovořit, případně se zeptat na změny ve vzhledu blízké osoby atp.
- ✓ Vždy by měly být pořízeny fotografie, zachycující posmrtnou podobu zemřelého, pro případ, že pozůstalý začne svého rozhodnutí litovat a přece jen bude chtít tělo vidět.

## 9.4 Dokumentování

Nabízíme příklady informačních materiálů a dalších informačních prostředků. Blíže ukazujeme informační vizitku, kterou by měl mít každý pracovník, a vodítka pro tvorbu letáků, kde především zdůrazňujeme postoje odpovídající duchu standardů. Vodítka jsou využitelná při tvorbě dalších informačních materiálů.

### 9.4.1 Příklady informačních materiálů a dalších informačních prostředků

- metodické materiály – radí pracovníkům, jak postupovat v situacích, kde už je postup znám; zvyšují připravenost;
- letáky – zvyšují informovanost o právech, vhodných postupech, o službách; mnohdy obsahují výzvu k činnosti; jsou jednak předem připravené (obecné - preventivní, osvětové), jednak vytvářené na míru události a situaci zasažených;
- dopisy (nejvíce individualizovaná forma informačních materiálů - šitá události a zasaženým lidem na míru) – slouží k navázání spolupráce a podpoře („nejsme na to sami“);
- tiskové zprávy – ovlivňují veřejnost ve směru cílů pomáhajících;
- vývěsky – poskytují aktualizované informace v místní působnosti; podporují soudržnost komunity;
- věstníky a podobné prostředky – vytvářejí „místo setkávání“, kde se vyměňují poznatky a lidé si navzájem pomáhají prosazovat svoje zájmy a práva;
- dokumentární film o události, výstava fotografií atp. – zachycují událost a její dopady v čase včetně pozitivních změn; spojují lidi propojené událostí;
- výroční zpráva – organizace (tým) se jejím prostřednictvím prezentuje a zprůhledňuje svou činnost pro veřejnou kontrolu;

- konference, semináře atp. – umožňují setkání všech skupin zasažených v předem daném rámci nadhledu nad událostí.

### 9.4.2 Možná forma informační vizitky

#### 1. strana

volné místo, kam se dá dopsat jméno pracovníka a kontakt na něj

název vysílající organizace

*Budeme rádi za jakoukoli Vaši odezvu (včetně stížnosti) směřovanou na:*

adresa, telefon vysílající organizace

jméno zodpovídajícího pracovníka (koordinátora)

datum (rovněž k vypsání):

#### 2. strana

##### ***Pamatujme:***

- ✓ *Neštěstí se dotýká našeho těla, paměti (toho, kým jsme) a našich vztahů. A dotýká se dlouhodobě, zvláště když při něm zemře blízký.*
- ✓ *Můžeme si hodně pomoci sami; jde to snáze, když nás ostatní podpoří.*
- ✓ *I lidé kolem mohou pomoci, třeba s praktickými věcmi. Jsou důležití, i když je nechceme vidět. Pomáhají též zdravotníci, sociální pracovníci, duchovní, psychologové, novináři a další.*
- ✓ *Zpočátku se zkusme přidržet řádu včetně obřadů.*
- ✓ *Postupně i lidi kolem. Zkusme někomu pomoci; pomáhání pomáhá.*
- ✓ *Časem přijde i odvaha znovu plánovat budoucnost. A třeba i chuť předat svoji zkušenost druhým.*

##### ***Počítejte s tím, že:***

- ✓ *Pracovník Vás po dohodě navštíví znovu anebo se Vám ozve telefonicky. Bude se zajímat o to, jak se situace vyvíjí, jak se Vám daří. Může zprostředkovat pro Vás potřebné kontakty, podpořit Vás (například při jednání na úřadech).*
- ✓ *Pomoc můžete kdykoli odmítnout anebo ukončit.*
- ✓ *Pracovník je členem týmu a je v tomto smyslu „pod dohledem“.*
- ✓ *Pomoc je bezplatná.*
- ✓ *Nabídka podpory a spolupráce bude k dispozici dlouhodobě.*
- ✓ *Pomoc bude dokumentována pouze s Vaším souhlasem.*

### 9.4.3 Vodítka pro tvorbu letáků

Název materiálu:	<b>VODÍTKA PRO TVORBU LETÁKŮ V PŘÍPRAVĚ NA MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI ANEBU KRIZOVÉ SITUACE A PRO JEJICH ZVLÁDÁNÍ</b>
Vypracovali:	pracovní skupina pro vytváření a ověřování standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce při MV-GŘ HZS
Datum:	31. prosince 2006
Určeno:	pro poskytovatele psychosociální krizové pomoci v ČR
Účel:	sjednotit obsahovou i formální kulturu letáků
<b>I. VÝCHODISKA (postoj, optika)</b>	
<p>Události, kterými se zabýváme, jsou v životě člověka mimořádné, zároveň však <b>mohou být časté</b>. Lidé jim říkají „neštěstí“.</p> <p>Psychosociální krizová pomoc <b>podporuje zájmy zasažených lidí a obcí, aktivizuje je</b>, zaměřuje se na <b>naplňování jejich sociálních, duševních, duchovních a tělesných potřeb a hodnot</b>, uznává (registruje, oceňuje) dopad události a zvládání dopadů.</p> <p>Zvládání podporujeme <b>zdůrazněním zdatnosti</b> = dáváme najevo předpoklad, že se <b>lze na situaci připravit a že ji lze zvládnout</b>.</p> <p><b>Nepsychologizujeme, nepatologizujeme, nezdůrazňujeme příznaky</b>. Máme zkušenosti podloženou naději, že člověk situaci zvládne a doufáme v jeho růst.</p> <p>Chování a prožívání lidí při neštěstí je <b>individuální</b>. Jedná se však o <b>běžné reakce člověka na nenormální situaci</b>.</p> <p><b>Podporujeme lidi</b> zasažené neštěstím <b>v samostatném řešení problémů</b> v první řadě v rámci <b>přirozených sociálních opor</b> (rodina, sousedství, obec).</p> <p>Klíčové je <b>odávání informací</b> před, při a po mimořádné události.</p> <p>Důležité je nejen zvládání následků, ale také <b>přípravenost</b> (budování odolnosti).</p> <p><b>Cílem letáku</b> je mj. sdělit: „nejsme na to sami“, „i my můžeme pomoci druhým“, „zvládneme to“ a „připravíme se“.</p>	
<b>II. OBSAH</b>	
<p>Na začátku je nutné si uvědomit <b>kdo komu co sděluje</b>; ke komu mluvíme a jak vnímáme jeho okolí (rodina, svépomoc, vzájemná sousedská pomoc);</p> <p><b>časovou perspektivu</b> (na jak dlouho leták vydáváme, zda popisovaná pomoc odpovídá spíše zvládání krátkodobému či dlouhodobému atp.).</p> <p>Obojí je nutné v letáku vyjádřit.</p>	
<p><b>Typy letáků:</b> Základní typy jsou připravovány pro události typu <b>povodeň, požár, dopravní nehoda, teroristický útok, náhlé úmrtí</b>, ve dvou rovinách: <b>příprava na událost a zvládání jejích důsledků</b>.</p>	
<p><b>Specifické zaměření letáku:</b> Způsob podání i obsah se mění <b>podle typu situace a cílové skupiny</b>. Odráží také <b>fázi po události</b> (vycházíme ze situace zasaženého, nikoli jen z času).</p> <p>Je důležité vytvářet letáky, případně jiné informační formy, také <b>pro smyslově handicapované lidi</b> (nevidomí, lidé se sluchovým postižením), <b>menšiny a cizince</b> (v cizích jazycích). Informace aktualizovat.</p>	
<p><b>Vhodný sled informací:</b> Po <b>jasném, stručném a srozumitelném názvu</b> následuje část, která se zaměřuje na <b>praktické potřeby zasažených</b>, dále části, které se týkají <b>prožívání, možností pomoci a svépomoci</b> a v závěru <b>jsou uvedeny kontakty</b>, kam je možné se obrátit pro další informace a pomoc. Důležitá je dosažitelnost regionálních opor (poradenská linka, občanská poradna). Na konci je uvedeno, kdo leták vydává a žádost o zpětnou reakci včetně kontaktu, kam je možné se s odezvou (včetně stížnosti) obrátit.</p>	

<p><b>Normalizace reakcí:</b> Co se obvykle děje a proč tomu tak je (důraz na logiku příznaků, nikoli jen jejich výčet), informujeme o individuálnosti reakcí, nepodáváme sugestivně, ale vysvětlujeme, že se jedná o normální a adaptivní reakce na mimořádnou událost a že po čase odezní.</p>
<p><b>Individuálnost:</b> lidí, potřeb a hodnot, sil a zdrojů, reakcí, zvládacích strategií.</p>
<p><b>Svépomoc, pomoc druhým:</b> Uvádíme, co lidem může pomoci; a že obvykle pomůže to, s čím mají jednotlivci již zkušenost, co jim pomohlo v jiných situacích. Informace ve smyslu: „Vaše poznatky mohou pomoci druhým.“ „Pomoc druhým pomáhá.“</p>
<p><b>Rodina pojímána jako systém:</b> Událost mívá vliv na celou rodinu (mění rodinné vzorce, vztahy, zaběhané postupy) a na okolí; je třeba podpořit obě strany (zasaženého jedince a rodinu; zasaženou rodinu a její okolí), aby udržovaly komunikaci a nevyhýbaly se navzájem.</p>
<p><b>Naděje,</b> že dojde ke zlepšení a v budoucnu možná i ke ziskům.</p>
<p><b>Duchovní potřeby:</b> prožitá událost může měnit žebříčky hodnot, „vztah k blízkému smrtí nekončí“.</p>
<p><b>Informace pro poskytovatele pomoci:</b> Na konci letáku dát kontakt, kam se může člověk obrátit se zpětnou informací poskytovatelům pomoci (včetně stížnosti).</p>
<p><b>III. FORMA</b></p>
<p><b>Název:</b> stručný, jasný, zřetelný, jasné komu určeno.</p>
<p><b>Grafika:</b> velikost písma textu: 14, typ písma: Arial, Bold, nepoužívat Times New Roman, hlavní kontakt velkým písmem na viditelném místě, nejdůležitější tučným písmem. Možnost barevných odlišení a grafického členění částí.</p>
<p><b>Rozsah:</b> optimálně list A4, s oboustranným textem, složený na třetiny, nebo jedna karta nebo přeložený dvojlíst. První strana název, druhá text, třetí kontakty. Je možné mít tuto „harmoniku“ obecnou a vkládat do ní aktualizované listy podle konkrétní události.</p>
<p><b>Informace pro úroveň chápání 12 let věku:</b> vynechat cizí slova, odborné termíny, složitá souvětí, vyhýbat se abstrakci.</p>
<p><b>Způsob podání:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• krátké jasné věty, konkrétnost</li> <li>• partnerský tón sdělení (první osoba množného čísla)</li> <li>• formulovat věty pozitivně („<i>dělejme</i>“, nikoli „<i>NEdělajme</i>...“)</li> <li>• inspirace u svépomocných příruček</li> <li>• vhodný je 1. pád množného čísla (<i>zažijeme, děláme, cítíme, prožíváme</i>...)</li> <li>• vhodné je oslovení např. „<i>Vážení spoluobčané</i>“</li> <li>• maximálně 10 čitelných odrážek na stránku</li> <li>• datum vydání – pro případnou aktualizaci</li> <li>• informace, kdo vydal leták, a kontakt na něj</li> <li>• přehlednost a zvýraznění nejdůležitějších částí textu pro rychlé čtení</li> <li>• lidské formulace</li> <li>• nabízet možnosti (nikoli sugerovat)</li> <li>• přitažlivý design</li> <li>• nepoužívat zkratky</li> <li>• možno nechat místo na vlastní poznámky/kontakty</li> </ul>

## 9.5 Koordinační, vyhodnocovací a zakončovací setkání

Pravidla, postupy, cíle atp. uvedených (a dalších) setkání existují zatím v podobě doporučení a popisů.

Pro příklad a inspiraci přikládáme materiál, který vznikl po povodních v roce 2009 a cílí na podporu pomáhajících (včetně podpory kvality a účelnosti jejich práce). Psychosociální intervenční tým ČR tímto dopisem nabízí koordinační, vyhodnocovací a zakončovací schůzky.

### 20. srpna 2009

*Zástupcům organizací, které se angažovaly a angažují v pomoci při a po záplavách na přelomu června a července 2009*

*Vážené kolegyně, vážení kolegové,  
zdravíme Vás uprostřed práce, která má zmírňovat dopady povodní pro všechny skupiny zasažených a výsledně – jak doufáme – proměnit nepřízeň osudu v dobrou zkušenost a v možnost růstu.*

*Vážíme si toho, že zůstáváte s lidmi i v době obnovy, kterou nyní prochází celý kraj.*

*Píšeme Vám, protože my všichni - jako pracovníci sociálních služeb a dalších pomáhajících profesí - tvoříme skupinu lidí, výrazně zasaženou událostí a jejími důsledky. Máme zároveň síly a zdroje, abychom i my proměnili zátěž v růst a dobrou zkušenost. **Co k tomu potřebujeme?***

#### **1. vědět, že děláme dobře dobrou práci**

*Potřebujeme znát svoji roli a svůj úkol, vědět, proč na místě jsme, a rozumět tomu. Vědět, že naše práce má specifický přínos (= že děláme něco, co vyžaduje profesionalitu, nikoli něco, na co stačí běžná sousedská výpomoc).*

*V systému pomáhání po neštěstích a katastrofách se však málokdo zabývá cíli pomoci a naším úkolem a rolí v ní. Stává se pak, že začneme důležitost svého nasazení dokazovat špatným stavem lidí, kterým pomáháme, nebo špatným stavem organizací, které pomáhají vedle nás. Navíc chceme „mít něco v ruce“: rozdáváme letáky určené pro jiné příležitosti, překračujeme kompetence, jen abychom měli „co nabídnout“.*

#### **2. uvědomovat si, že pomáhání /nám/ pomáhá a proč nám pomáhá**

*Pomoc patří mezi hlavní reakce na neštěstí. My sami pomáháme, protože nám to z nějakého důvodu dělá dobře. Podobně jsou na tom i ostatní lidé. Zisky a výdaje pomáhání by měly zůstat v rovnováze stejně jako přijímání pomoci a její poskytování.*

*Když se naši motivací k pomáhání nezabýváme, může se stát, že se snažíme být hodně „mocní“, aby nás nezasahovala bezmoc kolem. Pokouší nás opojnost dávání - „syndrom děda Mráze“ – jenže jde o past, protože jeho protějškem je „syndrom natažené ruky“. A co odpovíme, až se nás lidé, kterým pomáháme, zeptají: „Proč jste tady? Co tady chcete? Proč pomáháte druhým?“ – připravme se; ptejte se nejprve sami sebe.*

#### **3. mít kontakty s rodinou a dalšími lidmi, kteří žijí dál svůj „obyčejný život“**

*Doba obnovy po katastrofě typu povodní se nazývá „lábánky“. Lidé si pomáhají, je jasné, co je dobře a co špatně, vyžít se dá s pár věcmi, máloco je opravdu důležité. V takové atmosféře vidíme lidi mnohdy z lepší stránky a také my jsme tak viděni. Stává se, že se najednou cítíme blíž těm, kterým pomáháme a s kterými pomáháme, než našim blízkým doma. Jednoho dne se ale máme domů vrátit a být opět „obyčejnými“ lidmi se „zbytečnými“ starostmi.*

*Uvedené potřeby pracovníků a také nástrahy při jejich naplňování jsou po povodních a jiných katastrofách běžné.*

*Jednou z cest, jak můžeme z rizik pomáhání dělat příležitosti, jsou **koordináčn**, **vyhodnocovací a zakončov** setkání. Vyhodnocovací setkání slouží pro zvládnání situací typu 1, zakončovací setkání jsou určena více pro situace typu 3, koordináčn schůzky se vyplácí udělat na začátku pomáhání, ale i při přechodu z jedné etapy do druhé.*

*Nabízíme Vám uspořádání a vedení či facilitaci koordináčn, vyhodnocovacích a zakončovacích schůzek a věříme, že společně se můžeme mnohému naučit a mnohé zvládnout.*

*Za Psychosociální intervenční tým XY*

*e-mail:*

*mobil:*

*<http://pit-cr.info>*

*Psychosociální intervenční tým je mezioborové dobrovolnické uskupení lidí, kteří se zabývají na komunitu orientovanou pomoc po neštěstích.*

## **9.6 Kulturní analýza**

Předkládá: Bohumila Baštecká do předmětu *Psychosociální krizová pomoc a rozvojová spolupráce* na Evangelické teologické fakultě Univerzity Karlovy v Praze, 25. května 2010.

### **POJETÍ KULTURY**

Kulturní analýza souvisí s pojetím **kultury**.

**Kulturu** můžeme vymezit např.

- jako soustavou znaků a významů, institucí organizujících lidské chování, sociokulturních regulativů a výtvorů lidské práce;
- jako systém společenských vztahů;
- atd.

Kulturu můžeme považovat např. za

- nárazník mezi člověkem a jeho přírodním prostředím;
- za způsob adaptace lidských společenství na nároky přírodního prostředí a prostředí vytvořeného jimi samotnými.

Je možné se pak ptát (např. v kontextu hrozeb), jak daná kultura neštěstí interpretuje, jaké pro jeho zvládnání vytvořila instituce a etické normy, co proti neštěstí nebo pro jeho zvládnání člověk dělá; jaké formy sociální opory volí pro přípravu na neštěstí a jaké pro zvládnání, jakého zvládnání si cení atp.

### **KULTURNÍ ANALÝZA**

Kulturní analýza vychází z pozorovatelných daností, avšak potřebuje interpretační rámec (čeho si lidé v dané kultuře cení, co odmítají, co je rozporné atp.).

Na úrovni pozorovatelné („objektivně“ zjistitelné) má několik rovin:

- charakter **prostředí** přírodního + vytvořeného lidmi: kostel, hospoda, škola, zdravotní středisko, obchod, doprava, příležitosti k práci a zábavě, krása krajiny (environmentální rovina);

- **složení a uspořádání obyvatelstva**: národnostní, demografické – staří, mladí, muži, ženy, počet atp.; typy **společenství**, postavení a forma **rodin**, společenské **instituce**, které rodinu podporují či nahrazují, atp. (demografická rovina je součástí antropologické roviny);
- **náboženství** či jiné **duchovní obdoby** (podoba, vliv, funkce); oddělenost či neoddělenost náboženského a „světského“; **kultura** ve smyslu „co zde považují za kulturní /chování, zázitek, dědictví/“; hodnoty a hodnotové systémy (součást antropologické roviny);
- **dějiny** místa a lidí v něm, **tradice**, zvyky, stereotypy, **zkušenost**, změny (úroveň historická);
- právní **normy** a jiné formy tlaku regulující společenské chování (včetně **vzorů**, místních hrdinů, mýtů a pohádek) - (úroveň psychosociální);
- rozložení a podoba **společenského vlivu** (postavení menšin, postavení žen, postavení dětí) včetně rozložení **vlastnictví** (majetku) a společenské hierarchizace (kdo je „privilegovaná vrstva“ a čím získává svá privilegia) - (úroveň psychosociální); význam **práce a činnosti** (placené, dobrovolnické atp.);
- pravidla a podoby **organizování a sdružování lidí**, svátky, skupiny, spolky atp.; **vůdci** společenství; podoby **obřadů** a jejich nositelé;
- **životní styl** (preferovaný, okrajový) - (rovina psychosociální).

**Interpretační rámec** vytvářejí **hodnoty** (čeho si lidé v dané kultuře váží, co považují za nedotknutelné). Všimát si máme zvláště hodnot a ctností, které souvisejí s oblastí neštěstí: co je v dané kultuře považováno za lidsky ne/důstojné? Co je považováno za ne/spravedlivé? Čím je spravedlnost zajišťována? Atp.

Kulturní analýzu jako prostředek pro objevování zdrojů a sil komunity a pro **zvyšování její odolnosti můžeme použít kdekoli (nejen ve vzdálené cizině)**.

#### **Použitá literatura:**

BUDIL, Ivo T. (2003). *Mýtus, jazyk a kulturní antropologie*. 4. vyd. Praha: Triton.

VODÁKOVÁ, Alena, VODÁKOVÁ, Olga, SOUKUP, Václav (Eds.) (2000). *Sociální a kulturní antropologie*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství.

MURPHY, Robert F. (2006). *Úvod do kulturní a sociální antropologie*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství.



## 10 PŘEHLED SOUVISEJÍCÍCH ZÁKONŮ, LITERATURY, WEBOVÝCH ODKAZŮ

### SOUVISEJÍCÍ ZÁKONY

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky

Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky

Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu

Zákon č. 222/1999 Sb., o zajišťování obrany České republiky

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení

Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví

Zákon č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví; novela 67/2006 Sb.

Zákon č. 12/2002 Sb., o státní pomoci při obnově území postiženého živelní nebo jinou pohromou

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon 262/2006 Sb., zákoník práce

Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákon

Vyhláška č. 434/1992 Sb., o zdravotnické záchranné službě; připravuje se zákon o zdravotnické záchranné službě

*Všechny zde uvedené normy je třeba vnímat ve znění pozdějších předpisů.*

## DOPORUČENÁ LITERATURA

- BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. (2005). *Terénní krizová práce*. Praha: Portál.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila, VITOUŠOVÁ, Petra a kol. (2007). *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada.
- DE WOLFE, Deborah J. (2002). *Terénní příručka. Pro pracovníky psychosociálních a humanitárních služeb, kteří se angažují při hromadných neštěstích velkého rozsahu*. Praha: Ministerstvo vnitra a ADRA ČR. Výtisky zdarma k dostání u obou.
- DE WOLFE, Deborah J. (2002). *Terénní průvodce. Psychosociální odpověď na kolektivní násilí a terorismus*. Praha: Psychologické pracoviště MV-GŘ HZS ČR ve spolupráci s Bohumilou Bašteckou.
- GIST, Richard, WOODALL, S. Joseph (1999). There Are No Simple Solutions to Complex Problems: The Rise and Fall of Critical Incident Stress Debriefing as a Response to Occupational Stress in the Fire Service. In: GIST, Richard, LUBIN, Bernard (Eds.) (1999). *Response to Disaster. Psychosocial, Community and Ecological Approaches*. Brunner/Mazel.
- HODGKINSON, Peter E., STEWART, Michael (1998). *Coping with Catastrophe. A Handbook of Post-Disaster Psychosocial Aftercare*. 2nd Ed. Routledge.
- KOLEKTIV AUTORŮ odborné kynologické komise (2005). *Metodika sutinového vyhledávání s využitím záchrannářských psů*. Praha: Ministerstvo vnitra-generální ředitelství HZS ČR.
- KRASNY BROWN, Laurie, BROWN, Marc (2010). *Když Dinosaurům někdo umře*. Praha: Hospicové občanské sdružení Cesta domů.
- OERNER, Roderick, SCHNYDER, Ulrich (Eds.) (2003). *Reconstructing Early Intervention After Trauma. Innovations in the Care of Survivors*. New York: Oxford University Press, Inc.
- PRACOVNÍ SKUPINA PRO TVORBU STANDARDŮ V PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ PŘI MMR (2010). *Pohřeb a jeho organizace. Praktické rady*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj.
- ŠINDELÁŘOVÁ, Bára, VYMĚTAL, Štěpán (2006). *Novináři a neštěstí*. Příručka. Praha: Ministerstvo vnitra ČR.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. (2004). *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda (2008). *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada.
- ŠTĚTINA, Jiří a spolupracovníci (2000). *Medicína katastrof a hromadných neštěstí*. Praha, Grada.
- VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. (2002). *Krizová intervence*. Praha: Portál.
- VYMĚTAL, Štěpán (2009). *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada.
- VYMĚTAL, Štěpán, VITOUŠOVÁ, Petra a kol. (2008): *Novináři a oběti trestných činů*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR.

## UŽITEČNÉ WEBOVÉ ODKAZY DOMÁCÍ

### **Hasičský záchranný sbor ČR**

[www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz)

Na webu Hasičského záchranného sboru ČR jsou k dispozici rady a doporučení pro občany a další důležité informace.

### **Portál krizového řízení ČR**

[www.emergency.cz](http://www.emergency.cz)

Najdete zde například vybranou legislativu, odkazy na instituce, informace o nebezpečných látkách nebo mapu možných zdrojů rizik v jednotlivých regionech.

### **Ministerstvo vnitra ČR**

[www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)

V sekci *Informační servis* najdete v kolonce *Mimořádné události* materiály ke krizovému řízení.

### **Ministerstvo zdravotnictví ČR**

[www.mzcr.cz](http://www.mzcr.cz)

Na webu Ministerstva zdravotnictví je užitečná sekce *Krizová připravenost*.

### **Ministerstvo pro místní rozvoj ČR**

[www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)

Navštivte sekci Pohřebnictví, nebo přímo pište ThDr. Tomáši Kotrlému na e-mail: [pohrebnictvi@mmr.cz](mailto:pohrebnictvi@mmr.cz)

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

V sekci *Sociální služby* najdete mj. cestu k *Registru poskytovatelů sociálních služeb*.

### **Institut ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč**

[www.ioolb.cz](http://www.ioolb.cz)

Na webu naleznete řadu zajímavostí včetně seriálu videoklipů *Šťěstí přeje připraveným*, které poskytují návod, jak se zachovat při nebezpečných situacích. Klipy je možno bezplatně zkopírovat.

### **Český hydrometeorologický ústav**

[www.chmi.cz](http://www.chmi.cz)

Na stránkách naleznete mj. *Systém integrované výstražné služby (SIVS)*.

### **Právě dnes - monitoring zpravodajství**

[www.pravednes.cz](http://www.pravednes.cz)

### **ePusa**

[www.epusa.cz](http://www.epusa.cz)

Elektronický portál územních samospráv, kontakty na obecní a městské úřady.

### **Portál veřejné správy**

[www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz)

Obsahuje kontakty na úřady veřejné správy v celé ČR, plná znění zákonů a postupy řešení životních situací.

**Umírání** - informační a diskusní portál hospicového občanského sdružení Cesta domů.

[www.umirani.cz](http://www.umirani.cz)

Informace pro lidi, kteří pečují o umírající, pro lékaře, pro nemocné a pro pozůstalé.

**Dlouhá cesta** – pomoc pro všechny, kteří přežili své děti

[www.dlouchcesta.cz](http://www.dlouchcesta.cz)

Na stránkách tohoto občanského sdružení najdete informace např. o svépomocných setkáních.

### **Pohřeb.cz**

[www.pohreb.cz](http://www.pohreb.cz)

Internetové stránky, které vám poradí, jak zorganizovat pohřeb. Na stránkách najdete též internetovou poradnu a seznam pohřebních služeb.

### **Sdružení pohřebnictví v ČR**

[www.pohrebnictvi.cz](http://www.pohrebnictvi.cz)

Informace pro poskytovatele pohřebních služeb.

### **Linky důvěry**

[www.capld.cz](http://www.capld.cz)

Stránky *České asociace pracovníků linek důvěry* s kontakty na jednotlivé linky důvěry

### **Remedium Praha**

[www.remedium.cz](http://www.remedium.cz)

Na stránkách je mj. umístěn adresář krizových služeb v ČR.

### **Občanské poradny**

[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

Stránky *Asociace občanských poraden*, které zdarma poskytují sociálně-právní poradenství.

### **České sdružení obětí dopravních nehod**

[www.csodn.cz](http://www.csodn.cz)

Sdružení nabízí především poradenství a podporu obětem dopravních nehod a pozůstalým.

### **Psychosociální intervenční tým ČR**

<http://pit-cr.info>

Mezioborové uskupení lidí, kteří se zabývají na komunitu orientovanou pomocí po neštěstích.

**Rafae**

[www.rafae.cz](http://www.rafae.cz)

Občanské sdružení pro osvětu, poradenství, supervizi a spolupráci v oblasti (hromadných) neštěstí se zaměřuje na výcviky v této oblasti.

UŽITEČNÉ WEBOVÉ ODKAZY ZAHRANIČNÍ

**Projekt Sphere – humanitární pomoc**

[www.sphereproject.org](http://www.sphereproject.org)

**Americký červený kříž**

[www.redcross.org](http://www.redcross.org)

**Nadace Impact (Nizozemí) – psychosociální pomoc po katastrofách a teroristických útocích**

[www.impact-kenniscentrum.nl](http://www.impact-kenniscentrum.nl)

**World Health Organization – Světová zdravotnická organizace**

[www.who.org](http://www.who.org) (v USA [www.paho.org](http://www.paho.org))

**Shamsha – Substance Abuse and Mental Health Service Administration**

[www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov)

AMHSA's mission is to reduce the impact of substance abuse and ities.

**Dart Center for journalism and trauma**

[www.dartcenter.org](http://www.dartcenter.org)

**Institute of Terrorism Research and Response**

[www.terrorresponse.org](http://www.terrorresponse.org)

**The Israel Center for the Treatment of Psychotrauma (ICTP)**

[www.traumaweb.org](http://www.traumaweb.org)

**Evropská federace psychologických asociací - Stálý výbor pro psychologii krizí, neštěstí a traumatu**

[www.efpa.eu](http://www.efpa.eu)

**International Strategy for Disaster Reduction**

[www.unisdr.org](http://www.unisdr.org)

**World Association for Disaster and Emergency Medicine - Světová asociace pro urgentní medicínu a medicínu katastrof**

[wadem.medicine.wisc.edu](http://wadem.medicine.wisc.edu)

**EUTOPIA** - evropská vodítka pro psychosociální pomoc orientovanou na cílové skupiny  
[www.eutopa-info.eu](http://www.eutopa-info.eu)

**TENTS** - Evropská síť pro traumatický stres  
[www.tentsproject.eu](http://www.tentsproject.eu)

## AUTORSKÝ KOLEKTIV

### **Vedoucí autorského kolektivu:**

PhDr. Bohumila Baštecká, Ph.D., občanské sdružení Rafae

### **Tajemnice pracovní skupiny:**

por. Radka Košařová, MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR (do r. 2008)

### **Členové pracovní skupiny pro vytváření standardů psychosociální krizové pomoci:**

nprap. Ing. Bogdan Bocek, Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje

kpt. Mgr. Martina Čapková, MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR

Mgr. Jan Dobeš, Centrum sociálních služeb Praha

Mgr. B.Th. Daniel Hrdinka, občanské sdružení ADRA

Mgr. Jan Jung, Terénní krizová služba Diecézní charity Plzeň

kpt. Mgr. Soňa Pančochová, Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje

kpt. Ing. Zdeněk Procházka, MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR

Mgr. Jana Sedláková, Oblastní charita Blansko

pprap. Ing. Petr Skříčka, Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje

PhDr. Marie Sotolářová

PhDr. Vivienne Soyková, 1. Lékařská fakulta UK Praha

Mgr. Karel Šimr, Psychosociální intervenční tým ČR

plk. PhDr. Zuzana Vrbová, MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR

### **Členové pracovní skupiny a její spolupracovníci v minulém období:**

JUDr. Josef Biňovec, České sdružení obětí dopravních nehod

Helena Brýdlová (roz. Buriánková), DiS., Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy

PhDr. Jarmila Čierná, SOS centrum Diakonie CČE

Ing. Jan Hora, Hasičský záchranný sbor Plzeňského kraje

Robert Jiruše, Psychosociální intervenční tým ČR

Mgr. Jana Neusarová, České sdružení obětí dopravních nehod

Ing. Mgr. Květa Princová, VOŠ Caritas Olomouc, CMTF UP Olomouc

Mgr. Marek Bernard Růžička, Psychosociální intervenční tým ČR

Lucie Šonová, DiS., Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje

B.Th. Vítězslav Vurst, občanské sdružení ADRA

PhDr. Štěpán Vymětal, pracoviště psychologie Odboru personálního Ministerstva vnitra ČR

Název	Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek.
Autoři	Pracovní skupina pro vytváření a ověřování standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce při MV-GŘ HZS ČR
Vydal	MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR Kloknerova 26, 148 01 Praha 4 a Psychologické pracoviště MV-GŘ HZS ČR
Tisk	Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o. Bartůňkova 4, 149 01 Praha 4
Vydání	první
Rok vydání	2010
Náklad	2 000 výtisků
ISBN	978-80-86640-51-8



Ministerstvo vnitra  
generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR



## **STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE ZAMĚŘENÉ NA PRŮBĚH A VÝSLEDEK**

*PRACOVNÍ SKUPINA PRO VYTVÁŘENÍ A OVĚŘOVÁNÍ STANDARDŮ  
PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PŘI MV-GŘ HZS ČR*

**Prosinec 2010**