

# **Psychosociální odpověď na kolektivní násilí a terorismus**

**Terénní průvodce**



**Autoři**

**Deborah J. DeWolfe, Ph.D., Master of Science  
in Public Health U. S. Department of Health and Human Services  
Substance Abuse and Mental Health Services Administration  
Center for Mental Health Services**

**2005**

© MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR  
ISBN 978-80-86640-52-5

## **PODĚKOVÁNÍ**

Text vznikl na základě dohody mezi U. S. Department of Justice (DOJ), Úřadem pro oběti trestných činů (OVC), Střediskem psychosociálních služeb (CMHS) a Úřadu pro zneužívání návykových látek a psychosociální služby (SAMHSA). DOJ podpořil vznik dokumentu, SAMHSA poskytla prostředky pro grafický návrh publikace a Federální agentura krizového řízení (FEMA) uhradila náklady na tisk.

Autorkou textu, recenzovaného skupinou odborníků na hromadné násilí a psychosociální pomoc, je Deborah J. DeWolfe, Ph.D., Master of Science in Public Health. Středisko technické podpory při katastrofách (DTAC) úřadu SAMHSA dokument redigovalo a upravilo graficky.

## **PROHLÁŠENÍ**

Obsah publikace je zcela na zodpovědnosti autorky a nepředstavuje nutně stanoviska U. S. DOJ, OVC, SAMHSA nebo středisek SAMHSA. Publikace doprovází *Výcvikový manuál Psychosociální odpověď na kolektivní násilí a terorismus* (SAMHSA Publication No. SMA 3959), a všechny literární zdroje užívané v *Terénním průvodci* jsou plně citovány ve *Výcvikovém manuálu*.

## **POZNÁMKA O VEŘEJNÉ DOSTUPNOSTI**

Předkládaný text je – kromě pasáží citovaných ze zdrojů podléhajících copyrightu – veřejným vlastnictvím a může být používán a rozmnožován bez souhlasu úřadu SAMHSA, pokud je poskytován bezplatně. Oceňujeme citace zdroje.

## **ELEKTRONICKÉ ZDROJE A KOPIE TEXTU**

Publikaci lze získat v angličtině v elektronické podobě na adresách: [www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov) a [www.ncjrs.org](http://www.ncjrs.org). Pokud chcete tištěné ko-

pie, prosím, kontaktujte SAMHSA – National Mental Health Information a žádejte publikaci číslo SMA 4025 (v 1-800-789-2647, 1-866-889-2647 – TDD); nebo kontaktujte OVC - Resource Center a žádejte publikaci číslo NCJ 205452 (v 1-800-851-3420, 1-877-712-9279 – TTY).

## **DOPORUČENÁ PODOBA CITACE**

U. S. Department of Health and Human Services. *Mental Health Response to Mass Violence and Terrorism: A Field Guide*. DHHS Pub. No. SMA 4025. Rockville, MD: Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2005.

## **ADRESA**

Substance Abuse and Mental Health Services Administration,  
1 Choke Cherry Road, Rockville, Maryland 20857

## **ČESKÝ PŘEKLAD**

Bohumila Baštecká ve spolupráci s Martinou Čapkovou.

## PÁR SLOV K ČESKÉMU PŘEKLADU

Po osmi letech od českého vydání *Terénní příručky* (a deseti letech od vydání amerického originálu) vychází od téže autorky a v téže české spolupráci *Terénní průvodce*. Leccos se od té doby změnilo. USA prodělalo své 11. září 2001, mezník ve vnímání terorismu. My jsme po ořesu moravských povodní 1997 prošli ořesem českých povodní 2002, a začínáme si zvykat. V oblasti psychosociální pomoci lze celosvětově vnímat vývoj od pomáhání ke spolupráci, zaměření na jedince se rozšiřuje o zaměření na komunitu, společenství, obec a podporu jejich odolnosti; přírodní katastrofy se stávají běžnými, pozornost se obrací na katastrofy „člověkem naplánované“.

Některé z těchto posunů zachytila i cesta od *Terénní příručky* (zaměřené spíše na přírodní katastrofy) k *Terénnímu průvodci* s jeho důrazem na kolektivní násilí a terorismus. V českém prostředí by takový důraz mohl být považován za nepatřičný. Jenže: to, co platí o obětech terorismu a o pozůstalých po nich, velmi často platí o obětech dopravních nehod (a v ČR ročně zahyne kolem tisíce lidí na silnicích); učitelé se začínají bát střelby ve školách, která se čím dál více blíží k našim hranicím; jedno z témat letošní konference medicíny katastrof zní *Nepokoje ve městech a dopad na zdravotnické zabezpečení* atd. Je dobré být připraven.

Srovnání obou textů je zajímavé i z pohledu vývoje psychosociální krizové pomoci a spolupráce. Více se zdůrazňuje a respektuje individuální způsob a čas vyrovnání – ať si jdou lidé svým tempem a dělají to, co jim vyhovuje. Někdy je možná lepší nedělat nic.

*Terénní průvodce* je psán pro americkou mnohonárodnostní společnost. V textu ponecháváme původní odkazy na americké reálie. Pokud se mluví např. o právech obětí trestných činů, odkazujeme na zdroje, kde lze nalézt stav daných věcí v českém prostředí.

Na většině míst, kde užíváme označení „psychosociální“, najdete v anglickém originále sousloví „mental health“. Odpovídá

to rozdílným tradicím a odlišným zastoupením pomáhajících pracovníků v jednotlivých resortech (zdravotnictví, vnitra, práce a sociálních věcí atp.).

Překlad není zcela „gender-fair“, často ponecháváme mužský rod jako jediný.

*Terénní příručku* si čtenáři oblíbili. Doufáme ve stejný osud i u *Terénního průvodce*.

***Bohumila Baštecká***

## SLOVNÍČEK POJMŮ, KTERÉ – AČ CIZÍ – V ČEŠTINĚ ZDOMÁCNĚLY

**Viktimizace** – proces, kdy se člověk stává obětí (angl. *victim*); **sekundární viktimizace** je viktimizace, ke které nedochází přímo následkem trestného činu, ale je výsledkem reakce institucí a jednotlivců na oběť“. Tato viktimizace zahrnuje nedostatek porozumění k utrpení oběti a zanechává oběť v pocitu izolace, nejistoty a ztráty víry v pomoc společnosti. Tyto pocity zintenzivňují důsledky trestného činu tím, že prodlužují trauma, což také způsobuje vyvolání pocitu odcizení k celé společnosti. (Převzato z článku z r. 2008 od autorek z *Ligy lidských práv Hany Langhansové a Veroniky Kristkové, které citují Recommendation No /2006/ 8 of the Committee of Ministers to member states on assistance to crime victims, 1.3. a Explanatory Memorandum to Recommendation Rec /2006/ of the Committee of Ministers to member states on assistance to crime victims states, explanatory memorandum, odst. 46.*)

**Trauma** – reakce na situaci, která znamenala ohrožení života nebo zdraví člověka anebo jeho blízkých, případně vážné ohrožení tělesné, duševní anebo společenské celistvosti jedince; taková situace by vyvolala hluboké rozrušení téměř u kohokoli a reakce na ni zahrnovala prožitek hrůzy či beznaděje (Sloučena východiska MKN-10 a DSM-IV a současné pohledy na trauma.)

**Komunita** – znamená doslova „společenství“. Často se tím míní společenství obce nebo vůbec obec (viz např. komunitní plánování); důraz na to, že jde především o důležité předivo občanských vztahů, se odráží v překladu slovem „sousedství“ (pro tento materiál jsme ho nevolili). V teorii neštěstí a katastrof se dnes prosazují komunitní intervence – postupy spolupráce mířené na společenství obce s cílem aktivizovat jejich zdroje a síly pro podporu zasažených jedinců a rodin.





# Obsah

|  |    |
|--|----|
| Obsah .....  | 9  |
| ÚVOD .....   | 11 |
| ZÁSADY A VÝCHODISKA PSYCHOSOCIÁLNÍ<br>INTERVENCE .....   | 13 |
| OKAMŽITÉ POTŘEBY PŘÍMÝCH ZASAŽENÝCH<br>A JEJICH RODIN .....  | 15 |
| PRVNÍ PSYCHICKÁ POMOC<br>A PORADENSKÉ DOVEDNOSTI .....   | 17 |
| Vytvoření pomáhajícího vztahu .....  | 17 |
| Aktivní naslouchání .....  | 17 |
| Něco z toho, co dělat můžeme, a z toho,<br>co rozhodně dělat nemáme .....  | 19 |
| První psychická pomoc .....  | 20 |
| Řešení problému .....  | 21 |
| Varování .....   | 23 |
| Důvěrnost .....  | 23 |
| KDY DOPORUČIT NAVAZUJÍCÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ<br>SLUŽBY .....  | 25 |
| SKUPINY LIDÍ SE ZVLÁŠTNÍMI POTŘEBAMI .....   | 27 |
| Věkové skupiny .....   | 27 |
| Tabulka 1: Reakce na trauma a návrhy, jak postupovat ..  | 29 |
| Výrazně zasažení přeživší a jejich rodiny .....  | 35 |
| Kulturní, etnické a rasové skupiny .....   | 36 |
| Lidé s vážnými a přetrvávajícími duševními poruchami ...   | 37 |
| Pracovníci psychosociálních a humanitárních služeb,<br>vyšetřovatelé a soudci, příslušníci bezpečnostních<br>a záchranných sborů ..... | 38 |

|  |    |
|--|----|
| JAK PŘEDCHÁZET ZÁTĚŽI A JAK JI ZVLÁDAT .....   | 39 |
| Tabulka 2: Co může udělat organizace pro prevenci<br>zátěže a pro její zvládní ..... | 40 |
| Tabulka 3: Co může udělat jedinec pro prevenci<br>zátěže a pro její zvládní .....    | 42 |
| ČESKÉ INTERNETOVÉ STRÁNKY .....  | 45 |

## ÚVOD

*Terénní průvodce* je určen psychosociálním a humanitárním pracovníkům; lidem poskytujícím první pomoc a záchranářům; zaměstnancům státní správy a samosprávy; zdravotnickým, církevním a jiným poskytovatelům služeb a dalším lidem, kteří spolupracují s oběťmi trestných činů, s přímými zasaženými a rodinami při dopadech hromadného násilí a terorismu. Každý, kdo s oběťmi a rodinami přijde do styku, může posílit jejich důstojnost a zvládání situace, bude-li jednat citlivě, laskavě a s úctou. *Terénní průvodce* představuje základy jednání s lidmi v krizi.

Mimořádné události působené lidmi, jako je střelba a bombové útoky, pouliční nepokoje, použití biologických prostředků hromadného ničení a teroristické činy, se plánují a provádějí cíleně na základě pomsty, nenávisti a z dalších politických a sociokulturních důvodů.

Kolektivní násilí a terorismus je směřován na budovy, jejich blízké okolí, určité místo nebo událost. Lidé, kteří čelí ohrožení života, velkému množství mrtvých a zraněných, děsu, strachu a lidskému utrpení, mohou zakoušet vážnou psychickou zátěž a újmu. Přeživší, jejich rodiny a zasažená společenství se vyrovnávají nejen s výslednými počty zemřelých a zraněných a s důsledky ničení, ale též s hrůzným vědomím, že ztráty byly způsobeny úmyslně – zlou lidskou vůlí. Trvají-li práce na záchraně a obnově týdny a měsíce, členové rodiny snášejí dlouhodobě nejistotu a pokračující hrozbu možných budoucích útoků, což zvyšuje úzkost a pocit zranitelnosti. Traumatizace zasahuje též záchranáře, pracovníky médií, státní úředníky a další, z jejichž pracovní náplně vyplývá kontakt s dopady neštěstí.

Katastrofy působené hromadným násilím a terorismem jsou též trestnými činy; významnou roli proto hrají orgány činné v trestním řízení. Jakmile se zjistí teroristická motivace útoku, je zahájeno vyšetřování a případně trestní stíhání za účasti policie, státního

zástupce a soudu. Místo, kde se stalo neštěstí, se stává střeženým místem činu. Oběti trestných činů a jejich rodiny mají právo dostávat informace o vyšetřování a podílet se na něm. Rovněž mají právní nárok na ochranu před zastrašováním a šikanováním. Mohou žádat o dávky a náhradu nákladů spojených s trestným činem (pozn. překladatele - týká se amerického prostředí<sup>1</sup>). Souhra integrovaného záchranného systému, orgánů činných v trestním řízení a sociálního systému podpory, dávek a odškodného zásadním způsobem charakterizuje pomoc a spolupráci po kolektivním násilí a terorismu.

V *Terénním průvodci* najdete základní informace o reakcích a potřebách přímých zasažených a členů rodiny včetně doporučení, jak pomáhat dětem, dospívajícím, dospělým a starším lidem. Dozvíte se, jak vypadají základní „pomahačské“ dovednosti a kdy člověka doporučit k ověřenému specialistovi z okruhu psychotraumatologie. V posledním oddílu pracovníkům<sup>2</sup>) nabídneme strategie, jak předcházet stresu a jak ho zvládat.

*Terénní průvodce* vychází z textu *Výcvikového manuálu Psychosociální odpověď na kolektivní násilí a terorismus* a zaměřuje se především na praktické postupy. *Výcvikový manuál* jde více do hloubky a poskytuje obsažné informace včetně odkazů na doporučenou literaturu.

---

<sup>1</sup>) Práva obětí trestných činů v ČR naleznete např. v příručce pro pomáhající profese *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů* od autorů Čírtková L., Vitoušová P. a kol.

<sup>2</sup>) Slovem „pracovník“ označujeme v *Terénním průvodci* poskytovatele služeb a další lidi, kteří spolupracují s přímými zasaženými a jejich rodinami a pomáhají jim.

## ZÁSADY A VÝCHODISKA PSYCHOSOCIÁLNÍ INTERVENCE

Těchto zásad se drží osvědčené služby na podporu obětí trestných činů a zkušení odborníci z oblasti psychosociální krizové pomoci a spolupráce po katastrofách. Doufáme proto, že budou k užtku též dalším pracovníkům spolupracujícím s přímými zasaženými a členy jejich rodin.

- ❑ Být svědkem důsledků hromadného násilí se dotkne každého.
- ❑ Hromadné násilí a terorismus dopadají na lidi výsledně ve dvou podobách: individuální a komunitní.
- ❑ Služby na podporu obětí trestných činů, psychiatricko-psychologické postupy a další psychosociální služby musí být jedinečně a individualizovaně ušity na míru společenstvím, kterým slouží. Naprosto zásadní je kulturní kompetence.
- ❑ Posttraumatické projevy a projevy zármutku jsou vesměs normálními reakcemi na mimořádné okolnosti; nezanedbatelná menšina přímých zasažených však trpí vážnými a dlouhodobými psychickými obtížemi.
- ❑ Většina přímých zasažených a rodin přijímá aktivní zájem a opravdovou starost. Někteří nicméně jakoukoli službu odmítnou.
- ❑ Psychosociální služby mají být praktické, pružné, zplnomocňující; mají respektovat potřebu přímých zasažených čelit krutým dopadům události postupně. Především: poskytovatelé služeb **nesmí svými zásahy škodit.**
- ❑ Postupy užívané záchranáři a orgány činnými v trestním řízení včetně např. soudních lékařů mohou přežítví mást a zatěžovat. Pomáhá citlivé, zřetelné a srozumitelné objasňování.
- ❑ Přímým zasaženým a rodinným příslušníkům pomáhá zvládat trauma a ztrátu opora poskytovaná rodinou, přáteli a společenstvím.

Hromadné násilí zaskočí nevinné a nic netušící lidi uprostřed všedního dne. Lidé však jsou obvykle odolní a vědí si rady. Dovedou zvládat intenzivní psychické nároky a ztráty, které zažívají.

Společenství, rodiny a formální systémy sociální opory se seknou, aby pečovaly o nejvíce zasažené a podporovaly je.

Pracovníci, kteří citově podporují zasažené, by měli být praktičtí a stát oběma nohama na zemi. Vycházejí za přeživšími do terénu a s respektem nabízejí ujistění, naslouchající ucho, teplý nápoj, konkrétní informace o tom, co se bude dít dál, a praktickou pomoc s bezprostředními úkoly.

Přímí zasažení a rodiny se obvykle shromažďují na určených místech, jako jsou komunitní centra, školy, pracoviště, bohoslužebné prostory a střediska obnovy a pomoci po katastrofě. Většinou se nedomnívají, že by potřebovali „psychologické poradenství“ nebo „psychosociální služby“, ale často přivítají opravdový zájem a pomoc se zvládnutím zátěže. „Psychosociální podpora“ se může zdárně odehrát nad šálkem kávy.

Společenství a obce se liší kulturně, rasově a etnicky včetně toho, zda se v nich objevují uprchlíci nebo skupiny imigrantů, zda se v nich mluví jazykem původních obyvatel a jak vypadají po stránce demografické a socioekonomické. Některé skupiny se mohou stávat terčem násilí v důsledku předsudků nebo nenávisti. Pokud jsou domnělí pachatelé z určité země nebo skupiny, mohou být američtí občané a obyvatelé s podobnými tělesnými rysy nebo podobným původem ohroženi šikanováním a násilnickou odvetou. Krizoví psychosociální pracovníci musí pomáhat každé skupině zasažených v daném společenství či obci.

### **Ušij podporu na míru potřebám daného společenství!**

- Bud' citlivý ke kulturním odlišnostem.**
- Poskytuj informace a služby v odpovídajícím jazyku.**
- Rozuměj specifickým dopadům události na zasažené kulturní skupiny.**
- Spolupracuj a konzultuj s důvěryhodnými organizacemi a vůdčími osobnostmi komunity, abys mohl/a sloužit všem členům daného společenství.**

## OKAMŽITÉ POTŘEBY PŘÍMÝCH ZASAŽENÝCH A JEJICH RODIN

Zážitek teroristického útoku nebo hromadného násilí včetně velkého množství mrtvých anebo zraněných, krajní tísně a strachu, způsobuje do jisté míry předvídatelné reakce zasažených. Většina přeživších a jejich rodin má zpočátku téměř totožné starosti a potřeby. Přijímají snahu o pomoc ochotněji, pokud záchranáři, velitelé zásahu, orgány činné v trestním řízení, psychosociální pracovníci a státní úředníci mají na paměti:

- Tělesné potřeby tepla, bezpečí, odpočinku, tekutin a jídla.
- Citové potřeby ochrany, péče a povzbuzení, zvládnání, útěchy a ujištění a „naslouchajícího ucha“.
- Strach o bezpečí a pohodu blízkých, přátel, spolupracovníků.
- Potřebu kontaktu s blízkými a s opěrnými systémy.
- Naléhavou potřebu častých a aktualizovaných informací ohledně stavu záchranných prací, obnovy, policejního vyšetřování, možných ohrožení a zpráv o tom, co se bude dít dál.
- Potřebu srozumitelného a citlivého objasňování, proč zdravotničtí záchranáři a soudní lékaři postupují tak, jak postupují; jaká při tom platí pravidla a předpisy; jak probíhá vyšetřování; z jakých důvodů se přijímají provozní rozhodnutí se závažnými důsledky; jaké služby, dávky, jaká podpora je okamžitě k dispozici.
- Potřebu dozvědět se o smrti blízkého přímým, srozumitelným a soucivým způsobem.
- Obvyklé reakce na trauma, jako je lekavost a bázlivost, zmrtvělost a otupení, úzkost a vynervovanost, potíže se spánkem a soustředěním, a přehrávání traumatických obrazů a zvuků.

Od události, při které se v důsledku hromadného násilí stala řada lidí oběťmi, ubíhají dny a týdny; počáteční šok odeznívá, aby dal prostor uvědomění si osobních ztrát. Čím dál více je znát, co se

stalo: smrt, která změnila život, rozpad domova a společenství, vážná zranění, ztráta pocitu bezpečí a jistoty ve světě. Další důsledky, jako je ztráta zaměstnání, přestěhování, změna školy nebo církevního sboru, umocňují žal a pocit přetržení života. Příímí zasažení a členové jejich rodin určují sami sobě psychické tempo vyrovnávání v závislosti na individuálních dobách zpracování a osobních stylech zvládání.

Přeživší a jejich rodiny často čelí nespočetnému zařizování a jiným praktickým věcem, až se to někdy zdá nezvladatelné. Pracovníci mohou usnadnit dopravu, péči o děti, dohledání postrádaných lidí i zvířat, zařizování pohřbu, hledání přechodného ubytování, obstarávání léků, výměnu brýlí; mohou poskytnout zdravou stravu a nápoje. Vydatnou pomocí je též asistence při vyplňování nezbytných papírů, aby zasažení mohli získat dávky a odškodnění obětí trestných činů, úmrtní list, prokázat nezaměstnanost související s neštěstím, dosáhnout na pojistné plnění a další finanční pomoc. Pomáhají-li pracovníci přímým zasaženým s praktickými věcmi, často si získají jejich důvěru a výsadu je podporovat i v situacích, kdy vyjadřují bolest, strach, smutek a zlost.



## **PRVNÍ PSYCHICKÁ POMOC A PORADENSKÉ DOVEDNOSTI**

Pracovníci by měli k přeživším a členům jejich rodin přistupovat se soucitem a s ohledem na lidskou důstojnost. Znamená to mj. respektovat jejich přání, aby byli ponecháni o samotě nebo aby se mohli vyrovnávat se svým utrpením v soukromí. Pracovníci zvyšují u přímých zasažených pocit zvládnání situace tím, že rozpoznávají jejich síly, kterými zvládají zátěž, a posilují je v nich, poskytují jasné a srozumitelné informace a tam, kde se to hodí, nabízejí možnosti volby. S narůstajícím pocitem jistoty a zvládnání situace jsou přeživší schopni lépe reagovat na vznikající problémy. Podpora v krizi znamená mj. vedení, naslouchání, ujištění a praktickou pomoc. Následující kapitola nabízí několik podstatných doporučení.

### **Vytvoření pomáhajícího vztahu**

Při prvním kontaktu by se pracovníci měli představit a krátce objasnit svoje role. Obvykle se pak zeptají, zda si mohou sednout, jelikož stát nad lidmi, kteří sedí, může vypadat jako zastrašování. Opravdový zájem a starost sdělují pracovníci očním kontaktem; teplým nápojem a klidnou přítomností ujišťují o bezpečí. Pečují a povzbuzují, podporují a reagují nehodnotícím způsobem na vyjádřené bezprostřední potřeby zasažených. Důvěra a bezpečí se prohloubí, pokud pracovníci naslouchají tématům, která si ztrápení přeživší a jejich rodinní příslušníci sami pro rozhovor zvolí, a vyhnou se dotěrným otázkám.

### **Aktivní naslouchání**

Nejúčinněji naslouchají pracovníci tehdy, když informace vstřebávají ušima, očima a srdcem. Nabízíme několik osvědčených doporučení, jak účinně naslouchat:

#### **□ Podporujte osobité „dávkování“ a tempo**

Mnozí přímí zasažení a jejich rodinní příslušníci chtějí o traumatických zážitcích hovořit. K zotavování může přispět, když člověk hrůzoplné a tragické zkušenosti vyjadřuje nahlas slovy, a dostává

se mu přitom emoční podpory. Jiní zasažení se zaměří na konkrétní úkoly nebo zdánlivě nesouvisející záležitosti a raději se přímému rozhovoru o traumatu a ztrátě dočasně vyhnou. Pracovníci by měli hledat vodítka, aby odhadovali míru pohody, způsoby zvládání zátěže a přiměřené tempo, a měli by nechat přeživší a členy rodiny, aby sami rozhodovali o sdělování svých osobních záležitostí.

### ❑ *Umožněte ticho*

Ticho dává člověku čas, aby sebe a svoje pocity vnímal a aby si je uvědomoval. Přímým zasaženým pomáhá ticho určit, co je pro ně v dané chvíli nejdůležitější, nebo je může pobídnout, aby zaujali stanovisko ke svým myšlenkám a reakcím. Přeživší a jejich rodiny můžeme podporovat tím, že s nimi jednoduše „jsme“.

### ❑ *Provázejte nonverbálně*

Oční kontakt, pokyvování hlavou, pečující výraz tváře a shodná úroveň těla (např. sezení, stání) dává druhému na srozuměnou, že pracovník naslouchá. Všimá-li si kulturních rozdílů v nonverbální komunikaci a dbá-li na ně, sděluje svou kulturní citlivost a může usnadnit přijetí pomoci.

### ❑ *Rozšířeně opakujte (parafrázujte)*

Porozumění, zájem a vcítění sděluje pracovník opakováním částí toho, co druhý řekl. Pomocí rozšířeného opakování také zpřesňuje sdělované, objasňuje nedorozumění a dává druhému na vědomí, že ho poslouchá. Dobrá úvodní slova jsou: „Takže říkáte, že ...“; „To vypadá, jako byste...“ nebo „Slyšel/a jsem, že říkáte...“. Rozšířené opakování může zpočátku působit těžkopádně, je však účinným nástrojem pro budování důvěry.

### ❑ *Zrcadlete pocity*

Pracovník si mnohdy povšimne, že tón hlasu protějšku nebo jeho gesta naznačují pocity, jako je zlost, smutek nebo strach. Může reagovat: „Zdá se, že máte strach být přes noc doma sám

/sama? Je to tak?“ Pomáhá tak člověku určit a zformulovat jeho pocity a potřeby.

#### □ *Nechte volně vyjadřovat emoce*

Důležitou součástí zotavování je možnost dát průchod silným emocím, slzám a zlosti. To často pomáhá přeživšímu nebo členu rodiny pocity zpracovat, takže se pak lépe zaměřuje na řešení bezprostředních úkolů. Pracovníci by měli zůstat v klidu a dávat protějšku na srozuměnou, že cítit a vyjadřovat pocity je v pořádku. (Posloužit zde mohou doporučení uvedená v kapitole *Jak předcházet zátěži a jak ji zvládat*.)

#### **Něco z toho, co dělat můžeme, a z toho, co rozhodně dělat nemáme**

##### ***Říkejte:***

- ✓ Ztratil/a jste dočasně pocit bezpečí a jistoty. Časem se tolepší.
- ✓ Je pochopitelné, že to takto prožíváte.
- ✓ To je způsob, kterým se Vaše tělo a mysl vyrovnává s tím, co se Vám stalo. Vaše reakce jsou normální.
- ✓ Prožívat silné emoce a mít myšlenky, které Vás předtím nikdy nenapadaly, je normální. Nezblázníte se.
- ✓ Neudělal/a jste nic špatného. Nebyla to Vaše chyba. Dělal/a jste, co nejlepšího šlo.
- ✓ Věci už nikdy nebudou, jako byly, ale Vy se budete postupně cítit lépe.

##### ***Neříkejte:***

- ✓ Mohlo to být horší. Máte štěstí, že ...
- ✓ Nejlepší bude, když budete mít pořád co dělat.
- ✓ Měl/a byste si uvědomovat, čím vším jste obdarovaný/á, to Vám spraví náladu.
- ✓ Víím, jak se teď cítíte.
- ✓ Jemu/jí je teď líp.
- ✓ Potřebujete si uspořádat život.

Lidé touží „spravit“ bolestnou situaci přeživší/ho či člena rodiny nebo jim nějak zlepšit náladu. Když však přímí zasažení uslyší výroky ze seznamu *Neříkejte*, mohou si výsledně připadat přehlížení, hodnocení, nepochopení nebo ještě více sami. Pracovníkům někdy činí obtíže neztotožňovat se zcela s přeživšími a jejich rodinami. Přesto by jim měli nechat prostor pro vlastní zkušenosti, prožitky a výhledy – ať jsou jakékoli. Mohou zasažené povzbuzovat a pečovat o ně jednoduše tím, že budou s úctou, zájmem a v tichosti naslouchat.

### **První psychická pomoc**

V průběhu teroristického útoku nebo hromadného násilí a bezprostředně po něm mohou nejvíce zasažení lidé prožívat šok, zmatenost, strach, ochromení, paniku a úzkost. Někteří se „totálně odpojí“.

Zažít smrt blízkých či přátel nebo se obávat o jejich život bývá emočně zaplavující. Někteří lidé nemohou tomu, že se to stalo, vůbec uvěřit. Pokud nejsou pachatelé zadrženi nebo je událost považována za teroristický čin, obecně přetrvávají pocity ohrožení a rizika.

Pracovníci mají sedm neodkladných úkolů a cílů:

1. Určit jedince, kteří potřebují zdravotnickou pomoc v důsledku rozsáhlé stresové reakce.
2. Poskytnout ochranu před další újmou a doprovod na bezpečné místo.
3. Postarat se, aby přeživším bylo dostatečně teplo/chladno a aby dostávali napít a najíst.
4. Pomáhat lidem, aby se mohli zorientovat, ujišťovat je, a tím podporovat pocit jistoty.
5. Pomoci přeživším kontaktovat rodinu, přátele a blízké.
6. Informovat o místě činu a pachatelích, o stavu záchranných prací a o tom, co se bude dít dál.

7. Propojit přeživší a členy rodiny se zdroji bezprostřední pomoci (např. s dobrovolnickými organizacemi, s pomocí obětem trestných činů, s policií a integrovaným záchranným systémem při vyhledávání postrádaných osob, s ochranou obyvatelstva při nouzovém přežití a stravování, s církevními organizacemi, s psychosociálními krizovými pracovníky a psychiatry specializovanými na hromadná neštěstí).

## Řešení problému

Člověk, který prožil trauma, stal se obětí trestního činu nebo pozůstalým po oběti, mívá potíže se soustředěním, plánováním a rozhodováním. Někdo se cítí událostmi zavalen a reaguje ochromením nebo zvýšenou neproduktivní činností. Pracovníci mohou přímé zasažené a členy rodiny povzbuzovat k plnění jednoduchých konkrétních úkolů, aby se jim zlepšilo soustředění a začali situaci zvládat aktivněji. Právě tak mohou pracovníci vést jedince jednotlivými kroky při řešení problémů a pomáhat jim, aby si stanovili, co z naléhavých záležitostí bude mít přednost a na co se zaměří.

### □ **Určit potřeby a problémy, které mají v současnosti přednost, a jejich možná řešení**

*„Popište problémy/překážky, kterým právě teď čelíte.“*

Když si člověk vybere jeden řešitelný problém a pak se s ním úspěšně vypořádá, obvykle to pomůže obnovit pocit sebedůvěry a vlády nad situací. Zpočátku nevybírejte složité problémy. Podporujte protějšek, aby určil úkol, který může být snadno splněn.

### □ **Posoudit schopnosti zvládat nároky všedního dne a zvládat zátěž**

*„Jak se Vám daří? Co si myslíte o tom, jak situaci zvládáte?“*

*„Jak jste se zátěžovými životními událostmi zacházel/a v minulosti?“*

Pracovník svůj protějšek pozoruje, jemně pokládá otázky a přezkoumává závažnost jeho problémů a ztrát; vytváří si tak dojem

o způsobilosti daného člověka utkat se se současnými překážkami. Na základě tohoto posouzení pracovník například zdůrazní silné stránky protějšku při vyrovnávání se s danou situací, usnadňuje a podporuje jeho kontakty se zdroji sociální opory nebo doporučuje další služby. Pracovník rovněž může vyhledat konzultaci zdravotnických nebo psychosociálních specialistů.

#### ❑ **Vyhodnotit dostupné zdroje**

*„Kdo by Vám s tímto úkolem/problémem mohl pomoci?“*

*„Jaké zdroje a možnosti by mohly být nápomocny?“*

Prozkoumejte stávající zdroje pomoci a podpory, například rodinu a širší příbuzenstvo, blízké, přátele, sousedy, kolegy, duchovní a poskytovatele zdravotní péče. Propojte přeživší nebo členy rodiny s příhodným společenstvím, s pomocí obětí trestných činů a dalšími zdroji pomoci po neštěstích a posuďte, zda jsou schopni si věci vytelefonovat a vyplnit všechny požadované papíry. Je-li třeba, pomozte, aby zasažení na zdroje dosáhli.

#### ❑ **Vytvořit a uskutečnit plán**

*„Jaké kroky podniknete, abyste se s tímto problémem vypořádal/a?“*

Povzbuzujte přímé zasažené nebo rodinné příslušníky, aby vyslovili nahlas, co a jak plánují. Nabídněte, že se zastavíte, abyste je v tom podpořili a zjistili, jak to jde. Pokud pracovník přistoupí na to, že splní nějaký úkol nebo sežene informaci, je velice důležité, aby to dotáhl do konce. Plán obvykle zaměřujeme do co nejbližší budoucnosti nebo na velmi prosté činnosti; například může znít „zavolat na dvě místa“. Pracovníkova spolehlivost, a to, že udržuje kontakt, i když třeba žádné nové informace nemá, pomáhá přeživším získat vládu nad situací. Pracovníci by měli slibovat pouze to, co mohou udělat, nikoli to, **co by rádi** udělali.

## **Varování**

Při setkávání se zdánlivě nekonečnými a srdcervoucími potřebami přímých zasažených nebo členů rodiny mohou pracovníci pociťovat pochopitelnou snahu pomoci jakýmkoli možným způsobem. Začínají se přespříliš angažovat a dělat pro přeživší nebo truchlící rodiny příliš mnoho, což obvykle není v nejllepším zájmu zasažených. Kromě toho, že pomáhají a jsou k dispozici, by pracovníci také měli předávat svým protějškům důvěru v jejich odolnost a schopnost zvládat zátěž. Pokud přeživší a rodiny posilujeme, aby svoje problémy řešili sami, cítí se lépe vybaveni do střetu s další překážkou.

## **Důvěrnost**

Výsada pomáhat druhým s sebou nese etickou zodpovědnost. Pomáhat potřebným znamená dozvídat se o jejich problémech, starostech, o úzkostech a strachu – někdy s velmi osobními podrobnostmi. Takto se sdílet je možné, pokud obě strany chápou, že všechny rozhovory jsou důvěrné, a pokud mezi nimi panuje vzájemná úcta a pocit důvěry. Bez souhlasu osob, kterým pomáháme, by se jejich situace nebo „případ“ neměly nikde probírat - kromě krajností, kdy pracovník usoudí, že by daný člověk mohl ublížit sobě nebo druhým. Za takových okolností by pracovníci měli záležitost nahlásit vedoucí/mu, aby se mohla učinit patřičná opatření.

Pracovníci by se neměli o pomáhání bavit na veřejných místech (například v restauracích), neboť to vzbuzuje dojem, že nechraní soukromí. Pouze tehdy, budeme-li zachovávat vůči přeživším anebo členům rodiny vztah úcty a důvěry, můžeme si zachovat i výsadu pomáhat.





## KDY DOPORUČIT NAVAZUJÍCÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ SLUŽBY

Do péče psychiatrů a dalších zdravotnických pracovníků bychom měli přeživiší a členy rodiny doporučit tehdy, setkáme-li se u nich s vážnými tělesnými nebo emočními reakcemi. Někteří trpěli tělesným nebo psychiatrickým onemocněním již před událostí a traumatická zátěž jejich stav zhoršila. Dále uvádíme reakce, chování a příznaky, které pracovníka upozorňují, že je zapotřebí poradit se s vedoucí/m a – většinou – doporučit danému člověku posouzení a pomoc u specialisty. V každém případě: **jste-li na pochybách, porad'te se.**

### □ *Dezorientace*

Člověk se chová jako omámený a není schopen určit datum nebo čas, říct, kde je a co se dělo v předchozích 24 hodinách, nebo porozumět tomu, co se děje teď.

### □ *Úzkost a nabuzení*

Člověk je zvýšeně nervózní, roztěkaný, neklidný, napjatý; nemůže spát; znepokojují ho časté noční můry, flashbaky (= chování a/nebo pocity, jako by se událost opakovala) a vtíravé myšlenky; nebo přemítá o okolnostech, které událost doprovázely.

### □ *Disociace (= rozpojení prožitku, děje a osoby)*

Člověk projevuje výrazné emoční odpojení, není si plně vědom traumatického zážitku, má dojem, že se na sebe dívá z jiné perspektivy, že okolí je neskutečné nebo že čas běží zkresleně.

### □ *Deprese*

U jedince se projevují vše pronikající pocity beznaděje a zoufalství; nevyvratitelná přesvědčení o bezcennosti a vině či výčitky svědomí; častý pláč bez zjevného důvodu; odtahování od ostatních; nebo neschopnost pustit se do smysluplné činnosti.

❑ ***Duševní nemoc***

Člověk slyší hlasy, vidí věci nebo lidi, ač tam reálně nejsou, má bludná přesvědčení, vypadá, jako by byl mimo realitu a nadměrně se zabývá nějakým nápadem nebo myšlenkou.

❑ ***Neschopnost se o sebe postarat***

Člověk nejí, nemyje se nebo si nemění oblečení; je apatický, izoluje se a není schopen zvládat každodenní činnosti.

❑ ***Sebevražedné nebo vražedné myšlenky nebo plány***

Jedinec pronáší věty typu „Nemůžu dál“, „Chci už ukončit tu strašnou bolest, kterou zažívám“, „Kéž bych byl/a zemřel/a“, „Chci za manželem, ten už je v nebi“ nebo „Zjednám spravedlnost“. Osoba cítí vše pronikající výčitky svědomí nebo pocit zodpovědnosti za smrt jiného člověka.

❑ ***Problematické popíjení alkoholu nebo braní drog***

Jedinec se opíjí, dostává do rauše nebo není schopen přestat pít; potlačuje bolest látkami na ovlivnění nálady; znovu se rozpil, i když předtím abstinovat; kvůli alkoholu nebo drogám má absence v práci nebo neplní jiné závazky; nebo si dělá starost s užíváním alkoholu či drog u člena rodiny.

❑ ***Domácí násilí, zneužívání dětí nebo seniorů***

Člověk se zmiňuje o případech nemístné zlosti nebo násilí vůči členům rodiny.

## SKUPINY LIDÍ SE ZVLÁŠTNÍMI POTŘEBAMI

Terorismus a kolektivní násilí se nevyhnutelně dotknou každého, kdo se dostane do zóny jejich působení. Událost dopadá na lidi rozličného věku a různých ekonomických možností; na lidi s rozmanitým kulturním, rasovým a etnickým zázemím; na lidi s různými sexuálními orientacemi a rodinnými konstelacemi; na lidi, kteří hovoří cizím jazykem; na lidi mnoha různých profesí; a na lidi, jejichž role je zachraňovat a obnovovat.

Základní lidské potřeby přežití, bezpečí, ochrany, spojení s blízkými a přesných informací bývají společné všem, kdežto další potřeby se mohou podle jednotlivých skupin obyvatel lišit. Pracovníci se chovají nejúčelněji tehdy, jsou-li o různých skupinách v zasažené obci či jiném společenství informováni, respektují je a reagují na ně. Uvádíme skupiny, kterým by měla být věnována zvláštní pozornost stejně jako dalším skupinám se zvláštními potřebami:

- věkové skupiny (např. děti, dospívající, starší lidé)
- výrazně zasažení přeživší a jejich rodiny
- kulturní, etnické a rasové skupiny
- lidé s vážnými a přetrvávajícími duševními poruchami
- pracovníci psychosociálních a humanitárních služeb, vyšetřovatelé a soudci, příslušníci bezpečnostních a záchranných sborů.

### Věkové skupiny

Každý věk je zranitelný vůči traumatu, viktimizaci a náhlé ztrátě blízkého jedinečným způsobem. Některé z reakcí uvedených v tabulce 1 se mohou objevit bezprostředně, jiné třeba po měsících. Tabulka 1 popisuje možné reakce v oblasti chování, tělesných projevů a emocí u různých věkových skupin a jim odpovídající pomáhající postupy.



## **Tabulka 1: Reakce na trauma a návrhy, jak postupovat**

### **VĚK 1 – 5**

#### **REAKCE V CHOVÁNÍ DĚTÍ**

- *lepí se na rodiče nebo jiné známé dospělé lidi*
- *bezmoc a pasivita*
- *znovu se počůrává nebo si znovu cucá palec*
- *bojí se tmy*
- *nechce spát samo*
- *zvýšeně pláče*

#### **TĚLESNÉ PROJEVY U DĚTÍ**

- *ztráta chuti k jídlu*
- *bolesti břicha*
- *nevolnost*
- *problémy se spaním, noční můry*
- *potíže v řeči*
- *tiky*

#### **REAKCE V PROŽÍVÁNÍ DĚTÍ**

- *úzkost*
- *strach téměř ze všeho*
- *podrážděnost*
- *výbuchy zlosti*
- *smutek*
- *staženost, ponoření se do sebe*

#### **MOŽNOSTI POSTUPU**

- *slovně ujišťujte a tělesně utište, pochovejte*
- *opakovaně objasňujte neporozumění a mylné představy*
- *při ukládání do postýlky se mazlete*
- *pomáhejte pojmenovávat emoce*
- *vyhněte se zbytečným odloučením*
- *dočasně dovolte dítěti, aby spalo v ložnici rodičů*
- *připomínky události zbavujte tajemna a dohadů*

- povzbuzujte projevy týkající se ztrát (např. smrti včetně smrti domácích zvířat, ztrát hraček)
- hlídejte, nakolik je dítě vystaveno působení médií
- povzbuzujte vyjádření prostřednictvím hry

## **VĚK 6 – 11**

### **REAKCE V CHOVÁNÍ DĚTÍ**

- zhoršil/a se v učení
- chodí za školu
- doma nebo ve škole druhé napadá
- chová se přesměřil aktivně, nebo otupěle - hloupě
- kňourá, lepí se, chová se jako menší dítě
- častěji soupeří s mladšími sourozenci o pozornost rodičů
- přehrávání traumat, hra na traumatické téma

### **TĚLESNÉ PROJEVY U DĚTÍ**

- změny chuti k jídlu
- bolesti hlavy
- bolesti břicha
- poruchy spánku, noční můry
- tělesné stesky

### **REAKCE V PROŽÍVÁNÍ DĚTÍ**

- strach z pocitů
- odvracení se od přátel a obvyklých činností
- připomínky události vyvolávají strach a obavy
- výbuchy zlosti
- zaujetí zločinem a zločinci, bezpečím a smrtí
- výčitky svědomí
- vina

### **MOŽNOSTI POSTUPU**

- věnujte dítěti více pozornosti a zájmu
- dočasně zmírněte požadavky na výkon ve škole i doma

- vymezte citlivě ale pevně hranice pro předvádění se a podobné chování
- zaměstnávejte dítě činnostmi dobrými pro rehabilitaci a obnovu a strukturujte mu čas nenáročnými domácími pracemi
- povzbuzujte vyjadřování pocitů a myšlenek slovem i hrou
- naslouchajte, když bude dítě opakovaně vyprávět o traumatizující události
- objasňujte dítěti jeho mylné představy a zkusení
- rozpoznajte připomínky události a pomáhejte mu s nimi
- vystavte školní program zaměřený na vrstevnickou oporu, na činnosti, při nichž je možné se projevit a vyjádřit, na osvětu o traumatu a zločinu, na krizovou připravenost a plánování, na vytipování ohrožených dětí

## **VĚK 12 – 18**

### **REAKCE V CHOVÁNÍ DOSPÍVAJÍCÍCH**

- zhoršil/a se v učení
- doma nebo ve škole se chová vzdorovitě, revoltuje
- znovu se chová nezodpovědně, ač už tomu bylo jinak
- chová se neklidně nebo apaticky, projevuje úbytek energie
- dostává se do rozporu se zákonem
- hazarduje
- společensky se stahuje, uzavírá do sebe
- prudce mění vztahy a prudce se mění ve vztazích
- pije alkohol nebo užívá nezákonné drogy

### **TĚLESNÉ PROJEVY U DOSPÍVAJÍCÍCH**

- změny chuti k jídlu
- bolesti hlavy
- problémy v oblasti trávicí soustavy
- vyrážky
- stesky na nejasné bolesti a pobolívání
- poruchy spánku

## *REAKCE V PROŽÍVÁNÍ DOSPÍVAJÍCÍCH*

- ztráta zájmu o vrstevníky, koníčky a zájmové činnosti
- smutek nebo deprese
- úzkost a obavy o bezpečí
- odpor vůči autoritě
- pocity neschopnosti a bezmoci
- vina, výčitky svědomí, stud a plachost
- touha po odplatě

## *MOŽNOSTI POSTUPU*

- věnujte dospívající/mu více pozornosti a zájmu
- dočasně zmírněte požadavky na výkon ve škole i doma
- povzbuzujte debaty o prožitcích traumatu s vrstevníky a důležitými dospělými
- netrvejte na tom, aby se o svých pocitech bavil/a s rodiči
- vypořádejte se s tendencemi k lehkomyšlnosti a bezohlednosti, pojmenujte je
- propojte chování a prožívání s událostí
- podporujte cvičení a další tělesné činnosti
- povzbuzujte návrat ke společenským činnostem, k atletice, klubům atp.
- povzbuzujte účast na činnostech v obci a na školních akcích
- vytvářejte školní programy zaměřené na vrstevnickou oporu a vytipování ohrožených mladistvých, podpůrné skupiny pro ohrožené studenty, telefonické kontaktní linky v tísni, nízkoprahová kontaktní střediska

## **DOSPĚLÍ**

### *REAKCE V CHOVÁNÍ DOSPĚLÝCH*

- špatně spí
- vyhýbá se připomínkám události
- je přespříliš aktivní
- ochraňuje blízké



- *snadno se rozpláče*
- *zlostně vybuchuje*
- *častěji než dříve se dostává do konfliktů s rodinou*
- *reaguje se zvýšenou ostražitostí a bdělostí*
- *izoluje se, stahuje, mlčí, vypíná*
- *častěji než dříve pije alkohol nebo užívá nezákonné drogy*

### *TĚLESNÉ PROJEVY U DOSPĚLÝCH*

- *nevolnost*
- *bolesti hlavy*
- *únava, vyčerpání*
- *nepohoda v oblasti trávicí soustavy*
- *změny chuti k jídlu*
- *tělesné stesky*
- *zhoršení chronických stavů*

### *REAKCE V PROŽÍVÁNÍ DOSPĚLÝCH*

- *šok, dezorientace, otupělost*
- *deprese, smutek*
- *žal*
- *podrážděnost, zlost*
- *úzkost, strach*
- *zoufalství, bezmocnost*
- *vina, pochybnosti o sobě*
- *výkyvy nálad*

### *MOŽNOSTI POSTUPU*

- *ochraňujte, nasměrujte a propojujte*
- *zajistěte přístup k neodkladné lékařské péči*
- *podporujte nasloucháním a poskytněte příležitost mluvit o prožitcích a ztrátách*
- *poskytujte časté a aktualizované zprávy o záchranných pracích, o obnově a zotavování a dodejte kontakty atp. pro odpovědi na otázky*

- pomáhajte s určovaním, čo má prednosť, a s řešením problémů
- pomáhajte rodině usnadňovat komunikaci a účelně fungovat
- poskytujte rady rodinám a informace o traumatické zátěži a o vyrovnávání se s ní, o reakcích dětí
- poskytujte informace o policejním vyšetřování a trestním řízení, o roli zdravotnických záchranářů atp.
- poskytujte služby pro oběti trestných činů
- posuzujte stav a tam, kde je třeba, doporučte navazující pomoc
- poskytujte informace o možných navazujících službách a dalších zdrojích

## **SENIORŮ**

### **REAKCE V CHOVÁNÍ SENIORŮ**

- stahuje se a izoluje
- neochotně opouští domov
- objevují se problémy s pohybem
- problematicky se přizpůsobuje, je-li přestěhován/a

### **TĚLESNÉ PROJEVY U SENIORŮ**

- zhoršení chronických nemocí
- poruchy spánku
- problémy s pamětí
- tělesné příznaky
- zvýšená citlivost a náchylnost k přehřátí a podchlazení
- tělesná a smyslová omezení (zrak, sluch) ztěžují zotavování

### **REAKCE V PROŽÍVÁNÍ SENIORŮ**

- deprese
- zoufání nad ztrátami
- apatie
- zmatenost, dezorientace
- podezíravost

- *neklid, zlost*
- *obavy z umístění do ústavu*
- *úzkost z neznámého prostředí*
- *rozpaky z přijímání podpor a výpomocí*

### **MOŽNOSTI POSTUPU**

- *v rozhovoru důrazně a vytrvale ujišťujte*
- *pro orientaci poskytněte informace*
- *postarejte se, aby bylo pamatováno na tělesné potřeby (voda, jídlo, teplo)*
- *používejte vícero posuzovacích metod, neboť problémy bývají podhodnoceny*
- *pomáhejte při obnově kontaktů s rodinou a dalšími opěrnými systémy*
- *pomozte získat zdravotní a finanční pomoc*
- *povzbuzujte rozhovor o traumatické zkušenosti, o ztrátách a podporujte vyjádření pocitů*
- *poskytněte pomoc určenou obětím trestných činů*

### **Výrazně zasažení přeživší a jejich rodiny**

Výzkumy prokazují, že lidé, kteří se stali přímými oběťmi násilí a zažili výraznou traumatizaci nebo byli svědky vážných zranění a zmrzačení u druhých či zakusili vraždu blízkého člověka, budou pravděpodobně v oblasti emocí, chování a těla reagovat na událost intenzivně a dlouhodobě. Mohou počítat s vysokou mírou nepohody okamžitě po události a též s občasným návratem potíží v příštích několika letech. Zvláště výrazně prožívá tato skupina okolnosti a průběh trestního řízení, zvláště soudní líčení, vynášení rozsudku a odvolání; často pro ni znamenají znovuotevření psychických ran.

Pracovníci pomáhají přeživším a jejich rodinám prakticky a s respektem, snaží se, aby měli spolehlivý přístup k potřebným informacím, a podporují rozmanité cesty vyrovnávání a smířování se

závažným traumatem a ztrátou. Náboženské a kulturní tradice, duchovní praktiky, komunitní, rodinné a osobní rituály a symbolické úkony obvykle pomáhají tišit bolest a utrpení přímých zasažených a podporují je při hledání smyslu a odvahy dál žít. V různých momentech procesu vypořádávání se s traumatem a ztrátou mohou pomoci činnosti a postupy, jako je poradenství, podpůrné skupiny, medikace, duchovní vedení, společenská angažovanost, pomoc druhým, umělecké vyjádření a symbolické úzdravné rituály.

### **Kulturní, etnické a rasové skupiny**

Pracovníci musí citlivě reagovat na rozličné kolektivním násilím zasažené kulturní skupiny a přihlížet k jejich zvláštnostem. Smrt blízkých, trauma, které zasáhne společenství, a kolektivní násilí působí vždy v souvislostech dané kultury. Hluboce zakotveny v kultuře a náboženství jsou rituály a přesvědčení související se smrtí - přiměřené zacházení s lidskými pozůstatky, pohřební obřady a různé způsoby pohřbívání a uctívání památky a víra v posmrtný život. Vážné zranění člena rodiny dostává rodiny různých kultur do kontaktu se západní medicínou a zdravotnickým systémem. Situace bývá o to těžší, pokud prvotním jazykem rodiny není jazyk země, ve které k neštěstí dojde.

Kulturní a etnické skupiny v USA s historií násilného utlačování, terorismu nebo války ve svých zemích původu si mohou násilí vůči komunitě vykládat na základě prožité předchozí traumatizace. Ti, kteří trpěli politickým útlakem a zneužíváním vojenské síly, se leckdy nápadnou viditelností uniformovaného personálu cítí stísněni nebo dokonce traumatizováni. Některé skupiny přeživších žijí v chudobě, diskriminaci nebo jiném vyloučení a čelí vysoké míře násilí ve svém sousedství, což může zvýšit jejich zranitelnost vůči důsledkům katastrofy.

Kulturní citlivost pracovníci prokazují, pokud informační setkání, zprávy a zjištění, žádosti o služby a dávky projednávají

v prvotních jazycích účastníků. Je třeba, aby si osvojovali vědomosti o kulturních normách, praktikách a tradicích každé zasažené skupiny; o jejich názorech na duševní zdraví, trauma a truchlení; o místní historii této skupiny a o komunální politice. Podaří-li se navázat pracovní vztah s důvěryhodnými organizacemi, poskytovateli služeb a vůdčími postavami komunity, bývá přijetí usnadněno a může vzrůstat.

Pracovníci dávají najevo kulturní citlivost, pokud:

- ✓ se kulturně přijatelným způsobem chovají zdvořile (např. dovedou pozdravit, zacházet s tělesným prostorem, vědí, kdo je považován za „rodinu“);
- ✓ popisují svoji roli v pojmech náležitých pro danou kulturu;
- ✓ věnují dostatek času navázání vztahu;
- ✓ informace a služby poskytují v patřičných jazycích;
- ✓ se v případě nejistoty na kulturní praktiky vyptávají;
- ✓ si váží rozmanitosti a mají v úctě odlišnost;
- ✓ vytvářejí a upravují přístupy a služby tak, aby seděly potřebám různých skupin.

### **Lidé s vážnými a přetrvávajícími duševními poruchami**

Mnozí lidé s duševním onemocněním si vedou po katastrofě, která dopadla na ně a na společenství obce, velmi dobře, zvláště když základní služby a podpůrné sítě zůstanou zachovány. Vesměs mají schopnost „vytáhnout se“ a v průběhu bezprostředních následků katastrofy se chovat hrdinsky stejně jako většinové obyvatelstvo. Avšak ti, kteří patří mezi přímo zasažené a událostí traumatizované, leckdy potřebují pro znovunabytí stability podporu dalších psychosociálních služeb, medikaci nebo hospitalizaci. Přeživším, u kterých byla již dříve diagnostikována posttraumatická stresová porucha, se může zhoršit stav akutními podněty katastrofy (např. sirény, helikoptéry, velké množství mrtvých a zraněných), neboť vyvolávají asociace dřívějších traumatizujících událostí.

Přeživší a členové rodin s duševní nemocí těží z rozsahu podpůrných služeb stejně jako běžná populace, pro kterou byly vytvořeny. Podobně jako u všech skupin lidí se zvláštními potřebami je pro pracovníky nezbytné věnovat pozornost tomu, jak lidé s duševními poruchami vnímají krizovou pomoc a krizové služby, a budovat mosty, které ke službám usnadňují přístup.

### **Pracovníci psychosociálních a humanitárních služeb, vyšetřovatelé a soudci, příslušníci bezpečnostních a záchranných sborů**

Všichni pracovníci zúčastnění na záchraně a obnově zažívají značný tlak, aby vyhověli potřebám přeživších, rodin a obce. V závislosti na své roli při pomáhání bývají vystaveni lidskému utrpení, smrtelným úrazům, lidem s vážnými zraněními, bolesti a požadavkům rodin, hněvu společenství a dalším nárokům. Zažívají často tělesné příznaky zátěže nebo se na nich projevuje přetížení. Například se chovají podrážděně, přespříliš se v pracovním úkolu angažují a nejsou schopni ho opustit, obtížně se soustředí, jejich výkonnost se snižuje a cítí depresi nebo emoční přesycenost. Sobě i kolegům mohou pomáhat prostřednictvím strategií, které nabízí další kapitola.

## JAK PŘEDCHÁZET ZÁTĚŽI A JAK JI ZVLÁDAT

Pracovníci musí zvládat široké rozmezí zátěže, tlaků a překážek. Zničující ztráty, mrtví a zranění, zkáza majetku, emoční strádání přímých zasažených a pozůstalých se výrazně a osobně dotýkají poskytovatelů služeb. Záchrané práce se odehrávají v prostředí, které se vyznačuje vysilujícím fyzickým úsilím, nejasnými rolami a zodpovědnostmi, omezenými zdroji, rychle se měnícími prioritami, dotěrnou pozorností médií a dlouhou pracovní dobou.

Navzdory zátěži, která s komunitní krizovou pomocí nevyhnutelně souvisí, možnost využít vlastní dovednosti pro pomoc spolupříbuzným v tísni přináší pracovníkům uspokojení. Aktivní angažovanost v pomoci při a po katastrofách znamená často účinnou protilátku proti pocitům zranitelnosti, bezmoci a rozhořčení, které zasažené společenství obvykle zažívá.

Proaktivní plán, jak zvládat zátěž, se zaměřuje na dvě rozhodující oblasti: na organizaci a na jedince. Osvojí-li si manažeři a pracovníci preventivní přístup, umožní jim to jednotlivé typy zátěže a možné krize předvídat a zvládat, nikoli na ně pouze reagovat poté, co se objeví.

Jakmile se postupy pro předcházení zátěži a pro její zvládnutí zabudují do úkolů a do organizační kultury, cítí se poskytovatelé služeb za angažovanost ve své emočně náročné práci oceňováni a jsou v ní podporováni. Tabulka 2 přináší návrhy a doporučení, jak předcházet zátěži a jak ji zvládat na úrovni organizace; tabulka 3 obsahuje obdobné návrhy a doporučení pro jedince.

## **Tabulka 2: Co může udělat organizace pro prevenci zátěže a pro její zvládnání**

### **OBLAST: ÚČELNÁ STRUKTURA ŘÍZENÍ A TVŮRČÍ VEDENÍ**

#### **POSTUPY:**

- *jasný řetězec velení, je zřejmé, kdo je komu nadřízen a podřízen*
- *dostupní a přístupní imponující vedoucí a kliničtí supervizoři*
- *využití vedoucích, kteří mají zkušenosti s krizovou pomocí a dopadem traumatu na komunitu*

### **OBLAST: JASNÝ ÚČEL, CÍLE A VÝCVIK**

#### **POSTUPY:**

- *jasně určené cíle postupu a strategie přiměřené různým typům nasazení (např. krizová intervence, komunitní uctění památky)*
- *výcvik a instruktáž pro všechny pracovníky*

### **OBLAST: FUNKČNĚ VYMEZENÉ ROLE**

#### **POSTUPY:**

- *personál je instruovaný a vycvičený v souladu s písemně zadanými popisy rolí pro každý typ úkolu*
- *pokud za úkol a postup právně odpovídají jiné instituce (např. primátor s radou města, Ústav soudního lékařství, Český červený kříž), je personál informován o roli poskytovatele psychosociální pomoci, o kontaktních osobách a vzájemných očekáváních*

### **OBLAST: ORGANIZAČNÍ ŘÍZENÍ**

#### **POSTUPY:**

- *směny nejsou delší než 12 hodin, následuje 12 hodin volna*
- *pracovníci se střídají v úkolech s vysokou, střední a nízkou úrovní zátěže*
- *pracovníci mají v průběhu nasazení přestávky a volna*



- k dispozici jsou nezbytné pomůcky (např. papír, tiskopisy, projekty, osvětové materiály)
- k dispozici jsou komunikační prostředky (např. mobilní telefony, vysílačky)
- běžná pracovní náplň je předána, takže se pracovníci nepokoušejí zvládat krizovou pomoc a svou obvyklou práci zároveň

### **OBLAST: OPORA TÝMU**

#### **POSTUPY:**

- kamarádský systém pro poskytování opory a sledování reakcí na zátěž
- pozitivní atmosféra podpory, vzájemné úcty a tolerance
- klinické poradenství a supervize založené na důvěře, bezpečí a úctě

### **OBLAST: PLÁN PRO ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE**

#### **POSTUPY:**

- věnovat pozornost tomu, jak pracovníci zvládají práci a zátěž
- „potulovat se“ po místech pracovního nasazení a pozorovat projevy zátěže
- poskytovat osvětu o projevech a příznacích pracovní zátěže a o strategiích, jak ji zvládat
- vypracovat plán postupu, který obsahuje prvky z Tabulky 3
- vypracovat výstupní plán pro pracovníky, kteří úkol a práci opouštějí

### **Tabulka 3: Co může udělat jedinec pro prevenci zátěže a pro její zvládnání**

#### **OBLAST: ŘÍZENÍ PRACOVNÍ NÁPLNĚ**

##### **POSTUPY:**

###### *Pracovník*

- má nastaveny úrovně úkolových priorit a realistické pracovní plány
- uznává, že „nemít dost co dělat“ nebo „čekat“ jsou situace, které se v psychosociální krizové spolupráci po katastrofách dají běžně předpokládat

#### **OBLAST: VYVÁŽENOST ŽIVOTNÍHO STYLU**

##### **POSTUPY:**

###### *Pracovník*

- jí vydatnou a hodnotnou stravu, dostatečně přijímá tekutiny, vyhýbá se přílišnému množství kávy, alkoholu a nikotinu
- dostatečně spí a odpočívá, zvláště při déletrvajícím nasazení
- když je to možné, cvičí
- udržuje kontakt s lidmi, kteří tvoří základní systém jeho sociální opory

#### **OBLAST: STRATEGIE, KTERÉ ZMENŠUJÍ DOPAD ZÁTĚŽE**

##### **POSTUPY:**

###### *Pracovník*

- uvolňuje tělesné napětí způsoby, na které je běžně zvyklý (např. zhluboka dýchá, mírně se protahuje, medituje, umývá si obličej a ruce, progresivně relaxuje)
- si určuje tempo a dávkuje činnosti s nízkou a vysokou mírou zátěže
- využívá volna, aby „vypustil páru“ a „dobil baterky“ (např. dobře se nají, sleduje televizi, cvičí, čte si, poslouchá hudbu, dává si koupel, povídá si s rodinou)

- v příhodných chvílích mluví se spolupracovníky o svých pocitech a reakcích

## **OBLAST: UVĚDOMOVÁNÍ SI SEBE**

### **POSTUPY:**

#### *Pracovník*

- rozpoznává časné varovné známky stresových reakcí a věnuje jim pozornost
- připouští, že člověk nemusí být schopen sám u sebe problematické stresové reakce posoudit
- uznává, že přílišné ztotožnění se s žalem a újmou obětí a rodin nebo pocit zahlcení jejich prožitky může signalizovat jeho potřebu podpory a poradenství
- rozumí rozdílům mezi profesionálními pomáhajícími vztahy a přátelstvím, což mu pomáhá udržet přiměřené role a hranice
- zkoumá vlastní předsudky a kulturní stereotypy
- rozpoznává situace, kdy vlastní zkušenost s traumatem nebo vlastní anamnéza nepříznivě ovlivňuje jeho výkonnost a efektivitu
- si je vědom své zranitelnosti a emočních reakcí a považuje podporu týmu a supervizora za důležitou.



## **ČESKÉ INTERNETOVÉ STRÁNKY**

**Bílý kruh bezpečí – Pomoc obětem trestných činů v ČR**  
[www.bkb.cz](http://www.bkb.cz)

**České sdružení obětí dopravních nehod**  
[www.csodn.cz](http://www.csodn.cz)

**Česko-moravská psychologická společnost**  
[www.cmpps.ecn.cz](http://www.cmpps.ecn.cz)

**Český červený kříž**  
[www.cck-cr.cz](http://www.cck-cr.cz)

**Hasičský záchranný sbor ČR**  
[www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz)

**Krizové služby pro dospělé a děti**  
Adresář krizových služeb na [www.remedium.cz](http://www.remedium.cz)

**Psychosociální intervenční tým ČR**  
[www.pit-cr.info](http://www.pit-cr.info)



Název: Psychosociální odpověď na kolektivní násilí a terorismus, Terénní průvodce

Autoři: Deborah J. DeWolfe, Ph.D., Master of Science in Public Health U. S. Department of Health and Human Services Substance Abuse and Mental Health Services Administration Center for Mental Health Services

Vydal: MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR  
Kloknerova 26, 148 01 Praha 4 a Psychologické pracoviště MV-GŘ  
HZS ČR ve spolupráci s Bohumilou Bašteckou

Tisk: Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o.,  
Bartůňkova 4, 149 01 Praha 4

Vydání: první

Rok vydání: 2010

Náklad: 2000





**Ministerstvo vnitra  
generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR**



**Psychosociální odpověď  
na kolektivní násilí  
a terorismus**

**Terénní průvodce**

U. S. Department of Health and Human Services  
Substance Abuse and Mental Health Services Administration  
Center for Mental Health Services  
2005

**ČESKÉ VYDÁNÍ**

Vydalo psychologické pracoviště MV – GŘ HZS ČR ve spolupráci  
s Bohumilou Bašteckou, 2010