PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC

PRAKTICKÝ PRŮVODCE PRO PRÁCI V TERÉNU PŘI MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

Diakonie
Českobratrské církve evangelické

OBSAH

CO JE PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC 3

CO JE NAŠÍM ÚKOLEM 3

JAK POZNÁME, ŽE JE ČLOVĚK V KRIZOVÉM STAVU? 4
- TĚLESNÉ PŘÍZNAKY 4
- DUŠEVNÍ PROJEVY 4
- ZMĚNY V CHOVÁNÍ 4

OBVYKLÉ FÁZE REAKCE NA MIMOŘÁDNOU UDÁLOST 5
- 1. POPLACHOVÁ FÁZE – BOUŘE HORMONŮ 5
- 2. FÁZE REZISTENCE - MAXIMÁLNÍ ADAPTACE 5
- 3. FÁZE VYČERPÁNÍ 5

CO LIDÉ OBVYKLE POTŘEBUJÍ? 5

JAK VÉST PODPŮRNÝ ROZHOVOR 6
- ZÁKLADNÍ PRINCIPY 6
- CO NEDĚLAT 6
- FÁZE ROZHOVORU 7
  - 1. MAPOVÁNÍ 7
  - 2. PROSTOR PRO EMOCE 7
  - 3. PODPORA A KOTVENÍ ZDROJŮ 8
  - 4. ZAKÁZKA 9
  - 5. PRÁCE NA ŘEŠENÍ 9
  - 6. KONKRÉTNÍ PLÁN A KROKY PRO DANOU CHVÍLI 9

CO KDYŽ JDE O ŽIVOT? 10

JAK SE MOHOU CHOVAT LIDÉ, KTEŘÍ JSOU TRAUMATIZOVANÍ 11
- OBVIŇUJÍ OKOLÍ 11
- JSOU „MIMO REALITU“ 11
- POPÍRAJÍ, CO SE STALO 11
- UNIKAJÍ DO FANTAZIE 11
- JSOU PASIVNĚ AGRESIVNÍ 12
- UTÍKAJÍ DO NEMOCI 12
- MLUVÍ O SITUACI ODOSOBNĚNĚ 12
- MAJÍ POTŘEBU SI VŠE RACIONÁLNĚ VYSVĚTLIT 12
- MAJÍ NEPŘILÉHAVÉ NEBO VELMI SILNÉ EMOČNÍ REAKCE 12
- JEJICH CHOVÁNÍ NEODPOVÍDÁ TOMU, CO PROŽÍVAJÍ 13
- POUŽÍVAJÍ HUMOR 13
- MAJÍ VELKOU POTŘEBU POMÁHAT 13
- CHOVAJÍ SE INFANTILNĚ 13

PŘIROZENÉ VYROVNÁVACÍ MECHANISMY 14

KOMUNIKACE S DĚTMI 14
- CO MOHOU PEČOVATELÉ DĚLAT, ABY POMOHLI DĚTEM 15
  - KOJENCI 15
  - MALÉ DĚTI 15
  - VĚTŠÍ DĚTI A DOSPÍVAJÍCÍ 15

NEŽ SE ROZHODNETE POMÁHAT 16
- NEŽ VSTOUPÍTE NA MÍSTO UDÁLOSTI, ZJISTĚTE NÁSLEDUJÍCÍ 16
- V KONTAKTU S LIDMI NA MÍSTĚ 17
- CO MÍT VŽDY S SEBOU 17

OBECNÁ DOPORUČENÍ 18

JAK SE MŮŽEME POSTARAT O SEBE 19

SPECIFIKA UKRAJINSKE MENTALITY, KULTURY A SOCIÁLNÍHO KONTEXTU UPRCHLÍKŮ Z UKRAJINY 20
- KULTURNÍ SPECIFIKA A KONTEXT ŽIVOTA NA UKRAJINĚ 21
  - PŘÍSTUP K AUTORITÁM 21
  - DYNAMIČNOST ŽIVOTA 21
  - ZA CO PLATIT, ZA CO NE A KDY JE DÁREK JENOM DÁREK 21
  - VZDĚLÁVÁNÍ DĚTÍ A INKLUZE VE ŠKOLÁCH 22
  - KOMPLIKOVANÉ EMOCE UPRCHLÍKŮ 22

ODKAZY A DALŠÍ ZDROJE 23

CO JE PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOC

Psychosociální pomoc je proces usnadňování a posilování odolnosti jednotlivců, rodin a komunit, aby se mohli zotavit z kritických nepříznivých událostí a přizpůsobit se jim. Psychosociální pomoc podporuje obnovu sociální soudržnosti a infrastruktury.

CO JE NAŠÍM ÚKOLEM

- Naslouchat lidem, vytvořit bezpečný prostor pro sdílení a dokázat pracovat s tichem.
- Vytvořit prostor pro ventilaci emocí.
- Posoudit akutnost situace a potřebu další odborné pomoci (zdravotnické, psychologické i materiální).
- Pomoci, aby lidé dokázali využít své přirozené zdroje a sociální síť.
- Podpořit přirozené způsoby zvládání situace a dodat lidem důvěru, že jsou situaci schopni zvládnout.
- Poskytnout informace a kontakty na dostupné služby.
- Předcházet další retraumatizaci a ohrožení, a to po psychické i fyzické stránce (WHO, 2019).

JAK POZNÁME, ŽE JE ČLOVĚK V KRIZOVÉM STAVU?

TĚLESNÉ PŘÍZNAKY

- napětí, třes
- bolest hlavy, zad, svalů, totální únava (únavový syndrom)
- porucha stability, potíže s dýcháním, zrychlený tep, zvýšený tlak, zblednutí
- průjmy, zácpy, nechutenství, hlad (vegetativní potíže)
- odkrvení periferií, pocity chladu, horka
- zhoršení probíhající nemoci, zhoršení vidění, poruchy spánku

DUŠEVNÍ PROJEVY

- strach, úzkost, panika
- zoufalství, zklamání
- lítost, pocity viny, studu
- smutek, opuštěnost
- hněv, vztek
- bezmoc, beznaděj, bezradnost
- pocity neadekvátnosti, nereálnosti
- emoční chaos

ZMĚNY V CHOVÁNÍ

- změny v komunikaci a v kontaktech s druhými
- zhoršení či rozvoj závislostí
- nerozhodnost, snížení výkonu
- infantilní, regresní chování
- změny v příjmu potravy

OBVYKLÉ FÁZE REAKCE NA MIMOŘÁDNOU UDÁLOST

1. POPLACHOVÁ FÁZE – BOUŘE HORMONŮ

V těle dochází ke stavu pohotovosti, organismus se připravuje „na boj nebo útěk“. Někdo může naopak „zamrznout“. Vyplavuje se adrenalin a další stresové hormony. V této fázi můžeme vidět lidi velmi rozrušené, pobíhající i strnulé, plačící i křičící. Jednání je obvykle impulzivní až instinktivní v souvislosti s počátečním šokem.

2. FÁZE REZISTENCE – MAXIMÁLNÍ ADAPTACE

Jde o fázi, kdy pominul prvotní šok a lidé jsou většinou v tzv. řešícím módu. Zvládají praktické věci, které v danou chvíli potřebují zajistit, a nemají prostor na truchlení apod.

3. FÁZE VYČERPÁNÍ

Nastává obvykle ve chvíli, kdy již akutní nebezpečí bylo zažehnáno, objevil se prostor na odpočinek a s tím i lidem naplno dochází, co se vlastně stalo. Mají prostor tak kapacitu dostat se ke svým emocím (Vodáčková, 2002).

CO LIDÉ OBVYKLE POTŘEBUJÍ?

- Zajistit základní potřeby, jako jsou přístřeší, jídlo, voda, hygiena nebo zdravotní služby pro zraněné či pro lidi s chronickými zdravotními potížemi.
- Obdržet srozumitelné a pravdivé informace o události, blízkých osobách a dostupných službách.
- Mít možnost a schopnost kontaktovat blízké osoby, přátele a další sociální oporu.
- Získat přístup k podpoře odpovídající vlastní kultuře či náboženství.
- Mít možnost druhým poradit a zapojovat se do důležitých rozhodnutí (WHO, 2019).

JAK VÉST PODPŮRNÝ ROZHOVOR

ZÁKLADNÍ PRINCIPY

- Navážeme dobrý kontakt.
- Respektujeme všechny emoce.
- Ukotvíme to, co funguje (opakujeme, parafrázujeme).
- Pomáháme se shrnutím a s orientací v situaci (rekapitulujeme).
- Pracujeme s neverbalitou – postojem, posezením, vzdáleností.
- Více nasloucháme, než mluvíme.

CO NEDĚLAT

- Neobviňujeme, nekritizujeme, nehodnotíme, nemoralizujeme, nezesměšňujeme, nepoučujeme.
- Nevymýšlíme řešení situace, nedáváme nevyžádané dobré rady, nepřikazujeme, neanalyzujeme.
- Nebagatelizujeme situaci ani emoce.
- Nezobecňujeme – máme respekt k tomu, že situace i její prožívání jsou pro každého jedinečné.
- Nestrháváme pozornost na sebe, nevyprávíme své vlastní příběhy.
- Nevnucujeme se, nejde nám o to se předvést.
- Neděsíme, nestrašíme, neprovokujeme.
- Nevyslýcháme – neklademe příliš mnoho otázek.

FÁZE ROZHOVORU

1. MAPOVÁNÍ

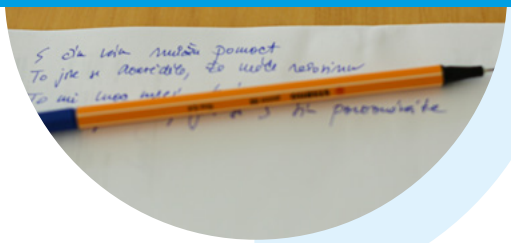
- Klademe otevřené otázky.
- Zjišťujeme, jestli člověk není v akutním ohrožení.
- Mapujeme, zda jsou naplněny základní potřeby – spánek, jídlo apod.
- Vysvětlujeme, z jakého důvodu se ptáme.
- Místo otázek můžeme použít rekapitulaci, aby doptávání nepůsobilo jako výslech.
- Pomáháme tím tak druhému, aby se v situaci lépe zorientoval a jejím probráním ji lépe integroval.

2. PROSTOR PRO EMOCE

- Všechny emoce jsou v pořádku a pochopitelné – nerozporujeme je.
- Pomáháme emoce vyjádřit a pojmenovat, neodvádíme hovor jinam.
- Nemusíme být přehnaně aktivní, často stačí s klientem s nepříjemnými emocemi být a dát prostor pro jejich ventilaci.
- Případně stačí zopakovat slova, která člověk říká, nebo se k němu připojit neverbálně.
- Vyjádříme zájem o to, jaké emoce člověk v danou chvíli prožívá (svěřit se někomu bývá náročné, můžeme být první, s kým o tom člověk mluví). „Jak vám je, jak se cítíte?“
- Průběžně se doptáváme na emoce. „A jak vám je teď, když o tom tak mluvíme?“
- Poskytujeme prostor, nasloucháme, zvládáme ticho (reflexe ticha, neverbality).
- Pomáháme dostat se do kontaktu s vlastním tělem – ptáme se, jak se člověk cítí po těle.
- Ujistíme se, že například pláč a třes je normální a že je to přirozená reakce na danou situaci.
- Může být úlevné dostat napětí ven.
- Pracujeme s pocity viny a snažíme se je normalizovat. „Je pochopitelné, že vás tyhle myšlenky napadají. Z toho, co povídáte, mi přijde, že jste udělal v danou chvíli maximum…“
- **POZOR NA VLASTNÍ EMOCE** – zajistíme si prostor pro jejich ventilaci.

ÚZKOST A PANIKA

- Pokud je člověk natolik rozrušený, že není schopný vnímat a pobíhá, je prvním krokem ho usadit na bezpečné místo, případně alespoň zpomalit.
- Pro zastavení můžeme použít i fyzický kontakt – nejbezpečnější místa, kterých se můžeme dotýkat, jsou na ramenech a na kolenech, to jsou dva body, jež můžeme použít k uzemnění.
- Důležité pro zklidnění je dýchání – s klientem dýcháme společně a soustředíme se na dlouhý výdech (hluboký nádech by naopak mohl vést k hyperventilaci).
- V případě paniky nám také pomáhá s klientem střídavě zatínat a uvolňovat svaly.
- Kotvíme v realitě – sdělujeme, kde se právě nacházíme, jaký je den a kolik je hodin.
- Důležite je uvědomění, že situace odezní, nebude trvat věčně (i pokud v danou chvíli nevíme, za jak dlouho).



3. PODPORA A KOTVENÍ ZDROJŮ

- Kotvíme („vypíchneme“), co vnímáme jako užitečné a důležité z toho, co člověk už zvládl a udělal.
  „Dokázala jste si říct o pomoc, to někdy může být těžké…“
- Můžeme druhého autenticky ocenit (pozor, aby to neznělo banálně nebo jako hodnocení).
  „Přijde mi, že to asi chtělo hodně odvahy o tomhle mluvit…“
- „Zasloužíte si v takové situaci podporu.“
- Normalizujeme prožívání.
  „Nejste jediný, kdo něco takového zažívá. Ve vaší situaci je to přirozené.“
- To, co člověk říká, můžeme pomoci přeformulovat a vybrat z toho to pozitivní.

4. ZAKÁZKA

- Domlouváme, co by ten druhý od nás potřeboval a zároveň s čím reálně můžeme pomoci.
- Před prací se zakázkou je vhodná rekapitulace.
- „Co byste teď potřeboval/a? Co myslíte, že pro vás můžu teď udělat?“
- I když se někdy zakázka může zdát jasná, až zřejmá, stojí za to ji verbalizovat, pomůže to utřídit myšlenky a ověřit, že jsme ve shodě.

5. PRÁCE NA ŘEŠENÍ

- „Co jste již vyzkoušel? Co vás ještě napadá?“
- „Kdo z okolí by vám mohl být oporou?“
- Především u dětí mapujeme podpůrnou sociální síť dospělých (rodina, škola).
- Práce na řešení probíhá ve spolupráci s klientem, nevymýšlíme „za něj“.
- Když vyčerpáme možnosti, můžeme řešení navrhovat, vždy si ale ověřujeme, co si o tom daný člověk myslí a jestli je pro něj prakticky proveditelné.

6. KONKRÉTNÍ PLÁN A KROKY PRO DANOU CHVÍLI

- Necháme druhého shrnout, co nyní bude dělat.
- Ověřujeme si, jak byla naplněna zakázka a jak se člověk nyní cítí.
- Nabízíme opakovaný kontakt v případě potřeby, zdůrazňujeme, že by člověk se svým trápením neměl zůstávat sám.
- Odkazujeme na návaznou pomoc – pomáháme případně s dalšími kontakty.

CO KDYŽ JDE O ŽIVOT?

- Navážeme kontakt (představíme se jménem).
- Je velmi důležité, abychom vystupovali klidně, rozhodně a jistě.
- Vysvětlíme jasně a stručně, co se děje a proč a kam je nyní nutné jít.
- Ujistíme klienta, že tam jsme s ním a půjdeme s ním.
- Vedeme klienta do bezpečí.
- V nutném případě kontaktujeme další odborné složky (například zdravotnickou pomoc).
- Pokud je člověk zraněný, zjišťujeme, jak moc vážně, a případně poskytujeme lékařskou první pomoc a voláme zdravotníky.

JAK SE MOHOU CHOVAT LIDÉ, KTEŘÍ JSOU TRAUMATIZOVANÍ?

Jako odpověď se nabízí slovo „jakkoliv“. V reakci na mimořádnou situaci je jakékoliv chování možné považovat za „normální reakci na nenormální situaci“. Tyto reakce opravdu často mohou působit zvláštně a nepřirozeně. Je třeba si ale uvědomit, že právě to je způsob, jakým se momentálně daný člověk se situací vyrovnává. Základními třemi druhy reakcí jsou agrese (útok), únik nebo zamrznutí. Tyto se pak objevují v různých variantách a z velké části jde o nevědomé chování (mechanizmy).

OBVIŇUJÍ OKOLÍ

- Člověk nás může obviňovat z toho, že za jeho chování můžeme my (přestože to tak není) – označení „viníka“ přináší úlevu a možnost si vybít frustraci a vztek z nastalé situace.
- Je důležité si takové chování nebrat osobně.

JSOU „MIMO REALITU “

- Je poměrně běžné, že lidé, kteří zažijí mimořádnou událost, nejsou plně v realitě, protože je pro ně příliš ohrožující.
- Mohou mít tendenci si danou realitu upravit do podoby, která je pro ně více přijatelná.
- Naším úkolem je pak takového člověka v realitě kotvit (třeba prostřednictvím popisu toho, kde se nachází, co je za den, ale i fyzického kontaktu, například se zemí, či v případech, kdy je to bezpečné a vhodné, tak i dotykem).

POPÍRAJÍ, CO SE STALO

- Mimořádnou událost mají lidé často tendenci popírat, protože její přijetí je pro ně příliš ohrožující – „to se nikdy nestalo“.
- Naším úkolem je mimo jiné sdělovat pravdivé a ověřené informace a spolu s podporou pak pomáhat klientovi událost přijmout.

UNIKAJÍ DO FANTAZIE

- Tento krok může být způsobem, jimž si člověk ulevuje od reality mimořádné události.
- Pro nás je pak důležité toto respektovat a zároveň dbát na to, aby klient neztratil kontakt s realitou (viz výše).

JSOU PASIVNĚ AGRESIVNÍ

- Lidé zasaženi mimořádnou událostí mohou být plni vzteku, zoufalství a dalších emocí, které nemusejí mít prostor projevit a dostat ze sebe.
- Může se tedy stát, že na nás budou slovně pasivně agresivní a například takovým způsobem naši pomoc odmítat.

UTÍKAJÍ DO NEMOCI

- Někteří mohou utíkat do nemoci a stěžovat si na bolesti a potíže, u nichž se nepotvrdí jejich fyzická příčina.
- Na nás je spíše vyslyšet toto jako volání o péči a pozornost než se snažit rozporovat a vysvětlovat, že to přece není možné.

MLUVÍ O SITUACI ODOSOBNĚNĚ

- Někdy nás může překvapit, jak odosobněně zasažení lidé o události hovoří, jako by se jich netýkala a podrobovali ji spíše vědeckému zkoumání.
- I toto je normální reakce a je důležité si uvědomit, že to neznamená, že je daný člověk „v pohodě“.
- Pro nás je to spíše signál k tomu, že se mu můžeme pokusit nabídnout bezpečný prostor, kde by se mohl dostat i ke svým emocím.

MAJÍ POTŘEBU SI VŠE RACIONÁLNĚ VYSVĚTLIT

- Při mimořádné události, jež člověka zasáhla a kterou nemohl ovlivnit, je přirozenou reakcí potřeba dát celému dění smysl.
- Lidé, kteří takto na událost reagují, mohou opět působit se vším srovnaně, neznamená to ovšem, že nepotřebují pozornost a péči stejně jako prostor pro zpracování svých emocí, k nimž možná nemají zatím přístup.

MAJÍ NEPŘILÉHAVÉ NEBO VELMI SILNÉ EMOČNÍ REAKCE

- Často na podněty, u kterých bychom to za normálních okolností nečekali.
- Mohou mít souvislost s tím, čím si daná osoba prošla (například pokud zažila bombardování, může něco připomínat zvuk sirén, nebo může takový člověk i velmi silně reagovat na jakýkoliv hlasitější zvuk).
- Někomu může nahánět strach určitý zvuk, předmět, vůně apod.
- Někdy naopak mohou být lidé apatičtí a zdát se „bez emocí“ i ve chvílích, kdy bychom silné emoce očekávali.
- I zde je nutné si uvědomit, že jde o „normální“ reakci na traumatickou událost, a pomoci toto pochopit i danému člověku.

- Lidé sami v takových chvílích svým reakcím nemusí rozumět, naším úkolem není s nimi dané reakce rozklíčovat, ale spíše je ujistit o tom, že jde pravděpodobně opravdu o normální reakci na prožitou traumatickou událost a odkázat je na odbornou pomoc.
- O to více je důležité, aby naše chování bylo předvídatelné, abychom případně vysvětlovali a popisovali, co děláme, nečinili rychlé pohyby, změny apod.

JEJICH CHOVÁNÍ NEODPOVÍDÁ TOMU, CO PROŽÍVAJÍ

- Někdy se lidé mohou chovat jinak, než se „tváří“ (mohou říkat, že jsou v pohodě, a přitom vidíme, že mají na krajíčku).
- I to je pro nás signál umožnit jim dostat se blíže ke svým emocím a poskytnout jim je vyjádřit.

POUŽÍVAJÍ HUMOR

- I to může být někdy překvapivá, ale sebezáchovná reakce na prožitý stres a my bychom se tím neměli nechat překvapit.

MAJÍ VELKOU POTŘEBU POMÁHAT

- I zasažení lidé mohou mít velkou potřebu pomáhat ostatním.
- Je to v pořádku a může to člověku velmi dobře dodávat pocit „kontroly“ nad danou situací a zmírňovat bezmoc.
- Musí být ovšem důležité kontrolovat, aby mysleli také na své základní potřeby (jídlo, pití, spánek apod.) a nedošlo tak k vyčerpání.

CHOVAJÍ SE INFANTILNĚ

- Dospělí se často mohou chovat infantilně, projevovat dětské potřeby či chování.

Je třeba si uvědomit, že pro traumatizované lidi může být velmi těžké navázat k někomu důvěru, otevřít se a přijmout pomoc. Traumatizovaný člověk často ztratil něco, co bylo velmi důležitou součástí jeho identity a bude pro něj velmi důležité cokoliv, co mu může navracet pocit důstojnosti a užitečnosti.

Dlouhodobý stres a nejistota jsou pak velmi sžírající. O to víc musíme myslet na to, abychom dodrželi to, co slíbíme, a bylo na nás spolehnutí. Musíme hledat cokoliv, co může situaci zpřehlednit a vnést do dní po události řád.

PŘIROZENÉ VYROVNÁVACÍ MECHANISMY

- kontakt s emocemi, schopnost je pustit ven
- schopnost sdílet
- dobrý kontakt s tělem
- kontakt s vlastními potřebami
- vědomí vlastních hranic
- orientace v situaci s využitím dostupných prostředků a informací
- schopnost využít vlastní starší zkušenosti
- schopnost využít existence a zkušenosti blízkých lidí
- schopnost využít potenciálu přirozené komunity
- schopnost využít vzorců kolektivního chování
- inspirace literárními příběhy, sny
- otevřenost neobvyklým tvořivým řešením, zapojení fantazie
- víra, naděje, hledání smyslu události

KOMUNIKACE S DĚTMI

- Je třeba je brát vážně.
- Přizpůsobíme jazyk, nemluvíme formálně.
- Připomeneme dětské jistoty – například hračku.
- Spíš než na pocity se ptáme na dění.
- Hledáme spojence, jestli o tom někdo ví.
- Využíváme hravosti a tvořivosti.
- Zaměříme se na řešení – například i nácvik formulací.

CO MOHOU PEČOVATELÉ DĚLAT, ABY POMOHLI DĚTEM

KOJENCI

- Udržujeme je v teple a bezpečí.
- Udržujeme je mimo dosah hlasitých zvuků a chaosu.
- Objímáme je a mazlíme se s nimi.
- Pokud je to možné, dodržujeme jejich pravidelný režim krmení a spánku.
- Mluvíme klidně a tlumeně.

MALÉ DĚTI

- Věnujeme jim zvýšenou pozornost i čas.
- Často jim připomínáme, že jsou v bezpečí.
- Vysvětlujeme jim, že nenesou vinu za to, co se stalo.
- Neoddělujeme malé děti od jejich pečovatelů, sourozenců a blízkých.
- Co nejvíce dodržujeme obvyklý denní režim a naplánovaný program.
- Na otázky, co se stalo, odpovídáme jednoduše a bez podrobností nahánějících strach.
- Dovolíme jim se přitulit, když se bojí nebo to potřebují.
- Mějme trpělivost s dětmi, které se začnou chovat, jako by byly menší, například když si cumlají palec nebo se pomočují.
- Pokud je to možné, najdeme příležitost ke hrám a k uvolnění.

VĚTŠÍ DĚTI A DOSPÍVAJÍCÍ

- Věnujeme jim čas a pozornost.
- Pomáháme jim dodržovat obvyklý denní režim.
- Věcně je informujeme o tom, co se stalo, a objasníme jim, co se děje teď.
- Dovolíme jim smutek a neočekáváme, že musí všechno vydržet.
- Nasloucháme jejich myšlenkám a obavám, ale nehodnotíme je.
- Nastavíme jasná pravidla a očekávání.
- Ptáme se na nebezpečí, kterým čelí, podpoříme je a probereme s nimi, jak se co nejlépe vyhnout újmě.
- Povzbudíme je, aby pomáhali, a dáme jim k pomáhání příležitost (WHO, 2019).

NEŽ SE ROZHODNEME POMÁHAT

- Ujasníme si svou motivaci – pomáhání je přínosné nejen pro příjemce pomoci, ale i pro toho, kdo pomoc poskytuje, a je to tak v pořádku.
- Nastudujeme si řízení mimořádných událostí a role a zodpovědnosti jednotlivých typů pomáhajících.
- Vezměme v potaz vlastní zdraví a osobní a rodinnou situaci a rozhodněme se upřímně, jestli jsme připraveni pomáhat právě teď při této konkrétní mimořádné události (WHO, 2019).

NEŽ VSTOUPÍME NA MÍSTO UDÁLOSTI, ZJISTÍME NÁSLEDUJÍCÍ

- Co se stalo?
- Kdy a kde se to stalo?
- Kolik je asi přímo zasažených osob a o koho jde?
- Kdo zajišťuje základní potřeby, jako jsou neodkladná lékařská péče, jídlo, voda, přístřeší nebo vyhledávání členů rodiny?
- Kde a jak mohou lidé k těmto službám získat přístup?
- Kdo další pomáhá? Jsou do pomoci zapojeni místní?
- Jaká je bezpečnostní situace a jak se postaráme o své vlastní bezpečí? Jak funguje infrastruktura (WHO, 2019)?

CO?
KDY?
KDE?

V KONTAKTU S LIDMI NA MÍSTĚ

- Aktivně vyhledáváme ohrožené lidi – zaměřujeme se především na ty, kteří reagují strnutím.
- Ujistíme lidi o možnosti opakované podpory ve chvíli, kdy ji budou potřebovat či ji budou schopni přijmout.
- Aktivně nabízíme možnost si o pomoc říci.
- V případě potřeby se snažíme ohrožené dopravit do bezpečí.
- Aktivně reagujeme na destruktivní a autodestruktivní projevy.
- Představujeme se svým jménem a názvem organizace.
- Ptáme se, zda můžeme pomoci.
- Pokud je to možné, vyhledáme pro rozhovor bezpečné a klidné místo.
- Snažíme se osoby chránit před publicitou.
- Jestliže je někdo výrazně rozrušený, snažíme se zajistit, aby nezůstával sám (WHO, 2019).

CO MÍT VŽDY S SEBOU

- odpovídající teplé oblečení i pro nepřízeň počasí
- jídlo a pití
- kontakty na regionální instituce
- seznam kontaktů na kolegy včetně specifikace toho, co mají na starosti
- připojení k internetu (data)
- základní lékárničku pro sebe i ostatní
- něco pro značení poznámek

OBECNÁ DOPORUČENÍ

- Buďme autentičtí.
- Odhoďme „bílý plášť“.
- Respektujme právo lidí činit vlastní rozhodnutí.
- Uvědomujme si svoje předsudky a pracujeme s nimi.
- Respektujme soukromí a zachovávejme mlčenlivost o osobních sděleních.
- Uvědomme si, že ve své roli máme moc a nezneužívejme ji – pečlivě volme svá slova a veďme vztah v profesionální rovině (nejme kamarádi a udržet tyto hranice je na naší zodpovědnosti).
- Předávejme pouze pravdivé a ověřené informace a nabízejme jen to, co opravdu můžeme dodržet.
- Respektujme, že někdo v danou chvíli o naši pomoc nestojí nebo že s námi nechce mluvit, a ujistěme ho, že naše nabídka platí i do budoucna.
- Respektujme, že danou situaci každý může prožívat jinak a je to jen jedna z přirozených reakcí na extrémní situaci.
- Dopřejme každému, s kým mluvíme, dostatek prostoru, a než rozhovor začneme, ujistěme se, že na něj máme dostatek času, stejně tak se snažme zajistit si bezpečné a pokud možno nerušené prostředí.
- Uvědomme si, že fyzický kontakt má velkou moc – vždy se ujistěme, jestli je danému člověku příjemný a zda je bezpečný i pro nás.
- Podporujme vše, co u druhého zvyšuje pocit vlastní identity.
- S větším odstupem události umožňujme lidem porozumět tomu, co se s nimi děje a jak to může s proběhlou událostí souviset.
- Respektujme, že jakkoliv je situace náročná, zodpovědnost za její řešení má vždy konkrétní člověk, my mu můžeme nabídnout maximální podporu, jak nám to daná situace umožňuje – a tím děláme dost.

RESPKEKTUJME A PODPORUJME.

JAK SE MŮŽEME POSTARAT O SEBE

- Nezapomínejme na základní potřeby – pravidelný spánek, jídlo a odpočinek – i v průběhu dne.
- Alkohol, nikotin, kofein či léky nepatří mezi zdravé vyrovnávací mechanizmy.
- Zůstávejme v kontaktu s kamarády a rodinou.
- Ujasněme si svou motivaci i to, že nejsme zodpovědní za to, jak se lidé, kterým pomáháme, rozhodnou, nebo jak celá situace dopadne – soustřeďme se na to, abychom dobře dělali svou práci.
- Po akci si nechme čas a prostor na reflexi.
- Ujistěme se, že máme prostor, kde můžeme své zkušenosti sdílet, a podporu kolegů.
- Najděme si způsob, jak se za svou práci ocenit, a nečekejme vděk a ocenění od těch, jimž pomáháme, nemusí toho být schopni.

POUŽITÁ LITERATURA:
VODÁČKOVÁ, D. a kol.: Krizová intervence. Praha, Portál, 2002.
WHO: Psychická první pomoc: Průvodce pro terénní pracovníky, UK, ETF, 2019.
Kolektiv autorů: Jak na psychosociální podporu v době COVIDu a po něm, ČČK, Praha 2020.

SPECIFIKA UKRAJINSKE MENTALITY, KULTURY A SOCIÁLNÍHO KONTEXTU UPRCHLÍKŮ Z UKRAJINY

S příchodem značného počtu uprchlíků do České republiky v roce 2022 vznikl nečekaný tlak na poskytovatele sociálních a jiných služeb.

Ti se začali věnovat skupině přicházející s traumaty a problémy, spojenými s nucenou migraci. Není proto překvapivé, že přes mnoho podobností mezi českou a ukrajinskou kulturou vznikají, obzvláště v kontextu stresových situací, některá nedorozumění mezi pomáhajícími a jejich ukrajinskými klienty.

Jistá specifika jsou dána nejen kulturními odlišnostmi, ale i způsoby, jak fungují například zdravotní nebo vzdělávací systémy na Ukrajině a v Česku.

Následující poznatky o specifikách ukrajinských lidi nejsou ani vyčerpávající, ani nejsou míněny jako definice charakteru každého Ukrajince. Snažíme se tady uvést některé situace, které mohou být v českém kontextu interpretovany jako neochota, nezdvořilost nebo konfliktní chování.

KULTURNÍ ODLIŠNOSTI

KULTURNÍ SPECIFIKA A KONTEXT ŽIVOTA NA UKRAJINĚ

PŘÍSTUP K AUTORITÁM

Jako v mnoha postsovětských zemích, tak i vztah Ukrajinců k autoritám je komplikovaný, a ne vždy jednoznačný. Na jedné straně je mnoho lidí, například v zaměstnání, kteří jsou zvyklí na silně hierarchický přístup vedení. Často přijímají instrukce nebo požadavky autorit bez problémů a jsou zvyklí fungovat samostatně při řešení problémů. Zároveň je ale u mnohých stále přítomna jistá nedůvěra k úřadům či autoritám. Tato nejistota se může projevovat tím, že si nejsou jisti, zda se jejich zájmy skutečně zohledňují. Obzvlášť v kontextu stresu, který zažívají všichni uprchlíci, může tato skutečnost způsobovat větší nedůvěru, úzkost nebo nervozitu a s tím spojené reakce.

DYNAMIČNOST ŽIVOTA

Pro mnoho Ukrajinců se zdá život v Česku pomalejší, než jsou zvyklí. Na Ukrajině jsou mnozí zvyklí pracovat v sobotu a nebrat si moc dovolené. Takové chování může být vnímáno v Čechách jako dravé. Pro některé uprchlíky mít „ostřejší lokte“ je součást společenského řádu. Mají vysoké nároky na sebe a na své blízké. S touto rychlostí života se dá také spojit očekávání některých uprchlíků, například od zdravotního systému. Lidé, zvlášť z velkých měst, nejsou zvyklí čekat déle než několik dnů na zápis k lékařům, včetně specialistů. Interkulturní pracovníci v Česku se často setkávají s nepochopením od ukrajinských uprchlíků, když jim sdělí, že musejí čekat několik týdnu na návštěvu u neurologa nebo několik měsíců na zubaře. Mají někdy pocit, že jsou diskriminovaní, protože jsou zvyklí na větší dostupnost lékařů.

ZA CO PLATIT, ZA CO NE A KDY JE DÁREK JENOM DÁREK

Ve zdravotnictví, ale i v jiných službách, se uprchlíci občas setkávají s nepochopením s ohledem na placení. Jsou více zvyklí, že za zvláštní platbu, například přímo lékaři, se dá získat lepší nebo rychlejší přístup k dané službě. Na Ukrajině nejde o úplatek, ale o předem domluvené sazby. Jsou proto často překvapeni, že takový přístup v Česku většinou nefunguje a že navíc jejich otázky na takové služby jsou někdy chápány jako nekalé. K sociálním službám zdarma mohou někteří lidé z Ukrajiny přistupovat s určitou skepsí a nedostatkem respektu, protože mohou mít pocit, že nejsou tak kvalitní jako služby placené. Ale to není příklad válečných uprchlíků. U Ukrajinců, podobně jako u dalších postsovětských národů, stále platí zvyk, že rádi obdarovávají ty, kteří jim pomohli – lékaře, pracovníky na úřadech, sociální pracovníky. V Česku toto není až tak běžným zvykem, a proto takové dárky jsou často vnímány jako nevhodné. Je důležité pochopit, že čokoláda nebo lahev vína jsou opravdu znak pozornosti a vděčnosti, a ne snaha někoho uplatit.

VZDĚLÁVÁNÍ DĚTÍ A INKLUZE VE ŠKOLÁCH

Mnoho ukrajinských rodičů je zvyklých na výrazně větší nároky na své dětí, než zažívají v českých školách. Děti mohou být napřed v matematice nebo v dalších předmětech, avšak mají očekávané deficity v češtině. Rodiče dětí se speciálními vzdělávacími potřebami jsou zvyklí na inkluzivní školy z Ukrajiny, které tam fungují již mnoho let. V Česku je to pro ně a jejich děti mnohem složitější, a tak jejich potomci chodí do speciálních škol nebo se do žádné školy nedostanou.

KOMPLIKOVANÉ EMOCE UPRCHLÍKŮ

Uprchlíci z Ukrajiny, stejně jako ostatní uprchlíci, přinášejí s sebou mnoho těžkých, někdy protichůdných a silných emocí, s nimiž mohou žít měsíce nebo roky po příjezdu. Mnoho z nich prožilo krušné časy ve válečných zónách. Museli odjet nečekaně a neplánovaně, často bez svých životních partnerů nebo rodičů. Stres spojený nejen se strachem o blízké na Ukrajině a zemi jako takovou, ale obavy související s existenciálními otázkami – zda budou moci uživit sebe a rodinu, zda neztratí ubytování nebo práci – zažívají i tady v Česku. Stres, strach a úzkosti většinu uprchlíků z Ukrajiny neopouštějí, i když u některých dochází ke zmírnění. Takový dlouhodobý stav může způsobovat více podráždění a vyžadování pomoci způsobem, jenž může být vnímán jako nepatřičný, nebo naopak vyvolávat odmítání nabízené pomoci.

Válečné uprchlictví je nucená migrace, většina uprchlíků neplánovala bydlet v jiné zemí nebo určitě ne bez přípravy. Proto se můžeme setkat s odmítavým chováním vůči například českému jazyku, jinakosti české kultury a života, zvláště v situaci, kdy dotyčný má pocit, že ztratil všechny životní jistoty, a neví, jak je získat zpět. Takový člověk potřebuje hlavně čas. Čas na smíření se s nečekanou situaci, s tím, že nemá kontrolu nad mnoha věcmi, nad nimiž dříve kontrolu měl. Potřebuje čas, aby mohl využít toho, co je mu nabízeno, aby znovu nastavil svůj život coby oporu pro něho i jeho blízké.

Mnoho uprchlíků stále doufá, že se bude moci vrátit na Ukrajinu, jakmile se situace stane bezpečnější. Tato skutečnost i fakt, že někteří tady pobývají bez velké části své rodiny, je nutí žít dvouživotem, i tady, i tam, a může částečně omezovat jejich schopnosti se integrovat do společnosti v České republice.

Jako další zdroj informaci doporučujeme:

https://mkc.cz/cz/o-nas/aktuality/jak-pomahat-uprchlikum-a-neprepalit-start-aneb--zkusenosti-dlouholete-dobrovolnice
https://mkc.cz/cz/e-knihovna/metodika-jak-pomahat-a-porozumet

Metodiky psychologické podpory uprchlíků, například:
https://cosiv.cz/cs/pomocvka/
https://cosiv.cz/cs/2022/05/02/brozury-uprchlici/

Specifika ukrajinské mentality. Připravila Masha Volynsky, organizace AMIGA

„Člověk v krizi stojí na hraně propasti. Neví, jak dál, a je krizí paralyzován. Má zúžené vnímání a často nevidí nic jiného než propast před sebou. Pomáhající se snaží společně s ním jít po hraně propasti a obejít ji, aby mohl dotyčný pokračovat po své cestě dál samostatně. Nejde tedy o to přenést ho na druhou stranu (za to neneseme zodpovědnost), ale vzít ho za ruku a pomoci mu nalézt cestu (pomoci mu prozkoumat jeho možnosti).“

Příručka „Jak na psychosociální podporu“ (ČČK, 2020)

„Krize jsou běžnou součástí života
a lidstvo je od nepaměti umí zvládat.
Pomoz druhým, aby si pomohli sami.“

Vydala Diakonie ČCE – Středisko humanitární a rozvojové spolupráce v roce 2023
Autorka: Mgr. et Mgr. Viola Hoznauerová
Grafická úprava: Eliška Wimmerová

Diakonie
Českobratrské církve evangelické

Epim
European Programme for Integration and Migration

Diakonie ČCE – Středisko humanitární a rozvojové spolupráce

Belgická 374/22
120 00 Praha 2
www.diakoniespolu.cz