

# Jak na psychosociální podporu

v době COVIDu i po něm



## Obsah

Úvod	3
Východiska	3
Krize	4
Psychosociální podpora	4
Typy a reakce volajících	6
Práce v terénu	7
Péče o sebe	8
Příprava a vybavení	9
Užitečné odkazy & kontakty	10
Závěr	11
Zdroje	11
Grafika	12

Materiál vznikl ve spolupráci Ústředního krizového týmu ČČK, Slovenského Červeného kříže, Hasičského záchranného sboru České republiky a Junáka - českého skauta.

**Autoři:** Karel Konečný (ÚKT ČČK), Jana Hadravová (ÚKT ČČK), Lucie Balarinová (ÚKT ČČK), Markéta Lorencová (ČČK Chrudim), Silvia Knapiková (SČK)

**Odborná revize:** Martina Čapková (GŘ HZS), **Textová úprava:** Pavel Šenkapoun (LOGOS),

**Grafická úprava:** Marek Mužík (Skautské středisko Uh. Brod)

Verze: 25/04/2020



## Úvod

Ahoj,

pravděpodobně jsi dobrovolníkem Červeného kříže a chystáš se číst následující text, **protože jsi se rozhodl pomáhat druhým**. A to včetně toho, že je vyslechněš a poskytneš jim psychickou podporu. Otevřel jsi dokument, který obsahuje jednoduché **rady a tipy, jak společně prožít a zvládnout krizi**. Dobrou zprávou nám může být to, že krize a neštěstí jsou běžnou součástí života na Zemi a lidstvo je umí od nepaměti zvládat. A co víc, tvá ochota nabídnout pomoc a být tady pro druhé představuje naprosto přirozenou a běžnou reakci v době neštěstí. Než se však “bezhlavě” pustit do pomáhání, tak je dobré seznámit se s **nezbytným minimem zásad pro poskytování takové podpory**, ať se sami nevystavíme nebezpečí a nestaneme se také příjemci pomoci. Základním předpokladem psychické podpory druhým je to, že já sám se cítím být „v pohodě”. A uvědomění si, že **zasazenými nejsou pacienti vyžadující psychoterapii, ale normální lidé v nouzi** s normální reakcí na nenormální situaci. Poskytováním psychosociální podpory totiž není myšleno předávání informací ve smyslu, kde například sehnat roušku, léky či telefon na lékařku. A nezaměňujme ji ani za běžné „pokecání s kamarádem”. Při takovém rozhovoru můžeš občas využít i prvky psychosociální podpory, ale samotná **psychosociální podpora má jasnou strukturu a vyžaduje trénink**. Přečti si následující řádky a pojdme poskytovat pomoc dobře a s úctou ke každému z nás.

## Východiska

Zformulujme si na úvod několik **základních stavebních kamenů**, na kterých celé pomáhání stojí. Podaří-li se nám mít je na paměti po celou dobu poskytování pomoci, tak jsme na uvědomělé cestě k podporování druhých a nestáváme se „páchači dobra”.

**Pojetí odolnosti (= lidé zvládají), nikoli pojetí zranitelnosti (= lidé jsou oběťmi).**

Zkus se zamyslet nad tím, jak se díváš na osoby, které zasáhlo neštěstí. Dávejme pozor, ať **nezklouzujeme do extrému** (člověk je oběť x člověk je mocný) a respektujeme, že prožívání krize je **vždy individuální**.

**„Nejsme na to (a v tom) sami”, „i my můžeme pomoci druhým”, „společně to zvládneme” a „na příště se připravíme”.**

Je pro tebe přirozené pomáhat? Výborně! Proces pomáhání **pomáhá nejen tomu, kdo pomoc přijímá, ale i tomu, kdo ji poskytuje**. A člověk si obvykle je schopen pomoci i sám, když ho ostatní podpoří. Každé neštěstí berme jako příležitost, která je pro nás zkušeností a možností se na příště lépe připravit.

**Naplnujeme vyjádřené sociální, psychické, duchovní a tělesné potřeby s respektem k hodnotám zasazených lidí, rodin, obcí a organizací.**

Chceš být superhrdinou a pomáhat všude a všem? Pak se tvé úsilí nejspíš mine účinkem. Tvoje pomoc totiž bude k ničemu, když nebude **v souladu s tím, co lidé opravdu potřebují** (nýbrž tím, co jsi jim vnutil, aby potřebovali) a nebude respektovat jejich hodnoty.

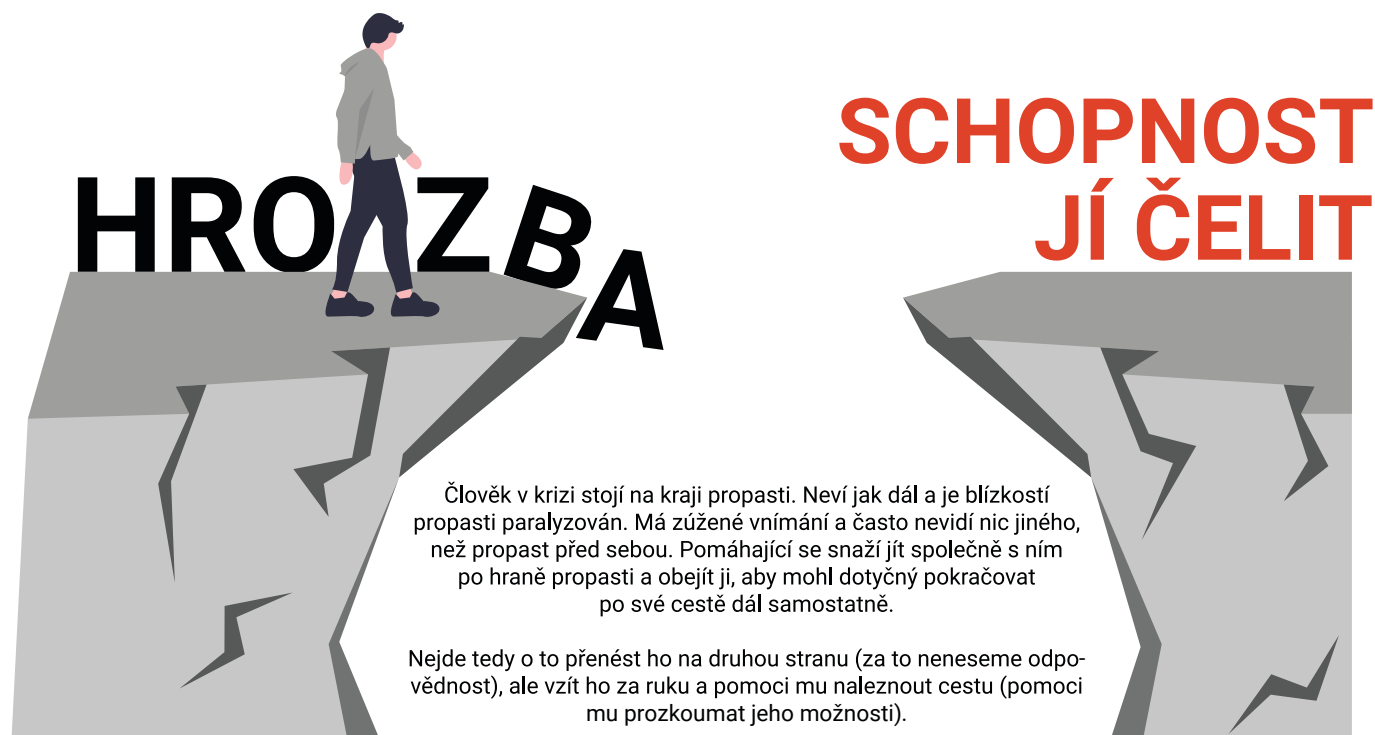


**Aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládnání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji.**

Kdo a co se ti vybaví, když ti není dobře? Může to být tvá rodina, kamarádi, oblíbené místo, hudba a spousta dalších vlastních nástrojů, které máš k tomu, abys fungoval v krizi. Pomáhejme hledat našim „zraněným“ jejich vlastní zdroje sociální opory – pojmenujme je, propojme je a podpořme je.

## Krize

Mysleme na to, že krize může mít mnoho podob, a to co neohrozí nás, může být pro druhé spouštěčem ztráty bezpečí a osobní integrity. Respektujme, že **krize je subjektivní** a že všechny reakce na ni jsou **přirozené a pochopitelné**.



Chceme-li smysluplně pomáhat, tak **není naším úkolem přijmout odpovědnost za druhé** a stavět za ně mosty přes propast. Vezměme zraněné za ruku, pomozme jim pochopit danou situaci (prozkoumat propast) a pojďme je **doprovodit při hledání jejich vlastní cesty**, jak překážku zdat.

## Psychosociální podpora

Jednu z možností, jak pomoci zvládnout druhému krizi, představuje **poskytnutí tzv. psychosociální podpory**. Psychosociální podpora je přístup založený na **podpoře druhého a udržení jeho duševního zdraví a pohody v dobrém stavu**. Zahrnuje provázení obtížnou situací a bezpečné sdílení emocí. Je to stejné jako v první pomoci, kdy člověk ošetřuje zranění.

První psychosociální podpora je vlastně **první pomoc pro duši**. Naší přítomností, nasloucháním, sdílením a podporou můžeme člověku pomoci překonat složité situace a podpořit ho v jeho dalších krocích.

V našich podmínkách se pro poskytnutí PSP osvědčil **model B.A.S.I.S.** převzatý od Rakouského červeného kříže. Jednotlivé písmena v sobě shrnují podstatu celé psychosociální podpory.

**B**uduj důvěru  
**A**nalyzuj stav a potřeby  
**S**eřaď a srovnej  
**I**nformuj a intervenuj  
**S**poj (s blízkými) / předej (odborníkům)

Podstatou modelu **B.A.S.I.S.** je navázat s člověkem v krizi první kontakt, vybudovat si u něj důvěru, zjistit jeho aktuální psychický i fyzický stav a jeho potřeby, rozpoznat míru jeho schopnosti rozhodovat se a srovnat jeho pocity a emoce.

Následně poskytovatel psychosociální podpory pomůže člověku v krizi **vytvořit krátkodobý plán, jak postupovat při řešení obtížné situace**, a předá mu **kontakty na odborníky**.

Na krizi každý reaguje jinak. Někdo pláče, někdo se hněvá nebo naopak mlčí. Všechny reakce (i ty na první pohled „paradoxní“) jsou ale součástí běžného mechanismu zvládnání náročné situace. Důležité je **člověka v jeho emocích podpořit** ve smyslu „vaše reakce jsou v téhle těžké chvíli normální a spolu se to pokusíme zvládnout“, konfrontovat ho s realitou, zmírnit jeho odmítání aktuální situace, a tím mu pomoci situaci bezpečně „projít“ a překonat ji.

#### **Pravidla podpůrného hovoru a užitečná doporučení:**

Při jakémkoliv podpůrném hovoru je důležité navázat důvěru s volajícím, což se provádí obtížněji než při osobním kontaktu. Nezapomeň sdělit volajícímu zachování mlčenlivosti a možnost anonymity. Během hovorů volajícího nesuď, cílem je podpořit a sdílet jeho emoce v prostoru i čase.

1. Představ se/ohlas se – navaž kontakt.
2. Oceň, že volající zavolał.
3. Zmapuj aktuální potřeby/problém – zjisti, proč volá, snaž se o problému zjisti co nejvíce.
4. Dej prostor – na začátku je lepší dát volajícímu prostor k vyjádření a sám naslouchat. Není třeba spěchat: „Jsem tady pro vás, máme dost času.“
5. Zjisti, co se s volajícím děje – „Jak to zvládáte?“
6. Zmapuj emoce a nech je vyjádřit – ubezpečí volajícího, že stejné emoce (strach, hněv...) a pocity míváš i ty sám. Doptej se na základní potřeby – dostatek spánku, jídla, denní režim, aktuální potřeby.
7. Hledej strategie, které napomáhají zvládnutí problémových situací. Zjisti, jak se volající se zátěží vyrovnává za normálních okolností, co mu se zvládnutím krizové situace pomáhá.
8. Vytvoř plán – co dělat nyní, jak postupovat, jaké strategie pro zvládnutí problému využít.
9. Pomoz najít podporu – v rodině, u přátel, kolegů, blízkých.
10. Poskytni doporučení, informace.
11. Předej kontakty na navazující služby.
12. Nech shrnout náplň rozhovoru – co si volající z rozhovoru odnáší, co bylo pro něj podstatné.
13. Nabídni možnost dalšího kontaktu, za hovor poděkuj.

### NEZAPOMEŇ:

- Neboj se říct: "Já nevím."
- Oceňuj a chval.
- Povzbuzuj a podporuj.

**Důležitá poznámka:** pokud narazíš na obtížný hovor, sám poté vyhledej pomoc kolegy-odborníka. Pomůž ti danou situaci zreflektovat a „očistit se“ od ní.

## Typy a reakce volajících

**Na lince pomoci se můžeš setkat se širokým okruhem volajících. O koho se konkrétně jedná?**

- **Senioři**, kteří trpí izolací od svých rodin, připadají si zbyteční, strachují se o zdraví nejen své, ale i svých blízkých. Při hovoru se seniory je **nutné být především trpělivý**, respektovat pomalejší vyjadřování, dát jim dostatek prostoru a naslouchat jim.
- **Lidé v produktivním věku**, kteří mají obavy z nákazy nejen sebe, ale i své rodiny. Často řeší **existenční potíže** spojené se ztrátou zaměstnání/poklesem výdělku, **partnerské krize** či **výchovné problémy dětí**. Při těchto hovorech nemusí stačit naše „jednorázová“ pomoc, využij tedy seznam linek, na které můžeš odkázat s konkrétním problémem.
- **Lidé s psychiatrickým onemocněním**. Mohou to být lidé, kteří jsou v dlouhodobé péči psychologa/psychiatra, ale i tací, kterým žádná péče poskytována není. Tyto dvě skupiny spojuje fakt, že vlivem nouzových opatření dochází ke **zhoršení jejich základního psychiatrického onemocnění**. Při komunikaci s nimi buď trpělivý, snaž se zhodnotit jejich stav a dle konkrétní situace je předej do péče odborníka. Pokud žádného dosud nenavštěvovali, zmapuj své okolí a vhodného specialistu jim doporuč.
- **Děti a dospívající**, kteří se **obtížně vyrovnávají s odloučením** od kamarádů a spolužáků. Někdy ale mohou být i **svědky/obětmi domácího násilí**, které je vlivem mimořádných opatření „méně vidět“. Při komunikaci s dětmi je vhodný citlivý přístup, naslouchání, v případě domácího násilí vždy zvaž ohlašovací povinnost a nabídní adekvátní a rychlou pomoc ve svém okolí.
- **Problematické hovory**. Můžeme mezi ně zahrnout hovory **s agresivními lidmi nebo lidmi pod vlivem návykových látek**. Hovory s nimi jsou velmi náročné. Budou od tebe vyžadovat velkou dávku **trpělivosti a asertivity**. Pamatuj, že pokud s tebou nechtějí spolupracovat, můžeš po předchozím oznámení hovor ukončit. Dle konkrétní situace zvaž odkázání na odbornou pomoc.

## Co dělat, pokud mluvíš s člověkem se sebevražednými (suicidiálními) úmysly?

Pokud se ti dovolá na linku člověk, který o sebevraždě přemýšlí, případně je uprostřed jejího konání, je to pro člověka **velmi náročná situace**.

Snaž se od volajícího **získat co nejvíce informací**. Zjisti, zda člověk sebevraždu již aktivně páchá (např. si vzal léky, stojí na mostě apod.) a nebo o sebevraždě uvažuje.

**Pokud člověk se sebevražedným pokusem již začal**, je nutné zjistit co nejvíce. Kde se nachází, co přesně dělá, jakým způsobem chce suicidium dokončit. **Od suicidia ho neodrazuj**, ale snaž se **najít nějaký záchytný bod v jeho životě**, o který by se mohl opřít. O sebevraždě a smrti mluv otevřeně, **neboj se úmysl pojmenovat**. Můžeš využít např. tyto věty: „Voláte na linku proto, že se chcete zabít? Co vás k sebevraždě vede? Co vám smrt přinese? Jak vám mohu přes telefon pomoci?“

Snaž se **uzavírat malé „dohody“** – např. „Po dobu, kdy spolu mluvíme, sebevraždu nevykonáte / odstoupíte od okna / chytnete se zábradlí / obvážete si rány...“

Snaž se zjistit, **kde se volající nachází** (přesnou adresu) a informuj složky IZS (linka 112), které vyjedou na nahlášené místo a poskytnou volajícímu potřebnou pomoc. Udržuj kontakt do příjezdu složek IZS na místo. Jestliže volající **odmítá sdělit, kde se nachází, je důležité okamžitě informovat Policii ČR** a sdělit jí, že právě hovoříte s člověkem, který páchá sebevraždu. Vidíš-li na své lince telefonní číslo, předej jej. Po dobu hovoru lze člověka dohledat za předpokladu, že bude udržován telefonický kontakt.

Pokud se ti stane, že hovor v průběhu vypadne nebo se sebevrah odmlčí, zachovej klid, pokus se navázat hovor znova. Je možné, že se to nepodaří, případně člověk svůj úmysl dokončí. Snaž se pochopit, že i na sebevraždu má člověk právo a ty sám jsi udělal maximum pro to, aby k suicidu nedošlo a bylo v danou chvíli odvráceno. **Po hovoru vždy kontaktuj peera, odborníka psychologa** a situaci s ním prober a „ošetři“ i své vlastní duševní zdraví.

**Pokud člověk o sebevraždě uvažuje**, je nutné se snažit jej předat dále k odborné pomoci, např. na linku důvěry nebo na krizové centrum. **Nejsi-li odborník, vždy tyto volající předávej dále k adekvátní pomoci.** Neboj se volajícímu oznámit, že **jsi pouze operátor** a že volajícího přepojíš na kolegu odborníka, se kterým může o všem mluvit a který ho lépe v jeho situaci podpoří.

**PAMATUJ - suicidiální sklony vyžadují odbornou pomoc**, je nutné volajícího předat dále. Při započaté sebevraždě je nutno kontaktovat složky IZS (linka 112) a sdělit jim adresu, kde se člověk nachází, a popsat danou situaci. Jestliže adresu odmítá sdělit, kontaktuj Policii ČR a předej co nejvíce informací, do doby příjezdu IZS s volajícím udržuj kontakt. Člověka se suicidiálními myšlenkami je nutno navést na odbornou pomoc. Od sebevraždy neodrazuj, ale snaž se jí v daný moment oddálit. Mysli i na své duševní zdraví a hovor s **člověkem se sebevražednými sklony vždy prober s odborníkem.**

## Práce v terénu

I v době epidemie mohou dobrovolníci pracovat v terénu. Do doby zmírnění epidemie je nezbytné **především dbát na své vlastní zdraví**, nosit ochranu úst a nosu, pečlivě dbát zásad osobní hygieny, zejména si řádně mýt nebo dezinfikovat ruce a do osobního kontaktu s nemocnými nebo lidmi v karanténě přicházet co nejméně, ideálně vůbec. Níže uvádíme rady, které se uplatní v době, kdy již epidemie nebude tak rozsáhlá, ale ze strany Červeného kříže budou fungovat ještě některé služby, které i v současné době zajišťuje (např. rozvoz jídla, ochranných prostředků apod.).

V době epidemie lidé prožívají krizi různým způsobem a v terénu je nutné se na tyto projevy připravit. Nej důležitější je **mít trpělivost a pochopení** pro člověka, schopnost naslouchat a mít nastaveny i své vlastní hranice. Mysli na svou bezpečnost, s lidmi v nouzi komunikuj bezpečnou formou a z bezpečné vzdálenosti.

**Pozor na tělesný kontakt!** Při tělesném kontaktu jako formě podpory je důležité být opatrný. Ne každý si přeje, aby se jej dotýkaly cizí osoby, především u mužů to bývá často nežádoucí. Osoba se také může nacházet v situaci, kdy se vyhýbá ostatním, nebo situaci popírá. Je důležité dbát na odstup. Pozor na soucitný postoj k takové osobě. Tělesný kontakt v tomto případě může být spouštěčem agrese.

V terénu se můžeš **setkat i se zoufalstvím**, kterému předchází fáze popírání dané skutečnosti nebo otupění. Zoufalství může doprovázet hněv, agrese, chaotické emoce, popírání, šok, pláč nebo pocity viny. Může tě to znepokojit.

Většina lidí **krizi překoná ve chvíli, kdy u něj dojde k obnově jejich základních potřeb**. Najdou podporu u svých blízkých, okolí nebo právě prostřednictvím dobrovolníků Červeného kříže. Měj ale na paměti, že někteří lidé se mohou uprostřed své krize „zaseknout“ a budou potřebovat více než jen základní psychosociální podporu k tomu, aby začali znovu fungovat v každodenním životě a nepředstavovali nebezpečí pro sebe nebo své okolí. Tyto osoby je nutno směřovat k poskytnutí odborné psychologické pomoci.

### Jak vést rozhovor v terénu?

- Najdi bezpečné místo na rozhovor.
- Respektuj soukromí, pokud je to možné, a snaž se navodit důvěru.
- Naslouchej, umožni jim i mlčet. I mlčení je důležitou součástí rozhovoru.

Hovořit s člověkem v krizové situaci je náročné, ale zvládneš to lépe, pokud použiješ základy psychosociální podpory.

### Péče o sebe

Nasazení během mimořádné situace je náročné a i přes sebevětší nadšení je třeba vždy myslet také sám na sebe. Většina z nás se může cítit ve světle nové situace v určitém smyslu i pod tlakem. Takové pocity jsou normální a **stres nelze vnímat jako projev slabosti** či neschopnosti dobře vykonávat naši práci. I v době mimořádné situace je proto důležité se vedle pomoci ostatním zaměřit i na péči o sebe sama – **starat se o své duševní zdraví a pohodu**.

### Několik rad, jak o sebe pečovat v čase krize

- Dostatečně **odpočívej, spi, nezapomeň na pohyb** a sport dle svých možností i na zdravou stravu.
- Pravidelný **kontakt s rodinou a blízkými**, byť jen po telefonu, pomáhá udržovat dobré vztahy i kontakt s realitou. Tvé okolí je tou nejdůležitější oporou.
- Mysli na své **duševní rezervy** – každý potřebuje „dobít baterky“ po vyčerpání a každý má k tomu jinou strategii. Nevymýšlej v době krize nic nového a sáhni po své osvědčené technice.
- **Nenakládej toho na sebe příliš** – zvládnout problém a najít řešení trvá člověku déle, pokud sám sebe přetíží.
- Srovnej si svůj postoj k práci – **ne vždy dokážeme každému pomoci**, neodstraníme ani nespravedlnost, ani smrt, se kterou se můžeme i při mimořádné situaci setkat. Je důležité si uvědomit, že ne vše může skončit „happy endem“.
- Alkohol, tabák ani návykové látky **nepomáhají ke zdravému řešení stresu**. Mysli na to.
- Někdy se může stát, že sami po mimořádné situaci **budeme mít potřebu vyhledat odbornou pomoc**. Můžeme se cítit smutní, plní beznaděje. Je to přirozená reakce, kdy sám pomáhající člověk potřebuje podporu někoho jiného, a na kterou nemusí zůstat sám. Obrátit se můžeš na své blízké, kolegy-odborníky peery i na linku důvěry nebo krizové centrum ve svém okolí. To, že si dokážeš říci o pomoc, neznamená tvé selhání, ale právě naopak. Ukazuje to na to, že si dokážeš poradit i v situaci, která je pro tebe tíživá.
- A ještě rada na závěr: **nepřepal začátek!** Většina mimořádných situací je maraton, tak ať vydržíš až do konce!



## Příprava a vybavení

### Osobní příprava:

- Před začátkem pracovního dne si seřaď priority. Urči si, co je třeba udělat hned a co můžeš odložit. "Eisenhowerův" princip ti může pomoci ušetřit nějaký čas:

### Naléhavé

### Nenaléhavé

Důležité

#### NUTNOST

UDĚLEJ HNED



Příklad: KPR, bezodkladné úkoly  
(doplň si dle sebe)

#### KVALITA A ROZVOJ

ROZHODNI



Příklady: prevence, plánování, osobní rozvoj  
(doplň si dle sebe)

Nedůležité

#### ROZPTYLOVÁNÍ

DELEGUJ



Příklad: Některé porady, zbytečná byrokracie  
(doplň si dle sebe)

#### ZLODĚJI ČASU

NEDĚLEJ



Příklad: porady o poradách, spam/scam, bezcílné  
brouzdání po netu  
(doplň si dle sebe)

- Nabídka může vyvolat potřebu. Pokud něco nabízíš, musíš být schopen to splnit. Mysli na to!
- Pamatuj na „zlaté“ pravidlo: „Pomoz druhým, aby si mohli pomoci sami“.

### Vybavení:

- **Seznam regionálních institucí, které se věnují psychosociální podpoře (krizová centra, aj.) včetně:**
  - kontaktů
  - adres
  - časové dostupnosti
- **Seznam kontaktů na kolegy včetně:**
  - mobilního telefonu, emailu nebo adresy
  - toho, co mají na starosti + jaká je jejich specializace
- Sdílené materiály pro práci – využij některé z dostupných programů (G-Drive, MS Office, etc)
- Připojení k internetu či data
- Zdravotnické vybavení – příruční lékárna včetně potřebných osobních léků a potravinových doplňků
- Zápisník (deník) pro zaznamenávání poznámek
- Diktafon (pokud jej používáš místo zápisníku)

**Důležitá poznámka:** Seznam můžeš upravit či doplnit podle svých potřeb. Pokud tě napadne něco dalšího, pošli nám své návrhy, ať je můžeme sdílet a inspirovat jimi i ostatní kolegy.

## Užitečné odkazy & kontakty

Víc hlav víc ví. Tady najdeš seznam odkazů, včetně krátkých vysvětlivek, k čemu slouží:

### Odkazy:

#### [#Zvládneme to](#)

Unikátní projekt ČČK. Jednoduché, nicméně velmi pečlivě ověřené rady, jak zvládnout tuto situaci.

#### [MVČR – Psychologické pracoviště](#)

Souhrnné materiály pro zvládnání situace. Autoři je průběžně aktualizují a doplňují. ZDE je najdeš i v angličtině.

#### [Hasičský záchranný sbor České republiky – Psychologické pracoviště](#)

Základní materiály pro PSP, edukativní videa a další užitečné informace.

Najdeš zde i projekt „[Poznejme své emoce](#)“, který se zabývá reakcemi lidského těla na stres. Cílem je ukázat, že naše reakce na stres jsou normálními, fyziologickými reakcemi na nenormální situaci a není potřeba se za ně stydět nebo je vytěšňovat. Video jsou zpracována atraktivním audiovizuálním způsobem, včetně použití 3D modelace mozku.

#### [Dělám, co můžu](#)

Aktuálně 642 odborníků na psychické zdraví, kteří nabízí své služby online. Můžeš se mezi ně zapojit i ty. Platforma slouží pro občany i zdravotníky, včetně těch v první linii.

#### [Česká asociace linek důvěry](#)

Všechny linky důvěry na jednom místě. Důvěrná a přehledná databáze, ve které jsou jednotlivé linky rozdělené podle krajů, ve kterých působí.

#### [Materiály pro lidi se speciálními komunikačními potřebami](#)

Materiály MVČR v češtině i angličtině pro neslyšící a hluchoněmé.

#### [Na DOSLECH](#)

Dobrovolnický projekt odborníků a odbornic v oblasti krizové intervence a příbuzných odvětví.

#### [Anténa](#)

Psychoterapeutická linka pro všechny, kteří zažívají těžké chvíle v karanténě. Via ČAPP – Česká Asociace pro psychoterapii.

## Mobilní aplikace – co se hodí mít při ruce

#### [Koronavirus COVID-19](#)

Přehledná informativní a návodná aplikace pod záštitou Karlovy Univerzity. Na jejím vzniku se podílelo několik subjektů – Psychologické pracoviště MV ČR a GŘ HZS, Psychologický ústav AV ČR, Katedra psychologie FF UK a FSS MUNI, Zdravotnická záchranná služba Jihočeského kraje, společnost APPSISTO, s.r.o. a řada dalších. Aplikace je dostupná pro IOS i Android.

## Nepanikař

Aplikace plná rad, jak se vypořádat s některými psychickými problémy. Obsahuje doporučení, jak pracovat s depresí, úzkostí nebo panikou, jak řešit problémy jako je sebepoškozování, myšlenky na sebevraždu, či poruchy příjmu potravy. Součástí jsou i kontakty na odbornou pomoc.

## První psychická pomoc

Aplikace z rukou řady psychologů zahrnuje strukturovaný přístup ke stabilizaci člověka, který se dostal do náročné životní situace. Obsahuje také kapitoly Jak se postarat o sebe. Dostupná na [Google Play](#) a na [App Store](#).

## **Kontakty:**

Na [tomto odkazu](#) najdeš souhrnné kontakty na informační a krizové linky rozříděné podle typu krajů. Materiál je průběžně doplňován. Našel jsi něco užitečného? Pošli prosím info [sem](#).

## **Závěr**

Doputoval jsi na konec dokumentu, který ti má pomoci při poskytování psychosociální podpory. Ve skutečnosti jsme ale teprve na začátku. Výzkumy pandemií ukazují, že jakmile opadne fáze akutního ohrožení, přijde ke slovu psychika.

Pevně doufáme, že ti tento dokument a související zdroje pomohou právě pro dobu „klidu po bouři“.

Budeme rádi, když nám pošleš své podněty a poznatky z terénu přes [krátký dotazník](#). Chceme, aby to byl náš společný dokument. Následně doplníme a nasdílíme všem, abychom se mohli vzájemně inspirovat a podpořit.

## **DĚKUJEME!**

**#jsmevtomspolu**

**#zvladnemeto**

**#musimesipomahat**

## **Zdroje**

MV- GŘ HZS ČR, Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek. MV-generální ředitelství HZS ČR, 2010. ISBN 978-80-8664-46-4.

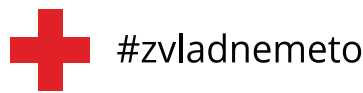
HIGHFIELD, Julie. Advice for sustaining staff wellbeing in critical care during and beyond COVID-19. The Intensive Care Society [online]. 2020 [cit. 2020-04-07]. Dostupné z: <https://www.ics.ac.uk/ICS/ICS/Wellbeing.aspx>

Učebné texty kolektivu autorů pod vedením A.o.Univ.Prof. Dr. Barbary Juen, Rakúsky Červený kříž (2002) ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9.

VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

HUMPL, Lukáš, Jiří PROKOP a Alena TOBIÁŠOVÁ. První psychická pomoc ve zdravotnictví. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2013. ISBN 978-80-7013-562-4





# Psychosociální podpora (PSP)

## Co je psychosociální podpora:

- snaha o udržení duševního zdraví a pohody s jasnou strukturou vyžadující trénink

## Prvky PSP

- vybudování důvěry
- naslouchání druhému
- sdílení emocí
- podpora překonat situaci
- sounáležitost - "spolu to zvládneme"

## Model Basis

- B**uduj důvěru
- A**nalyzuj stav a potřeby
- S**eřaď a srovnej
- I**nformuj a intervenuj
- S**poj (s blízkými) / předej (odborníkům)

**Co to není:** předávání informací - kontakty na lékaře, dodání roušek, rozhovor s přáteli.

## Pravidla a doporučení podpůrného hovoru:

- 1 Představ se
- 2 Pochval za zavolání
- 3 Zjisti, na jaké téma si chce člověk povídat
- 4 Vybuduj si důvěru
- 5 Dovol vyjádřit emoce
- 6 Podporuj
- 7 Hledej strategie, jak krizi člověk zvládá a může zvládnout
- 8 Vytvoř plán na následující hodiny a první dny
- 9 Nemluv o svých vlastních problémech
- 10 Neber člověku v krizi naději, že je sám schopen svou situaci zvládnout
- 11 Odkaz na odbornou pomoc

## S jakým typem volajících se můžeme na lince setkat:

Kdo	Proč	Co udělat	Předat dál
<b>Senioři</b>	Izolace od rodiny, strach o zdraví	<b>Podpůrný hovor</b>	Dle zvážení linka psychologické podpory/možnost opakovaného hovoru
<b>Produktivní věk</b>	Obavy z nákazy, ztráta zaměstnání, dluhové pasti, partnerské krize, výchovné problémy		Úřad práce, Dluhová linka, Linka psychologické podpory (partnerské/rodinné poradenství)
<b>Děti a dospívající</b>	Odloučení od kamarádů, domácí násilí, problémy se školou		Linka pro oběti domácího násilí, Sociálně právní ochrana dětí, zvážit oznamovací povinnost (PČR)
<b>Psychiatricky nemocní</b>	Dekompenzace základního onemocnění		Odkázání na ošetřujícího psychologa/psychiatra, Linka psychologické podpory
<b>Problematické hovory</b>	Agresivní volající, volající pod vlivem návykových látek		Pokud nelze, po předchozím upozornění hovor ukončit

# Hovor s člověkem s úmyslem sebevraždy

## Člověk, který se sebevraždou již začal:

- zjisti přesnou adresu
- kontaktuj IZS 112
- udržuj kontakt do příjezdu IZS
- nedaří-li se Ti zjistit adresu, poté kontaktuj PČR a sděl, že s takovým člověkem právě hovoříš, udržuj kontakt co nejdéle, aby jej mohla PČR dohledat
- od sebevraždy neodrazuj
- mluv otevřeně, úmysl pojmenuj
- uzavírej malé „dohody“ - odejdete od okna, chytnete se závradlí

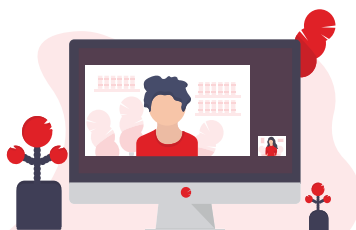
## Člověk, který o sebevraždě uvažuje:

- odkaž na odbornou pomoc

## Péče o sebe



Nezapomeň odpočívat, sportuj



Udržuj kontakt s rodinou



Dobíjej baterky



Nenakládej toho na sebe příliš



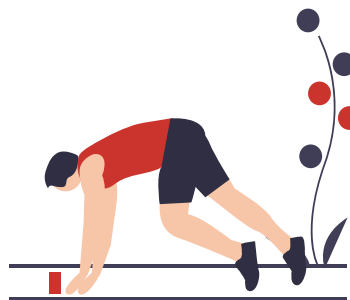
Ne vždy jsou „happy endy“



Alkohol a tabák stres nezaženou



I ty sám můžeš vyhledat podporu v okolí



Bude to maraton – šetři síly

Materiál vznikl ve spolupráci Ústředního krizového týmu ČČK, Slovenského Červeného kříže, Hasičského záchranného sboru České republiky a Junáka - českého skauta.

**Autoři:** Karel Konečný (ÚKT ČČK), Jana Hadravová (ÚKT ČČK), Lucie Balarinová (ÚKT ČČK), Markéta Lorencová (ČČK Chrudim), Silvia Knapiková (SČK)  
**Odborná revize:** Martina Čapková (GR HZS), **Textová úprava:** Pavel Šenkapoun (LOGOS),  
**Grafická úprava:** Marek Mužík (Skautské středisko Uh. Brod)

Verze: 25/04/2020