

## PSYCHOSOCIÁLNÍ VODÍTKA PRO KRIZOVÉ MANAGERY A ŽURNALISTY – POMOC LIDEM PŘI ROZSÁHLÝCH NEŠTĚSTÍCH

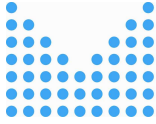
*Tento informační materiál vznikl za účelem využití při mezinárodní pomoci lidem po  
zemětřesení na Haiti 2010*

Krizoví manažeři musí sledovat a vyhodnocovat potřeby:

- a) Přímo zasažených osob
- b) Záchranářů a zasahujících (včetně dobrovolníků)

### Co dělat?

- 1) Jako první se zaměřit na **základní bio-psycho-sociální potřeby** lidí (ošetření, pitná voda, jídlo, evakuace do bezpečí/úkryt, ubytování, léky, hygiena).
- 2) Zároveň je důležité **dodávat lidem informace**, zajistit kontakt, komunikaci, **(znovu)spojení s rodinami!**  
*(pozn. při krizi a konfliktu v Gaze zasažení lidé mezi základními věcmi, které potřebovali v nejtěžší době řadili mobilní telefony (s volným voláním) – pomáhala komunikace s rodinami!)*
- 3) Důležitá je u zasažených také **potřeba úcty** (přiznání emocí, úcta v nakládání se zemřelými).
- 4) Důležité jsou **rituály** (smuteční, pohřební, vzpomínkové), lidem **pomáhá sdílený smutek!**
- 5) Důležité je lidi zaměstnat, aby byli aktivní, **zapojit lidi do vzájemné pomoci, organizace, obnovy.**
- 6) Důležité je **respektovat sociální a kulturní specifika.**
- 7) Důležité je brát ohled na **zvláště zranitelné skupiny/osoby** (děti, pozůstalí, zranění, zdravotně či sociálně handicapovaní, lidé žijící v kolektivních zařízeních...)
- 8) **Přiznat / pojmenovat emoce**, které se v komunitě vyskytují (strach, vztek, úzkost, smutek...) - to pomáhá emoce zvládnout!
- 9) Vyhnut se psychopatologizování, **považovat lidi za zvládající, odolné, kompetentní!** Dávat najevo tyto postoje. Uvědomit si, že všechny reakce lidí na katastrofu jsou normálními lidskými reakcemi na extrémní stres!
- 10) Pracovat s lidmi **skrze klíčové osoby v komunitě** (např. duchovní, učitelé, praktičtí lékaři, úředníci místní správy...), nepřímá psychosociální pomoc je více potřeba (tzn. **maximálně zapojit komunitu**).



- 11) Nezapomenout na **potřeby záchranářů, lékařů** apod. (odpočinek, střídání služeb, základní fyziologické potřeby, jejich spojení s jejich rodinami, zakončovací setkání, debriefing, poděkování od autority).
- 12) Nezapomenout na potřeby hait'anů žijících v zahraničí.
- 13) Využít včas tzv. "**honeymoon fáze**", tzn. období po neštěstí, kdy jsou lidé solidární a ochotní poskytnout materiální, finanční a osobní pomoc zasaženým (obvykle je nejsilnější v prvních 3 týdnech po neštěstí).
- 14) **Při komunikaci krizových managerů s veřejností** (přímo nebo skrze média) nezapomenout na: empatii (vyjádřit lítost), být k veřejnosti upřímní (otevření, pravdiví), féroví (spravedliví), brát veřejnost jako kompetentního partnera, komunikovat jasně, strukturovaně, jednoduše (aby sdělení pochopili i děti okolo 12 let věku).
- 15) Média by měla **zveřejňovat dobrou praxi, informace co lidem pomáhá, popisovat úsilí, popisovat a podporovat vzájemnou pomoc lidí**.
- 16) Krizoví manažeři musí mít **jasně stanoveny cíle, postup a jasně a srozumitelně komunikovat**.
- 17) Krizoví manažeři mají naslouchat **veřejnosti při zjišťování obav lidí a jejich potřeb**, zeptat se na to lidí (nikoli automaticky předpokládat).
- 18) **Řízení, které vychází z vnitřku komunity** je rozhodující v období obnovy.

#### **Co nedělat (některé základní chyby):**

- Považovat zasažené osoby/veřejnost za nekompetentní řešit svou situaci svými silami.
- Nezapojovat obyvatele do záchranných a likvidačních prací.
- Nezjišťovat/nehodnotit potřeby zasažených.
- Mluvit příliš sofistikovaně, expertně.
- Vyhýbat se médiím.
- Nedbat na svou vlastní dobrou životosprávu (spánek, strava, odpočinek, komunikace s rodinou).
- Záchranáře považovat za "superhrdiny", kterých se nic nedotkne.
- Posuzovat zasažené a jejich potřeby jen očima své kultury.
- apod.

17/01/2010

PhDr. Štěpán Vymětal  
vedoucí psychologického pracoviště MV ČR