



ÚMRTÍ KOLEGY V DOBĚ EPIDEMIE COVID-19 (doporučení psychologů pro vedoucí pracovníky a kolegy)

Níže uvedená doporučení jsou možnostmi, nad kterými se můžeme zamyslet, jejich realizace závisí na konkrétní situaci, našich potřebách a na našem rozhodnutí. (Doporučení jsou určena pracovníkům MV ČR, Policie ČR, HZS ČR a dalších organizací, které by z nich mohly mít užitek).

Stručně:

- **Úmrtí kolegy se dotkne každého.**
- **Truchlení je normální reakcí na ztrátu. Po úmrtí kolegy pomáhá o věci mluvit, naslouchat, nabídnout praktickou pomoc, vyjádřit emoční podporu, pomáhají rituály a podpora pozůstalých.**
- **Pracovní výkon a vztahy na pracovišti závisejí i na emoční stabilitě a odolnosti pracovníků. Ty je vhodné v zátěžových situacích aktivně posilovat vlastním vzorem, povzbuzením nebo možností zbavit se napětí např. pohybem.**

I. Doporučení pro vedoucí pracovníky při úmrtí kolegy

Co dělat:

A) vůči kolegům zemřelého

- předejte kolegům informace o úmrtí, mluvejte s nimi o nastalé situaci
- vyjádřete lítost nad ztrátou, mluvejte osobně a lidsky
- shrňte pracovníkovy přínosy a pozitivní charakteristiky
- vytvořte společně akt rozloučení se na pracovišti či distančním způsobem (malé pietní místo, zapálení svíčky, přehrání oblíbené písně, online setkání kolegů...)
- netlačte aktuálně na výkon, přizpůsobte pracovní podmínky a tempo situaci
- nastavte přátelské prostředí pro poskytování vzájemné kolegiální podpory a sledování reakcí na stres a ztrátu
- poskytujte pracovníkům pozitivní zpětnou vazbu, jak situaci sami zvládají
- domluvte se, kdo z vašeho pracoviště bude rodinu zemřelého kontaktovat
- zajistěte doručení květin jménem pracovníků – kolegů na pohřeb či do rodiny
- napište rodině společný kondolenční dopis
- zajímejte se aktivně o pocity a potřeby kolegů spojené s úmrtím (vnímejte nejistotu, strach z nákazy, vlastní zranitelnost...)
- podporujte semknutí týmu (i při online setkání týmu či při komunikaci přes aplikace)
- zajímejte se o potenciální smrtelné ohrožení v rodinách dalších kolegů
- podporujte debatou kolegů na téma; mohou začít hovořit i o své osobní situaci
- buďte citliví při přenášení pracovní agendy zemřelého na jiného kolegu
- doporučte či zprostředkujte kolegům konzultaci na psychologickém vaší pracovišti organizace (osobní či distanční formou)
- předejte kontakt na rezortní anonymní telefonní Linku pomoci v krizi 974 834 688 (určena pro pracovníky PČR, HZS a MV)
- sami konzultujte postup na psychologickém pracovišti OPe MV, resp. PČR či HZS či na Lince pomoci v krizi



- vyslechněte návrhy kolegů, jak podpořit rodinu zesnulého, jak citlivě předat pracovníkovy osobní věci rodině apod.
- umožněte přímým kolegům z pracoviště účast na pohřbu (ať už přímou, distanční či symbolickou formou rozloučení)
- přemýšlejte, co dalšího by mohlo pomoci

B) vůči rodině zemřelého

- kontaktujte rodinu zemřelého a vyjádřete zármutek osobní formou nebo kondolenčním dopisem; pozůstalí si zaslouží respekt a úctu
- kondolenční dopis může k rodině směřovat i od vrcholového managementu, osobní kondolence je vhodná ze strany přímého nadřízeného
- při vyjádření soustrasti pomáhají věty typu: „Je mi líto, co se stalo.“ „Jak vám mohu pomoci?“ Neříkejte věty jako „Já vám rozumím.“ „Chápu, jak se cítíte.“ Neptejte se větou „Jak se cítíte?“
- upřímně pojmenujte emoce, které cítíte; vyjádřete lítost
- naslouchejte, vyhradte si na rozhovor dostatek času, jednejte citlivě, zdvořile
- hlídejte si tón řeči, mluvte pomalejším tempem, mluvte klidně a strukturovaně
- respektujte, pokud s vámi rodina zemřelého nebude chtít mluvit; uvědomte si, že pozůstalí mohou být v psychickém šoku
- respektujte soukromí rodiny a diskrétnost rozhovoru
- nabídněte rodině zemřelého zprostředkování kontaktů na psychologické služby MV, PČR, HZS – bezplatnou a důvěrnou konzultaci s psychologem, kontakt na anonymní Linku pomoci v krizi (předejte kontakty i písemnou formou)
- očekávejte, že se mohou objevit i odmítavé či nevlídné reakce; i zloba je přirozená reakce na prožívané trauma a ztrátu
- nabídněte rodině odkazy a kontakty, kde hledat další informace
- respektujte sociální a kulturní specifika
- přemýšlejte, co dalšího by mohlo pomoci

II. Doporučení pro kolegy zemřelého

- respektujte svůj zármutek a potřebu truchlení, respektujte druhé a jejich potřeby
- rozpoznávejte varovné známky svých stresových a tělesných reakcí
- pomáhá hovořit o svých pocitech
- nebojte se vyjádřit strach a úzkost o osobní zdraví a bezpečí a zdraví svých blízkých
- buďte si vědomi vlastního rizika a citlivých míst
- kontaktujte rodinu zemřelého a vyjádřete zármutek, nabídněte praktickou pomoc
- respektujte, pokud s vámi rodina zesnulého nebude chtít mluvit; uvědomte si, že pozůstalí mohou být v psychickém šoku
- při vyjádření soustrasti pomáhají věty typu: „Je mi líto, co se stalo.“ „Jak vám mohu pomoci?“ Neříkejte věty jako „Já vám rozumím.“ „Chápu, jak se cítíte.“ Neptejte se větou „Jak se cítíte?“
- řekněte, že budete k dispozici k rozhovoru i v budoucnu
- zúčastněte se společného rozloučení (osobně nebo distanční či symbolickou formou)
- přemýšlejte, co dalšího by mohlo pomoci



III. Péče o sebe

- buďte si vědomi svých schopností, možností i limitů pomoci
- hledejte pozitivní stránky vlastního života
- snažte se odreagovávat, sportujte, věnujte se svým zájmům a blízkým
- dbejte dál na zajištění svých základních potřeb (jídlo, pití, spánek, pohyb, komunikace a kontakt s blízkými)
- o svých pocitech a úvahách mluvte s druhými
- rozpoznávejte varovné známky stresových reakcí (tělesné a emoční potíže)
- zavolejte anonymně na rezortní Linku pomoci v krizi či linku důvěry pro veřejnost, konzultujte s psychologem, praktickým lékařem, duchovním
- dodržujte zásady bezpečného rozestupu, hygienických pravidel, zdravého životního stylu

IV. Doporučené odkazy a kontakty

Linka pomoci v krizi (anonymní rezortní linka důvěry, funguje nonstop 24/7, poskytne příp. kontakty na konkrétní psychologická pracoviště): **974 834 688**

Centrální webová stránka MV ČR:

<https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=22239079&doctype=ART&#Psycho>

(včetně sekce „Ztráta blízké osoby“, obsahuje kontakty a informace v oblasti paliativní péče, poradenství pro vyrovnávání se se smutkem a žalem, duchovní podpory apod.)

Centrální informační mobilní aplikace Koronavirus COVID-19 v ČR:

GooglePlay

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.appsisto.coronaviruscovid19>

AppStore

<https://apps.apple.com/cz/app/koronavirus-covid-19/id1504433859>



Mobilní aplikace První psychická pomoc (soubor jednoduchých postupů k podpoře a stabilizaci zasaženého člověka)





Příloha:

Příklady, jak mohou jednotlivci i skupiny komunikovat. Jak zvládat dopad smrti na psychiku a následné truchlení během době epidemie COVID-19

Co dělat:

- najděte a vyhradte si vhodný čas: když truchlícímu, zraněnému člověku voláte, mějte potřebný čas a správné načasování, abyste péči a starost upřímně vyjádřili
- poslouvejte vyprávění: mluvení a sdílení pomáhá, použijte aktivní naslouchání, abyste ukázali, že druhému rozumíte
- zajistěte informace: pokud podáváte informace, ujistěte se, že jsou správné a relevantní; důležité informace předejte i v písemné formě
- ukažte uznání: uznání ztráty je důležité
- ukažte respekt: lidé mohou být různého vyznání a mít různé zvyky nebo rituály, buďte ohleduplní a respektující vůči takovým potřebám
- akceptujte hloubku zármutku: smutek po někom je horší než fyzická bolest, uznejte bolest, které druhý čelí
- mějte trpělivost: emoční stres lidem komplikuje přímé a jasné přemýšlení, buďte trpěliví a nabídněte druhým čas pro odpovědi a reakce, informace opakujte
- komunikujte jasně, strukturovaně, jednoduše, pečlivě volte slova

Co nedělat:

- mít předpoklady stejných potřeb a reakcí: každý se pod vlivem stresu chováme odlišně, neexistuje jedna normální reakce na ztrátu způsobenou COVID-19
- obviňovat sebe nebo druhé z nezvládnutí situace: vypněte takové myšlenky a přijměte jen fakta; vnímejte zlobu či obviňování jako normální reakci na zátěž a frustraci
- slibovat co není jisté: nedávejte sliby, které nemůžete splnit, buďte realističtí v tom, co můžete nabídnout
- nereagovat na destruktivní signály: lidé mohou vyjadřovat škodlivé myšlenky nebo jednání, ověřujte, zda někdo není v nebezpečí či ohrožení sebevraždou
- nepamatovat na děti: ujistěte se, že nezapomínáte diskutovat i s dětmi, zda vnímáte i jejich potřeby ve vztahu ke ztrátě a pomáháte jim porozumět
- vystavovat se sami rizikům: ujistěte se, že se vždy chováte bezpečně, že dodržuje standardy a vhodné procedury
- očekávat, že sami dokážeme utrpení druhých zastavit: uvědomme si, že bolest druhých nemůžeme zastavit, ale můžete ji pomoci trochu redukovat, učinit snesitelnou
- přebírat kompetence za rodinu zemřelého: vlastní aktivita a činnost pomáhá v tom jít dál

30.10.2020

*Mgr. Stanislava Klocová, MBA, psychologické pracoviště OPe MV ČR
PhDr. Štěpán Vymětal, Ph.D., psychologické pracoviště OBP MV ČR*