

PŘÍRUČKA PRO PRÁCI S VÁLEČNÝMI VETERÁNY PRO PRACOVNÍKY PRVNÍHO KONTAKTU



Názory vyjádřené v této publikaci jsou názory autorů a nemusí nutně odrážet názory Mezinárodní organizace pro migraci (IOM). Použitá označení a prezentace materiálů v celé zprávě neznamenají vyjádření jakéhokoli názoru IOM na právní status jakékoli země, území, města nebo oblasti, na jejich orgány nebo na jejich hranice či poměry.

IOM se řídí zásadou, že humánní a spořádaná migrace je přínosem pro migranty i společnost. Jako mezivládní organizace působí IOM společně se svými partnery v mezinárodním společenství s cílem pomáhat při řešení operativních problémů migrace, prohlubovat porozumění otázkám migrace, podporovat sociální a hospodářský rozvoj prostřednictvím migrace a prosazovat lidskou důstojnost a blaho migrantů.

Tato publikace vznikla díky podpoře vlády Spojených států amerických a Ministerstva vnitra ČR.



Ministerstvo
vnitra



VYDAVATEL:

Mezinárodní organizace pro migraci
Kancelář pro Českou republiku
621/8a Prvního pluku, Praha, Česko
+420 233 370 160

Webové stránky: <https://czechia.iom.int/>

Kontakt: prague@iom.int

Příručku zpracovali Szergej Cápec a Gabriella Cápec. Na vzniku příručky se dále podíleli Marcela Lubwika, Miloslava Vlková, Nataliia Berezsko, Ivan Volchov a Štěpán Vymětal.

ÚVOD

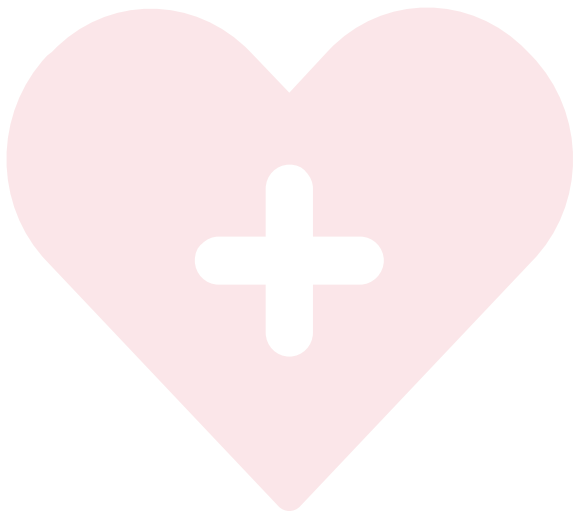
Veteráni a veteránky, kteří se několik let účastnili bojových operací, čelí při přechodu do civilního života hlubokým výzvám. Dlouhodobý vliv bojového prostředí významně formuje jejich vnímání světa, styl komunikace a mezilidské vztahy. První interakce veteránů a veteránek s interkulturními a sociálními pracovníky a pracovníky, učitelkami a učiteli, zdravotnickým personálem a úředníky a úřednicemi orgánů veřejné moci jsou rozhodující pro budování důvěry, zajištění bezpečnosti a podporu úspěšného návratu do civilního života. V této příručce budeme používat termín pracovník prvního kontaktu (dále jen „PPK“) pro všechny pracovníky a pracovnice, kteří mohou v rámci svých pracovních povinností komunikovat s válečnými veterány a veteránkami. Zároveň autoři této příručky chápou, že různé organizace mají svá vlastní doporučení pro komunikaci s klienty, která mají přednost před obecnými doporučeními této příručky.

V příručce také používáme slovo „veterán“ jako výraz, který se vztahuje jak na muže, tak na ženy s bojovými zkušenostmi.

Přibližně polovina veteránů uvádí potíže s reintegrací, přičemž vyšší pravděpodobnost se vyskytuje u těch, kteří mají zranění, bojové zkušenosti nebo zkušenost s dlouhodobým pobytem na frontové linii. Pobyt v zahraničí je dalším faktorem, který komplikuje reintegraci do civilního života, proto by pracovníci, kteří přicházejí do styku s osobami s bojovými zkušenostmi, měli ověřovat, do jaké míry veterán rozumí

všem informacím, které jim poskytují, a v případě potřeby využívat služeb tlumočnicka.

Tato příručka poskytuje doporučení pro efektivní komunikaci s válečnými veterány, uznání jejich jedinečných zkušeností a vytvoření cest k příslušným službám a podpoře. Pracovník prvního kontaktu může významně ovlivnit ochotu veteránů požádat o pomoc a zapojit se do dlouhodobého procesu reintegrace. V případě, že v organizaci pracuje několik PPK, je vhodné pro práci s veterány vybrat zkušeného zaměstnance, který má k veteránům pozitivní nebo neutrální přístup.



I. POROZUMĚNÍ ZKUŠENOSTEM VETERÁNA: PSYCHOLOGICKÝ A ZDRAVOTNÍ KONTEXT

Bojové zkušenosti výrazně mění vnímání světa, systém hodnot a emocionální reakce člověka. Porozumění těmto změnám je základem pro budování důvěry a empatické komunikace. Je důležité si uvědomit, že silná úzkost a strach, které pociťují vojáci v bojové zóně, jsou zcela normální lidskou reakcí na nenormální okolnosti. Jedná se o instinktivní mechanismus přežití, nikoli projev osobní slabosti.

Po návratu do civilního života si veterán s sebou přináší nejen vzpomínky, ale i „neviditelné rány války“ – psychologická, emocionální a kognitivní traumata, která vyžadují zvláštní pozornost a porozumění.

1. Neviditelné rány války

Tento termín zahrnuje psychologické a biologické poruchy, které vznikají v důsledku bojových zkušeností. Často jsou pro okolí neviditelné, ale mají podstatný vliv na kvalitu života veterána.

A / Deprese je porucha nálady charakterizovaná přetrvávajícím pocitem smutku a ztrátou zájmu o jakoukoli činnost.

**Klíčové příznaky
(trvající nejméně dva týdny):**

► Pocit silné únavy nebo nedostatku energie k provádění běžných činností.

- ▶ Skleslá nálada po většinu dne.
- ▶ Ztráta zájmu nebo potěšení z činností, které dříve přinášely radost.
- ▶ Výrazné změny chuti k jídlu a úbytek nebo přibývání na váze.
- ▶ Poruchy spánku (nespavost nebo nadměrná spavost).
- ▶ Pocit bezcennosti nebo nadměrné viny.
- ▶ Snížená schopnost myslet, soustředit se, nerozhodnost.
- ▶ Opakující se myšlenky na smrt nebo sebevražedné úmysly.

B / Posttraumatická stresová porucha (PTSD) vzniká po prožitě nebo viděné traumatické události, při které existovala hrozba života nebo vážného zranění samotného veterána nebo blízké osoby (spolubojovníků).

Klíčové příznaky:

Opakované prožívání události: nekontrolovatelné vzpomínky, které se prožívají jako v reálném čase (flashbacky), noční můry, silný emoční stres při připomenutí traumatu.

Unikání: snaha vyhýbat se myšlenkám, pocitům, místům nebo lidem, kteří připomínají traumatickou událost.

Zúžení rozsahu afektivních reakcí (emocionální otupělost): ztráta zájmu o dříve důležité činnosti, pocit odcizení od ostatních, neschopnost prožívat silné emoce (zejména pozitivní).

Hypervzrušivost („nadměrná bdělost“): nadměrná ostražitost, zvýšená podrážděnost, výbuchy hněvu, problémy s koncentrací a spánkem, přehnaná reakce na neočekávané zvuky.

C / Traumatické poškození mozku. Jedná se o „typické poškození“ v moderních konfliktech, které často vzniká v důsledku působení výbuchu. Příznaky mohou mít různou závažnost a často se překrývají s příznaky PTSD, depresí a dalšími stavy, což komplikuje diagnostiku. To znamená, že podrážděnost nebo problémy s koncentrací, které pozorujete, mohou mít nejen psychologickou, ale i biologickou/medicínskou příčinu.

Klíčové příznaky:

Lehké: krátkodobá zmatenost, dezorientace, amnézie ohledně události.

Střední a těžké: dlouhodobá ztráta vědomí, neurologické poruchy, problémy s pamětí, pozorností, bolesti hlavy.

D / Morální trauma na rozdíl od výše uvedených stavů není medicínskou diagnózou, ale je důležitou součástí neviditelných ran války. Vliv potenciálně morálně zničujících událostí – situací, které narušují hluboce zakořeněné morální přesvědčení – se dotýká mnoha veteránů z bojových operací. Tato zkušenost zahrnuje účast na nepředvídatelných událostech, rozhodování o životě a smrti v nemožných podmínkách nebo pocit zrady ze strany vedení. Morální trauma může zhoršovat depresi, sebevražedné myšlenky, funkční poruchy a také příznaky PTSD. Příkladem morálního traumatu je situace, kdy při ústupu z obklíčení mohl veterán zachránit pouze jednoho ze tří zraněných spolubojovníků.

E / Souběžné poruchy (komorbidita). Je důležité si uvědomit, že tyto stavy se málokdy vyskytují izolovaně. PTSD je často doprovázeno depresí, jinými úzkostnými poruchami a zneužíváním psychoaktivních látek, které veterán může používat jako způsob „samoléčby“.

Ve své roli můžete přispět tím, že porozumíte komplexnosti obtíží; samotná diagnostika poruch však vždy náleží odborníkům, jako jsou kliničtí psychologové či psychiatři.

2. Vojenská kultura a relativní/zdánlivá ztráta „rodiny“

Pro vojáka se jednotka stává „druhou rodinou“ a někdy je dokonce důležitější než jeho vlastní rodina po dobu pobytu v bojové zóně. Bratrství, vzájemná důvěra a společný cíl jsou základem přežití v bojových podmínkách. Po demobilizaci veterán ztrácí tento obvyklý systém podpory, což může vést k hlubokému pocitu osamělosti a izolace. Při emigraci se pocit izolace ještě více prohlubuje. Pravidla chování, která pomáhala přežít ve válce (například neustálá ostražitost, model „černobílého“ myšlení, emoční zploštění), v civilním životě přestávají fungovat a ztěžují komunikaci s blízkými a širším okolím.

3. Ztráta struktury a cíle

Vojenská služba v některých případech poskytuje jasný směr, definované role a akce zaměřené na dosažení cíle v jasné operaci (například udržet nebo dobýt dům nebo obsadit nové pozice). Civilní život se může jevit jako chaotický a nesmyslný ve srovnání s jasnou strukturou cílů ve vojenských podmínkách. Nebo naopak, část veteránů mohla být v podmínkách dlouhodobého udržení pozic, což se mohlo jevit jako neúčelné z pohledu vojáka, ale dávalo smysl v kontextu velkých vojenských operací. To mohlo vést k pocitu nespravedlnosti nebo zrady ze strany vlastního vojenského velení a k morálnímu traumatu (viz výše).

4. Černobílé vnímání světa

Vzhledem k nutnosti rychle reagovat a přijímat rozhodnutí týkající se přežití má část veteránů po návratu z fronty po dlouhou dobu dvojrozměrný způsob reakce na svého partnera v rozhovoru: je to „svůj“ nebo „cizí“. Na základě takového často nevědomého rozhodnutí mohou veteráni budovat veškerou další komunikaci a nebrat v úvahu další informace, které se objevují v rozhovoru. V důsledku toho může část veteránů náhle přerušit komunikaci bez vysvětlení, pokud cítí ohrožení. Někdy naopak mohou veteráni nadměrně agresivně diskutovat, protože podvědomě jediným výsledkem, který akceptují, je „úplné vítězství nad nepřítelem“.

5. Posttraumatický růst

Přes všechny destruktivní důsledky může traumatická zkušenost být impulsem pro pozitivní osobní změny. Tento jev se nazývá posttraumatický růst. Může se projevovat přehodnocením životních priorit, prohloubením vztahů s blízkými, nárůstem empatie a duchovním rozvojem. Je důležité zdůraznit, že posttraumatický růst nezmenšuje utrpení, ale je potenciálním vektorem obnovy, o který se lze v práci opřít.

II. KLÍČOVÉ PRINCIPY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

Standardní přístupy ke komunikaci, které jsou běžné v civilním životě, mohou být při interakci s veterány nedostatečně efektivní. Bojové zkušenosti vyostřují otázky důvěry, osobních hranic a bezpečnosti. Proto by váš dialog měl být uvědomělý, empatický a strukturovaný, což pomůže vytvořit atmosféru bezpečí a vzájemného respektu.

Poskytování služeb ve veřejných nebo nevládních organizacích na území České republiky nezávisí na tom, zda má daná osoba vojenskou zkušenost nebo zkušenost s účastí v bojových operacích. Zároveň však porozumění specifikům veteránů může přispět k:

- ▶ přizpůsobení komunikace pro její maximální účinnost (trauma-informovaná komunikace);
- ▶ snížení rizika opakované traumatizace;
- ▶ zvýšení pocitu bezpečí a pohodlí všech účastníků komunikace;
- ▶ dodržování principu „neublížuj,“ tj. nezpůsobovat újmu

Následující informace vám pomohou rozpoznat osoby se zkušenostmi z bojových akcí a zvýšit efektivitu komunikace s nimi.

1. Nepřímé tělesné a vnější signály

- ▶ omezené, kontrolované pohyby, výrazné postavení;
- ▶ zvyk sedět na místě s výhledem na okolí nebo v blízkosti východu;
- ▶ zvýšená pozornost k okolní situaci;
- ▶ viditelné následky zranění, používání protéz nebo ortopedických pomůcek;
- ▶ prvky oděvu nebo tetování, které mohou souviset s vojenskou zkušeností.

2. Behaviorální a komunikační signály

- ▶ lakonický, funkční styl řeči, může působit stroze a odtažitě;
- ▶ orientace na konkrétní úkoly a strukturu;
- ▶ omezená emoční expresivita, tj. potíže s vyjadřováním radosti, smutku, hněvu či dalších emocionálních stavů, což může ovlivnit jejich sociální interakce a vztahy s ostatními;
- ▶ nepohodlí v přeplněných nebo hlučných prostorech;
- ▶ zvýšená potřeba předvídatelnosti a kontroly situace.
- ▶ citlivost na hlasité zvuky, sirény, náhlé pohyby;

- ▶ potřeba většího osobního prostoru;
- ▶ napětí v neznámých prostorách.

3. Jazykové a narativní markery

- ▶ používají termíny související s bezpečnostním nebo vojenským kontextem;
- ▶ mluví o životních událostech v kategoriích „před“ a „po“;
- ▶ vyhýbají se detailům nebo náhle mění téma.

V závislosti na profilu funkčních povinností PPK mohou být vhodné a/nebo povinné různé upřesňující otázky. Základním pravidlem však bude doporučení neklást doplňující otázky, které se netýkají přímého předmětu vašeho rozhovoru.

V souvislosti s výše uvedeným je vhodné vytvořit bezpečné fyzické prostředí pro interakci s veterány, které významně ovlivňuje pohodlí veterána a napomáhá konstruktivnímu rozhovoru:

- ▶ Rozmístění sedadel: Nabídněte veteránovi výběr místa, nejlépe takové, odkud bude vidět vchody a východy. Vyhněte se umístění mezi veteránem a dveřmi.

- ▶ Minimalizujte překvapení: Informujte o svých pohybech předtím, než si uděláte poznámky, vezmete materiály nebo změníte pozici. Nečekané pohyby mohou vyvolat reakci strachu nebo obrany.
- ▶ Snižte smyslové přetížení: Pokud je to možné, udržujte prostředí tiché, dobře osvětlené a bez chaosu nebo mnoha podnětů.
- ▶ Omezte rozptýlení: Pokud je to možné, ztište hluk v pozadí (rádio, hudba v kanceláři), zajistěte soukromí a minimalizujte přerušení.
- ▶ Pokud vidíte známky podrážděnosti a zvýšené ostražitosti (například osoba se často rozhlíží kolem sebe), zmiňte to v rozhovoru bez dalšího výkladu a navrhněte řešení, například: Vidím, že se rozhlížíte kolem sebe. Je něco, co by vám pomohlo cítit se zde pohodlněji?

Pokud máte jako PPK **důvod se domnívat**, že daná osoba mohla prožít válečné nebo jiné traumatické zážitky, je obzvláště důležité:

- ▶ komunikovat jasně, rozvážně a předvídatelně;
- ▶ předem vysvětlit jednotlivé fáze setkání nebo služby;
- ▶ být tolerantní a nestigmatizovat své partnery v jednání, navazovat kontakt s veterány s otevřeností a uznáním, že neznáte jejich kompletní zkušenosti;

- ▶ vyhýbat se zobecňujícím předpokladům, například ne předpokládejte hned, že všichni veteráni trpí PTSD nebo prožili bojové trauma;
- ▶ uznávat rozmanitost v tom, že každý veterán může mít jak podobné, tak i své vlastní jedinečné potřeby a otázky, které je třeba vyřešit;
- ▶ být připraveni na to, že část informací bude třeba zopakovat nebo podrobněji vysvětlit (někteří veteráni mohou mít poruchy pozornosti a paměti);
- ▶ vyhýbat se nečekaným dotykům nebo náhlým změnám témat;
- ▶ zdůrazňovat právo volby ohledně provádění činností, dobrovolnost a kontrolu člověka nad procesem a zároveň informovat o možných důsledcích nedodržení pravidel;
- ▶ používat neutrální formulace, například: „Zohledníme vaše potřeby pro zajištění maximálního pohodlí, co by to mělo být?“;
- ▶ pokud je to možné, poskytněte tištěné materiály týkající se základních činností nebo dalších podpůrných kroků, které má veterán provést.

ZDE JE PODROBNĚJŠÍ VYSVĚTLENÍ DŮLEŽITÝCH PRINCIPŮ KOMUNIKACE

1. Budování důvěry jako hlavní priorita

Vojáci na frontě si zvykají, že důvěra ke svým spolubojovníkům je otázkou přežití. A pro mnoho veteránů je důvěra základním předpokladem pro navázání jakékoli komunikace. Po ztrátě vojenského bratrství a sesterství, kde byla důvěra absolutní, může být veterán při navazování nových vztahů velmi opatrný. Vaše upřímnost, stabilita, důslednost a spolehlivost jsou základem, na kterém lze vybudovat efektivní spolupráci s veteránem. Buďte trpěliví a důslední ve svých slovech a činech. Nedávejte sliby, které nemůžete splnit. Důvěra se buduje pomalu, ale ničí se velmi rychle.

Jedním z prvků budování efektivní komunikace je spolehlivost, kompetence a dodržování slibů. Například, pokud jste se domluvili, že zavoláte ve 14:00, zavolejte ve 14:00.

2. Aktivní naslouchání a empatie

Aktivní naslouchání je více než jen mlčení, když mluví druhá osoba. Je to proces, který vyžaduje plnou koncentraci a vyjádření vašeho zájmu.

- Nechte člověka mluvit bez přerušování. Pokud máte omezený čas, upřímně informujte veterána o svých časových možnostech na začátku rozhovoru.

- ▶ Klad'te upřesňující otázky, abyste ukázali, že posloucháte, a ověřte si, že jste správně porozuměli („Chápu správně, že...“).
- ▶ Vyjadřujte pocity, nejen fakta („Zdá se, že vás tato situace velmi rozzlobila“, „To muselo být velmi těžké“).

3. Respektujte osobní hranice

Veteráni mohou být velmi citliví na narušení osobního prostoru. Dodržujte pohodlnou fyzickou vzdálenost. Je lepší udržovat větší vzdálenost než menší. Veteráni často vnímají fyzický kontakt s opatrností, mohou jej vnímat jako hrozbu nebo narušení hranic. Vždy dávejte pozor na neverbální signály a přizpůsobte jim svou komunikaci.

4. Komunikace na rovnocenné úrovni a zapojení do procesu

Pamatujte, že veterán je člověk, který má zkušenosti s přijímáním kriticky důležitých rozhodnutí v podmínkách smrtelného nebezpečí. Přístup k němu jako k pasivnímu „objektu pomoci“ znehodnocuje tuto zkušenost a ničí důvěru. Zapojením do plánování mu vrátíte pocit kontroly, který je pro zotavení zásadní. Chovejte se k veteránovi jako k partnerovi při řešení jeho problémů, nikoli jako k objektu pomoci.

5. Používejte srozumitelný jazyk

Vyhýbejte se složitým psychologickým nebo byrokratickým termínům. Mluvte jednoduchým, jasným a srozumitelným jazykem. Složité formulace mohou vytvářet další bariéru v komunikaci a zesilovat pocit odcizení.

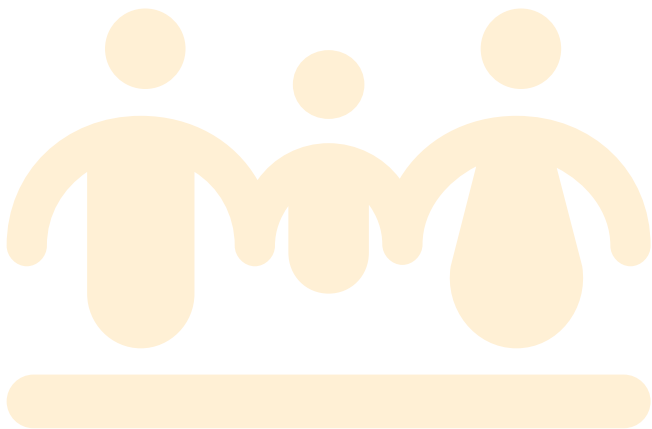
6. Spolehlivost a transparentnost

Budujte důvěru prostřednictvím upřímné, důsledné komunikace a transparentních procesů.

- ▶ Jasně vysvětlete svou roli: Co můžete a nemůžete dělat, pro koho pracujete, jak budou informace použity.
- ▶ Buďte důslední: Vaše tvrzení musí být odůvodněná a doprovázená odpovídajícími činy.
- ▶ Uznávejte omezení: Pokud něco nevíte, sdělte to s ujištěním, že se pokusíte informace zajistit, pokud se to týká vašich pracovních povinností. Dávejte pouze sliby, které odpovídají vašim reálným možnostem a/nebo povinnostem.
- ▶ Upřesněte otázky mlčenlivosti a její omezení: Jasně vysvětlete, které informace zůstávají důvěrné a co jste povinni sdělit v příslušných situacích (ohrožení života, týrání dětí atd.).

7. Na závěr rozhovoru

S veteránem doporučujeme písemně zaznamenat dohody, aby si je veterán mohl po schůzce prohlédnout. Za tímto účelem se předem domluvte, aby si veterán zaznamenal tyto dohody (například o další schůzce) do zápisníku nebo do kalendáře v telefonu nebo jiným vhodným způsobem. Pokud komunikujete online, je vhodné zaznamenat dohodu ve formě krátké zprávy. Na závěr rozhovoru se také zeptejte, zda veterán vyřešil všechny otázky, se kterými se na vás obrátil. Dejte mu dostatek času na odpověď. Někteří veteráni mohou na něco zapomenout, jiní se naučili „trpět a nestěžovat si“ v důsledku vojenského výcviku a zvyku plnit rozkazy.



CO JE VHODNÉ A CO NENÍ VHODNÉ DĚLAT

Co stojí za to dělat	Co nestojí za to dělat
<p>Využívat pauzy, aby měl člověk čas formulovat myšlenku nebo se na něco zeptat.</p>	<p>Vyplňovat každou vteřinu rozhovoru ze strachu z ticha.</p>
<p>„Jsem tady, abych vás vyslechl/a, až budete připraven.“</p>	<p>„Chápu, co cítíte.“ (To je pro civilního člověka nemožné, protože zkušenosti veteránů jsou jedinečné. Taková věta může znehodnotit prožitky veterána). Raději řekněte: „To musí být neuvěřitelně těžké. Jsem tu, abych se pokusil pochopit vaši situaci.“</p>
<p>„Děkuji, že jste se mi svěřil.“ „Děkuji, že to se mnou sdílíte.“</p>	<p>„Všechno bude v pořádku.“ (Vyhněte se neopodstatněným ujištěním).</p>
<p>„Co by vám teď nejmíc pomohlo?“</p>	<p>„Musíte na to prostě zapomenout a jít dál“.</p>
<p>„Mnoho veteránů čelí podobným obtížím. Nejste v tom sám.“</p>	<p>Vyprávět příběhy o jiných veteránech a porušovat tak jejich anonymitu.</p>

Po osvojení těchto základních principů je důležité být připraven na specifické výzvy, které mohou při komunikaci nastat.

III. ROZPOZNÁVÁNÍ A REAGOVÁNÍ NA SPECIFICKÉ VÝZVY

Pokud váš kontakt s veterány předpokládá delší a užší komunikaci, věnujte pozornost dalším výzvám, s nimiž se veteráni často setkávají. Následující informace budou užitečné pro pracovníky, kteří s veterány přebývají více času a pomáhají jim při řešení komplexních otázek.

1. Projevy psychické nepohody

Jedinec nedokáže efektivně přizpůsobit své chování nebo reakce měnícím se podmínkám, situacím nebo požadavkům okolí.

Věnujte pozornost následujícím projevům, které mohou signalizovat přítomnost „neviditelných zranění“ nebo významných poruch sociálního fungování a kvality života:

Sociální izolace: vyhýbání se lidem a činnostem, které dříve přinášely potěšení, snaha trávit většinu času o samotě.

Hypervigilance a podrážděnost: neustálý pocit nebezpečí, náhlé reakce na hlasité zvuky nebo rychlé pohyby, výbuchy hněvu kvůli maličkostem.

Problémy se zaměstnáním a produktivitou: potíže s koncentrací, konflikty s kolegy, snížení produktivity, časté absence v práci nebo propuštění.

Napětí v rodinných vztazích: časté konflikty, emocionální odcizení od partnera a dětí, potíže s návratem do své role v rodině.

Zneužívání psychoaktivních látek (PAL): užívání alkoholu, drog nebo léků jako způsob, jak se vyrovnat s emocionálními bolestmi, úzkostí nebo nespavostí. Neobviňujte a neodsuzujte veterána v případě zneužívání PAL. Přímá obvinění vyvolají pouze obrannou reakci. Můžete veterána informovat, že PAL mají dočasný účinek a že v případě závažných potíží je vhodné vyhledat odbornou pomoc psychologa, psychoterapeuta nebo psychiatra.

Zdůrazněte odpovědnost: „Rozhodnutí o změnách ve svém životě můžete udělat pouze vy.“

2. Zvýšené riziko sebevraždy u veteránů

Pokud veterán hovoří o sebevražedných myšlenkách, plánech nebo činech, zkuste posoudit riziko sebevraždy. Někdy se jedná o kritickou situaci, která vyžaduje okamžitou akci.

Zeptejte se přímo. Často se říká, že přímá otázka může „podnítit“ sebevraždu. Naopak, může to přinést úlevu. Zeptejte se: „**Přemýšlíte o tom, že si ublížíte?**“ nebo „**Máte někdy myšlenky o sebevraždě?**“

Postupujte podle algoritmu

Pokud osoba uvede, že má **někdy** sebevražedné myšlenky nebo dokonce plány, doporučte jí, aby se obrátila na odborníky, a poskytněte jí kontakty na telefonní linku podpory pro osoby se sebevražedným sklonem a/nebo adresy nejbližších specializovaných center.

Pokud osoba sdělí, že může v nejbližší době spáchat sebevraždu a již hovoří o konkrétním plánu, jak to udělat, nebo již přijala nadměrnou dávku léků (pokusila se o sebevraždu), postupujte následujícími kroky:

- ▶ Zůstaňte s osobou. Vyslechněte ji bez odsuzování a kritiky. Nenechávejte ji o samotě.
- ▶ Odstraňte nebezpečné předměty (zbraně, ostré předměty, léky), pokud je to možné bezpečně provést.
- ▶ Okamžitě kontaktujte záchrannou službu nebo specializovanou horkou linku psychologické podpory a postupujte podle jejího doporučení.

Je vhodné si předem vyjasnit, na koho se ve své organizaci můžete v podobných situacích obrátit pro supervizi a odborné vedení.

3. Interakce s veterány, kteří mají amputace nebo viditelná zranění

- ▶ Chovejte se k člověku, ne k jeho zranění. Komunikujte stejně jako s jakýmkoli jiným člověkem.

- ▶ Nezírejte na zranění, ale ani ho demonstrativně neignorujte, zejména pokud o něm člověk sám začne mluvit.
- ▶ Buďte připraveni na rozhovory o „fantomových bolestech“. Jsou to skutečné, nikoli imaginární pocity. Uznávejte jejich realitu pro danou osobu.
- ▶ Zdůrazňujte důležitost motivace k rehabilitaci. Zaměřte se na to, co člověk může dělat, a ne na to, co nemůže.

4. Deeskalace konfliktů

Při rozhovoru s veteránem se mohou projevit složité emoční stavy a behaviorální reakce. Vaše schopnost adekvátně na ně reagovat je klíčová pro poskytnutí účinné pomoci a zabránění eskalaci. Vaším hlavním cílem v těchto situacích není „vyřešit“ problém hněvu nebo odporu v daném okamžiku, ale zmírnit napětí, zajistit bezpečnost pro všechny a udržet kontakt s veteránem, abyste se mohli později vrátit ke konstruktivní práci.

Algoritmy reakce na složité situace a techniky zmírňování napětí.

Když veterán projevuje odpor nebo se uzavírá, netlačte na něj. Odpor je normální obranný mechanismus, který pomáhá vyhnout se bolestivým prožitkům. Nesnažte se „prolomit“ obranu. **Pokud veterán projevuje nadměrný hněv nebo agresi, nemusí to nutně souviset s vámi nebo přímo s předmětem rozhovoru.** Hněv může být příznakem PTSD nebo reakcí na pocit bezmocnosti.

- ▶ Zachovejte klid. Váš klid může pomoci uklidnit partnera v rozhovoru. Kontrolujte svůj tón hlasu, výraz obličeje a řeč těla. Hněv a pohrdání se snadno projevují a interpretují jako hrozba.
- ▶ Mluvte pomalu, tiše a zřetelně. Snižujte intenzitu, nezvyšujte ji. Snižte hlas a zpomalte řeč.
- ▶ Nehádejte se a nebraňte se agresivně. To jen zesílí eskalaci.
- ▶ Uznávejte obtíže a pocity. Buďte empatičtí: „*Chápu, že je to pro vás opravdu těžké*“, „*Chápu, jak jste touto situací zklamáný*“, „*Chápu, že je to pro vás složité téma*“ nebo „*Zdá se, že o tom teď nechcete mluvit*“.
- ▶ Nabídněte alternativu: „*Můžeme se k tomu vrátit později, pokud budete chtít, nebo si promluvit o něčem jiném*“, nebo „*Vyřešení této situace nyní zabrání větším problémům v budoucnu*“. Přitom se nesmíte odchýlit od závazných pravidel a dělat kompromisy, které neodpovídají realitě.
- ▶ Dejte čas. Nechte prostor pro ticho k přemýšlení. Veteráni mohou potřebovat čas, aby znovu získali kontrolu. Vytvářejte a udržujte podmínky pro obnovení vyvážené a konstruktivní komunikace.
- ▶ Vyhybejte se provokativním otázkám. Přesměrujte pozornost na předmět rozhovoru, abyste dodrželi cíl komunikace, aniž byste vyvolávali konflikt dalšími otázkami nebo komentáři, které nesouvisí s předmětem rozhovoru.

- ▶ Zajistěte dostatečný prostor. Nepřibližujte se a nedělejte prudké pohyby.
- ▶ Stanovte jasné hranice s respektem. Nabízejte stručné, rozumné možnosti a důsledky, když se chování stane nepřijatelným. Příklad věty: „*Chci pomoci a musíme komunikovat se vzájemným respektem, abychom dosáhli výsledků.*“
- ▶ Dbejte na svou vlastní bezpečnost. Pokud se cítíte ohroženi, postarejte se o sebe a přerušete kontakt. V případě potřeby opusťte místnost a zavolejte pomoc.

Reakce na krizové situace je důležitou, ale ne jedinou součástí vaší práce. Dalším krokem je přechod k strukturované a dlouhodobé podpoře zaměřené na zotavení.

IV. STRUKTUROVANÝ PŘÍSTUP K POSKYTOVÁNÍ PODPORY

Pro PPK, kteří jsou v dlouhodobém kontaktu s veterány, mohou být užitečné následující doporučení týkající se komplexní a systematické práce. Po navázání spolupráce a překonání akutních obtíží je vhodné přejít k plánované podpoře zaměřené na vytvoření stabilního civilního života. Tento proces by měl probíhat v partnerství, být srozumitelný pro obě strany a založený na konkrétních a realistických cílech.

Fáze 1: Posouzení potřeb a zdrojů

Než začnete plánovat kroky, je nutné pochopit aktuální situaci veterána. Níže uvedený seznam se může lišit v závislosti na tom, co přesně patří do vašeho pracovního popisu.

Psychosociální stresory

► Zeptejte se na aktuální problémy: má potíže v rodině, s hledáním zaměstnání, bydlením, financemi? „Co vás v současné době nejvíce trápí v každodenním životě?“

Sociální podpora

► Síť rodinných a příbuzenských vztahů v zahraničí pomáhá řešit základní otázky akutní socializace (hledání bydlení, práce, specifika zdravotního pojištění, prevence nelegální činnosti). Zjistěte, zda má veterán lidi, na které se může spolehnout. „Máte ve svém okolí lidi, se kterými můžete otevřeně mluvit a získat odpovědi na otázky, které vás trápí? Mohou to být členové rodiny, přátelé, kolegové.“

Fungování v každodenním životě

► Proberte, jak úspěšně veterán zvládá každodenní úkoly. „Je něco, co vám brání vykonávat obvyklé činnosti doma nebo v práci?“

Dovednosti a silné stránky

► Veteráni se často cítí opuštěni se svými problémy a zapomínají na své silné stránky. Když pochopíte a pomůžete najít odpovědi na otázky, se kterými se na vás veteráni nebo veteránky obrátili, zkuste podpořit jejich silné stránky. Například se často vyplatí zeptat se jich, co považují za své silné stránky: „V čem jste dobří? Na jaké zkušenosti získané během služby nebo před ní jste hrdí? Jak je podle vás lze využít nyní?“

Fáze 2: Společné plánování činností

Na základě shromážděných informací vypracujte společně s veteránem jednoduchý, srozumitelný a písemný plán činností. To zvyšuje odpovědnost a dává pocit kontroly.

Jasně a dosažitelné kroky: Určete nejdůležitější a druhořadé cíle. Rozdělte velké, abstraktní cíle na malé, konkrétní úkoly.

Místo: „Najít práci“.

Zkuste: 1) „Do pátku aktualizovat životopis“. 2) „Do konce týdne se zaregistrovat na dvou pracovních portálech“. 3) „Podat žádosti o tři volná pracovní místa“.

Přesměrování k odborníkům. Vaší rolí není být psychologem, lékařem a právníkem zároveň, ale včas rozpoznat potřebu a nasměrovat klienta k příslušnému odborníkovi. Vysvětlíte, že návštěva psychologa, psychiatra nebo jiného lékaře, právníka nebo rehabilitačního centra je známkou síly, nikoli slabosti.

Poskytněte ověřené kontakty. Využijte kontakty uvedené v této příručce nebo navrhněte seznam spolehlivých kontaktů ve vašem regionu. Pokud jde o psychologické požadavky, dobrým zdrojem je platforma „Ty jak?“ (howareu.com), kde jsou shromážděny informace i kontakty organizací v Ukrajině, které poskytují psychologickou pomoc.

Plán dalších setkání. Jednoznačně se domluvte na datu a čase dalšího kontaktu, abyste mohli projednat pokrok. To vytváří pocit kontinuity a jasnosti.

Návrat k rutině a aktivitě (behaviorální aktivace). Deprese a apatie berou ochotu něco dělat. Poradte sestavit jednoduchý denní rozvrh, který bude zahrnovat alespoň jednu činnost, která dříve přinášela radost (i když teď není nálada), a malou fyzickou aktivitu, například 15minutovou procházku v přírodě.

Práce s traumatem veteránů je emocionálně vyčerpávající a vyžaduje od vás uvědomělý přístup k vlastnímu duševnímu zdraví, abyste se vyhnuli vyhoření.

V. PÉČE O SEBE: PREVENCE VYHOŘENÍ A SEKUNDÁRNÍ TRAUMATIZACE

Účinnost vaší pomoci veteránům přímo závisí na vašem vlastním psychickém stavu. Práce s lidskou bolestí a traumatem může být spojena s riziky profesního vyhoření a sekundární traumatizace. To není známka vaší slabosti, ale profesní riziko, které je třeba brát v úvahu a zohledňovat.

Někdy veteráni a veteránky v komunikaci odhalují podrobnosti svých traumatických vojenských zážitků okolí, aniž by se ptali, zda jsou ostatní připraveni tyto podrobnosti vyslechnout. Pokud vám veteráni vypráví o detailech vojenské zkušenosti, které nechcete/nejste připraveni poslouchat, řekněte to, jakmile si všimnete, že je to nevhodné nebo že vás to přetěžuje. Soustřeďte se na hlavní cíl komunikace, který odpovídá vašim funkčním povinnostem. Například: „Bohužel nemohu pomoci vyřešit situaci, o které jste začal/a mluvit, soustředme se na to, s čím vám opravdu mohu pomoci“, nebo „Chápu, že je to pro vás důležitá zkušenost, ale s řešením konkrétně [jaké otázky] to nemá přímou souvislost. Zaměřme se na tohle...“. Nicméně se může stát, že u PPK může dojít k „sekundární traumatizaci“.

Sekundární traumatizace je stav, kdy odborník pracující s traumatizovanými lidmi začíná pociťovat příznaky podobné PTSD kvůli hluboké emocionální identifikaci s prožitky klienta. Může se to projevovat jako hněv vůči agresorovi, pocit bezmocnosti, obsedantní myšlenky na příběhy klientů, poruchy spánku.

Praktické strategie pro prevenci sekundární traumatizace a vyhoření

► **Porozumění sobě samému a psychologická informovanost:** Naučte se rozpoznávat u sebe první příznaky vyčerpání: chronickou únavu, zvýšenou podrážděnost, ztrátu motivace, cynismus, zvýšenou plačtivost, zadržávání, psychosomatické příznaky (bolesti hlavy, bolesti zad, nepříjemné pocity v břiše bez zjevné lékařské příčiny). Schopnost včas si říct „Stop, potřebuji pauzu“ a vyhledat odpovídající pomoc je klíčová.

► **Praxe sebesoucitu:** Chovejte se k sobě jemně a s porozuměním. Uvědomte si, že chyby, složité emoce a pocity bezmoci jsou normální součástí vaší práce. Neobviňujte se za to, že nemůžete „zachránit“ každého.

Stanovení jasných profesních hranic

► **Jasně oddělte pracovní a osobní čas.** Neberte si práci domů.

► **Nepřijímejte roli „všemocného zachránce“.** Vaším úkolem je poskytnout podporu a nástroje, které máte k dispozici v rámci své profesionální činnosti, ale odpovědnost za použití těchto nástrojů leží na samotném veteránovi.

► **Hledání opory v komunitě.** Nezůstávejte se svými prožitky sami. Diskutujte o složitých případech s kolegy, vyhledejte supervizi. Profesionální podpůrné skupiny jsou velmi důležitým zdrojem pro „ventilaci“ emocí a výměnu zkušeností.

► **Používání technik seberegulace.** Techniky hlubokého dýchání a krátké fyzické cvičení během dne mohou pomoci uvolnit napětí.

Příklady dýchacích technik

„Dýchání po čtverci“

Představte si čtverec.

- Pomalu se nadechněte a počítejte do 4 (první strana);
 - zadržte dech na 4 sekundy (druhá strana);
 - pomalu vydechněte a počítejte do 4 (třetí strana);
 - znovu zadržte dech na 4 sekundy.
- Opakujte 3–4krát. Tato technika se snadno zapamatuje, rychle uklidňuje a pomáhá se zotavit.

Brániční (břišní) dýchání s vizualizací. Položte ruce na břicho v oblasti pupku. Snažte se dýchat tak, aby se při nádechu břicho jemně zvedalo a při výdechu klesalo. Můžete si představovat teplé, měkké světlo, které naplňuje tělo s každým nádechem, nebo vzduchový balónek, který se nafukuje při nádechu a vyfukuje při výdechu. Cvičení provádějte 1–2 minuty.

Prodloužený výdech. Nadechněte se na 3 sekundy a vydechněte na 5–6 sekund. Pomalý, delší výdech signalizuje tělu, že nebezpečí pominulo, a pomáhá rychleji snížit napětí.

Krátká tělesná cvičení

Uzemnění. Postavte se nebo se posaďte rovně. Zaměřte pozornost na chodidla: jak se dotýkají podlahy, jak vnímáte váhu těla. Můžete lehce přitlačit chodidla k podlaze nebo pomalu přesunout váhu z paty na špičku. Jen si všimněte, že vaše nohy se mohou opřít o podlahu. Tato opora je vám k dispozici. Poté postupně přesuňte vnitřní pohled na místo kontaktu vašeho těla s křeslem, židlí nebo pohovkou, na které sedíte. Prostě pozorujte místo kontaktu vašeho těla s křeslem a ujistěte se, že se na něj vaše tělo může opřít. Věnujte pozornost této opoře. Pomáhá to „vrátit se do těla“ a snížit pocit úzkosti.

Napínání a uvolňování svalů. Postupně napínejte různé svalové skupiny (ruce, ramena, nohy) na 3–4 sekundy a poté je úplně uvolněte. Toto cvičení uvolňuje nahromaděné tělesné napětí a lze ho provádět i vsedě.

Mikro pohyby pro uvolnění.

- ▶ Pomalu otáčejte rameny, několikrát jemně nakloňte hlavu do stran, protáhněte se nahoru.
- ▶ Protáhněte se jako kočka.
- ▶ Setřeste z rukou zátěž, jako byste se snažili setřást kapky vody.
- ▶ Naslouchejte svému tělu a proveďte pohyb, který považujete za vhodný.
- ▶ 30–60 sekund pohybu může výrazně zlepšit vaše tělesné i duševní pohodlí.

Cvičení na uvědomění (mindfulness)

Pozorování svého stavu bez hodnocení. Zkuste se na několik minut soustředit na své myšlenky a emoce, aniž byste je hodnotili nebo se je snažili změnit. Představte si, že je pozorujete jako zvenčí: „Teď cítím napětí“, „Teď mám spoustu myšlenek“. Tento přístup pomáhá nezůstat „uvěznění“ v emocích a lépe ovládat své reakce.

Cvičení „5–4–3–2–1“.

Rozhlédněte se kolem sebe a pojmenujte:

- ▶ 5 věcí, které vidíte;
- ▶ 4 věci, které cítíte svým tělem;
- ▶ 3 zvuky, které slyšíte;
- ▶ 2 vůně;
- ▶ 1 chuť nebo pocit v ústech.

Toto cvičení pomáhá rychle se vrátit do „tady a teď“, zejména v napjatých situacích.

Vědomá pauza. Před náročným rozhovorem nebo po něm si udělejte krátkou pauzu: jeden pomalý nádech a výdech, přičemž si vnitřně pojmenujte svůj stav (například „jsem unavený/unavená“, „jsem napjatý/napjatá“, „jsem smutný/smutná“). I taková krátká pauza s uvědoměním si vlastního stavu může pomoci snížit emoční napětí a zabránit emočnímu vyčerpání.

Péče o fyzické zdraví: Nezapomínejte na základní věci: pravidelné a výživné stravování, dostatek spánku (7–8 hodin) a kontakt s přírodou. I krátká procházka v parku pomáhá obnovit síly.

Péče o sebe není zbytečný nadstandard, ale profesionální nutnost. Pouze pokud se budete starat o své vlastní zdroje, budete moci poskytovat kvalitní a trvalou pomoc těm, kteří ji nejvíce potřebují.

ZÁVĚR: VÁŠ PŘÍSPĚVEK K UDRŽITELNOSTI SPOLEČNOSTI

Tato příručka nastínila klíčové prvky efektivní interakce s veterány: hluboké porozumění jejich jedinečným zkušenostem, empatickou komunikaci pro budování důvěry, strukturovaný přístup k poskytování podpory, a co je neméně důležité – vědomou péči o sebe samotného.

Vaše role jako pracovníků prvního kontaktu je nesmírně důležitá. Můžete veteránům pomoci vytvořit most mezi vojenskými zkušenostmi a civilním životem a podpořit je v obnovení sociálního blahobytu a překonání výzev izolace a integrace.

Právě díky vaší účasti se proces reintegrace může stát základem pro další rozvoj a osobní růst.

PODÍVEJTE SE NA NAŠI PRÁCI



@IOMCzechia



@IOMPrague



@showcase/iom-czechia



@iom_czechia



@czechia.iom.int



@iomczechia



@IOMCzechia



Podcast - Aby nebe nespadlo



