

## Psychologie a krizový management<sup>1</sup>

Vivienne Soyková

MZ ČR, Praha

### Úvodem

V době, kdy je kladen velký důraz na kvalitu výkonu, je celkem snadné pochopit, že stále větší pozornost je věnována nejen studiím o stresu, ale i postupům, které si kladou za cíl vstoupit „do hry“ preventivně. Takovou metodou je americkými odborníky Everly G.S. a Mitchell J.T. v život uvedená metoda „Critical Incident Stress Management“ (CISM). Její jednotlivé postupy jsou variantami, které s minimálními finančními náklady pracují se stresem, kterému byli vystaveni jednak pracovníci nejrůznějších profesí záchranných služeb; a na straně druhé je možné metodu účinně aplikovat i pro skupiny lidí, jak přímých účastníků mimořádných událostí, tak i pro jejich rodinné příslušníky při hromadných neštěstích. Pracovní název variantních metod „dekontaminace stresu“ je paralelou z oblastí „CBRN“ (dříve nazývaných -ZHN – zbraně hromadného ničení). Uvedení v život této „dekontaminace“ pro všechny profese záchranářů resortu zdravotnictví, vybavení těmito metodami pokud možno všechny členy „Databáze odborníků MZ v oblasti psychologie a psychiatrie“

Povolání záchranáře je z lékařského hlediska jednou z nejhroženějších profesí, s extrémní fyzickou a psychickou zátěží. Zkvalitňování péče o záchranáře je systémovou snahou resortu zdravotnictví. Posttraumatická intervenční pomoc, realizovaná vlastními CISM týmy by se měla stát podporou systému péče nejen o záchranáře, ale i o celou škálu populace zasaženou jakoukoliv mimořádnou událostí. Jde o přirozené naplnění péče o zdraví, v tomto případě preventivně o její psychickou část, která však, jak je po tisíciletí známo, podmiňuje následně i zdraví fyzické.

Cílem realizace rodícího se projektu, bude v rámci systémového přístupu řešit odbornou pomoc při zvládání náročných a traumatizujících událostí pro záchranáře, pro mimořádnou situaci postižené občany a jejich rodinné příslušníky vlastními silami. V návaznosti na již existující Databázi odborníků v oblasti psychiatrie a psychologie Ministerstva zdravotnictví, kteří jsou ochotni poskytnout svou odbornost při řešení mimořádných událostí a ve spolupráci s Ministerstvem vnitra (završený twinningový projekt IZS ČR) bude vytrénován v každém kraji potřebný počet záchranářů a odborníků-dobrovolníků z Databáze.

### Teorie (a fyziologie) stresu

Úvodem jen několik definic stresu, které všechny mají společné původní prostředí v psychologii zdraví a v psychohygieně; parciálně v teoriích psychologie osobnosti a částečně v medicíně katastrof.

- A. Antonovsky – „Stres je takový stav organismu, kdy nadměrné množství energie je využíváno k řešení problémů. Tolik energie by nemuselo být použito, kdyby se tyto problémy daly řešit normálně“.
- M. H. Appley, R. Trumbull – „Stresem je nejen přímé, bezprostřední ohrožení člověka, ale i předjímání (anticipace) takového ohrožení a s tím spojený strach, bolest, nejistota, úzkost a podobně“.

---

<sup>1</sup> Příspěvek je orientován především na „dekontaminaci stresu“.

- H. Cooper a M. H. Appley – „Stav organismu, kdy jeho integrita je ohrožena a on musí zapojit všechny svoje schopnosti na svoji ochranu“.
- D. H. Funkenstein, S. King, M. E. Droledette – „Stres vzniká následkem traumatu (duševního úrazu) a velice intenzivní frustrace (pocitu neuspokojení)“.
- A. Howard, R.A. Scott – „Stres vyjadřuje situaci člověka v napětí (v tenzi) při řešení problému, když se mu do cesty postaví nepřekonatelná překážka“.
- I. L. Janis – „Stresem označujeme takovou změnu v organismu, která v určitém stavu ohrožení může vyvolat vysoký stupeň napětí, rozvrátit zaběhaná schémata každodenního způsobu jednání, která oslabuje mentální výkonnost a vyvolává subjektivně nepříjemné stavy afektivního vyčerpání“.
- H. Seley – „Charakteristická fyziologická odpověď, která se projevuje prostřednictvím adaptačního syndromu. Nespecifická reakce na fyzické, mentální a chemické reakce těla“.

*Stres je* jednoduchou, nespecifickou odpovědí těla na podmínky, které působí po určitý čas z okolního prostředí a to jak vnějšího, tak i vnitřního. Stres nás provází od počátku života, dokonce mnoha autory je udáváno, že nás provází i v době perinatální. Je označován jako hybná síla, která pomáhá přežít, dodává osobnosti dynamiku a tak spoluvytváří způsob života jedince, stanovuje jeho tempo a určuje rytmus jímž žijeme; může představovat podnět nezbytný k aktivaci, bez ohledu na to, zda touto akcí je sportovní výkon nebo umělecká tvorba, bezhlavý útěk před povodní nebo požárem anebo úsilí vyvinuté k tomu, abychom stihli stanovený termín.

*Fyziologie stresových reakcí* je odpovědí organismu na vznik stresové situace. Velmi zjednodušeně jde o excitaci sympatiku, který má za úkol mobilizovat organismus včetně rezerv a to prostřednictvím adrenalinu. Zároveň se zapojuje hypothalamus s hypofýzou, které přes hormony kůry nadledvinek působí na dlouhodobé nasazení sil. Oba děje jsou vzájemně se korelující, odehrávají se uvnitř organismu a působí nejen na fyzickou, ale i na psychickou stránku osobnosti.

*Schopnost zvládat stres* zachytil H. Seley (viz lit.: Život a stres) podle jeho známého modelu zvládnutí stresu tzv. obecným adaptačním syndromem, se třemi fázemi – působení stresu, zvýšená rezistence znamenající obranyschopnost organismu a nakonec fáze vyčerpání rezerv, sil a obranných možností – charakterizovaná celkovým vyčerpáním a selháním adaptačních a obranných schopností organismu. Poslední fáze znamená vážné ohrožení organismu, které může mít za následek i smrt.

*Stres v prostředí záchranáře* má ve velké míře negativní charakter, který nutí jedince k vytvoření obranných – respektive vyrovnávacích mechanismů. Už jen proto, že jeho působení je téměř nepřetržité. Není náhodou, že právě odolnost vůči stresu je jedním ze základních požadavků při výběru uchazečů o toto povolání; jako u mnoha humanitárně laděných profesí jde i u záchranářů při každodenním výkonu práce spíše o poslání. Výkon pod vlivem různých druhů stresu má čtyři fáze : obecný stres, kumulující se stres, stres v kritické situaci a posttraumatická stresová porucha. Poslední fáze ve svých důsledcích je de facto u záchranářů „pracovním úrazem“. Právě proto by preventivní přístup při řešení pracovních podmínek pro výkony profesí záchranáře byl podporou pro jejich spolehlivější výkon.

*Posttraumatická stresová porucha* vzniká při vystavení ztrátě života, hrozící ztrátě života nebo fyzickému zranění. Odpovědí je intenzivní strach, bezmocnost nebo hrůza. Je charakterizována přítomností vtíravých myšlenek, vyhýbáním se nebo „z necitlivěním“ (syndrom vyhoření) anebo vystupňovanou bdělostí.

## Metoda CISM a její aplikace v praxi (pro záchranáře a pro občany)

*Historické kořeny* má tato metoda tzv. „skupinových intervencí“ již v první a poté i v druhé světové válce. Šlo o neformální rozhovory ve skupinách, ale i ve dvojicích. Ke klasikům patří pánové Glen Srodes a S. L. A. Marshall. Následovaly zkušenosti z padesátých let 20. století z Koreje a v šedesátých a sedmdesátých letech z Vietnamu - (Maršallový debriefingy). První výzkumný projekt poukazující na význam a efektivitu procesu debriefingu byl realizován Izraelci v Libanonské válce (1982). O rok později, v roce 1983, byl Mitchellův CISD model se sedmi stupni popsán v článku, který byl publikován v USA.

Co způsobuje, že *metoda CISM* (a její varianty: „debriefing“, „defusing“, „demobilizace“, event. „rodinná podpora“) je funkční? Jsou to principy bezprostřednosti a očekávání pomoci, „kontaminovaní“ vnímají metodu jako skutečnou podporu, která umožňuje sdělit, ale i sdílet osobní příběhy; metoda podporuje katarzi, emocionální materiál je začleněn do celkového kontextu a stresové reakce jsou normalizovány; a jakoby mimoděk je poskytována edukace v oblasti vyrovnávání se stresem. To vše vytváří odolnost proti psychologickému traumatu.

*Preventivní role* metody CISM spočívá v zaměření se na požadavky povolání (návuk umění pozorovat a naslouchat, vnímat příznaky stresu, vyhoření, posttraumatické stresové poruchy / PTSP/, stres management, briefing před nasazením do akce); poskytuje podporu v místě neštěstí (intervence, odpočinek, relaxace, bezpečí); poskytuje následnou péči (demobilizace, defusing, debriefing a možnost následného pokračování péče, rodinné podpory a eventuální možnost předání dále do další péče). Preventivní účinek vede k pochopení stresové reakce na krizovou událost; získání důležitých informací; ve vytváření osobního očekávání při adaptování se na krizovou událost a normalizování stresové reakce; umožňuje osobní ventilaci prožitého a nakonec, ale ne v poslední řadě učí vhodné způsoby zacházení se stresem

**Metoda CISM** (i její modifikace) je plně orientována na duševní zdraví.

**JE:** diskusí, procesem, podporou, strukturovaným setkáním a vzděláváním.

**NENÍ:** terapií, psychoterapií, poradenstvím, psychologickou léčbou.

Závěrem – co zbývá:

- analyzovat v širším kontextu teoretické i praktické poznatky související s intervencí v posttraumatické fázi a tak napomoci v prevenci pozdních následků prožitých stresových situací
- věnovat pozornost specifické skupině populace, která se při výkonu každodenní nebo dobrovolné práci je vystavena nadměrně stresové zátěži;
- ve svém praktickém výstupu nabídnout pro všechny odbornosti profese záchranář resortu Ministerstva zdravotnictví preventivní systém „dekontaminace stresu“ jako součást pracovního procesu;
- připravit certifikovaný zácvik (tréninkovými metodami) pro dobrovolníky z Databáze odborníků MZ v oblasti psychiatrie a psychologie, kteří budou schopni variantně poskytovat metodu CISM i pro občany při událostech mimořádného charakteru.

## Literatura (výňatek):

- Bartko, D. *Moderní psychohygienu*. Praha : Pyramida/Orbis, 1976.
- Bedrnová, E. *Duševní hygiena a sebeřízení*. Praha : VŠE, 1996.
- Caplan, G. *Principles of Preventive Psychiatry*. N.Y. : Basic Books, 1964.
- Everly, G. S. Jr. *A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response*. N.Y. : Plenum Press, 1989.
- Everly G. S. Jr.; Mitchell, J. T. *Assisting Individuals in Crisis : workbook*. Ellicott City, MD: ICISF, 1998.
- Everly G. S. Jr.; Mitchell, J. T. *Critical Incident Stress Management: New Era and Standard of Care in Crisis Intervention*. Elliot City, MD: Chevron Publishing Corporation, 2. vydání, 1999.
- Křivohlavý, J. *Jak zvládat stres*. Praha : Grada, 1994.
- Míček, L. *Duševní hygiena*. Praha : SPN, 1984.
- Mitchel, J.T.; Everly, G. S., Jr. *Critical Incident Stress Debriefing: An Operational Manual*. Elliot City, MD: Chevron Publishing Corp., 3. vydání, 2001.
- Rheinwaldová, E. *Dejte sbohem distresu*. Praha : Scarabeus, 1995.
- Seley, H. *Život a stres*. Bratislava : Obzor, 1996.
- Veltrubská, I.; Chamoutová, K. *Duševní zdraví*. Praha : ČZÚ, 1996.
- Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers. OSHA, 1996.

## Legislativní podklady pro oblast krizového managementu:

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb. – Ústava ČR

Ústavní zákon č. 110/1998 Sb. – a jeho dodatek č. 300/2000Sb.

Ústavní zákon č. 347/1997 Sb.

Klíčové související zákony:

Zákon č. 240/2000 Sb., Zákon č. 222/1999 Sb., Zákon č. 241/2000 Sb.,

a úzce související kompetenční Zákon č. 2/1969 Sb., ustanovení ministerstev a ostatních orgánů státní správy ČR

Z ostatních souvisejících zákonů – výběr:

Zákon č. 239/2000 Sb., o IZS, Zákon č. 238/2000 Sb., o HZS,

Zákon č. 434/1992 Sb., o ZZS;

Zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností;

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích a Zákon č. 128/2000 Sb., o veř.spr.;

a zákony čč/Sb.:133/1985, 353/1999, 18/1997, 166/1999, 254/2001,

274/2001, 12/2002, 258/2000(z. o ochr. veř. zdraví), 19/1997, 198/2002, 20/1966 (péče o zdraví obyv.), 97/1993 a řada dalších – odkazy u autorky.

---

SOYKOVÁ, Vivienne. Psychologie a krizový management.

In HELLER, Daniel; PROCHÁZKOVÁ, Jana; SOBOTKOVÁ, Irena (ed.). *Psychologické dny 2004 : Svět žen a svět mužů : polarita a vzájemné obohacování : sborník příspěvků z konference Psychologické dny, Olomouc 2004*. Olomouc : Universita Palackého v Olomouci, 2005. Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas Philosophica, Psychologica 35 - suppl. Plný text příspěvku o rozsahu 4 s. je dostupný na přiloženém CD-ROM. ISBN 80-244-1059-1.