

Výňatek ze Standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce

Vybráno z: *STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE ZAMĚŘENÉ NA PRŮBĚH A VÝSLEDEK*
– Pracovní skupina pro vytváření a ověřování standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce při MV-GŘ HZS ČR,
vydalo GŘ HZS ČR, prosinec 2010

1) VYMEZENÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce (pomoc lidem, rodinám, obcím, organizacím zasaženým mimořádnou událostí anebo krizovou situací) je nově vytvářenou mezioborovou disciplínou. Předpokládáme, že všechny počiny v součinnosti prací záchranných, likvidačních a pracích na obnově a připravenosti mají kromě technických parametrů svoje důrazy a postupy psychosociální.

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je souborem reakcí, činností (a služeb), které navozují v době trvání mimořádné události (anebo krizové situace a v době zvládnání jejich důsledků) v zasažených (lidech, rodinách, obcích a organizacích) přesvědčení „**nejsme na to (a v tom) sami**“, „**i my můžeme pomoci druhým**“, „**společně to zvládneme**“ a „**na příště se připravíme**“. Vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot zasažených v oblastech **sociální, psychické, duchovní a tělesné** a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládnání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních (= neformálních) zdrojů sociální opory.

Jsme přesvědčeni, že:

- neštěstí potkávala lidi od nepaměti a oni je od nepaměti umějí zvládat;
- svépomoc a vzájemná pomoc jsou nejčastějšími reakcemi na mimořádnou událost; pomáhání pomáhá zvláště těm, kteří pomáhají;
- člověk si obvykle dokáže pomoci sám, zvláště pokud ho ostatní podpoří;
- neštěstí je zakotveno ve společenství stejně jako reakce na něj a stejně jako lidská důstojnost, život a smrt; účinné psychosociální postupy vycházejí ze společenství a zaměřují se na něj;
- výsledkem neštěstí je mj. zkušenost a s ní související lepší připravenost na příští událost.

Hodnoty, o něž se při pomáhání opíráme, jsou do značné míry hodnotami občanské společnosti:

- **lidská důstojnost – ochrana sebeúcty**; tato hodnota zajišťuje, aby se v celkovém zaměření na podporu rodin, organizací, obcí neztratil jedinec;
- **partnerství, spolupráce, uznání**; sem patří partnerské a spolupracující zacházení s informacemi, ale též např. způsob zacházení s týmem a podoba spolupráce mezi týmy;
- **angažovanost pro druhé a společenství**; zahrnuje proaktivitu, rozhodnutí pro poskytnutí první pomoci, odolnost k odmítnutí atp.;
- **úcta k rozmanitosti a řádu**; obnova struktury včetně infrastruktury je základní pomocí po mimořádných událostech a krizových situacích; napomáhají k tomu např. rituály, obřady; zároveň víme, že každému může pomoci něco jiného a že každý je jiný; chceme ctít i rozmanitost kulturní a menšinovou;
- **otevřenost k víře, přesahu a smyslu**; krize přinášejí příležitost pro růst, rozvoj, změnu k lepšímu (například díky uvědomění, že totální zajištění bezpečí není v naší moci); příležitost není vždy možné využít, podporujeme však stranu růstu (například „posttraumatický“, „pokrizový“ růst).

„Podpora pro nižší a bližší“ – znamená v první řadě podpořit na občanské úrovni lidi, rodiny, obce v rozhodování o sobě a o pomoci, a až druhotně – a nikoli nutně – zřizovat např. sociální služby.

V pomáhajících týmech, při plánování a vyhodnocování pomoci atp. by měli být vždy (též) lidé, „o které jde“ = lidé přímo zasažení událostí anebo lidé z obce, která byla zasažena událostí. Nemělo by docházet k expertnímu a mocenskému rozhodování „o nás bez nás“.

Další zásady odpovídají povaze mimořádných událostí a krizových situací a způsobu reagování na ně, jsou tedy více specifické pro oblast psychosociální krizové spolupráce:

- **reálnost**, projevovaná například uznáním nejednoznačnosti (ačkoli neštěstí vyhrocuje postoje a mediální podání má sklon k „jednobarevnosti“ obrazu);
- **dlouhodobost a věrnost události v čase** (většinou minimálně do roka od události); znamená to např. vést kalendář událostí, dotahovat pomoc a spolupráci, rozvrhnout síly v čase odpovídajícím způsobem, nepřeceňovat pomoc akutní atp.
- **kulturní kompetence** – vnímavost a úcta k osobní a kulturní odlišnosti
- **klid a uspořádanost**; klid a „řádné“ chování pomáhajících (i kdyby zrovna nepomáhali) jsou pravděpodobně věci ku prospěchu, podporují „psychickou nákazu zdravím“;
- **spravedlnost a odpouštění** má být vyjadřován postojem pomáhajících; důraz na ně souvisí s vědomím, že situace neštěstí jsou pravidelně doprovázeny vinou, studem, křivdou, vnímanou nespravedlností (osudu, soudů atp.);
- **připravenost (směřování a smířování)** se týká zacházení se zkušeností s neštěstím v čase: víme, že prožité neštěstí nás vybavuje k tomu, abychom se na příště lépe připravili.

Povaha, cíle, prostředky a nástroje

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je svou povahou terénní a proaktivní, včasná a dlouhodobá, týmová, mezioborová (a meziresortní) a jejím výsledkem je lepší připravenost na příští událost. Zaměřuje se na podporu svépomoci, vzájemné pomoci, spolupráce a připravenosti ve společenství (v rodině, sousedství, obci, organizaci) a dle společenství se utváří. To znamená, že s komunitou (obcí atp.) spolupracuje; je cyklická: zdůrazňuje kruh „připravenost – zvládnání (bezprostřední a krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé) – připravenost“. Východiskem jsou pro ni potřeby, hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání jedinců a rodin, obcí a organizací.

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce naplňuje čtyři základní cíle:

- **zvládnání sebe**, situace a nároků života: obnovení řádu a struktury;
- **znovu/začlenění** lidí do společenství při co nejvíce zachované svébytnosti;
- **posílení, růst, otevření se budoucnosti** včetně podpory (případně obnovy) životu prospěšných přesvědčení ve vztahu k sobě, druhým a světu (a zásvětí); posílení odvahy k životu včetně podpory chuti plánovat a stanovovat si cíle;
- **připravenost a ochota pomáhat druhým.**

Prostředky a nástroje k naplňování jejich cílů jsou:

- první občanské pomoci (zdravotní, psycho-sociální a právní, duchovní), kdy potřeby spíše předpokládáme;
- dle ověřovaných potřeb zacílená praktická pomoc či její zprostředkování podle vyhodnocování situace, potřeb, hodnot, sil, zdrojů a zvládacích strategií zasažených; pomoc při plánování činnosti;
- individuální, rodinné, obecní a organizační uznání události včetně obřadů a slavností;
- podpora při prosazování práv a zájmů zasažených (zastáncovství);
- vyjednávání, mediace;
- sociální, právní, pastorační, rodinné, občanské atp. poradenství;
- komunitní intervence: na společenství (rodiny, obce, regionu, organizace) zaměřené postupy včetně koordinace a vyhodnocování pomoci a spolupráce;
- kulturní analýza, tvorba psychosociálních krizových a bezpečnostních plánů a návrhů pomoci;

- dokumentování a vytváření osvětových materiálů v podobách srozumitelných pro menšinová společenství a skupiny obyvatel ohrožených sociálním vyloučením;
- podpora při vytváření svépomocných podpůrných skupin; sdílení zkušeností;
- síťování (networking);
- tlumočnické služby;
- s rozvahou časná intervence a krizová intervence, případně specializovaná následná pomoc.

Souřadnice, podoby, trvání a „poskytovatelé“

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce se naplňuje **v souřadnicích**:

- **typ události** v podobě dvou základních typů neštěstí:

a) zcela nepředvídaná událost, většinou způsobená člověkem (novější hrozby jsou „člověkem plánované“) se znetvořenými, mrtvými či zraněnými, doprovázená zmatkem a vnímaným Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce 10 ohrožením života; viditelné následky jsou brzy odstraněny a na událost se i mediálně zapomíná, přetrvává často křivda a nespravedlnost, reakce jsou změněny na straně viníka (pachatele) i oběti průběhem trestního vyšetřování, čekáním na soud atp. (dopravní nehoda, teroristický útok);

b) někdy i předvídaná událost, většinou způsobená přírodou, doprovázená bezmocí, viditelné následky jsou dlouhodobé (povodeň); dlouhodobá je i pozornost; důsledky jsou „organizační“ – např. rozdělují komunity nejprve na „suché“ a „mokré“, později na „ne/dostali peníze“;

- **čas po události** (0 minut až 18 měsíců po události) a **situace zasažených** v daném čase po události;
- **skupiny zasažených lidí** a jejich **potřeby a hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání**.

2) STANDARD PRVNÍCH OBČANSKÝCH POMOCÍ

Za standardní základ *Psychosociální krizové pomoci a spolupráce* v akutní podobě považujeme první občanské pomoci, neboť nejdříve je na místě události občan, ať jako přímý zasažený anebo jako svědek či přihlížející.

Cíle standardu:

- a) připomínat občanskou (zákonem podpořenou) povinnost každé/ho z nás pomáhat druhým v nouzi, tísní, ohrožení a bezmocí;
- b) usnadňovat každé/mu z nás rozhodnutí angažovat se pro druhé konkrétními činy;
- c) povzbuzovat spolu-občany v uplatňování jejich reálné moci: lidskou důstojnost můžeme podpořit vždy (i když nemůžeme nic jiného).

Pro naplnění standardu nemusíme čekat, až budeme přítomni u dopravní nehody či nějaké jiné „mimořádné“ události. Stačí se rozhodnout a vnímat, co se děje kolem. Obdrží-li kolegyně telefonát, ve kterém jí manžel sdělí, že mu lékaři našli nádor (anebo že se s ním rozvádí), budeme pravděpodobně předpokládat, že něco potřebuje, a začneme se vůči ní chovat ve smyslu „prvních občanských pomoci“.

První občanské pomoci: Zdravotní první pomoc, Psychosociální první pomoc, Právní první pomoc, Duchovní první pomoc

3) STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO PŘÍMÝ KONTAKT

Standardy přímé pomoci nahlížíme z hlediska plynoucího času pomáhání (od nuly minut, kde přicházejí ke slovu první občanské pomoci, do prvního výročí po události, případně dále).

Cílem standardů přímé pomoci a spolupráce je podpořit naplňování cílů a zásad psychosociální krizové pomoci a spolupráce v akutní (ihned), krátkodobé (do tří až pěti dnů), střednědobé (do měsíce až šesti týdnů) a dlouhodobé (tři, šest, dvanáct a osmnáct měsíců po události) pomoci a spolupráce.

3.1 Týmová, kolegiální a občanská spolupráce jako způsob jištění pomáhající/ho

Cíl standardu:

podpořit pomáhající/ho v dobrém výkonu (např. jeho/její zodpovědnost za pomoc vyladit si přiměřenou mírou identifikace s oběťmi) a ve vědomí, že je povinen věci zvládat společně a nebyť na pomáhání sám.

Popis standardu:

Pomáhající je začleněn/a do vyššího celku a rozumí svojí roli a úkolu a je pro svou práci vybaven/a; je veden/a k porozumění způsobům, jakými zvládá zátěž.

Postupy při pomáhání a spolupráci jsou konzultovány předem a/nebo v průběhu či po skončení daného úkolu (v rámci spolupráce s druhými, v rámci týmu, s vedoucím, s kolegou, případně s dalšími lidmi).

Pomáhající/mu se dostává odezvy na její/ jeho práci; bere ji na vědomí, případně se jí řídí.

Pomáhající poskytuje odezvu druhým (vedoucí/mu, kolegovi atp.).

Pomáhající se v terénu pohybují ve dvojici a o svém pohybu předem i průběžně informují. Pomáhajícím se dostává podpory a uznání; uvědomují si, že patří mezi zasažené.

3.2 Aktivní vyhledávání; navázání a ukončení prvního kontaktu

Cíl standardu:

nastavit pravidla, která podpoří oprávněnou důvěru mezi lidmi v situaci terénního pomáhání. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce 16

Popis standardu:

Lidé zasažení událostí jsou aktivně vyhledáváni, aby získali přístup k možnostem podpory a spolupráce. Nad kontaktem a spoluprací mají plnou kontrolu. Praktická pomoc (v podobě dané kýmými výsledky psychosociální krizové spolupráce) má přednost. Chování pomáhajících posiluje důvěru, klid a naději. Pomáhající odhadují situaci zasažených (jejich potřeby, hodnoty, síly, zdroje a způsoby zvládnutí situace).

3.3 Orientace v situaci a případná dohoda o spolupráci: zjišťování a ověřování potřeb a hodnot, sil a zdrojů a strategií zvládnutí

Cíl standardu:

nastavit partnerskou spolupráci šitou na míru situaci zasažených, aby odpovídala jejich potřebám a hodnotám, posilovala jejich síly a propojovala je se zdroji v okolí, podporovala svépomoc a vzájemnou pomoc v současnosti a připravenost v budoucnosti.

Popis standardu:

Událost a její dopady jsou reálně doceňovány.

Lidé zasažení událostí se setkávají s uznáním a respektem vůči vlastním individuálním potřebám, hodnotám, silám a zdrojům a strategiím, kterými zátěž situace a zátěž všedního dne zvládají.

K určování a případně naplňování jejich potřeb se směřuje spolupráci s nimi a jejich sociálním okolím (včetně pomáhajících organizací). Spolupráce vychází z principu subsidiarity a má jasně vyjádřené a domluvené cíle v souladu s hodnotami, přesvědčeními a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce a jejím kýženým výsledkem.

3.4 Podpora při sdělování špatných zpráv

Cíle standardu:

- a) zajistit partnerské zacházení s informacemi;
- b) podpořit způsob komunikace, který sděluje naději, že se situace dá zvládnout a že na její zvládnání není příjemce ani poskytovatel zprávy sám;
- c) podpořit příjemce zprávy, aby v systému institucí dosáhl na informace a možnosti, které chce anebo potřebuje, a nebyl zavalen informacemi a možnostmi, které nepotřebuje anebo nechce.

Popis standardu:

Lidé (tedy i děti) se dozvídají špatné zprávy včas, srozumitelně a jasně, aby byla podpořena jejich lidská důstojnost, aby získali jistotu a mohli se (spolu)rozhodovat o dalším postupu.

Sdělování podrobností a další upřesňování se děje v rozhovoru, který bere ohled na hodnoty a sebezpojetí zasažených včetně jejich situační potřeby (ne)vědět.

Špatné zprávy jsou – pokud možno – sdělovány v důstojném prostředí a předpokládá se opakovaný kontakt sdělujících a příjemců zprávy.

Při sdělování špatných zpráv jsou dodržovány postupy prvních občanských pomoci (především první duševní a duchovní pomoc) pro poskytovatele zprávy i jejího příjemce.

3.5 Podpora svépomoci, vzájemné pomoci a vytváření plánů činnosti

Cíl standardu:

stanovit postupy, kterými pomáhající může upevnit vlastní vnímanou zdatnost zasaženého, jeho odhodlání překonat nepřízeň osudu a překonat ji po svém – například pomáháním ostatním.

Popis standardu:

Lidé zasažení událostí (tedy i pomáhající) se díky spolupráci a vzájemnému poznávání dozvídají cíleně i mimochodem o silách a zdrojích svých i širšího společenství; jejich způsoby zvládnání situace jsou uznávány, případně oceňovány či podporovány.

Jsou vnímáni reálně (tedy nejednoznačně) a v důsledku proměňující se situace proměnlivě (s možností být střídavě obětí, hrdinou i pomáhajícím, s uznáním viny atp.).

Spolupráci jsou povzbuzováni ve vnímání vlastní hodnoty a v odhodlanosti pomáhat druhým (například svými zkušenostmi s neštěstím) anebo v odvaze se druhým omluvit (např. při zavinění nehody).

Lidé zasažení událostí se dozvídají informace, které potřebují pro zvládnání události a jejich dopadů. Jsou povzbuzováni k tomu, aby si stanovili priority a vytvořili plán činnosti pro nejbližší dny s výhledem na to, čeho chtějí dosáhnout.

Uznání se dostává (pokud možno) všem skupinám zasažených včetně pracovníků státní správy a samosprávy, zdravotnictví a sociálních věcí, neziskových organizací atd.: taktéž oni jsou povzbuzováni k podpoře vlastní i vzájemné.

Lidé zasažení událostí (včetně pracovníků) jsou povzbuzováni k tomu, aby při zvládnání události dbali na vlastní bezpečí a reálný odhad sil.

3.6 Poradenství; podpora práv a zájmů

Cíl standardu:

stanovit postupy, kterými lze podpořit zvládnání životní situace, otevření se budoucnosti a (znovu)začlenění se do společnosti.

Popis standardu:

Lidé ze všech skupin zasažených jsou informacemi, tlumočnickými službami, angažovaností, spoluprací, poradenstvím atp. podporováni v jednání, které považují za potřebné a užitečné pro svoje vyrovnávání se s událostí a jejími dopady, pro získání kontroly nad situací, pro plánování budoucnosti a pro (znovu)začlenění se do společnosti (rodiny, organizace, školy, obce atp.).

Je podporována jejich dovednost se rozhodovat za sebe s ohledem na druhé.

V případě, že jednání lidí zasažených událostí není v souladu s hodnotami, přesvědčeními a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce, jsou o tomto rozporu informováni a je s nimi veden dialog o krátkodobých a dlouhodobých ziscích daného jednání (o výhodách a nevýhodách jednotlivých postupů).

3.7 Propojení do střednědobé a dlouhodobé pomoci, ukončení spolupráce

Cíl standardu:

zajistit propojení do střednědobé a dlouhodobé pomoci (= dobře rozvrhnout síly; spolupracovat s místními a pomoc jim předat; ukončit vlastní pracovní nasazení; umožnit věrnost události do prvního výročí); předcházet kolonizaci a invalidizaci, které může pomoc z/působit, důrazem na místní síly, zdroje, hodnoty a způsoby zvládnání zátěže.

Popis standardu:

Psychosociální krizová spolupráce je navazována s výhledem a „věrností paměti“ do prvního výročí po události¹⁰. Spolupodílení se na pomoci a reagování na vějíř potřeb po celý rok se děje mj. propojováním lidí s lidmi, síťováním a spoluprací (i mezi organizacemi a institucemi).

Pomoc zohledňuje především situaci zasažených (například návrat z nemocnice v době, kdy událost už nevyvolává spontánní pozornost a podporu), nikoli jen čas od události a typ události.

Těžiště spolupráce se přesouvá na místní zdroje. Zároveň je brána v potaz potřeba lidí ze všech skupin zasažených (tedy i pracovníků) vědět, jak se situace vyvíjela i v době, kdy oni už se přímo událostí a jejími dopady nezabývali.

Všechny skupiny zasažených mají možnost (pracovníci povinnost) se s událostí a svou angažovaností v ní (ritualizovaně) rozloučit a připravit se na příště.

Ukončení pomoci a spolupráce je dohodnuto a jasně oznámeno

3.8 Podpora připravenosti zasažených lidí, obcí a organizací na další událost

Cíl standardu:

stanovit postupy, které podporují ochotu lidí se angažovat v pomoci druhým, posilovat se zvládnáním události a jejich dopadů a zvyšovat osobní i obecné povědomí, že:

- a) neštěstí jsou běžným doprovodem života;
- b) každý z nás se na ně může připravit včetně připravenosti pomáhat druhým;
- b) se je učíme zvládat jejich zvládnáním.

Popis standardu:

V celém časovém oblouku pomáhání jsou lidé aktivně zapojováni do činností spojených s pomocí (např. jako svědek nehody, který volá zdravotnickou záchrannou službu), se zvládnáním dopadů události (např. jako

přispívající do sbírky, jako pořadatel výročního obřadu atp.) anebo s podporou připravenosti (např. nácvik evakuace s psychosociálními důrazy).

Rozličné způsoby zvládnání události jsou vnímány, zaznamenávány, uznávány a propojovány s případným dalším neštěstím.

Lidé jsou podporováni v učení se z události a z jejího zvládnání.

3.9 Informování a osvěta; komunikace s veřejností a médii

Cíl standardu:

stanovit postupy, které zajistí s ohledem na lidskou důstojnost a na snahu o začlenění čestné a pravdivé informování co nejvíce způsoby o neštěstí a o možnostech jeho zvládnání, aby se posilovala vláda zasažených nad situací a jejich odvaha čelit dalším nepříznivým osudům; nastavují oboustranně výhodná pravidla při kontaktu s médii; nastavují pravidla pro zacházení s informačními a osvětovými materiály.

Popis standardu:

Sdílení informací se děje na základě otevřenosti a volného přístupu k informacím při plném respektu k lidské důstojnosti a etickým a právním normám.

Komunikace v týmech a mezi týmy je vedena v duchu stejných pravidel jako komunikace s veřejností a médii: proaktivně, otevřeně, konkrétně, srozumitelně, jasně (včetně jasného „nevím, zjistím“), s ohledem na lidi komunikačně znevýhodněné a v nastavení, které podporuje spolupracující dialog.

Informační a osvětové materiály jsou používány s respektem k jejich určení a autorství

3.10 Dokumentování události, pomáhání a vývoje

Cíle standardu:

nastavit postupy, které umožňují:

- podporovat
 - a) práva a zájmy zasažených,
 - b) rozvoj a duševní pohodu pomáhajících,
 - c) kvalitu pomáhání a spolupráce jednotlivě, v týmu i mezi týmy;
- udržovat paměť události;
- zachycovat pozitivní změny;
- vyhodnocovat pomoc a spolupráci.

Popis standardu:

Události a jejich dopady jsou různými způsoby dokumentovány.

Pomoc a spolupráce je dokumentována.

Dokumentování je reálné, počítá s nejednoznačností.

Dokumentace je vedena podle uznávaných formálních, etických a právních pravidel a ve spolupracujícím duchu vůči zasaženým lidem, organizacím, zájmovým skupinám atp.

Dokumentace je průběžně vedena a vyhodnocována pro orientaci v proměňující se situaci a potřebách zasažených v čase po události, pro zachycení pozitivních změn, pro udržení nadhledu a „odměn“ pro pomáhající.

Písemné materiály mají uvedeno datum (kdy), název (co), určení (komu), účel (cíl – proč), podpis (kdo); v případě zápisů ze setkání též místo konání (kde) a prezenční listinu včetně kontaktů (na koho).

4) VYHODNOCENÍ KVALITY, ÚČELNOSTI (A ÚČINNOSTI) PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE

Klademe si otázku – děláme dobře dobré věci?

- Víme, proč (s jakým cílem, k jakému výsledku) pomáháme a jak dlouho (a proč) chceme pomáhat? Známe vlastní motivace k pomáhání?
- Pamatovali jsme při stanovování cílů též na čas pro monitorování, reflexi a vyhodnocování (kvality, účelnosti, účinnosti, cílů a spolupráce)? A na dokumentování události a pomáhání?
- Jsou součástí našeho týmu též lidé, kterým chceme pomáhat? Podporujeme jejich angažovanost pro druhé?
- Víme, z jakých potřeb zasažených (lidí, rodin, obcí, organizací) vycházíme? Známe jejich hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání zátěže? Známe vlastní potřeby, hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání? Podporujeme reálné rozložení sil v čase u sebe i u přímých zasažených? Podporujeme reálný odhad toho, co zvládnou lidské síly, a toho, co zvládne čas a smíření?
- Umíme podporovat přirozené zdroje opory (blízké, sousedy, kolegy, spolužáky, učitele, duchovní, lékaře, obecní zastupitele atd.)? Umíme ukončit pomoc tam, kde by přirozené zdroje opory oslabovala a zbavovala je jejich způsobilostí a pravomocí?
- Umíme lidi vyhledat, oslovit, představit se, navázat kontakt a spolupráci?
- Umíme první občanské pomoci?
- Pamatovali jsme způsobem našeho pomáhání na lidi komunikačně znevýhodněné a lidi kulturně odlišné (případně jiným způsobem ohrožené sociálním vyloučením)? Jak? Pamatovali jsme na ně i v našem týmu? Byli jeho součástí? Pamatoval na ně někdo jiný?
- Co jsme podpořili penězi? Do čeho jsme investovali dobrovolně čas a energii? Neupravily by se věci spontánně i bez našeho přičinění? Co je „přidaná hodnota“ našeho působení?
- Přizvali jsme k vyhodnocování naší pomoci a spolupráce všechny zájmové (zainteresované) skupiny obyvatel? Víme, jak naše pomáhání a spolupráci s námi hodnotí?

Kromě společného vyladování cílů sledujeme, zda jsou naplňována **očekávání** lidí (rodin, obcí, organizací), kterým se pomáhá. „Příjemce“ psychosociální krizové pomoci a spolupráce může očekávat, že:

- pomoc bude mít podobu spolupráce a podpory; pomáhající mu nebudou pomáhat s tím, co zvládne sám anebo co zvládnou lidé kolem něho, a nebudou v rámci pomoci po neštěstí spravovat to, co není pokažené, anebo to, co je pokažené dlouhodobě a mimo souvislosti neštěstí;
- pomoc půjde za ním do jeho prostředí, do terénu; spolupráce rovněž;
- spolupráci může kdykoli odmítnout anebo ukončit; pomoc jednoho dne skončí a bude jasně oznámeno, kdy;
- spolupráce bude respektovat jeho přesvědčení, hodnoty a strategie zvládnání zátěže a vycházet z jeho potřeb, sil a zdrojů;
- spolupráce zvýrazní jeho silné stránky a úspěchy, nebude ho zbavovat sil,
- spolupráce uzná jeho vlastní chuť pomáhat a angažovat se pro druhé a podpoří ji;
- spolupráce bude respektovat, ochraňovat a podporovat lidskou důstojnost
- spolupráce se bude zaměřovat na jeho vazby k okolním lidem, rodině, blízkým, kolegům, ke společenství obce a bude je posilovat;
- pomoc a spolupráce uzná a posílí jeho vlastní dovednosti (včetně dovednosti postarat se o sebe) a bude ho podporovat v růstu po neštěstí
- pomoc bude poskytnuta bezplatně a nebude plýtvat prostředky;