

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav speciálněpedagogických studií

Diplomová práce

Bc. Bianka Hudcová

**MOŽNOSTI A MEZE VYUŽITÍ KOMUNITNÍCH
INTERVENČNÍCH PSYCHOSOCIÁLNÍCH TÝMŮ V ČESKÉ
REPUBLICCE A ROLE SPECIÁLNÍHO PEDAGOGA**

Prohlašuji, že jsem předloženou diplomovou prací s názvem „Možnosti a meze využití Komunitních intervenčních psychosociálních týmů v České republice a role speciálního pedagoga“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a použila jsem pouze prameny uvedené v Seznamu bibliografických citací- referenčním seznamu. Dále prohlašuji, že verze diplomové práce v tištěné podobě je totožná s verzí práce na přiloženém CD- ROMu.

V Olomouci dne 20. dubna 2017

.....

„Každý z nás má nějakou bolest a každý z nás má schopnost ji z toho druhého sejmout.“

(E. Hudečková)

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí diplomové práce Mgr. Petře Tomalové, Ph.D. za pozitivní přístup a podporu při psaní práce.

Dále chci poděkovat svému dobrému příteli, však on dobře ví, za jeho ochotu, intenzivní podporu lidský zájem, volný čas a cenné rady, které mi v průběhu psaní práce poskytl. Slovo DĚKUJI je však v tomhle případě opravdu nedostačující.

Poděkování patří také všem účastníkům výzkumného šetření za jejich cenný čas a zkušenosti, které mohou být díky diplomové práci předány dále.

Ráda bych také poděkovala svým rodičům za to, co všechno mi do života dali. Bez nich by tato diplomová práce nikdy nevznikla a já bych nemohla žít svůj sen. Jen díky nim jsem „tady a teď“.

Jedno velké DĚKUJI patří také mé babičce a dědovi, kteří jsou mi ve studiu velkou oporou. Naučili mě rozhodovat se srdcem a jejich pozitivní přístup mě motivuje v mém dalším rozvoji.

Obsah

ÚVOD	6
1 TEORETICKÝ RÁMEC	8
1.1 Základní terminologické vymezení	8
1.2 Krize v kontextu životních událostí	11
1.2.1 Typologie krizových událostí	12
1.2.2 Prožívání a chování dobrovolníků při krizové události, možnosti zvládnání krizových situací	16
1.3 Komunitní intervenční psychosociální týmy v České republice	22
1.3.1 První psychosociální krizová pomoc a její východiska	24
1.3.2 Profil dobrovolníka jako člena Komunitního intervenčního psychosociálního týmu	26
1.3.3 Intervence v rámci poskytování první psychosociální krizové pomoci	30
1.3.4 Dokumentace spojená s působením Komunitního intervenčního psychosociálního týmu při krizové události	33
1.3.5 Vzdělávání, supervize dobrovolníků Komunitního intervenčního psychosociálního týmu	34
1.4 Speciální pedagog jako součást Komunitního intervenčního psychosociálního týmu ..	
.....	39
1.4.1 Osobnost speciálního pedagoga a její specifika	39
1.4.2 Přínos speciálního pedagoga v Komunitním intervenčním psychosociálním týmu	41
2 CÍLE PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	45
3 METODICKÝ RÁMEC VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	46
3.1 Kvalitativní přístup	46
3.2 Volba a výběr výzkumného souboru	48
3.3 Postup získávání případů	49
3.4 Techniky sběru dat	51

3.5	Analýza získaných dat	54
3.6	Limity výzkumného šetření	58
3.7	Etické aspekty výzkumného šetření.....	59
4	VÝSLEDKY	60
4.1	Adéla	60
4.2	Katka	65
4.3	Eva	70
4.4	Renata	75
4.5	Přehled kategorií získaný analýzou všech případů	80
4.6	Návrh modelu chování a zvládnání vybraných krizových situací dobrovolníky Komunitního intervenčního psychosociálního týmu	83
4.7	Deskripce účastníky vyjádřených témat pro supervizi	91
4.8	Deskripce účastníky vyjádřené pozice a důležitosti speciálního pedagoga jako člena Komunitního intervenčního psychosociálního týmu	92
5	DISKUZE	97
	ZÁVĚR	106
	SEZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ – REFERENČNÍ SEZNAM	108
	SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A SCHÉMÁT	113
	SEZNAM PŘÍLOH	116

ÚVOD

Krise a krizové situace patří k životu člověka už od nepaměti. V současné době je patrné, že se tato oblast dostává více do povědomí společnosti. Výskyt krizových situací je ve společnosti poměrně frekventovaný. Krizové situace mají v životě člověka důležité místo. Zkušenosti a dopady krizových situací se u každého z nás liší, záleží však na mnoha faktorech. Na problematiku prožívání a zvládání krizových situací lze pohlížet jako na aktuální téma. Vytvořením literární rešerše za pomoci databází E-zdroje, Google Scholar a Medvik bylo dohledáno mnoho článků, odborných publikací a studií na dané téma. Obsah dohledaného materiálu byl však převážně zaměřen pouze na prožívání a následné zvládání krizových situací z pohledu zasažených osob nikoliv z pohledu osob pomáhajících. Pomáhajícím osobám, jejich prožívání a zvládání krizových situací, byla v dohledaných materiálech věnována vždy jen poměrně malá část textu. Lze předpokládat, že pomáhající osoby se při své činnosti setkávají s různými druhy krizových situací, což může v nemalé míře ovlivnit jejich integritu. Pro účely diplomové práce rozumíme pomáhající osobou dobrovolníky Komunitního intervenčního psychosociálního týmu (dále jen KIP tým).

V **teoretickém rámci** práce dochází k sumarizaci dohledaných odborných informací vztahujících se ke zkoumané problematice. Teoretický rámec vymezuje základní pojmy, které jsou v práci dále užívány. V teoretickém rámci je také uvedena typologie krizových situací a problematika prožívání, chování a následného zvládání krizových situací dobrovolníky. Je zde věnována pozornost KIP týmům působícím na území České republiky (dále jen ČR). Konkrétně pak první psychosociální pomoci, východiskům a způsobům jejího poskytování, profilu dobrovolníka KIP týmu, vzdělávání a supervizi dobrovolníků KIP týmu a dokumentaci, která se váže k působení KIP týmu v ČR. V teoretickém rámci práce je věnována pozornost také roli speciálního pedagoga jako součásti KIP týmu.

Metodický rámec práce vychází z následujících cílů a otázek výzkumného šetření:

- 1. cíl výzkumného šetření:** *Identifikovat, popsat a analyzovat vybrané aspekty prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmů.*
- 2. cíl výzkumného šetření:** *Zjistit pozici a důležitost speciálního pedagoga při řešení/zvládání krizových událostí vyjádřených dobrovolníky KIP týmů.*

3. cíl výzkumného šetření: *Na základě analýzy kvalitativních dat a výsledků navrhnout model chování a následného zvládnání vybraných krizových situací (s přesahem do supervize).*

4. cíl výzkumného šetření: *Navrhnout a výzkumným šetřením ověřit efektivnost metodiky výše uvedené problematiky.*

K cílům výzkumného šetření se vážou tyto výzkumné otázky:

Výzkumná otázka č. 1 k cíli výzkumného šetření č. 1: *Jakých atributů nabývají oblasti prožívání/chování a potřeb dobrovolníků KIP týmů v rámci zvládnání vybraných krizových situací?*

Výzkumná otázka č. 2 k cíli výzkumného šetření č. 2: *Jaká je role speciálního pedagoga, jako člena KIP týmu, v oblasti poskytování první psychosociální pomoci při krizové události, vyjádřená dobrovolníky KIP týmů?*

V metodickém rámci bylo využito **kvalitativního přístupu**. Tvorba designu výzkumného šetření byla realizována přístupem **mnohopřípadové studie s deskriptivně-exploratorním** charakterem. Pro sběr dat byla zvolena kombinace technik (**polostrukturovaný rozhovor, metoda časové křivky, projektivní techniky – záznam textu do „myšlenkových“ bublin, třídění obrázkových kartiček**).

Autorka si je plně vědoma většího rozsahu práce. Tento rozsah si však podle autorky vyžadoval zvolený přístup a výše uvedené výzkumné cíle a otázky. Autorka také bere ohled na získání kvalitní výpovědní hodnoty dat.

1 TEORETICKÝ RÁMEC

1.1 Základní terminologické vymezení

V úvodu diplomové práce je nejdříve nutné jasně vymezit základní pojmy, které budou pro problematiku zkoumaného tématu používány. Základní terminologické vymezení můžeme pojmut jako specifický druh prevence v oblasti neporozumění podstatě diplomové práce. V následujících pár řádcích jsou nejdůležitější pojmy stručně vymezeny.

Prvním velmi důležitým pojmem je pojem „**krize**“. Podle Vodáčkové a kol. (2012) můžeme jako krizi označit takovou situaci, kterou chápeme jako pro nás ohrožující. Většinou s sebou tato situace nese nějakou pozitivní či negativní energii, která nás přinutí ke změně, k nějakému dalšímu životnímu kroku či k dalšímu možnému rozvoji naší osobnosti. Krize tedy pro nás může být určitou hrozbou nebezpečí, ale i novou možností řešit věci jinak, lépe a s rozmyslem. Pod pojmem „krize“ se v podstatě může skrývat jakákoliv situace, která je nabitá emocemi a je spojená s nějakými dramatickými zvraty vedoucími k vnitřní disharmonii organismu (Špatenková a kol., 2004). S tímto tvrzením se shoduje i Dlouhý a kol. (2014), který označuje krizi za jakousi ztrátu rovnováhy organismu či systému, jejímž následkem je vždy určitá změna. Růžička a kol. (2013, s. 14) popisuje krizi jako *„náročnou životní situaci, kterou člověk není schopen zvládnout sám, či za pomoci svých blízkých, v přijatelném čase svými navykými způsoby.“*

Dalším neméně důležitým pojmem je pojem „**mimořádná událost**“. Dle § 2 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů můžeme za mimořádnou událost považovat: *„Škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.“* V publikaci s názvem „Krizová komunikace v zátěžových situacích“ se můžeme setkat s popisem mimořádné události jako takové situace, která s sebou přináší velkou psychickou zátěž, je náročná, nezřídka se týká většího množství osob, narušuje denní stereotyp, je nebezpečná, obtížně zvladatelná, neshoduje se s předchozími zkušenostmi zasaženého a dochází při ní k ohrožení života, zdraví či majetku, někdy může být i fatální (Dlouhý a kol., 2014).

S tímto tvrzením se shoduje i Humpl a kol. (2013), který vymezil mimořádnou událost jako událost s velkým emocionálním nábojem, na něž nedostačují schopnosti a zkušenosti osoby, která se v dané situaci vyskytla, není tedy schopna se se situací individuálně vypořádat. Mimořádná událost je tedy proces, který přichází zcela nečekaně, je do jisté míry

neovladatelný a týká se určité oblasti a určitého časového pásma. Většinou dochází k ohrožení lidských životů, majetku nebo ekosystémů. Jestliže síla mimořádné události přesáhne únosnou míru a přeroste tak v ohrožení většího rozsahu, které není možné kompenzovat klasickou činností složek integrovaného záchranného systému ani činností správních celků nastane tzv. „**krizová událost**“ v některých případech bývá označována také jako událost tzv. „**katastrofická**“. Jedná se o situaci, při které jsou ve větším rozsahu dány v sázku lidské životy, zdraví, životní prostředí, majetek, v krajních případech i stát jako takový (Skácelová, 2005). Za krizovou událost můžeme podle § 2 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení ve znění pozdějších předpisů považovat „*mimořádnou událost podle zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, nebo narušení kritické infrastruktury či jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu.*“

V rámci České republiky zasahují při krizových událostech v první řadě **složky Integrovaného záchranného systému** (dále jen složky IZS). Činnost těchto složek musí vždy vycházet ze Zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů. Základní složky IZS v České republice jsou tvořeny týmy z řad Policie, Záchranného hasičského sboru a Zdravotnické záchranné služby. Každá z těchto složek má vyškolen pro oblast řešení mimořádných událostí odborný tým. Původně tyto týmy poskytovaly první psychickou pomoc primárně osobám v krizi ze svých vlastních řad, později však rozšířily svou působnost i na širokou veřejnost (Dlouhý a kol., 2014).

S krizovými událostmi souvisí bez pochyby také pojem „**krizová intervence**“. Podle Špatkové a kol. (2011) se jedná o proces cíleného zásahu do určité situace, v našem případě do krize. Cílem tohoto zásahu mohou být nejen strategie a techniky práce s jedincem v krizi, ale také osvědčené metody, které napomáhají ke stabilizaci současné krizové situace jedince. Krizová intervence může mít podobu lékařskou, psychologickou, sociální či právní. Často však dochází k míšení těchto druhů, aby byla intervence komplexnější a tím pádem i efektivnější. Ve většině případů to tak vyžaduje sama krizová událost, ve které se jedinec nachází.

Vodáčková a kol. (2012, s. 60) definuje tento termín následovně: „*Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zprůhlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovi minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly, schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů.*“

Podle některých autorů (Baštecká, Špaténková) je součástí krizové intervence také tzv. „**první psychosociální pomoc**“, která má pomoci osobě nacházející se v krizové události při posílení její osobnosti a při zlepšení strategií zvládnání stresové situace. První psychosociální pomoc je popsána jako okamžitá reakce na základní psychosociální potřeby, které je třeba saturovat. Cílem této saturace je psychická stabilizace zasaženého jedince. „*Psychosociální krizová pomoc neboli psychosociální pomoc lidem, rodinám, obcím a organizacím zasaženým neštěstími či mimořádnou událostí nebo krizovou situací má svoje vymezení, povahu, cíle a podoby, je určována hodnotami a sdílena lidmi v různých rolích a profesích.*“ (Baštecká a kol., 2013, s. 163)

První psychosociální pomoc¹ poskytují v České republice, mimo jiné, například tzv. „**Komunitní intervenční psychosociální týmy**“ (dále jen **KIP týmy**). Jedná se o koordinované seskupení dobrovolníků, kteří formou terénní práce působí v komunitách dotčených krizovou událostí. Výcvik dobrovolníků KIP týmu provádí převážně obecně prospěšná společnost **ADRA ČR** (Adventist Development and Relief Agency Czech Republic). Tato nezisková organizace má výhradní právo užívat pojem „Komunitní intervenční psychosociální tým“, protože je vlastníkem ochranné známky označení KIP týmů. Blíže se problematice KIP týmů budeme věnovat v kapitole 1.3.

¹ KIP týmy zajišťují při krizové události monitoring, materiální, manuální, finanční a psychosociální první pomoc. Pro účely diplomové práce budou tyto úkony označovány souhrnně jako psychosociální první pomoc.

Oblasti terminologického vymezení výše uvedených pojmů se věnuje mnoho autorů. Mezi autory však panuje jistý nesoulad a nezřídka dochází k překrývání významů těchto pojmů. Z výše zmíněných definic můžeme například vyzorovat, že se termíny mimořádná, krizová či katastrofická událost v mnohém shodují, což snižuje možnost nalezení hranice jejich přesné diference. Autorka práce se na základě výše uvedených poznatků a na základě studia odborné literatury rozhodla používat tyto pojmy pro účely diplomové práce jako synonyma.

Zajímavá je také nejednotnost v zařazení první psychosociální pomoci do oblasti krizové intervence. V některých případech stojí první psychosociální pomoc vedle krizové intervence, v jiných je její součástí. Autorka práce se však přiklání spíše k tvrzení, že první psychosociální pomoc je součástí krizové intervence.

1.2 Krize v kontextu životních událostí

„Krise je časový a dynamický pojem, ale i stav, určité vyvrcholení děje, který dospěl do rozhodující chvíle obratu. Je to předěl, zlom, bod zvratu v nějakém dění a jeho řádu... Krize je současně situací krajní nouze, ale i příležitostí, je-li překonána, k pozitivnímu obratu a dalšímu životu.“ (Vymětal, 1995, s. 11-12)

Každý jedinec se v průběhu své životní dráhy setkává s mnoha situacemi, které s sebou přinášejí určitou míru pozitivních či negativních emocí. Pokud však situaci doprovází pro nás až přílišná dávka emocí, může se nám celá situace jevit jako krizová. Krizová situace má mnoho podob a každý jedinec ji vnímá a prožívá jinak. Právě zmíněné prožívání následně bezpochyby ovlivňuje způsob, jakým se v dané situaci chováme. Jakou bude mít naše reakce formu, není bohužel nikdy předem dostatečně známo. Tato kapitola se tedy věnuje typologii a fázím krizových událostí jakož i prožívání a chování dobrovolníků, kteří při krizové události zastávají roli krizového intervenanta.

1.2.1 Typologie krizových událostí

Krizovou událost jsme si již stručně definovali na začátku diplomové práce a to v kapitole 1.1 Základní terminologické vymezení. Existuje mnoho možností, jak lze krizové události klasifikovat. V této kapitole se jednotlivým typům a fázím krizových událostí podrobněji věnujeme.

Obecnou klasifikaci krizí uvádí například Růžička a kol. (2013). Jedná se o dělení krizových situací, kdy se jedinec nachází buď v oblasti **akutní** krize anebo **chronické**. Jako akutní krizi vnímáme takovou krizovou situaci, která má pevně ohraničený počátek a dynamicky se vyvíjí. Jedná se převážně o takové situace, které pro nás představují nějakou významnou životní událost a jsou spojeny s neočekávanou a neovlivnitelnou ztrátou či narušením hodnot. Naopak chronická krize je charakteristická nepříliš zřetelným začátkem i průběhem. Představuje tak pro jedince dlouhodobější zátěž, což se může projevit v oblasti jeho psychosomatiky.

Dále je možné klasifikovat krizi z hlediska místa, odkud krizová událost působí. Tuto klasifikaci nám nabízí Humpl a kol. (2013):

1. **Vnitřní** - Rozhoduje o ní schopnost jedince splnit požadavky vlastního vývoje.
2. **Vnější** – Je určena ve většině případů ztrátou (blízkého, partnera, zaměstnání, zdraví) nebo nějakou změnou (sociální role, statusu).

Vodáčková a kol. (2012) uvádí v publikaci „Krizová intervence“ typologii krizí podle Baldwina. Klasifikace krizových událostí se dle dané typologie odvíjí od závažnosti krizové události. Celkově obsahuje klasifikace šest stupňů, přičemž první stupeň s sebou přináší nejmenší zátěž, která postupně s dalšími stupni eskaluje stále výš. Nyní si zmiňovanou klasifikaci ve zkratce představíme:

1. **Dispoziční (situační) krize** – Tento typ krize pramení z události související s nepředvídatelným stresem a závažnost vnímání jedince závisí na jeho subjektivním pohledu na vzniklou situaci. Jedná se o takovou krizi, která má příčinu především v exogenních precipitorech, za které můžeme kupříkladu považovat ztrátu, změnu či volbu. Jedinec, který se nachází v oblasti tohoto stupně, povětšinou pociťuje tíseň.

2. **Tranzitorní krize** – Bývá také často označována jako „krize z očekávaných životních změn“. Jedná se tedy o stres z událostí, které je možné předvídat a očekávat. Jsou spojeny například s jednotlivými vývojovými fázemi jedince či s jeho životním (rodinným) cyklem. Většinou se jedná o stres spojený s přechodem z určitého životní fáze do fáze následující (dětství – puberta – dospělost).

3. **Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru** – Krizová událost je výsledkem působení silného vnějšího stresoru, který není možné předpovídat ani očekávat. Jedinec tedy nemá nad stresem kontrolu a zpočátku mu nedokáže čelit. Jedná se například o znásilnění, přírodní katastrofy, úmrtí blízké osoby apod.

4. **Krize zrání (vývojové)** – Dochází k ní většinou u těch jedinců, u kterých úspěšně neproběhla tranzitorní krize. Jedinec má tedy v rámci krize zrání za úkol vyřešit ty vývojové konflikty, které dříve odložil, nedořešil či přeskočil.

5. **Krize v kontextu psychopatologie** – Osoby s duševním onemocněním mají sníženou schopnost zvládnání krizových situací a inklinují tak k zvýšené vulnerabilitě. Jedná se převážně o osoby závislé na návykových látkách, s poruchami osobnosti, s neurotickými obtížemi, s depresemi či psychózou. Spouštěčem krizové situace může být například volba, ztráta, změna, nároky vývojových fází, disharmonie rodinného systému apod.

6. **Neodkladné krizové stavy** – Jedná se o takové stavy, které mají neodkladný charakter a žádají si bezodkladnou intervenci. Do skupiny neodkladných krizových stavů řadíme například sebevražedné sklony, akutní psychotické stavy, intoxikace návykovými látkami, panickou úzkost, chování bez volní kontroly, akutní stresové reakce, neschopnost kontroly chování, vražedné sklony apod.

Dle Špatenkové a kol. (2004) je možné dělit krizové události následovně:

1. **Vývojové krize** – Jsou nutnou součástí běžného života. Tento typ krizové události bývá očekáván a některým osobám přináší dokonce pozitivní a příjemné prožitky. Při vývojové krizi dochází téměř vždy k určité změně v životě jedince, k transformaci jeho hodnot a převzetí nových rolí. To s sebou však přináší také vytvoření nových copingových strategií (strategie zvládnání). Objevují se zde obavy typu: „*Jsem schopný danou situaci zvládnout? Dokážu něco změnit? Opravdu chci, aby to bylo jinak? Vydal jsem se správným směrem? Kde je vlastně můj cíl? Jsem schopný vše zvládnout sám?*“

Špaténková a kol., tamtéž, uvádí jednotlivé fáze vývojové krize dle Caplana. Patří mezi ně:

A) **První fáze** - Vyrovnávací strategie, zkušenosti a znalosti jedince se jeví jako nedostačující k řešení krizové situace. Jedinec je v tenzi.

B) **Druhá fáze** - Jedince nacházejícího se v krizi ovládá pocit beznaděje a neúspěchu. Dochází tak k postupnému snižování sebevědomí jedince.

C) **Třetí fáze** - Neustále se zvyšující tenze má za následek mobilizaci všech dostupných sil k hledání nových způsobů řešení krizové situace. Třetí fázi můžeme považovat za pomyslný „bod zlomu“. Dochází zde buď k opětovnému získání psychické a fyzické rovnováhy nebo k odsunutí nedořešeného problému do nevědomí. Pokud nebude nový způsob řešení krizové situace účinný a jeho užití nepovede k pozitivnímu závěru, hrozí nebezpečí transformace krize do chronického stavu.

D) **Čtvrtá fáze** – Nastává v případě, že nedochází k překonání krize ani k jejímu vytěsnění do nevědomí. Stoupající tenze se stává neúnosnou. Jedinec se navenek jeví, že situaci zvládá, uvnitř něho však panuje chaos a nejistota. Většinou dochází k ventilaci negativních emočních prožitků (alkoholismus, drogová závislost, sebevražedné sklony, agrese, podrážděnost apod.).

2. **Kumulované krize** – Bývají také označovány jako krize chronické. Nastávají tehdy, pokud jedinec přestane řešit krizi vývojovou a osvojí si tak určité sociálně nežádoucí chování z důvodu neodžitých, potlačených emocí. Krize se kumuluje prožíváním vzpomínek z dřívější ztráty, které nejsou dosud emočně zpracovány. Tyto vzpomínky byly v minulosti z důvodu nedokončeného truchlení vytlačeny do nevědomí a nyní se opět derou na povrch. U kumulované krize je velmi důležité posílit jedincovu motivaci ke změně a to hlavně z toho důvodu, že se jedinci situace jeví jako bezvýhodná a nevnímá ji jako výzvu k dosažení něčeho nového. Velmi často dochází k sebelítosti a obviňování druhých osob. V tomto případě se většinou využívá spolupráce s odborníky z řad psychoterapeutů. Psychoterapeut dopomůže jedinci v krizi s uvědoměním si vlastních emocí, s jejich odžitím a nalezne s jedincem nové efektivní copingové strategie, které mohou přispět k efektivnímu řešení krizové situace.

3. **Situační krize** – Vznikají díky vnějším neočekávaným událostem. Pokud situační krizi vyvolaly intenzivní emoční stresory (smrt člena rodiny, náhlé somatické onemocnění, autohavárie apod.) bývají označovány jako traumatické. Ve většině případů dochází u jedince k narušení či ohrožení identity, integrity, života či zdraví a ke ztrátě pocitu bezpečí. Situační krize může nastat kdykoli bez ohledu na vývojovou fázi jedince. Nemalou roli má zde i míra jakou jedinec považuje danou situaci za negativní. V rámci situační krize může mít krizová reakce čtyři etapy. Tyto etapy se navzájem prolínají. Patří sem:

A) **Šoková fáze** – Hlavní podstatou této fáze je popírání (obranný mechanismus, nepřipouštění si reality). Zprvu se jedinec může jevit jako, že má vše ve svých rukách. Později však může projevovat potřebu vykonávání bezcílné aktivity až hyperaktivity. Někdy dochází také k uzavření jedince do sebe samého a k jeho izolaci od společnosti.

B) **Fáze emoční reakce** – Jedinec je přímo vystaven realitě a pokouší se jí přizpůsobit. Velmi často k tomu využívá obranný mechanismus popírání, represe nebo racionalizace. Jedinec se v této fázi nachází ve velmi silném emočním vypětí.

Pokud nemá ve svém okolí dostatečnou sociální oporu, může dojít k jeho izolaci a k přechodu krize situační do krize chronické (trvalé). Pokud je však sociální opora z okolí dostatečná, dochází k pozvolnému zmírňování emočního vypětí a k postupnému zpracovávání krizové události.

C) **Fáze zpracovávání krize** – Dochází k postupnému odžití negativních emocí z krizové události a jedinec se začíná zajímat opět o svou budoucnost. Emoce již nejsou natolik intenzivní a frekventované.

D) **Fáze nové orientace** – Typickým znakem je znovuobnovení sebevědomí jedince a navazování nových sociálních vztahů. Traumatická událost je zpracována a stává se součástí životních zkušeností jedince.

1.2.2 Prožívání a chování dobrovolníků při krizové události, možnosti zvládání krizových situací

Každá krizová či katastrofická událost má v jisté míře dopad na osobnost jedince, který se stal, ať již dobrovolně či nedobrovolně, jejím participantem. Na základě prostudované literatury (rešerše za pomoci volně dostupných databází - E-zdroje, Google Scholar a další) bylo zjištěno, že existuje poměrně velké množství odborné literatury věnující se chování a prožívání krizových situací u osob zasažených krizovou událostí. Jen poměrně malá řada autorů se však zabývá problematikou prožívání, chování a zvládání krizových situací samotnými dobrovolníky, kteří poskytují krizovou intervenci či první psychosociální pomoc přímo v epicentru krizové události. Některé poznatky jsou ovšem platné a zobecnitelné pro všechny, bez ohledu na pozici, kterou v rámci krizové situace zastávají nebo která jim byla krizovou situací nedobrovolně přidělena.

Prožívání krizových situací obsahuje mnoho aspektů, které souvisí nejen s individualitou jedince, ale také s řadou dalších okolností (druh krizové situace, délka trvání, prostředí, způsob průběhu situace, apod.). Mezi **prvky, které ovlivňují prožívání krizové situace**, můžeme také řadit věk, pohlaví, zdravotní stav, osobnostní faktory, předchozí nevyřešené/neřešené krizové situace, odolnost, vulnerabilitu, schopnost zvládat zátěžové situace či kombinaci více krizí, víru v naději, náboženskou víru, sílu sociální podpory a další (Špatenková a kol., 2004).

Stres z prožité katastrofické události se může projevovat v různých oblastech. Velmi často se setkáváme s tělesným pocitem, že je něco jinak, aniž bychom si skutečnost, že se něco děje plně uvědomovali (Brož a Vodáčková, 2015). Dle Baštecké a kol. (2005) se v krizových situacích mění i mysl a její stavy. Jedinec hledá nějakou možnost, jak by se mohl v situaci zorientovat a jak by ji mohl zdárně ustát. Je zde opodstatněná snaha o uspořádání nemalého množství rozličných informací tak, aby v důsledku nich nedošlo k zahlcení jedince. Smysluplné uspořádání informací následně směřuje k adekvátnímu a produktivnímu jednání, které přispívá k řešení krizové situace. Pokud však nedokážeme nově přichozí informace účelně zpracovat a rozřadit do pomyslných „škatulek“ dochází k chaosu a panice, což vždy v nemalé míře ztěžuje práci všech zúčastněných.

Každá osoba má vlastní způsob obrany proti krizovým situacím. Na vyrovnávání se s krizovou situací participují tzv. „**obrné mechanismy**“. Jedná se o pestrý, nevědomí soubor reakcí jedince na vzniklou stresovou situaci.

Špatenková a kol. (2004) řadí mezi obranné mechanismy například tzv. „útok“, který se může projevovat velmi různorodě. Jsou to verbální útoky, výhrůžná až agresivní mimika a gestikulace, někdy může dojít i k fyzickému útoku. Dalším obranným mechanismem je tzv. „únik“. Ten je buď faktický (z určitého prostředí, místa), fantazijní (jedinec se upne na své představy a myšlenky), symbolický (odvrácení pohledu či zakrytí očí), do návykových látek, do nemoci (somatizace) anebo ukončení života (suicidium). V důsledku zátěže, kterou s sebou přináší krizová situace, může dojít k tzv. „represi“, kdy se jedinec snaží zapomenout na to, co se stalo, vytěsnit danou situaci z vědomí do nevědomí. V oblasti obranných mechanismů se nezdá se setkáváme také s takovým chováním jedince, které zcela neodpovídá našemu očekávání. Jedinec se v důsledku spuštění obranných mechanismů může například chovat infantilně (**regrese**) či může celou skutečnost popřít (**popření**). Jedním z obranných mechanismů je také „**racionalizace**“, kdy si jedinec sám omlouvá své chování v krizové situaci za pomoci logických vysvětlení.

Obranných mechanismů existuje opravdu velké množství a nikdy není předem známo, jaký obranný mechanismus se u nás v rámci rozličných krizových situací projeví, proto je nezbytně nutné být na krizovou situaci alespoň z části připraven.

Autorka si je plně vědoma toho, že spektrum krizových situací může být velmi pestré a každý jedinec má odlišnou hranici vulnerability, přesto se ale domnívá, že právě proto je nutné se na tyto situace náležitě a průběžně připravovat. Jedině adekvátní reakce směřuje k efektivnímu zvládnutí krizových situací. Zmatek přináší do situace pouze další zátěž, kterou může být krizová situace naopak ještě více prohlubována.

Každá krizová událost nemusí dosahovat rozměrů katastrofické události, ale i přesto musíme chování u jedince, který takovou událost zažil, nějakou dobu sledovat. Při větší zátěži totiž hrozí rozvoj například tzv. „**akutní reakce na stres, posttraumatické stresové poruchy či poruchy přizpůsobení**“ (Kohoutek a Čermák, 2009). Tyto reakce jsou Mezinárodní klasifikací nemocí 10. revize (dále jen MKN – 10) označovány jako „**reakce na těžký stres a poruchy přizpůsobení**“. Konkrétně jsou zařazeny pod klasifikačním kódem **F43**.

- **F43.0 - Akutní stresová reakce:** „Tato kategorie se liší od jiných tím, že zahrnuje poruchy, které lze identifikovat nejen na základě symptomologie a průběhu, ale též na základě jednoho nebo druhého ze dvou příčinných vlivů, a to výjimečně zatěžující životní události, vyvolávající akutní reakci na stres nebo významné životní změny, vedoucí k trvale nepříznivým okolnostem, které vedou k poruše adjustace“ (Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů, 2008, s. 212). Rozvoj akutní stresové reakce je mimo jiné závislý na individualitě jedince, jeho vulnerabilitě a citlivosti. Akutní stresová reakce vzniká buď jako důsledek prodlouženého traumatu nebo jako důsledek těžkého akutního stresu. Bez přítomnosti alespoň jednoho z dvou uvedených faktorů by k vzniku daného onemocnění nemělo nikdy dojít.
- **F43.1 - Postraumatická stresová porucha:** Dané označení je užíváno pro takovou poruchu, která se projevuje jako protahovaná či opožděná reakce na krizovou (stresovou) situaci, která má charakter mimořádné události nebo katastrofy. Při postraumatické stresové poruše se často vyskytují tzv. „flashbacky“. Jedná se o znovuprožívání stresové události v podobě vtíravých a neodbytných myšlenek, snů či představ. Pro jedince s diagnózou F43.1 může být charakteristická citová oploštělost, stranění se společnosti a vyhýbání se událostem připomínajícím traumatický zážitek. Nejsou neobvyklé ani poruchy spánku, hyperaktivita, bdělost, silnější úlekové reakce, deprese, úzkosti, anhedonie (neschopnost pozitivního prožívání) a suicidiální tendence. Ve většině případů se tento stav opět vrátí do normy, ale někdy může onemocnění postraumatickou stresovou poruchou dále gradovat až k poruše osobnosti.
- **F43.2 - Porucha přizpůsobení:** Jedná se o takové emoční poruchy a obtíže, které mají vliv na sociální oblast jedince. Jejich začátek je spojen s adaptací na krizovou životní událost či prudkou životní změnu. Obecně se předpokládá, že daná porucha nevznikne bez přítomnosti stresoru. Může se jednat například o stěhování, úmrtí blízkého, osamocení, nová rodičovská role, změna školy nebo zaměstnání, odchod do důchodu apod. Mezi příznaky této poruchy můžeme řadit deprese, strach, úzkost, neschopnost řešení situací, neschopnost plánovat, poruchy chování nebo emocí (Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů, 2008).

Důsledky aktivní participace na průběhu krizové situace jsou různorodé. Dle Kohoutka a Čermáka (2009) probíhá stresová reakce v různé intenzitě u všech zúčastněných. Osoba, zasažená krizí, může ztratit kontrolu nejen nad celou událostí, ale také sama nad sebou. Rozhodující slovo zde má aktuální schopnost jedince zvládat stres a jeho předchozí životní zkušenost. Během účasti při krizové situaci se člověk setkává s různými stresory, mezi které patří například smrt, zranění, transformace hodnot, délka trvání krizové situace, panika, negativismus a mnoho dalších. Tyto stresory mohou, ale také nemusí, mít za následek vznik a rozvoj dalších psychosomatických potíží. Při krizové události může docházet k útlumu tělesného vnímání, mění se úhel zorného pole, zvyšuje se tepová frekvence, což může eskalovat až k šoku jedince. Šok se odehrává většinou v průběhu několika sekund až hodin a k jeho ukazatelům můžeme řadit nauzeu, třes, pocení, otupělost, nadměrné puzení k vylučování moči, neschopnost realisticky myslet, poruchy paměti, kolísající intenzitu emocí, ztrátu orientace, agrese či naopak přílišný klid apod. Obvyklé jsou také takové prožitky, při kterých má jedinec pocit, jako kdyby stál za průhlednou stěnou a dění okolo se ho vůbec netýkalo. Naopak ale může nastat i stav přílišné aktivity bez schopnosti odpočinku organismu. Na povrch prosakují pocity bezmoci, vzteku a agresivity. Člověk se cítí bezradný a zoufalý. V průběhu času se však musí se situací srovnat, pojmenovat ji, pochopit a integrovat do svého života.

Z výše uvedených poznatků můžeme konstatovat, že prožívání krizových událostí probíhá u každého jedince jinak v závislosti na životních zkušenostech a jeho psychické i fyzické odolnosti vůči stresu a zátěžovým situacím. Je důležité si uvědomit, že dobrovolník, poskytující první psychosociální pomoc, je lidskou bytostí a může tedy krizovou událost prožívat obdobně jako kdokoliv jiný. Dobrovolníci jsou za účelem zvládnutí krizových situací a poskytování první psychosociální pomoci průběžně připravováni v rámci různých kurzů, školení či modelových situací (blíže se budeme věnovat problematice vzdělávání dobrovolníků v kapitole 1.3.5).

Dobrovolníci mohou pracovat týdny, dny, hodiny ve velmi náročných podmínkách, ve kterých potlačují své vlastní potřeby. Velmi často se i přes upozadění svých potřeb setkávají se subjektivním pocitem neposkytnutí adekvátní pomoci osobám zasaženým krizovou událostí. Tento jev může bezpochyby souviset s vnímáním osoby dobrovolníka ze strany společnosti. Ta často přisuzuje dobrovolníkům nereálná očekávání. Dobrovolník je tak vnímán jako někdo, kdo má nadlidské schopnosti čelit krizové události, je vždy milý, ochotný a plný energie. Je třeba brát v potaz, že i dobrovolník může potřebovat

obdobnou pomoc obdobně jako zasažená osoba, které je poskytována první psychosociální pomoc. I dobrovolník se při svém působení v rámci krizové situace musí vyrovnat například s úmrtím, se svým vlastním strachem ze smrti, s utrpením, s vlastními emočními reakcemi apod. Někteří dobrovolníci se mohou setkat s pocitem nepotřebnosti odpočinku (například někteří dobrovolníci u povodní nechtějí opustit místo krizové události a odejít do svých domovů z důvodu nepřijatelnosti pocitu, že existují lidé, kteří o svůj domov přišli, a je třeba jim urgentně pomoci). Pokud je krizová událost dlouhodobějšího charakteru (přírodní katastrofy – povodně, vichřice, apod.) může docházet k odloučení dobrovolníka od rodiny. Prožívání dobrovolníka ovlivňuje i způsob zadávání úkolů a organizace práce ze strany koordinátora týmu. Pokud například dobrovolník dostane nejasné informace o místě, prostředí, kde má činnost vykonávat nebo nezná svoji pozici v týmu či další postup, dochází k narušení pocitu bezpečí, k vzrůstajícímu napětí a snížení efektivity jeho práce. (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009)

Faktorů ovlivňujících prožívání a chování dobrovolníků při krizové události je mnoho. Každý dobrovolník by však měl o těchto rizicích vědět, měl by jim umět čelit a snažit se jim předcházet. Humpl a kol. (2013) například uvádí, že by pomáhající osoba měla být schopna relaxace, asertivity a různorodosti práce. Neméně důležitou komponentu představuje vnímání vlastní pohody, dostatek sebedůvěry, schopnost plánování a time managementu, dostatek podpory od spolupracovníků, optimální sociální zázemí apod.

Tamtéž uvádí Humpl a kol. (2013, s. 86) jednu velmi zajímavou myšlenku, kterou by se měl řídit asi každý dobrovolník či pracovník v pomáhajících profesích, která zní: *„Abychom se mohli starat o druhé, musíme se naučit starat i o sebe samotné. Vyhořelý zdravotník, stejně jako intervent škodí – nepomáhá!“*

S tímto tvrzením se shoduje více autorů. Uvedeme jako příklad Mezníkovou (in Kavan, 2011), která se věnuje zvládání zátěže u pomáhajících a vedoucích pracovníků. Mezníková vyzdvihuje při zvládání krizových událostí neocenitelnou roli upřímnosti a shovívavosti k sobě samému, utváření pozitivního, zdravého sebeobrazu a sebedůvěry. Pokud tyto vlastnosti máme, můžeme lépe ovládat své prožívání a chování. Jsme schopni odolávat stresu ve vyšší míře. Zvládání stresových situací však souvisí s celkovým životním stylem, s optimální fyzickou i psychickou kondicí, se schopností odpočinku, s životním zakotvením (sociální oporou), s životními cíli a hodnotovým žebříčkem každého jedince. Důležitá je také znalost sama sebe, svých silných a slabých stránek. Měli bychom být schopni odhadnout, zda máme dostatek sil pro poskytnutí pomoci druhému nebo zda potřebujeme,

aby někdo pomohl nám samotným. Síly můžeme obnovovat různými způsoby, které jsou značně individuální a u každého jedince se liší. To co se neliší a je tak společné všem, je nutnost pravidelné saturace základních životních potřeb. Například pravidelný přísun potravy, tekutin či spánku je velmi důležitý pro stav naší psychické i fyzické kondice. Saturace základních životních potřeb se může zdát jako samozřejmá, ale v rámci krizových situací se u dobrovolníků často setkáváme se zjištěním, že dobrovolník celý den pomáhal druhým a své osobní potřeby zcela potlačil. Při zvládání krizových situací se osvědčilo i užívání drobných každodenních rituálů mezi, které například patří pomodlení, převlečení do jiného oblečení, osprchování, cvičení, relaxace apod. Velmi významnou funkci zastává při zvládání krizových situací dobrovolníky jejich vzájemná podpora. Psychosociální pomoc bývá v praxi poskytována ve skupině nebo alespoň v páru. Pocit sounáležitosti a podpory skupiny či druhé osoby zajišťuje dobrovolníkovi pocit bezpečí, hranic a možnost sdílení. V týmu se také objevuje jasné vymezení rolí a přerozdělování úkolů, což může dodat dobrovolníkovi v jeho působení určitou strukturu a jistotu. Každý tým má svého koordinátora, který by měl obstarat dobrovolníkům přiměřené pracovní podmínky (materiální zázemí, komunikační prostředky, pomůcky apod. Koordinátor napomáhá ke zvládání krizové situace poskytováním pravdivých, jasných a dostatečných informací jednotlivým členům týmu. Jeho úkolem je i monitoring střídání pracovního nasazení a odpočinku dobrovolníků. Významnou komponentu při zvládání krizových situací představuje možnost supervize či průběžných krátkých porad a setkávání všech dobrovolníků. Oblasti supervize se podrobněji věnuje kapitola 1.3.5).

Podle Kebzy (2015) pomáhá osobám poskytujícím první psychosociální pomoc v rámci zvládání krizových situací využití preventivního programu „**Critical Incidence Stress Management**“. Jedná se o program preventivní psychologické péče, který je určen právě pomáhajícím osobám. Podstatou programu je diskuse o průběhu krizové situace, která má podpůrný charakter. Preventivní program je postaven na potřebě následného setkání po ukončení krizové situace. Setkání a vzájemná diskuse představuje nejen formu určité prevence vyhoření pomáhajících osob, ale také možnost vzájemného vzdělávání. V rámci daného preventivního programu jsou využívány především následující dvě techniky. Jedná se o „debriefing“ a „defusing“. Skupinový rozbor události neboli **debriefing** představuje jednu z hlavních technik výše uvedeného preventivního programu. Tato technika se zaměřuje na omezení stresu pomáhající osoby a snaží se o stabilizaci její situace

a mobilizaci sil tak, aby byl pomáhající jedinec schopný v krátké době běžně fungovat. Debriefing by měl být uskutečněn v časovém rozmezí od 24 hodin do jednoho týdne po krizové události. Jednodušší a zároveň kratší techniku představuje tzv. uvolňující rozhovor neboli **defusing**, který se odehrává okamžitě po skončení krizové události a je pro svou časovou nenáročnost jednou z nejužívanějších technik v praxi. Jedná se v podstatě o sdílení myšlenek, informací a pocitů plynoucích z krizové události s druhou osobou (kolegou, koordinátorem, přítelem, apod.).

Výše uvedeným technikám se do značné míry podobá tzv. **peer podpora** (Peer Support), o které hovoří World Health Organization (2011). Jedná se o velmi účinný přístup, který pomáhá dobrovolníkům při zvládnání nahromaděného stresu v důsledku krizové situace. Dobrovolníkovi je poskytnuta pomoc od někoho, kdo se nachází na stejné úrovni jako on. Jedná se tedy o vzájemnou podporu dobrovolníků v týmu. Dobrovolníci od sebe navzájem přebírají různé copingové strategie (strategie zvládnání), zkušenosti a dovednosti. Peer podpora může mít například podobu „spárování dobrovolníků“. To znamená, že dobrovolníci nejsou při práci nikdy sami, ale pracují ve dvojici, což vede k zesílení pocitu jejich bezpečí a možnosti okamžitého sdílení emocí či problémů.

1.3 Komunitní intervenční psychosociální týmy v České republice

Jednoho z poskytovatelů první psychosociální krizové pomoci v České republice představuje tzv. **Komunitní intervenční psychosociální tým (KIP tým)**. Tyto týmy rámcově spadají pod činnost spojenou se jménem nestátní neziskové organizace **ADRA ČR**, která je součástí uceleného komplexu organizací poskytujících pomoc a podporu osobám v nouzi přibližně ve 130 zemích světa. ADRA ČR je výhradním majitelem ochranné známky pro používání označení Komunitních intervenčních psychosociálních týmů jako tzv. KIP týmů.

Hlavním cílem KIP týmů je **poskytování první psychosociální pomoci lidem**, které zasáhla nějaká krizová událost. Tato pomoc se odehrává na komunitní úrovni a je poskytována odborně vyškolenými dobrovolníky, kteří se na danou oblast specializují. Jedná se o dobrovolníky zastávající v civilním životě různé profese. Tyto osoby spojuje především jejich motivace pomáhat druhým. Dobrovolníci KIP týmů působí v rámci **akreditovaného programu Ministerstva vnitra ČR**, který nese název „**KIP týmy pro mimořádné události**“. Dobrovolnické týmy navazují v rámci svého působení na činnost složek IZS, obcí, církví a dalších organizací. Hlavní záměr KIP týmů představuje doprovázení

a nabízení pomoci či podpory osobám zasaženým krizovou událostí, jejich rodinám, svědkům krizové události a pomáhajícím osobám. Členové KIP týmu by měli vždy klást důraz na využití vlastních sil, zdrojů a prostředků zasažených osob (ADRA, KIP tým – Co je KIP tým?, 2014 [online]).

V některých krajích (Jihomoravský, Jihočeský, Liberecký, Ústecký apod.) jsou KIP týmy součástí tzv. **panelu nestátních neziskových organizací** (dále jen panel NNO). Jedná se o sdružení nestátních neziskových organizací, které vzniklo za účelem jejich interoperability při poskytování podpory v rámci zvládnání krizových událostí. Vznikem panelu NNO došlo k saturaci potřeby široké dostupnosti pomoci a podpory osob při krizové události za strany nestátních neziskových organizací (dále jen NNO). Tato pomoc a podpora je realizována v oblasti spolupráce NNO a dobrovolníků se státní správou, samosprávou a složkami IZS. Mezi hlavní úkoly panelu NNO patří:

- *„koordinace činnosti nevládních organizací a dobrovolníků,*
- *zabezpečení svěřených úkolů krizového štábu kraje a obce s rozšířenou působností při řešení mimořádných událostí,*
- *spolupráce se státní správou, místní samosprávou a dalšími organizacemi,*
- *podpora vzniku regionálních terénních krizových týmů,*
- *spolupráce s již existujícími týmy s republikovou a místní působností (např.*
- *Krizové intervenční týmy, Psychosociální intervenční týmy),*
- *zabezpečení systému funkční a efektivní spolupráce osob a organizací začleněných v PANELU nejen při přípravě na mimořádné události, bezprostřední pomoci na místě, ale i při odstraňování jejich následků,*
- *koordinuje sdílené informační prostředí (elektronické) o pohybu a zapojení organizací při řešení mimořádné události,*
- *poskytování psychosociální, zdravotnické a humanitární pomoci, krizové intervence, duchovní činnosti apod. dle zaměření jednotlivých organizací sdružených v PANELU,*
- *podpora finančních a materiálních sbírek ve prospěch zasažených území,*
- *vzdělávání laické i odborné veřejnosti, například konference, workshopy a výcviky,*
- *příprava propagačních a informačních materiálů,*
- *tvorba a aktualizace funkční databáze poskytovatelů materiální a psychosociální pomoci (Charita Ústí, Panel. On-line leták [online]).*

1.3.1 První psychosociální krizová pomoc a její východiska

Standarty psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek (2010, s. 6), které vydalo Ministerstvo vnitra – Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, definují **první psychosociální pomoc jako**: „*Soubor 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 lidí, rodin, obcí a organizací 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.*“ Psychosociální první pomoc je poskytována převážně terénní formou. Při jejím poskytování je velmi důležitá včasnost, týmovost, komplexnost, ucelenost, dlouhodobost, podpora svépomoci, spolupráce, vzájemná pomoc a připravenost na zvládnání další krizové události. Psychosociální první pomoc představuje určitý cyklus, ve kterém se opakuje připravenost na krizovou situaci, její zvládnání a připravenost na další krizovou situaci.

Pokud hovoříme o psychosociální první pomoci, máme na mysli pomoc v oblasti psychických a materiálních potřeb. Patří sem základní tělesné potřeby, potřeba jistoty, bezpečí, podpora psychické stránky zasaženého jedince, doprovázení na úřady, rozloučení se zesnulým, truchlení apod. Psychosociální první pomoc musí být otevřená k etnickým a kulturním odlišnostem zasažených osob a musí respektovat věk, pohlaví, potřeby a sociální zázemí zasažených osob. (Dlouhý a kol., 2014)

Baštecká a kol. (2005) přirovnává první psychosociální pomoc k chování matky, jež utěšuje vzlykající dítě. Matka se stará o dítě, snaží se saturovat jeho potřeby, porozumět jeho stavu a situaci, poskytuje mu informace o dění kolem sebe a oporu. Matka, stejně jako dobrovolník, poskytující první psychosociální pomoc, reaguje pružně na základní psychosociální potřeby druhého (potřeba informací, přežití, kontaktu apod.).

Každý dobrovolník poskytující první psychosociální pomoc v praxi by měl být obeznámen s východisky, která se k poskytování první psychosociální pomoci vážou. Tato **východiska** jsou podrobně popsána v již výše zmíněných **Standardech psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřených na průběh a výsledek** (2010). Dané standardy vymezují postoje, hodnoty a zásady, které mají vliv na poskytování první psychosociální pomoci. Pomáhající dobrovolník by měl mít ke krizovým situacím jasné stanovisko.

Je důležité si uvědomit, že krizová situace není symbolem něčeho neobvyklého. Krizové situace se běžně dějí a obklopují nás již od pradávna. My jen často reagujeme neadekvátním způsobem na poměrně běžně se vyskytující jev. Dobrovolník by měl být schopný přizpůsobit míru své podpory druhé osobě dle aktuální potřeby. Pokud se osobě v krizi dostane adekvátní podpora z okolí, dokáže si nejlépe pomoci sama. Dobrovolník musí reflektovat skutečnost, že krizová situace a její překonání, vede vždy k nové životní zkušenosti, ke které se musí zasažený jedinec dopracovat sám. V rámci poskytování první psychosociální pomoci představují velmi důležitou složku hodnoty, které by měl dobrovolník striktně dodržovat. Tyto hodnoty se velkou měrou shodují s hodnotami společnosti. Jedinec v krizi má právo na respektování lidské důstojnosti, osobní nedotknutelnost, uznání, partnerské jednání, respekt k zažitým rituálům a náboženství. Pokud bychom při poskytování první psychosociální pomoci nerespektovali tyto hodnoty, nemohla by být naše pomoc kvalitní. S hodnotami však bezesporu úzce souvisí i zásady dobrovolníka. Zásady, které by měl dobrovolník respektovat, jsou v konsenzu se zásadami dodržovanými pracovníky pomáhajících profesí. Tyto zásady vymezuje například **Etický kodex pracovníků v pomáhajících profesích**, který představuje jedno z dalších východisek první psychosociální pomoci. Některé dobrovolnické organizace mají vypracovaný vlastní „**Etický kodex dobrovolníka**“. Zjednodušeně se jedná o jistý soubor pravidel, kterými by se měl dobrovolník řídit (blíže se Etickému kodexu dobrovolníka věnuje následující kapitola).

První psychosociální krizová pomoc musí vždy vycházet z **individuálních potřeb zasažených osob a z jejich prožívání**. Dobrovolník by měl umět správně vyhodnotit situaci zasažené osoby rozlišit její potřeby a aktivně je saturovat. Baštecká a kol. (2005) považuje rozpoznání a saturaci lidských potřeb za základ pro efektivní poskytování první psychosociální pomoci. Lidské potřeby napovídají, co máme při poskytování první psychosociální pomoci v krizové situaci dělat, hodnoty zasažených osob pak určují, jakým způsobem máme svou činnost vykonávat (jak to máme dělat). Pro úspěšnost činnosti dobrovolníka je také nutné získat přehled o možnostech předání zasaženého jedince dalším osobám (příbuzným) či službám, které jsou schopny zajistit jeho následnou péči.

1.3.2 Profil dobrovolníka jako člena Komunitního intervenčního psychosociálního týmu

Nestátní nezisková organizace ADRA (konkrétně Dobrovolnické centrum České Budějovice) má na svých webových stránkách veřejně zavěšen dokument s názvem „**Kodex dobrovolníka, jeho práva a povinnosti**“. Tento dokument představuje jedno z východisek dobrovolnictví a obsahuje i stručný popis profilu dobrovolníka jako takového. „*Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým... Dobrovolná činnost jim může přinést pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a mnoho dalšího. V každém případě je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí.*“ (ADRA, České Budějovice, Ke stažení - Dokumenty ke stažení ČB, 2014 [online])

Legislativně se k vymezení dobrovolnictví a profilu dobrovolníka vztahuje **zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě**, v platném znění. Uvedený zákon považuje za dobrovolnictví takovou činnost, při které dobrovolník zajišťuje pomoc osobám sociálně slabým, nezaměstnaným, zdravotně postiženým, příslušníkům národnostních menšin, přistěhovalcům, uprchlíkům, seniorům, osobám v penitenciární a postpenitenciární péči, osobám ohroženým domácím násilím apod. Dále je do oblasti dobrovolnictví řazena pomoc a podpora osob při přírodních, humanitárních a ekologických katastrofách, pomoc při péči o kulturní dědictví, o ochranu životního prostředí a při organizování charitativních akcí apod. Dobrovolníkem, dle tohoto zákona, může být buď **osoba, která je starší 15 let** a to pokud bude vykonávat dobrovolnickou činnost na území České republiky nebo se může jednat o **osobu starší 18 let**, pokud bude vykonávat dobrovolnickou činnost v zahraničí. Výkon dobrovolnické služby je v obou případech podmíněn svobodným rozhodnutím dobrovolníka a uzavřením smlouvy o dobrovolnické činnosti s vysílající organizací (v našem případě - ADRA ČR). Vysílající organizaci představuje právnická osoba, která má své sídlo na území České republiky. Tato organizace má za úkol výběr, evidenci, pojištění a přípravu dobrovolníků.

Dobrovolník by se měl při své činnosti řídit určitými pravidly. Tato pravidla jsou stručně, přesto však velmi jasně, vymezena na webových stránkách ADRY ČR (ADRA, Pomoc v ČR, Pomoc při mimořádných událostech - Dobrovolnická činnost při mimořádné události, 2014 [online]). **Dobrovolník by měl:**

- plnit zadávané úkoly, ke kterým se zavázal
- požádat o pomoc, pokud ji potřebuje
- být spolehlivý, zodpovědný a ohleduplný
- být schopný vhodně pracovat s důvěrou, kterou k němu projevila druhá osoba (nikdy ji nesmí zneužít)
- znát své limity a kompetence, brát na ně ohled a neriskovat
- být schopný spolupráce a vzájemné podpory v týmu
- zachovávat mlčenlivost
- být neúplatný
- respektovat víru a hodnoty druhé osoby bez snahy tuto skutečnost změnit
- být střizlivý (neměl by být pod vlivem drog či alkoholu)
- komunikovat s druhým jasně a klidně
- dodržovat obecné zásady slušného chování
- respektovat rodinné vztahy a vazby druhé osoby
- respektovat zdravotní stav druhé osoby
- být vnímavý k potřebám druhých osob
- komplexně respektovat situaci druhé osoby
- přistupovat s citlivostí k majetku druhé osoby a nakládat s ním jen za souhlasu druhé osoby
- plně respektovat právo druhé osoby na odmítnutí nabízené pomoci
- respektovat názor odborníka při řešení krizové události
- respektovat právo vlastníka věci či nemovitosti na konečné rozhodnutí
- uvědomovat si význam důležitosti dobrého (vlídného) slova

Každý dobrovolník má při své činnosti nějaká práva a povinnosti, které do značné míry vymezují jeho kompetence. Právům a povinnostem dobrovolníka v rámci krizové situace se věnuje „**Etický kodex dobrovolníka při mimořádných událostech**“ (ADRA, Pomoc v ČR, Pomoc při mimořádných událostech - Dobrovolnická činnost při mimořádné události, 2014 [online]). Některé práva a povinnosti se v mnohém shodují s výše uvedenými pravidly. Nyní se můžeme na práva a povinnosti dobrovolníka podívat z pohledu výše zmíněného etického kodexu.

Práva dobrovolníků při mimořádné události:

- **Právo požádat o pomoc** - Dobrovolníkovi by měla být poskytnuta pomoc a podpora v situacích, kdy o to sám, žádá nebo kdy to okolnosti situace vyžadují.
- **Právo na aktuální a úplné informace** – Dobrovolník by měl vždy obdržet přesné, jasné a aktuální informace o situaci, o druhu, způsobu a místu práce.
- **Právo říci „NE“** – Dobrovolník má právo kdykoliv v průběhu krizové situace ukončit svou činnost. Nikdo ho nesmí do dobrovolnické činnosti nutit.
- **Právo na poskytnutí ochranných pomůcek** – Dobrovolníkovi musí být poskytnuty prostředky na ochranu vlastního zdraví a to v dostatečné míře a množství.
- **Právo na dostatečný odpočinek a relaxaci** - Dobrovolníkovi musí být umožněn odpočinek a čas na relaxaci. Tento čas je třeba důsledně respektovat.
- **Právo na kontakt s pověřenou osobou** – Dobrovolník má právo být v pravidelném kontaktu se svým koordinátorem, popřípadě s další osobou, která je při krizové události pověřena pro komunikaci s dobrovolníky.
- **Právo na zpětnou vazbu** – Dobrovolník má právo dozvědět se, zda svoji činnost vykonával efektivně. Měl by mít také možnost participace na evaluaci celé akce.

Povinnosti dobrovolníků při mimořádné události:

- **Povinnost znát své pocity a brát je na vědomí** – Dobrovolník je povinen vnímat své pocity, brát na ně ohled a dále s nimi pracovat.
- **Povinnost dbát bezpečnosti své i ostatních** – Dobrovolník musí vždy nejdříve zabezpečit vlastní ochranu bezpečí a potom ochranu bezpečí druhého jedince. Dobrovolník nikdy zbytečně neriskuje.
- **Povinnost zachování mlčenlivosti** – Dobrovolník dbá na ochranu soukromí a osobních údajů zasažených osob.
- **Povinnost nezneužívání důvěry** – Dobrovolník nikdy nesmí zneužít důvěry, kterou do něj vložila zasažená osoba.
- **Povinnost dodržování pravidel v týmu** – Dobrovolník je součástí týmu. Jako takový musí respektovat, dodržovat a ctít pravidla a hodnoty, které jsou v týmu jasně stanoveny. Dobrovolník se sám podílí na jejich tvorbě.
- **Povinnost respektování koordinátora** – Dobrovolník musí dbát pokynů koordinátora či jiné osoby, která je řízením dobrovolníků pověřena.
- **Povinnost plnění slíbených úkolů** – Pokud dobrovolník přislíbí splnění určitého úkolu je povinen tento slib dodržet.

Práv a povinností, které musí dobrovolník znát je poměrně mnoho, pokud však bude respektovat jejich existenci a bude jim při poskytování první psychosociální pomoci přikládat význam, povede to k jeho efektivnější a kvalitnější činnosti.

Při poskytování první psychosociální pomoci se dobrovolník může setkat s různorodými situacemi, ve kterých si nemusí vždy vědět rady. Pokud taková situace nastane, může dobrovolník hledat oporu ve svém týmu. Nikdy v krizové situaci není úplně sám. S tím se shoduje i následující tvrzení o KIP týmu: *„Tým jsme proto, že věříme v sílu skupiny. Jsme připraveni doprovázet zasažené těžkou životní situací, ale zároveň si uvědomujeme, že to bude i zátěž pro nás. Proto jsme tým. Máme se o koho opřít, s kým sdílet a s kým spolupracovat. Síla týmu také spočívá v rozmanitosti dobrovolníků, z kterých se skládá. KIP tým slučuje nejen rozličné profese, ale také jde na skrz přes věkové kategorie. Věříme, že tak doplňujeme vzájemné síly a jsme schopni poskytnout pomoc široké skupině obyvatel.“* (ADRA, Pomoc v ČR, KIP tým – Co je KIP tým?, 2014 [online])

V týmu zastává důležitou pozici **skupinová dynamika** a **skupinová koheze**. Pod pojmem skupinová dynamika si můžeme představit jistý komplex vztahů či sil ve skupině. Do oblasti skupinové dynamiky můžeme řadit interakci mezi členy skupiny, normy a hodnoty skupiny, strukturu skupiny a role jednotlivých členů ve skupině (Hermonchová, 2005).

Skupinová koheze neboli soudržnost týmu je jednou z nejdůležitějších oblastí skupinové dynamiky. Kratochvíl (2005, s. 18) popisuje skupinovou kohezi jako *„výslednici sil, která působí na členy tak, že chtějí ve skupině zůstat a skupinu udržet.“* Na skupinovou kohezi má vliv mnoho faktorů. Patří mezi ně například:

- Skupinová atmosféra
- Vzájemné vztahy a sympatie
- Saturace potřeb členů skupiny
- Motivace být členem skupiny
- Aktivita členů skupiny
- Rivalita mezi skupinami apod. (Kratochvíl, 2005)

Pokud je některá z výše uvedených oblastí vnímána ze strany dobrovolníka (člena KIP týmu) jako narušená, může docházet k ohrožení funkce, soudržnosti a ucelenosti celého týmu. Dobrovolník by si měl uvědomovat svou roli ve skupině, měl by cítit společné zájmy, hodnoty, cíle a podpořit tak skupinovou dynamiku v KIP týmu. Jedině dobře fungující tým může poskytovat kvalitní pomoc druhým lidem.

1.3.3 Intervence v rámci poskytování první psychosociální krizové pomoci

V rámci poskytování první psychosociální pomoci je třeba vždy vycházet z okolností krizové situace (prostředí, čas, rozsah apod.), z individuálních potřeb zasažených osob a z kompetencí dobrovolníka (dobrovolník by neměl dělat nic, na co se necítí nebo k čemu nemá oprávnění). Osoby, zasažené krizovou situací, nejsou často schopny cíleně komunikovat, vyjádřit svoje přání a potřeby, které si mnohdy ani neuvědomují. Zasažené osoby často neumí odhadnout svůj aktuální zdravotní stav. Způsob jejich komunikace je do značné míry ovlivněn citovými prožitky, zrakovými vjemy (např. pohled na otevřenou zlomeninu vlastní končetiny) či aktuálním psychosomatickým stavem (Andršová, 2012). V rámci krizové situace se dobrovolník může při své práci setkat i s nepříznivými podmínkami prostředí (bláto, zima, déšť apod.). Těmto skutečnostem musí dobrovolník při poskytování první psychosociální pomoci úspěšně čelit. Od dobrovolníka je vyžadován „specializovaný“ přístup, jehož hlavním cílem je stabilizace emočního vypětí zasažené osoby.

Pro dobrovolníka není vždy lehké do krizové situace vstoupit. Musí počítat s tím, že by mohlo dojít k jeho ohrožení a to buď ze strany zasažené osoby anebo v důsledku okolností, které krizovou situaci doprovázejí. World Health Organization (2011) vytvořila **3 základní principy**, jejichž dodržování zajišťuje **bezpečný vstup dobrovolníka do krizové situace**. Mezi tyto principy řadíme:

- **„LOOK“** – kontroluj bezpečnost; hledej osoby s naléhavými potřebami a osoby v nouzi; získej přehled o situaci; sleduj reakce druhých osob;
- **„LISTEN“** – přiblíž se a oslov osoby, které potřebují pomoc; zeptej se na potřeby zasažených osob; naslouchej a podporuj
- **„LINK“** – pomáhej saturovat základní potřeby; předávej kontakt na další organizace; zajisti kontakt s rodinou a přáteli; dávej kvalitní informace

V oblasti intervence při poskytování první psychosociální pomoci je zpočátku velmi důležité navázat se zasaženou osobou vhodným způsobem kontakt. Ten by měl být navázán tak, aby zasažená osoba věděla, že není v krizové situaci sama. Nedoporučuje se, aby se intervent (pomáhající) v průběhu intervence s někým střídal, protože by tak mohlo dojít k vytvoření ještě většího zmatku na straně zasaženého jedince. Dobrovolník by nikdy neměl zapomínat

na saturaci základních fyziologických potřeb zasaženého (klid, teplo, voda, potraviny apod.). Zasažený jedinec by měl být přesunut do bezpečného prostředí a dobrovolník by měl dát zasaženému jedinci prostor pro projevení emocí. Dále by dobrovolník měl zasaženému jedinci, na jeho případné vyžádání, poskytnout dostatek informací o tom, co se právě děje. Dostatek informací významně ovlivňuje pocit bezpečí zasaženého jedince. Dobrovolník má také za úkol zasaženého jedince tzv. „předat dál“. To znamená, že dobrovolník musí zjistit, jaké jsou možnosti návazných zdrojů pomoci pro zasaženého jedince. Návaznými zdroji se v tomto případě rozumí například rodina, kolegové z práce, přátelé, sociální či jiné služby (Andršová, 2012).

V zahraničí byla vytvořena příručka vymezující **pět základních oblastí, na které by se dobrovolník měl se při poskytování psychosociální první pomoci zaměřit**. Příručka vznikla ve spolupráci Australian Psychological Society (organizace sdružující psychology v Austrálii) a Australian Red Cross (humanitární organizace pomáhající osobám v krizi). Jedná se o následující oblasti:

- **Bezpečí** – Při poskytování první psychosociální pomoci se musí dobrovolník snažit o to, aby zasažený jedinec byl co nejméně vystavován dalšímu ohrožení. Dále je nutné se zaměřit na saturaci potřeb jedince (potrava, voda, přístřeší, materiální a finanční pomoc, informace apod.) a tím tak zajistit jeho fyzické a emocionální pohodlí.
- **Klid** – Při krizové události je nutné vyhledat a stabilizovat osoby, které jsou dezorientovány či silně rozrušeny. Pokud je to jen trochu možné, měla by být zasažená osoba odvedena se stresové situace. Důležitou oblast, zde představuje naslouchání zasažené osobě. Zasažený by měl získat k dobrovolníkovi důvěru a měl by z něj cítit soucit a pochopení. Dobrovolník musí poskytovat zasažené osobě jen důvěryhodné, pravdivé a ověřené informace. Při poskytování informací musí brát v potaz své kompetence (dobrovolník například není kompetentní k oznamování úmrtí).
- **Propojenost** – Dobrovolník musí podporovat kontakt mezi zasaženým a blízkými osobami (příbuzní, přátelé apod.) takovým způsobem, aby mohlo dojít k následnému předání zasažené osoby do jejich péče.
- **Vlastní aktivita zasažené osoby** – Dobrovolník podporuje zasaženého jedince při rozhodování. Pomáhá mu při ujasnění priorit a potřeb.
- **Naděje** – Dobrovolník by měl ujistit zasaženého, že jeho pocity jsou zcela přirozené. Nikdy by mu však neměl dávat plané naděje (Australian Red Cross, 2013).

Existuje mnoho **technik, které mohou být v rámci intervence se zasaženou osobou použity**. Andršová (2012) uvádí příklady těchto technik. Patří mezi ně:

- **Metoda 6P** – Pod označením 6P se skrývá šest pravidel průběhu intervence.
 - „**Promluv**“ - Intervent musí najít odvahu oslovit zasaženého jedince.
 - „**Podepři**“ – Intervent odvede zasaženou osobu z epicentra nebezpečí, posadí ho, popřípadě podepře vlastním tělem.
 - „**Připomínej realitu**“ – Intervent kontroluje orientaci zasaženého jedince (orientace časem, místem, osobou, kontextem apod.).
 - „**Podpoř**“ – Intervent uklidňuje zasaženého jedince. Jedná se o ujištění přirozenosti emocí, které zasažený jedinec prožívá.
 - „**Pečuj**“ – Intervent zjišťuje a saturuje potřeby zasaženého jedince.
 - „**Předej**“ – Intervent předává zasaženého jedince do péče jeho blízkým či dalším odborníkům.

- **Grounding (uzemění)** – Jedná se o techniku, která je používána v případě, že zasažená osoba nereaguje na žádné podmínky, je tzv. „mimo realitu“. V takové situaci je důležité, aby zasažený jedinec cítil oporu. Ta se získává za pomoci kontaktu zasažené osoby s podložkou (se zemí, židlí apod.). Pokud leží zasažená osoba na zemi, je vhodné ji ještě přikrýt dekou. Jedinec tak získá rychleji přehled o vlastním středu těla, uvědomí si své tělo, jeho hranice, nalezne tak oporu sám v sobě a postupně může začít komunikovat.

Dobrovolník musí při poskytování první psychosociální pomoci respektovat možnost volby zasažené osoby, zda je ochotna o krizové situaci mluvit. Pokud zasažená osoba nekomunikuje, do komunikace ji nenutíme a snažíme se pouze saturovat základní fyziologické potřeby. Tuto osobu nikdy neopouštíme, ale sdílíme s ní její situaci. Můžeme spolu například mlčet, ale zasažená osoba musí cítit, že v situaci není sama. Prostor k mlčení může současně otvírat i prostor pro další komunikaci. **V průběhu intervence bychom měli dodržovat následující pravidla:**

- představit se a navázat kontakt
- najít klidné místo pro komunikaci a eliminovat rušivé elementy
- dávat prostor k mlčení
- respektovat soukromí zasaženého a vážit si jeho důvěry

- udržovat kontakt s člověkem v přiměřené vzdálenosti
- dávat zasažené osobě najevo, že ji posloucháme (přikyvování, přitakávání)
- dávat zasažené osobě pravdivé, ověřené, jednoduché a aktuální informace
- projevit lítost a úctu
- udržovat klidný tón a tempo hlasu
- zklidňovat dýchání zasažené osoby (World Health Organization, 2011).

Reakce osob zasažených krizovou událostí může mít mnoho podob. Každá osoba reaguje na stresovou situaci individuálně a nikdy není předem dané, jak se kdo v krizové situaci zachová. Dobrovolník poskytující první psychosociální pomoc musí tedy vždy přizpůsobit intervenci se zasaženou osobou aktuálním podmínkám a okolnostem, které s sebou krizová situace přináší. Nesmí však nikdy zapomínat na vlastní potřeby a bezpečí.

1.3.4 Dokumentace spojená s působením Komunitního intervenčního psychosociálního týmu při krizové události

Působení KIP týmu při krizové situaci je neodlučitelně spjato s **vedením dokumentace**. Oblastí vedení dokumentace se věnují například „**Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek**“ (2010). Podle těchto standardů musí být každá krizová událost dokumentována. Dokumentace je vždy vedena takovým způsobem, který odpovídá etickým a právním normám či hodnotám KIP týmu a je utvářena za spoluúčasti zasažených osob. Dokumentace podléhá povinnosti průběžného vyhodnocování, což napomáhá nejen k lepší orientaci v situaci zasažených (záznam pozitivních změn, proměny potřeb zasažených apod.), ale také k poskytnutí zpětné vazby o činnosti KIP týmu. Je nutné mít stanovena jasná pravidla pro zacházení s dokumentací, pro její archivaci a pro případy nahlížení do jejího obsahu (vycházíme ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění). Do dokumentace můžeme například řadit:

- Fotografie zaznamenávající následky krizové situace
- Dotazníky o míře poškození majetku
- Záznamy o potřebách zasažených osob
- Záznamy o situaci zasažených osob
- Příklady dobré praxe (přenos nových zkušeností)

- Informační materiály (letáky)
- Metodické materiály (záznam postupu v určité situaci)
- Výroční zprávy (dostupné pro veřejnost), apod.

Důležitou část dokumentace v průběhu krizové události (převážně u povodní) tvoří **formulář**, který pomáhá dobrovolníkům při monitoringu (mapování škod). Do formuláře se zaznamenává rozsah škod (na objektu i na majetku), velikost objektu, potřeby zasažených osob apod. Při monitoringu se pořizují fotografie konkrétního obydlí. K pořizování dokumentace může být využito **moderních technologií**. Ty představují například tablety, drony, fotoaparáty apod. Dobrovolníci KIP týmu mohou k pořizování dokumentace v rámci monitoringu používat také aplikaci, která je pro tyto účely přímo určena a je ve výhradním vlastnictví ADRY ČR.

1.3.5 Vzdělávání, supervize dobrovolníků Komunitního intervenčního psychosociálního týmu

Aby mohl dobrovolník KIP týmu poskytovat první psychosociální pomoc, musí získat určité znalosti z této oblasti. Požadovaných znalostí lze nabýt za pomoci **absolvování kurzu** pro začínající dobrovolníky KIP týmu, který pořádá ADRA ČR. Obsah kurzu netvoří jen teoretické znalosti, ale i velký počet modelových situací, při kterých má dobrovolník možnost získat praktické dovednosti. Tento kurz je dobrovolníkům poskytován bezplatně a jeho délka je přibližně 40 hodin. Dobrovolníci jsou připravováni na psychosociální podporu zasažených osob (psychická podpora, rozpoznání aktuálních potřeb, poskytování informací), podporu zasažených komunit (podpora samosprávy, plánování, vyhledávání a poskytování informací, komunikace s médii), praktickou pomoc v terénu (monitoring zasažené oblasti, technické poradenství), krizovou komunikaci, koordinaci pomoci apod.

„Členové KIP týmu jsou školeni v naslouchání, reakci i naplnění potřeb lidí, kteří prožívají nějakou krizovou událost, jako je např. požár, autohavárie, nehody, úmrtí při sportu, pracovní úrazy, ale i záplavy, bouřky, tornáda apod. Prostřednictvím rozhovoru pomohou lidem zorientovat se v těžké situaci, rozpoznat aktuální potřeby, poskytnou potřebné informace, zprostředkují případné další kontakty a podpoří v dalších krocích.“ (ADRA, Pomoc v ČR, KIP tým – Činnost, 2014 [online])

O nutnosti vzdělávání osob poskytujících první psychosociální pomoc hovoří také „Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek“ (2010). Konkrétně se jedná o tzv. „**Vzdělávací standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro přímý kontakt**“, který tvrdí, že by každý jedinec poskytující první psychosociální pomoc měl znát výše zmíněné standardy, legislativní úpravu týkající se oblasti krizových situací, způsoby podpory zasažených osob, vlastní silné a slabé stránky apod. Dobrovolníkovi by neměla být cizí znalost biologických, psychických, sociálních a spirituálních potřeb člověka a možností jejich saturace. Každá osoba poskytující první psychosociální pomoc by měla být informována a vzdělávána v oblasti postupů vedoucích k zvyšování osobní resilience. Důležité je také průběžné vzdělávání v rámci práv a nároků zasažených či pozůstalých osob a v dalších oblastech týkajících se krizových událostí.

Nestátní nezisková organizace ADRA nabízí příležitostně dobrovolníkům KIP týmu různé kurzy (např. kurz práce s tělem v krizových situacích). V rámci těchto kurzů se mohou členové KIP týmu průběžně vzdělávat. Existuje zde také možnost sebevzdělávání za pomoci **online kurzů** psychosociální první pomoci. Jedním z poskytovatelů online kurzů je například zahraniční organizace „The National Child Traumatic Stress Network“. Tato organizace poskytuje interaktivní kurz psychosociální první pomoci, při kterém je účastník kurzu stavěn do pozice pomáhající osoby. Kurz je šestihodinový. Obsahuje různé videonahrávky, modelové situace a poskytuje možnost sdílení osobních zkušeností pomáhajícího (The National Child Traumatic Stress Network, 2017 [online]).

O nutnosti průběžného vzdělávání a péče hovoří také zahraniční výzkum z roku 2012, který se, mimo jiné, zaměřuje na chování a prožívání dobrovolníků podílejících se na minimalizaci následků zemětřesení na ostrově Java v květnu 2006. Dobrovolníci poskytovali pomoc zraněným osobám, pomáhali při odklizení škod a mrtvých těl. Na studii participovalo 57% ze všech zúčastněných dobrovolníků (celkem 506 osob). Sběr dat probíhal za pomoci dotazníků ve třech vlnách (po 6, 12 a 18 měsících od krizové události) a zaměřoval se na zjišťování informací o výskytu postraumatické stresové poruchy, úzkostí a depresí u dobrovolníků. Předpokladem studie byl vliv věku, pohlaví, zkušeností, vzdělávání a průběžné podpory dobrovolníků při poskytování první psychosociální pomoci na oblast jejich prožívání. Tato studie potvrdila, že průběžná příprava, vzdělávání, informovanost a podpora dobrovolníků napomáhá ke zlepšení pocitu jejich bezpečí a je důležitou komponentou jejich dalšího působení. Výzkum zcela nepotvrdil odlišnost

prožívání krizových situací dobrovolníky s vícenásobnou zkušeností od prožívání dobrovolníků bez předešlé empirické zkušenosti (Thormar a kol., 2013).

Jednu z dalších možností v oblasti vzdělávání a zároveň možnost zvládnání krizových situací představuje pro členy KIP týmu **supervize**. „*Supervize je proces, jehož účastníkem je tým, skupiny pracovníků či jednotlivec. Proces je zaměřen na reflexi pracovní role, činností a aktivit spojených s pracovní činností. Zejména se využívá v profesích zaměřených na práci s lidmi.*“ (Venglářová a kol., 2013, s. 14)

Supervize je důležitou součástí profesního i osobního růstu jedince. Dříve byla supervize výhradní záležitostí psychoterapie, poradenství či sociální práce. Dnes se však využívá i v dalších oblastech pomáhajících profesí, ve školství, medicíně, managementu apod. Supervize je velmi často využívána v pracovních týmech. Vedoucím supervize je supervizor. Jedná se v podstatě o takovou osobu, která zastává roli průvodce při řešení problému jedince (dobrovolníka), týmu, skupiny či organizace. Supervizor vnáší do řešení problému jakýsi „pohled zvenčí“ a nachází společně s jedincem či skupinou nová efektivnější řešení problému. Supervize může napomáhat i k zlepšení porozumění ve skupině. Mezi hlavní cíle supervize patří zvýšení spokojenosti supervidovaných osob, prevence syndromu vyhoření, zvýšení kvality a efektivity práce (Český institut pro supervizi, 2006 [online]).

Při supervizi využíváme sebereflexi supervidované osoby a zaměřujeme se na rozbor postupů její práce s klientem. Co se týče funkcí supervize, můžeme zmínit například funkci vzdělávací, podpůrnou a řídicí. Tyto funkce popisuje Hawkins a Shonet (2004) následovně:

- **Funkce vzdělávací** – Bývá označována také jako formativní. Napomáhá k rozvoji dovedností a porozumění supervidovaného. Supervize vede pracovníka k lepšímu porozumění v oblasti chování a potřeb klienta. Pracovník si může lépe představit, jaké postoje ke klientovi zaujímá či jak se k němu chová. Supervize napomáhá pracovníkovi v uvědomění si, jakým způsobem probíhá jeho interakce s klientem a jaké má jejich spolupráce důsledky. Pracovník průběžně přichází na nové metody práce a způsoby řešení, které by mohl v klientově případě využít.
- **Funkce podpůrná** – Bývá označována také jako restorativní. Tato funkce je velmi důležitá pro pracovníky v pomáhajících profesích, protože právě oni se setkávají při své práci s neodmyslitelnou psychickou zátěží. Pracovníci v pomáhajících profesích jsou touto zátěží často emocionálně ovlivněni a může tak docházet

k snižování kvality jejich práce a k následnému vyhoření. Supervize napomáhá pracovníkům v uvědomění si svého prožívání ve vztahu ke konkrétnímu případu (klientovi) a v hledání možností zvládnutí této emoční zátěže.

- **Funkce řídicí** – Bývá také označována jako normativní a v rámci práce s lidmi představuje funkci kontroly. Každá osoba pracující v pomáhajících profesích by měla vykonávat svou práci kvalitně a zodpovědně. Působení pracovníka by mělo být v souladu s hodnotami, standardy a etickým kodexem organizace.

Supervize může probíhat různou formou. Podle počtu zúčastněných osob dělíme supervizi na **individuální** (supervizor pracuje jen s jednou osobou), **skupinovou** (supervizor pracuje se skupinou), **týmovou** (supervize je zaměřena na způsob fungování týmu a směřuje k maximálním výkonům týmu) a supervizi **mezi dvěma kolegy** (předávání zkušeností, sdílení problému) a další (Havrdová, 1999). V rámci působení KIP týmů bývá nejčastěji využívána supervize týmová či skupinová a supervize odehrávající se mezi dvěma kolegy (intervize).

Baštecká a kol. (2005) považuje za supervizi takovou činnost, která za využití záměrného pozorování a cílených otázek nutí pracovníka k úvaze nad účinností poskytované péče zasažené osobě a k jeho sebereflexi. Supervize tak posouvá pracovníka v oblasti zvyšování kvality jeho práce. Můžeme rozlišovat supervizi **případovou** (odbornou) a **rozvojovou** (manažerskou). Případová supervize se soustředí přímo na určitý problém (případ), zatímco rozvojová supervize se zaměřuje spíše na rozvoj pracovníka nebo týmu. Případová supervize může být realizována skupinovou i individuální formou. Při realizaci supervize hraje velkou roli také prostředí. Supervize může probíhat buď přímo v dění, kdy supervizor přímo sleduje práci jedince se zasaženou osobou anebo zprostředkovaně za pomoci rozhovoru s pracovníkem. Při „zprostředkované supervizi“ je možné využívat například audiozáznamů, videonahrávek či modelových situací. KIP tým v praxi využívá převážně „supervizi zprostředkovanou“.

„V rámci supervizního procesu dochází k interakcím mezi supervizorem, tedy tím, kdo supervizní proces koordinuje, usměrňuje a facilituje, a supervidovanými, tedy těmi, kteří určují obsah, směr a tempo supervize. Supervizor přichází zvenčí, není tedy žádným způsobem zainteresován do chodu organizace, a přináší nezájatý pohled na předešlou situaci či případ. Supervidovaní přinášejí na sezení témata související s doprovázením druhých.“ (Vávrová, 2012, s. 128)

Hodgkinson a Stewart (in Baštecká, 2005) popisují **3 stěžejní oblasti**, kterým by se měla supervize u osob poskytujících první psychosociální pomoc věnovat. Mezi tyto oblasti spadá:

- **Případová supervize jednotlivců** – U pracovníků, kteří poskytují první psychosociální pomoc, může dojít k jejich ztotožnění se zasaženou osobou. Tento jev by mohl pracovníka vést k přesvědčení, že jedině on je ten, kdo dokáže osobě správným způsobem pomoci.
- **Týmové procesy** – V rámci týmových procesů může docházet k odrážení emocí zasažených osob v působení členů týmu, což představuje riziko narušení skupinové koheze týmu. Je tedy třeba, aby externí supervizor pomohl porozumět týmu v oblasti vlastního dění.
- **Osobní a pracovní hranice členů týmu** – Poskytování první psychosociální pomoci s sebou přináší pro pomáhající osoby dlouhodobý stres a zátěž. Jedno z nejdůležitějších témat, které se dotýká hranic pomáhající osoby, představuje jeho vlastní rodina. Pracovník tráví mnoho času v terénu a doma se vyskytuje jen zřídka. Rodina se tak může cítit osamocená a pomáhajícím zanedbávaná.

Členové KIP týmu ADRA ČR mají možnost využívat supervize individuální i skupinové. Dobrovolník má také možnost sdílet své prožívání, problémy či nedorozumění mezi svými kolegy, při ranních či odpoledních setkáních. Na těchto setkáních se přerozdělují úkoly ve skupině a vzniká zde i prostor pro řešení problémových situací, do kterých se dobrovolníci mohli v průběhu jejich působení dostat. Dobrovolník tak může získat nové informace o možnostech řešení problému od zkušenějších, popřípadě může předat své zkušenosti dál.

1.4 Speciální pedagog jako součást Komunitního intervenčního psychosociálního týmu

KIP tým je složen z dobrovolníků, kteří zastávají ve svém životě různé profese. Může se jednat například o psychology, terapeuty, sociální pracovníky, učitele, prodavače, zahradníky, uklízečky, speciální pedagogy a další. Různorodost profesního zaměření jednotlivých členů KIP týmu může být vnímána jako neprofesionální. KIP tým však na této skutečnosti spatřuje jen pozitiva. Rozmanitost pracovních pozic jednotlivých členů KIP týmu s sebou přináší možnost kontinuálního sdílení zkušeností či možnost širšího a komplexnějšího zaměření poskytování první psychosociální pomoci apod.

1.4.1 Osobnost speciálního pedagoga a její specifika

Pojem „speciální pedagogika“ označuje vědní disciplínu, která se zaměřuje na edukaci, podporu a komplexní rozvoj osob se zdravotním postižením, zdravotním nebo sociálním znevýhodněním. Hlavním cílem speciální pedagogiky je podpora těchto osob v oblasti integrace do společnosti a v oblasti jejich optimálního rozvoje. (Slowik, 2016).

Speciální pedagogika je řazena mezi tzv. „**pomáhající profese**“. Dle Hartla (2004, s. 188) se jedná o: „*Souhrnný název pro profese, které se zaměřují na pomoc druhým; pomáhají řešit nesnáze, problémy, zdravotní potíže druhých lidí. Společnými znaky jsou mimořádná psychická zátěž, odpovědnost a rizika pro vlastní duševní zdraví.*“

Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, v platném znění, řadí speciálního pedagoga mezi pedagogické pracovníky. Dle tohoto zákona je považován za pedagogického pracovníka takový jedinec, který vykonává přímou vzdělávací, výchovnou, pedagogicko-psychologickou či speciálněpedagogickou činnost a to za pomoci přímého působení na vzdělávanou osobu. Pedagogický pracovník může být například zaměstnancem státu, školy nebo může vykonávat přímou pedagogickou činnost v zařízeních poskytujících sociální služby.

K výkonu profese speciálního pedagoga je zapotřebí získat určité vzdělání. Podmínky tohoto vzdělání jsou obsaženy v zákoně č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, v platném znění. Konkrétně se této oblasti věnuje § 18, který popisuje **požadavky na vzdělání speciálního pedagoga** následovně:

„Speciální pedagog získává odbornou kvalifikaci vysokoškolským vzděláním získaným studiem v akreditovaném magisterském studijním programu v oblasti pedagogických věd:

a) zaměřené na speciální pedagogiku,

b) zaměřené na pedagogiku předškolního věku nebo na přípravu učitelů základní školy nebo na přípravu učitelů všeobecně-vzdělávacích předmětů střední školy nebo na přípravu vychovatelů a doplňujícím studiem k rozšíření odborné kvalifikace uskutečňovaném vysokou školou, nebo

c) studijního oboru pedagogika a doplňujícím studiem k rozšíření odborné kvalifikace uskutečňovaném vysokou školou.“

Dosažení odborného vzdělání by speciální pedagog nikdy neměl považovat za konečný stav svého profesního rozvoje. Speciální pedagog by měl cítit nutnost dalšího průběžného vzdělávání ve svém oboru a měl by být další vzdělávání nakloněn. Pro svůj profesní rozvoj může speciální pedagog využívat například různých kurzů, výcviků (komunikační dovednosti, krizová intervence, psychoterapeutický výcvik, relaxační techniky), seminářů, konferencí apod. Speciální pedagog využívá, podobně jako dobrovolník KIP týmu, ke svému dalšímu vzdělávání supervizi a sdílení zkušeností s kolegy. **Osobnost speciálního pedagoga** však není tvořena pouze oblastí vzdělání, ale patří sem i oblast osobnostních předpokladů jedince. Speciálnímu pedagogovi by měla být vlastní schopnost akceptace druhého jedince, empatie a kongruence. Speciální pedagog by měl být odolný vůči zátěži, kterou s sebou jeho povolání přináší a měl by být schopný přizpůsobit svou činnost individuálním potřebám druhého jedince. Pokud hovoříme o osobnosti speciálního pedagoga, mělo by se jednat o osobu, která je stabilní (v oblasti prožívání, hodnot, norem, chování apod.), zná své hranice a umí si udržet odstup od případu. Speciální pedagog by měl být schopný konstruktivní sebereflexe (Novosad, 2006).

Předpoklady pro výkon činnosti speciálního pedagoga vymezuje § 3 zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, v platném znění, podle kterého může být pedagogickým pracovníkem (speciálním pedagogem) ten, kdo:

- „je plně způsobilý k právním úkonům,
- má odbornou kvalifikaci pro přímou pedagogickou činnost, kterou vykonává,
- je bezúhonný,
- je zdravotně způsobilý a
- prokázal znalost českého jazyka, není-li dále stanoveno jinak.“

Dle Potměšilové (2004) je osobnost speciálního pedagoga utvářena jeho osobnostními předpoklady a odbornou připraveností. Profesionální příprava speciálního pedagoga obsahuje pedagogicko-psychologický základ a další odborné znalosti podle zaměření speciálního pedagoga. Speciální pedagog by tak měl znát charakteristiku jednotlivých druhů postižení a specifika chování, potřeb či vzdělávání osob s postižením. Speciální pedagog by měl dokázat aplikovat teoretické poznatky do praxe. Do oblasti osobnostních předpokladů speciálního pedagoga spadá schopnost uzpůsobení komunikace s osobou se zdravotním postižením dle individuálních potřeb jedince. Speciální pedagog musí při své práci vždy vycházet z druhu a stupně postižení klienta. Na místě je i nutnost vytvoření pozitivního vztahu k osobám se zdravotním postižením. Speciální pedagog by měl být schopný pracovat v týmu, čelit krizovým situacím, konfliktům apod.

1.4.2 Přínos speciálního pedagoga v Komunitním intervenčním psychosociálním týmu

U krizové situace se můžeme setkat s osobami, které budou potřebovat v rámci poskytování první psychosociální pomoci „specifický“ přístup. K takové situaci může dojít, pokud se v epicentru krizové události budou nacházet **osoby se zdravotním postižením a zdravotním či sociálním znevýhodněním**. Mezi tyto osoby můžeme řadit například osoby s mentálním či duševním postižením (včetně autismu), osoby s omezením hybnosti, osoby s narušenou komunikační schopností, osoby se souběžným postižením více vadami či osoby se smyslovým postižením (zrakové, sluchové), příslušníky jiné kultury, uprchlíky, azylanty, etnické menšiny apod. Pomáhající osoba by měla vždy respektovat právo zasaženého jedince na přijetí popřípadě odmítnutí pomoci. Je třeba myslet na skutečnost, že ne každá osoba se zdravotním postižením, zdravotním nebo sociálním znevýhodněním potřebuje v rámci poskytování první psychosociální pomoci specifický přístup.

Pomáhající osoba musí při poskytování intervence vždy vycházet z individuálních potřeb zasaženého jedince a z okolností krizové situace.

Dle World Health Organization (2011) by každá osoba poskytující první psychosociální pomoc měla umožnit zasaženému jedinci používat vlastní copingové strategie a zdroje podpory a to bez ohledu na přítomnost jakékoli formy postižení či znevýhodnění. Podpora osob se zdravotním postižením, zdravotním znevýhodněním v rámci krizové situace může spočívat především v pomoci s přemístěním se na bezpečné místo, se zajištěním základní zdravotnické péče či s pomocí v oblasti osobní hygieny. Krizová situace může u některých jedinců se zdravotním postižením či znevýhodněním vyvolat zhoršení zdravotního stavu. Jedná se například o osoby, které mají kardiovaskulární onemocnění, astma bronchiale, epilepsii apod. Stres spojený s krizovou situací může mít dopad také na jedince s mentálním či jiným duševním postižením. Jedinci s tímto druhem postižení mohou mít například problémy v oblasti emočního prožívání a orientace. Jejich emoční prožívání je často nejednotné a nepředvídatelné. Pokud se jedinec s mentálním či duševním postižením dostane do stresové situace nebo situace jemu neznáme, může se projevat agresivně, zmateně anebo naopak zcela utlumeně a úzkostně. Osoby zasažené krizovou událostí, jejichž hybnost je značně omezena mohou mít problémy se svým přemístěním do bezpečného prostoru, popřípadě s přesunem kompenzačních či zdravotnických pomůcek, které jsou pro ně často nezbytné. Osoby se zrakovým či sluchovým postižením jsou v důsledku omezení smyslového vnímání při krizové situaci často zmatení a mohou tak mít obtíže s nalezením blízké osoby, která by jim mohla pomoci.

Australian Red Cross (2013) popisuje **základní pravidla pro práci s osobami se zdravotním postižením** při krizové události. Pomáhající pracovník by měl komunikovat přímo s osobou se zdravotním postižením či znevýhodněním, nikoli s jeho průvodcem (pečovatelem). Pomáhající pracovník by nikdy neměl osobu se zdravotním postižením či znevýhodněním přehlížet a mluvit o ní jako kdyby se u krizové situace vůbec nevyskytovala. Pomáhající pracovník by měl přizpůsobit svoji komunikační úroveň individuálním potřebám zasaženého jedince a měl by si neustále ověřovat porozumění zasaženého. Je vždy nutné hovořit s osobou se zdravotním postižením či znevýhodněním jasně a výstižně. V některých případech je potřeba dávat zasažené osobě dostatek času na zpracování informací. Pokud by byla zasažená osoba zavalena přemírou nestrukturovaných informací, mohlo by dojít k její hlubší traumatizaci.

World Health Organization (2011) nabízí **výčet úkonů**, díky kterým můžeme pomoci osobám se zdravotním postižením či znevýhodněním při krizové události:

- Pomoc s přemístěním na bezpečné místo
- Pomoc při saturaci potřeb (jídlo, pití, hygiena, teplo, postavení provizorního ochranného přístřešku)
- Pomoc se zajištěním zdravotnické pomoci (podávání léků, ošetření, přenos zdravotnických a kompenzačních pomůcek)
- Neustálá přítomnost pomáhajícího u zasažené osoby, popřípadě předání osoby do péče jiné osoby (zdravotník, sociální služba, rodina apod.)
- Poskytnutí dostatečných informací o návaznosti pomoci (kontakt na sociální služby).

V případě krizových situací nesmíme opomenout možnou **přítomnost osob se sociálním znevýhodněním**. Dle World Health Organization (2011) můžeme mezi osoby se sociálním znevýhodněním řadit takové osoby, které mohou být ohroženy diskriminací z důvodu sociální, etnické, kulturní či náboženské odlišnosti. Tyto osoby mohou mít například problém s porozuměním krizové situaci z důvodu jazykové bariéry či s hledáním návazných služeb. Pomáhající pracovník by těmto osobám měl pomoci při hledání vhodného ubytování. Na místě je také nutnost poskytnutí kontaktů a informací o návazných službách, které můžou jedinci se sociálním znevýhodněním využít, popřípadě přímá participace pomáhajícího při komunikaci s organizacemi poskytujícími návazné služby.

Dobrovolníci KIP týmu mají, ve většině případů, v oblasti poskytování první psychosociální pomoci pouze **základní výcvik**. Situace osob se zdravotním postižením, zdravotním či sociálním znevýhodněním si však často může vyžadovat odborný přístup, ke kterému nemají členové KIP týmu dostatečné vzdělání a kompetence. KIP tým, jak jsme již uvedli výše, je složen z dobrovolníků, kteří zastávají různé profese. Z tohoto důvodu může, ale nemusí, být v KIP týmu přítomen také speciální pedagog. Právě přítomnost speciálního pedagoga v KIP týmu by mohla v obdobných situacích usnadnit postup poskytování psychosociální první pomoci. Speciální pedagog totiž ovládá znalosti druhů, klasifikací, projevů a specifík jednotlivých postižení či znalosti z oblasti možností používání kompenzačních pomůcek. Přínos speciálního pedagoga jako člena KIP týmu spatřujeme také v jeho znalosti specifík komunikace s jednotlivými skupinami osob se zdravotním postižením, zdravotním či sociálním znevýhodněním (znalost znakového jazyka,

Braillova písmo apod.). Speciální pedagog může v rámci poskytování první psychosociální pomoci používat například metody tzv. „alternativní a augmentativní komunikace (dále jen AAK). Mezi metody AAK můžeme řadit například Makaton, Bliss systém, Výměnný obrázkový komunikační systém, Piktogramy, Facilitovanou komunikaci, Znak do řeči a další. Beerová (2005) tvrdí, že metody AAK jsou využívány u osob, které nejsou v důsledku svého postižení schopny plnohodnotně komunikovat za pomoci běžné mluvené řeči. Tyto osoby, i přes danou skutečnost, potřebu komunikace s okolím neztrácejí. Jedná se často například o osoby s těžkou nebo hlubokou mentální retardací.

Přítomnost speciálního pedagoga v KIP týmu by podle autorky mohla být přínosná i v oblasti poskytování informací o návazných službách pro zasažené osoby. Speciální pedagog má přehled v oblasti specifik a klientely určitých druhů sociálních služeb a může tak být nápomocen při dojednání jejich poskytování. Další oblastí, na kterou se speciální pedagog v rámci své činnosti zaměřuje, představuje oblast sociálních dávek (systém pomoci v hmotné nouzi a další).

Přesto, že existuje mnoho oblastí, ve kterých by mohl být speciální pedagog při poskytování první psychosociální pomoci u krizové události nápomocen, není nikde stanovena povinnost jeho přítomnosti v KIP týmu. Tato skutečnost úzce souvisí s myšlenkovou ideologií, na které je KIP tým založen. Dobrovolníkem KIP týmu může být každá osoba, která chce pomáhat zasaženým jedincům v krizových situacích a má druhým co nabídnout, bez ohledu na dobrovolníkovu profesní orientaci. Rozhodující je jen touha a ochota pomáhat.

2 CÍLE PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Při konceptualizaci výzkumného šetření byly stanoveny následující cíle:

- 1. cíl výzkumného šetření:** *Identifikovat, popsat a analyzovat vybrané aspekty prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmů.*
- 2. cíl výzkumného šetření:** *Zjistit pozici a důležitost speciálního pedagoga při řešení/zvládání krizových událostí vyjádřených dobrovolníky KIP týmů.*
- 3. cíl výzkumného šetření:** *Na základě analýzy kvalitativních dat a výsledků navrhnout model prožívání/chování a následného zvládání vybraných krizových situací (s přesahem do supervize).*
- 4. cíl výzkumného šetření:** *Navrhnout a výzkumným šetřením ověřit efektivnost metodiky výše uvedené problematiky.*

K výše uvedeným cílům výzkumného šetření se vztahují následující výzkumné otázky:

Výzkumná otázka č. 1 k cíli výzkumného šetření č. 1: *Jakých atributů nabývají oblasti prožívání/chování a potřeb dobrovolníků KIP týmů v rámci zvládání vybraných krizových situací?*

Výzkumná otázka č. 2 k cíli výzkumného šetření č. 2: *Jaká je role speciálního pedagoga, jako člena KIP týmu, v oblasti poskytování první psychosociální pomoci při krizové události, vyjádřená dobrovolníky KIP týmů?*

3 METODICKÝ RÁMEC VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

3.1 Kvalitativní přístup

Výzkumné šetření bylo pojato jako pilotní studie. V rámci výzkumného šetření bylo s ohledem na charakter výše uvedených cílů a výzkumných otázek výzkumného šetření využito **kvalitativního přístupu**.

Švaříček a Šedřová (2007, s. 17) popisuje kvalitativní přístup jako: „*Proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.*“

S tímto tvrzením se shodují také autoři Straus a Corbin (1999), podle nichž můžeme za kvalitativní výzkum považovat takový výzkum, který nevyužívá k získávání výsledků statistických procedur či dalších možností kvantifikace. Jedná se o výzkum, který se zaměřuje na příběhy osob, jejich prožívání, chování apod. Miles a kol. (2003, in Hendl, 2016) vymezuje základní charakteristiky kvalitativního přístupu. Podle těchto charakteristik by měl být kvalitativní přístup prováděn dlouhodobě a mělo by docházet k intenzivnímu kontaktu mezi výzkumníkem, terénem, skupinou zkoumaných osob či zkoumaným jedincem. Výzkumník si tak snaží utvořit ucelený vhled na danou problematiku, snaží se pochopit její pravidla a logiku. V kvalitativním přístupu není příliš časté používání standardizovaných metod získávání dat. Data v kvalitativním přístupu mají obvykle podobu deníků, poznámek z rozhovorů či pozorování, audiozáznamů, videonahrávek, fotografií, osobních poznámek, úryvků z článků nebo knih, úředních dokumentů apod. Využití kvalitativního přístupu pro účely výzkumného šetření se s ohledem na charakter zkoumané problematiky jeví jako vhodné. V rámci výzkumného šetření je nakládáno se subjektivním materiálem, který se tvoří zkušenosti či způsoby prožívání účastníků šetření.

Pro tvorbu designu výzkumného šetření je využito přístupu **mnohopřípadové studie** s **deskriptivně-exploratorním** charakterem. Hendl (2016) uvádí, že deskriptivní případová studie slouží k detailnímu popisu zkoumaného jevu a cílem exploratorní případová studie je prozkoumání neznámé struktury případu či navrzení teorie jako půdy pro další výzkum. Dle Švaříčka a Šedřové (2007) je smyslem případové studie podrobná analýza a následné porozumění jednomu nebo více případům. Výzkumník se v rámci případové studie snaží o dosažení komplexního porozumění zkoumanému případu v jeho přirozeném prostředí.

V rámci mnohopřípadové studie probíhá realizace výzkumného šetření u minimálně **dvou a více případů**, které je možné vzájemně porovnávat. Případy jsou vždy voleny podle charakteru výzkumného záměru. Hendl (2016) uvádí, že výběr případů pro mnohopřípadovou studii neprobíhá náhodně, ale vždy cíleně. Yin (2003, in Švaříček, Šed'ová., 2007) konstatuje, že výsledky získané za pomoci mnohopřípadové studie lze považovat za přesvědčivější a více průkazné.

K dosažení výzkumných cílů a k zodpovězení výzkumných otázek je v rámci výzkumného šetření užito tří technik sběru dat. Mezi tyto techniky můžeme řadit **polostrukurovaný rozhovor, metodu časové křivky a projektivní techniky (záznam textu do „myšlenkové“ bubliny a třídění obrázkových kartiček)**.

Miovský (2006) popisuje **polostrukurovaný rozhovor** jako jednu z nejrozšířenějších podob interview. Při polostrukurovaném rozhovoru si výzkumník připravuje určité schéma rozhovoru, které je pro něj do jisté míry závazné. V daném schématu jsou obsažena určitá témata, která udávají směr rozhovoru. Výzkumník není povinen přesně dodržet pořadí těchto témat. Podle Švaříčka a Šed'ové (2007) představuje polostrukurovaný rozhovor jednu z technik tzv. hloubkového rozhovoru. Kvale (1996, tamtéž) tvrdí, že hloubkový rozhovor je vhodné využívat za účelem získání vyličení živého světa účastníka výzkumného řešení. Polostrukurovaným rozhovorem můžeme zkoumat jednotlivce či skupiny s cílem obdržet stejné či velmi podobné pochopení jednání událostí, jaké mají tyto osoby. Polostrukurovaný rozhovor je tedy vhodný pro zjišťování a porozumění pohledu jiných osob. **Metoda časové křivky** představuje jednu z možných modifikací metody životní křivky (rozšířená metoda případové studie). Základním principem metody životní křivky je projekce důležitých okamžiků a prožitků v rámci celého života účastníka výzkumu do grafické podoby. Modifikace metody životní křivky na metodu křivky časové spočívá především v úpravě instrukce úkolu. Účastník výzkumu tak dostává pokyn ke grafickému znázornění určitého časového úseku či události a to v takové podobě v jaké ji sám vnímal či prožíval. Po grafickém znázornění časového úseku, události do předem připraveného schématu je účastník výzkumu vyzván, aby na vzniklou křivku vyznačil, pro něj významné přelomové body týkající se jeho prožívání. Následně je grafická forma časové křivky s vyznačenými body (přelomovými okamžiky) interpretována samotným účastníkem výzkumu. Výzkumník využívá interview pro objasnění detailů (Miovský, 2006). Metoda časové křivky se pro výzkumné šetření jeví jako vhodná s ohledem na charakter zjišťovaných dat.

Další vhodnou techniku sběru dat představuje využití projektivní techniky. Miovský (2006) řadí projektivní techniky do skupiny nástrojů vhodných pro získávání kvalitativních dat. Ve výzkumném šetření je využito **projektivních technik – záznam textu do „myšlenkové“ bubliny a třídění barevných kartiček**. Mareš (2002, in Miovský, 2006) konstatuje, že využití projektivních technik v kvalitativním přístupu může přispět k zlepšení míry kontroly validity získaných dat a k detailnějšímu porozumění v oblasti dynamiky prožívání účastníků výzkumu.

Výše uvedené techniky sběru dat jsou také vhodné k podpoře validity získaných dat. Validita představuje jeden z důležitých prvků **triangulace**. Hendl (2016) označuje triangulací proces, při kterém dochází ke kombinování různých metod, výzkumníků, zkoumaných osob či skupin, okolností a teoretických perspektiv, které jsou užívány při zkoumání určitého jevu. Triangulace lze dosáhnout buď využitím různých metod u jednoho výzkumného vzorku anebo využitím různých metod pro zkoumání různých aspektů určitých jevů či dokonce různých jevů. Existuje vícero typů triangulace. Ve výzkumném šetření je užitá **triangulace metodologická**. V rámci výzkumného šetření došlo ke kombinaci několika technik za účelem získání validních dat. Metoda časové křivky byla použita za účelem získání validních dat k identifikaci vybraných aspektů prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmů. Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny byl využit k získání validních dat určených k zjištění přesahu prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmů do oblasti supervize. Třídění obrázkových kartiček bylo mezi techniky sběru dat zařazeno za účelem zjištění pozice a důležitosti speciálního pedagoga při řešení/zvládání krizových událostí vyjádřených dobrovolníky KIP týmů.

3.2 Volba a výběr výzkumného souboru

Volba případu je vždy odvozena od způsobu vymezení výzkumných cílů a výzkumných otázek. V rámci výzkumného šetření je využito tzv. **graduální konstrukce vzorku**, která spočívá ve skutečnosti, že výzkumný vzorek není vytvořen v jednom okamžiku, ale je utvářen dlouhodoběji, je neustále rozšiřován a redefinován (Švaříček, Šedřová, 2007). Sběr dat pro účely výzkumného šetření je ukončen dosažením fáze tzv. **teoretické saturace**. Jedná se o takovou fázi, ve které se výzkumník domnívá, že by další pokračování sběru dat nepřineslo pro výzkumné šetření již žádné zásadní či nové poznatky. (Hendl, 2016)

Merriam (1988, in Švaříček, Šed'ová., 2007) tvrdí, že při využití kvalitativního designu případové studie je vždy nutné využít **záměrnou volbu výběru zkoumaného vzorku**. Hlavním důvodem využití záměrného výběru je požadavek přítomnosti sledovaných vlastností u výzkumného vzorku. Existuje mnoho metod výběru zkoumaného vzorku. Tyto metody popisuje například Miovský (2006). Při volbě vzorků (případů) výzkumného šetření je využito výběru vzorku **metodou sněhové koule** (za pomoci prvního kontaktu získáváme další případy).

S ohledem na výše uvedené výzkumné cíle, výzkumné otázky a záměr výzkumného šetření byla pro výzkumné šetření stanovena následující **kritéria**:

- 1) **Pohlaví**: není rozhodující
- 2) **Věk**: 18 let a více²
- 3) **Status dobrovolníka KIP týmu ADRA ČR**³
- 4) **Počet krizových událostí, kterých se dobrovolník účastnil**: 2 a více⁴
- 5) **Datum poskytnutí poslední intervence**: 5 – 10 let zpětně⁵

3.3 Postup získávání případů

Případy pro výzkumné šetření byly získávány postupně. V první řadě došlo k oslovení hlavního koordinátora KIP týmů ČR (známý autorky) za pomoci e-mailové adresy. Hlavnímu koordinátorovi KIP týmů ČR byl přeposlán soupis kritérií, které musí potencionální účastník výzkumného šetření splňovat, aby se mohl stát součástí výzkumného šetření. Hlavní koordinátor KIP týmů ČR byl požádán o poskytnutí kontaktů na jednotlivé členy KIP týmu, kteří by mohli těmto kritériím odpovídat (metoda sněhové koule). Následovala několikanásobná telefonická konzultace za účelem zprostředkování požadovaných kontaktů. Hlavní koordinátor KIP týmů ČR následně přeposlal e-mail autorky (i s kontaktem na autorku) některým potencionálním účastníkům výzkumného šetření. Na základě přeposlání e-mailu vybraným členům KIP týmů byly získány dva případy (Adéla, Eva). Oba uvedené případy kontaktovaly autorku za pomoci e-mailu, ve kterém projevíly

² Členem KIP týmu ADRA ČR se může stát pouze osoba starší 18 let.

³ Jedná se o současného člena KIP týmů ADRA ČR.

⁴ Autorka předpokládá, že prožívání a zvládání krizových situací dobrovolníky KIP týmů ADRA ČR se bude na základě předešlé zkušenosti lišit.

⁵ Časové ohraničení je zde uvedeno z důvodu předpokladu autorky, že by mohlo na základě delšího časového odstupu od poslední intervence, kterou dobrovolník poskytl, docházet ke zkreslení získaných dat.

zájem o účast na výzkumném šetření a uvedly svůj telefonický kontakt. Tyto dva případy byly následně za využití telefonického kontaktu osloveny. Došlo tak k ověření naplnění kritérií rozhodných pro zařazení potenciálního účastníka do výzkumného šetření, případně k ujednání schůzky za účelem realizace výzkumného šetření.

V další fázi získávání případů byli za pomoci e-mailu osloveni koordinátoři všech KIP týmů v ČR (celkem 13) s prosbou preposlání e-mailu dobrovolníkům jednotlivých KIP týmů. Na základě této výzvy se autorce za pomoci e-mailu ozvaly další dva potenciální případy (Olga, Katka). Jeden z případů (Katka) na sebe do e-mailu uvedl telefonický kontakt, za pomoci kterého byl následně ze strany autorky kontaktován. Opět došlo k ověření, zda daný případ splňuje výše vymezená kritéria a byla dojednána schůzka za účelem realizace výzkumného šetření. Druhý případ (Olga) byl kontaktován za pomoci e-mailu. Tento případ však na výzvu dále nereagoval. Výzkumné šetření tedy nebylo možné realizovat.

Během realizace výzkumného šetření obdržela autorka, od jednoho z výše jmenovaných případů (Eva) kontakt na dalšího potenciálního účastníka výzkumného šetření. Tento případ (Renata – kolegyně Evy) byl kontaktován telefonicky. Opět došlo k ověření kritérií a byla domluvena schůzka za účelem realizace výzkumného šetření.

Jako další byly osloveny dvě skupiny na sociální síti „Facebook“ (ADRA CZ; Dobrovolníci) s prosbou o zveřejnění výzvy na webových stránkách skupiny. Tyto skupiny však zůstaly bez odezvy.

Tab. 1 Přehled oslovených případů mnohopřípadové studie

Zprostředkovatel kontaktu	Osoba	Oslovení	Realizace výzkumného šetření
Hlavní koordinátor KIP týmů ČR	Adéla	Telefonické oslovení	Ano
	Eva	Telefonické oslovení	Ano
Koordinátoři jednotlivých KIP týmů ČR	Katka	Telefonické oslovení	Ano
	Olga	E-mail	Ne – bez odezvy
Eva (účastnice výzkumu)	Renata	Telefonické oslovení	Ano
Skupiny – sociální síť Facebook		Příspěvek na Facebook	Ne – bez odezvy

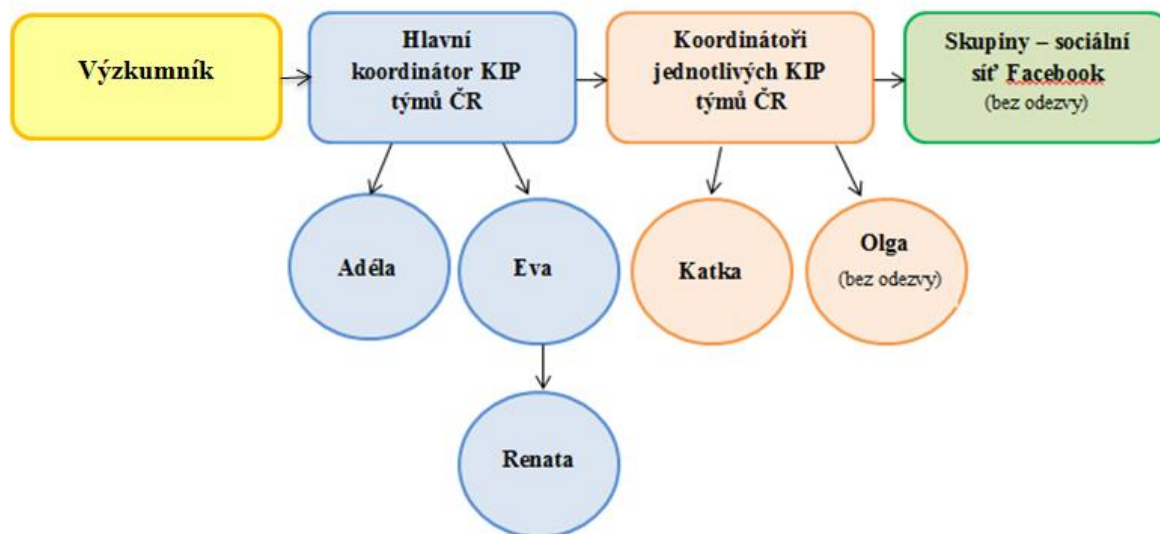


Schéma 1 Postup získávání případů mnohopřípadové studie

3.4 Techniky sběru dat

Při realizaci výzkumného šetření byla pro sběr dat využita kombinace technik (popsáno výše). Hlavní techniku představoval **polostrukturovaný rozhovor**, který byl doplněn **metodou časové křivky a projektivními technikami – záznamem textu do „myšlenkové“ bubliny a tříděním obrázkových kartiček**.

Autorka, z důvodu zajištění přirozeného (příjemného) prostředí pro potenciaální účastníky výzkumného šetření, přenechala výběr místa pro uskutečnění samotného sběru dat na konkrétních případech. Sběr dat tak probíhal v prostředí čajovny, kavárny a soukromých kanceláří některých případů. Při sběru dat bylo vždy, s ohledem na citlivost získávaných dat, zvoleno klidné místo. Autorka se při procesu získávání dat snažila působit autenticky a důvěryhodně. Rozhovory⁶ s jednotlivými případy probíhaly v časovém rozmezí 1–2 hodin. Rozhovory byly z důvodu přesnosti získaných dat nahrávány na diktafon. Data získaná tímto způsobem jsou archivována na pevném disku v osobním počítači autorky.

⁶ Pod pojmem „rozhovor“ je myšlen celý soubor technik využívaný ke sběru dat (tedy polostrukturovaný rozhovor, metoda časové křivky, projektivní techniky - záznam textu do „myšlenkové“ bubliny a třídění obrázkových kartiček).

Každý rozhovor byl zahájen podepsáním **informovaného souhlasu** (Příloha 1). Informovaný souhlas byl v rámci výzkumného šetření zařazen z důvodu ochrany práv a identity účastníka výzkumného šetření i autorky. S účastníkem výzkumného šetření byly probrány všechny jeho práva, kterých v rámci výzkumného šetření nabyl. Dále byl účastník výzkumného šetření informován o základních záměrech výzkumného šetření, o skutečnosti pořízení audionahrávky na diktafon a o způsobu archivace získaných dat. Účastník výzkumného šetření byl s charakterem výzkumného šetření seznámen pouze na základní úrovni, aby nedošlo k přílišnému ovlivnění získaných dat. Účastník výzkumného šetření stvrdil svým podpisem prohlášení o účasti ve výzkumném šetření.

Účastník měl za úkol, vybrat si, jednu krizovou situaci, o které by chtěl mluvit více do hloubky. Polostrukturovaný rozhovor doprovázela **metoda časové křivky** (popsáno výše).

Účastník výzkumu obdržel schéma časové křivky (Příloha 2), do kterého zaznamenal průběh svého prožívání ve vybrané krizové události.⁷ Následně na křivce vyznačil a pojmenoval tzv. přelomové okamžiky⁸. Poté proběhla diskuse o graficky znázorněné křivce a přelomových okamžicích. Účastník výzkumu obdržel **schéma „myšlenkové“ bubliny** (Příloha 3), do které měl za úkol zaznamenat témata, s které by řešil v rámci supervize po skončení krizové situace. Opět následovala diskuse o daných tématech. Účastník výzkumu pracoval také s představou, že vede kurz pro začínající členy KIP týmu, měl sdělit, na jaké oblasti by dané členy připravil. V závěru rozhovoru byla využita projektivní technika – **třídění obrázkových kartiček** (Příloha 4). Tyto kartičky obsahovaly obrázky znázorňující jednotlivé kategorie zdravotního postižení. Účastníkovi byla zadána instrukce, aby kartičky seřadil podle své schopnosti poskytnutí intervence osobě s určitým druhem zdravotního postižení. Opět následovala diskuse o rozdílnosti způsobů poskytovaných intervencí u jednotlivých druhů postižení, o možnosti řešení těchto situací či o významu přítomnosti speciálního pedagoga v KIP týmu apod.

Je nutné doplnit, že výše uvedené techniky (metoda časové křivky, projektivní techniky) pouze dodávají určitou strukturu hlavní technice sběru dat, kterou je polostrukturovaný rozhovor. Pořadí užitých technik sběru dat nebylo striktně dáno, jejich užití se odvíjelo od přirozeného průběhu rozhovoru (viz Schéma 2 Užití techniky sběru dat).

⁷ Podrobnější postup a účel sběru dat s využitím metody časové křivky a projektivních technik je znázorněn níže na Obr. 1 Postup využití technik sběru dat (1. část); Obr. 2 Postup využití technik sběru dat (2. část).

⁸ Přelomovými okamžiky jsou myšleny takové okamžiky, které vnímal účastník výzkumného šetření při prožívání krizové situace jako stěžejní (pro něj důležité).

Těchto technik bylo využito z důvodu dosažení komplexnosti a ucelenosti získaných dat. Data získaná na základě výše uvedených technik jsou archivována v počítači autorky a v jejím soukromém archivu.

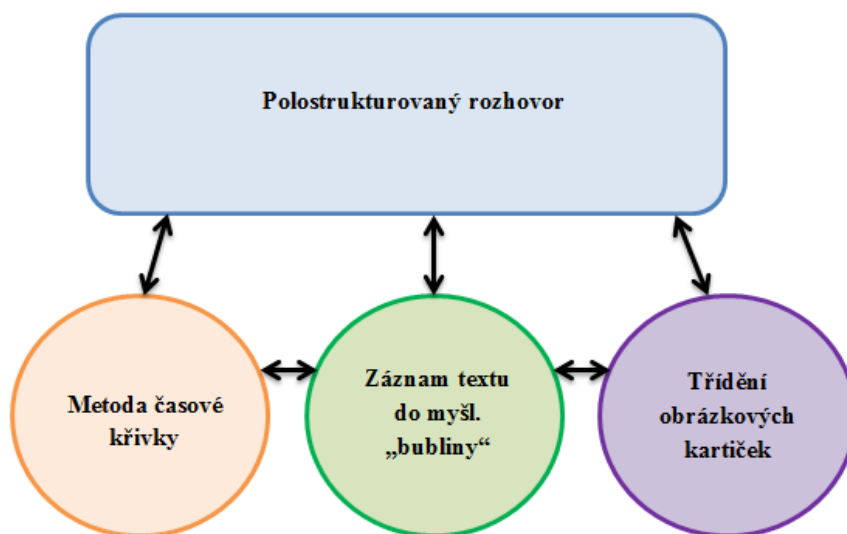
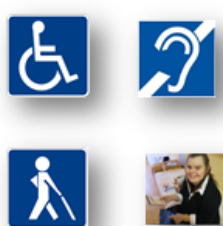


Schéma 2 Užití techniky sběru dat

Technika sběru dat:	Průběh sběru dat:	Cíl sběru dat:
<p>Metoda časové křivky</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Účastník výzkumného šetření obdrží schéma časové křivky. Bude mu zadána instrukce: „Můžete se prosím pokusit do tohoto schématu zakreslit průběh Vašeho prožívání ve vybrané krizové situaci?“ • Potom bude následovat instrukce: „Vyznačte prosím na křivce pro Vás důležité (přelomové) okamžiky.“ • Následuje diskuse o křivce (co je plus/mínus) o stěžejních bodech (pojmenování bodů), o okolnostech prožívání a způsobech zvládnání, o potřebách v rámci krizové události... 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikovat, popsat a analyzovat vybrané aspekty prožívání/chování a zvládnání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu.
<p>Projektivní technika – Záznam textu do myšlenkové „bubliny“</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instrukce: „Kdybyste po skončení krizové události šel/šla na supervizi, jaká témata byste otevřel/a? Můžete je prosím schematicky zaznamenat?“ • Diskuse o těchto tématech – o jejich názvu, významu, prožívání, možné prevenci či nápravě • Následuje tato otázka: „Představte si, že máte vést kurz pro nové (budoucí) členy KIP týmu. Na co byste tyto osoby připravil/a?“ • Diskuse – proč právě na tyto oblasti, co je stěžejní... 	<ul style="list-style-type: none"> • Na základě analýzy kvalitativních dat a výsledků navrhnout model chování a následného zvládnání vybraných krizových situací (s přesahem do supervize).

Obr. 1 Postup využití technik sběru dat (1. část)

<p>Projektivní technika – třídění obrázkových kartiček</p> <p>✓ X</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • „Dokážete si představit, že by osobou v krizové situaci, o které jsme před chvílí mluvili/y, byl člověk se zdravotním postižením?“ • Instrukce: „Mám tady pár obrázků znázorňujících zdravotní postižení. Můžete je prosím přiřadit k některému z těchto symbolů (✓ nebo X) podle toho, zda byste zvládli/a poskytnou intervenci těmto osobám?“ • Diskuse – o důvodu zařazení jednotlivých položek, o způsobu intervence u osob se ZP („Jak by se v takovém případě mohlo lišit poskytování psychosociální první pomoci?“), o způsobech řešení takové situace, o významu speciálního pedagoga v KIP týmů... 	<ul style="list-style-type: none"> • Zjistit pozici a důležitost speciálního pedagoga při řešení/zvládnání krizových událostí vyjádřených dobrovolníky KIP týmů.
---	---	---

Obr. 2 Postup využití technik sběru dat (2. část)

3.5 Analýza získaných dat

Díky kombinaci technik (polostrukturovaný rozhovor, metoda časové osy, záznam textu do „myšlenkové“ bubliny, třídění obrázkových kartiček) určených ke sběru dat v rámci výzkumného šetření bylo získáno mnoho dat. Získaná data bylo třeba, s ohledem na výše uvedené výzkumné cíle, dále analyzovat⁹. Před zahájením analýzy získaných dat došlo k **přepisu (transkripci)** audionahrávek pořízených v průběhu sběru dat do podoby segmentovaného textu. Při transkripci bylo využito následujících značek:

(...) vynechání části textu

[] poznámka výzkumníka (autorky)

XY označení místa či osoby

Po přihlédnutí k výzkumnému cíli 1 a 3 byl autorkou k analýze získaných dat zvolen následující postup. V rámci analýzy dat výzkumného šetření bylo využito **otevřeného a selektivního kódování**, které bylo realizováno za pomoci metody „**tužka a papír**“. Podle Švaříčka a Šedřové (2007) je kódování zahájeno analyzováním (přepis, opakované čtení, poslech) rozhovoru. V průběhu analyzování dochází k rozdělení přepsaného textu na jednotky tzv. **kódy**. Procesem kódování byl zkompletován soubor kódů. Daný soubor byl několikrát za pomoci opakovaného čtení transkribovaného rozhovoru překódován.

⁹ Uvedený postup analýzy získaných dat byl využit u všech případů výzkumného šetření.

Dále následovalo třídění jednotlivých kódů do tzv. **kategorií**. Straus a Corbin (1999) popisuje kategorii jako vyšší třídu pojmů, která vzniká seskupením podobných kódů. Následně byla zhotovena **přehledová tabulka jednotlivých kódů a kategorií**. Došlo také k vytvoření tzv. **selektivního protokolu**, který byl využit k podrobnějšímu vymezení jednotlivých kategorií. Autorka dále pokračovala **analýzou časové křivky**, která byla realizována opakovaným poslechem, čtením rozhovoru a prací s grafickým znázorněním časové křivky. Přehled jednotlivých kategorií a kódů byl implementován do časové osy podle grafického znázornění časové křivky vybrané krizové události, které nakreslil účastník výzkumného šetření. Na základě dané implementace byl vytvořen návrh modelu prožívání/chování a zvládání vybrané krizové situace účastníkem výzkumného šetření (dobrovolníkem KIP týmu).

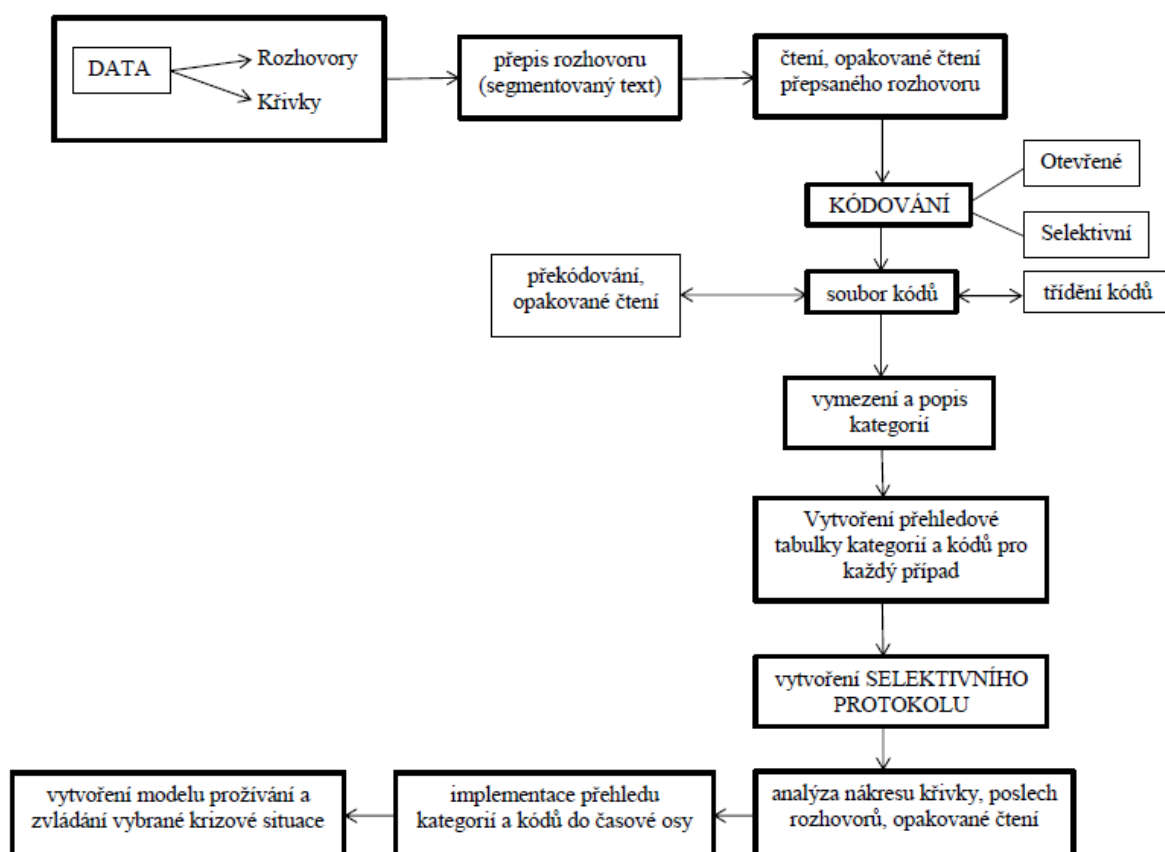


Schéma 3 Postup při analýze získaných dat (1. část)

Po přihlédnutí k výzkumnému cíli 3 (zjištění přesahu do supervize) byl autorkou k analýze získaných dat zvolen následující postup. Autorka při analýze supervizních témat využila **transkripci rozhovoru** a **grafické znázornění „myšlenkových“ bublin**. Data z transkribovaného rozhovoru byla vždy opakovaně čtena, poslouchána a byla doplněna o práci s grafickým znázorněním „myšlenkové“ bubliny.

Autorka pro další analýzu získaných dat využila tzv. **tematické analýzy**. Braun a Clarke (2006) popisují tematickou analýzu jako metodu, která slouží k identifikaci, analýze a odkazování k tématům (motivům, vzorům) vyplývajícím se získaných dat. Tematická analýza je minimálně organizovaná metoda, která však přináší bohatý datový materiál. Přesto, že tematická analýza představuje poměrně široce využívanou metodu v kvalitativním přístupu, není zatím přesně stanovena její definice a neexistují ani striktní pravidla pro její využití. V našich podmínkách je tematická analýza často chybně ztotožňována s obsahovou analýzou.

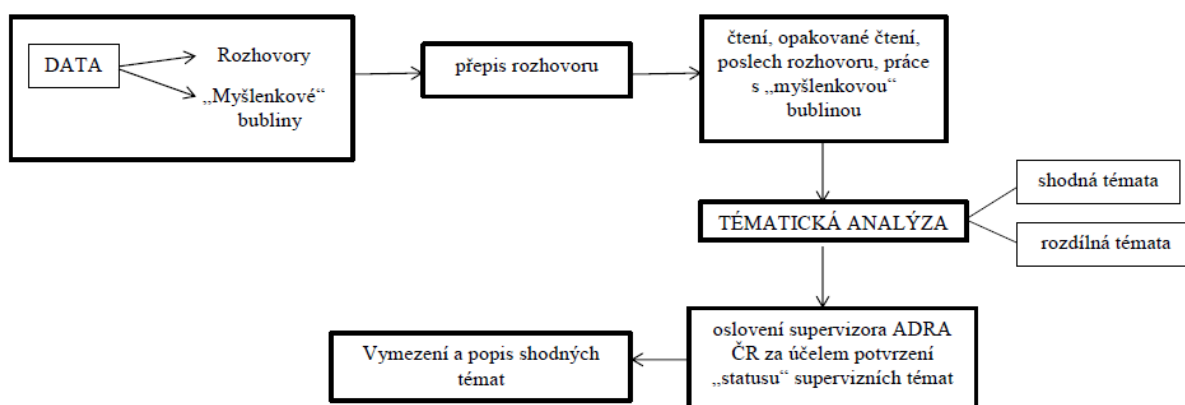


Schéma 4 Postup při analýze získaných dat (2. část)

Po přihlídnutí k výzkumnému cíli 2 byl autorkou k analýze získaných dat zvolen následující postup. Autorka při analýze získaných dat využila **přepis rozhovoru** (získávání dat rozhovorem bylo podpořeno **tříděním obrázkových kartiček**). Rozhovor byl opakovaně čten a poslouchán. Pro identifikaci témat byla opět využita **tematická analýza** (popsáno výše). Následně byl vytvořen **přehled identifikovaných témat**. Jednotlivá témata byla blíže prezentována za pomoci **selektivního protokolu**.



Schéma 5 Postup při analýze získaných dat (3. část)

3.6 Limity výzkumného šetření

Při realizaci výzkumného šetření byly objeveny **limity výzkumného šetření**. Vzhledem k charakteru výzkumného šetření mohlo dojít k jistým limitům v oblasti procesu výzkumného šetření, dále pak k limitům na straně výzkumníka, účastníka výzkumného šetření a prostředí, ve kterém bylo výzkumné šetření realizováno. Blíže prezentuje limity výzkumného šetření Tab. 2 (uvedeno níže).

Tab. 2 Limity výzkumného šetření

Proces výzkumného šetření	Výzkumník	Účastník výzkumu (případ)	Prostředí
Velikost výzkumného vzorku	Nezkušenost	Motivace	Vhodnost
Nedostatek získaných dat	Sugestivní otázky	Souhlas s účastí ve výzkumném šetření	Nejednotnost
Časová náročnost	Řetězení otázek	Souhlas s pořízením audionahrávky	Přítomnost rušivých elementů
Způsob analýzy získaných dat	Nejasné pokyny	Únava	
	Únava	Ochota hovořit na dané téma (otevřenost, sdílnost)	
	Koncentrace pozornosti	Délka a druh vybrané krizové události	

3.7 Etické aspekty výzkumného šetření

V průběhu celého procesu výzkumného šetření je potřeba uplatňovat určité etické zásady. Miovský (2006) popisuje etická pravidla uplatňovaná v kvalitativním přístupu v rámci ochrany účastníků výzkumného šetření:

1. **Souhlas s účastí na výzkumném šetření** – Dodržení daného pravidla je v rámci výzkumného šetření zajištěno za pomoci písemného informovaného souhlasu (Příloha 1), který musel být podepsán před zahájením samotného výzkumného šetření. Potencionální účastník výzkumného šetření je před podepsáním (dobrovolné rozhodnutí) informovaného souhlasu seznámen se všemi skutečnostmi, které pro něho z účasti na výzkumném šetření vyplývají. Účastníkovi je zajištěno plné právo na jeho anonymitu a nárok na odstoupení z výzkumného šetření, který může být uplatněn kdykoliv bez předešlého uvedení důvodu. Účastník výzkumného šetření stvrzuje vlastnoručním podpisem, že těmto skutečnostem rozumí a souhlasí s nimi.
2. **Možnost nezbytného omezení informovaného souhlasu** – Při sběru dat pro výzkumné šetření, jsou účastníci výzkumu seznámeni pouze se základními informacemi vztahujícími se k účelu výzkumného šetření. Je tak učiněno z důvodu dosažení komplexnosti a ucelenosti získaných dat. Na konci rozhovoru je každý účastník výzkumného šetření seznámen s plným účelem výzkumného šetření a je mu připomenuta možnost uplatnění nároku na jeho odstoupení z výzkumného šetření.
3. **Ochrana soukromí a osobních údajů účastníků výzkumného šetření** – Účastníci výzkumu jsou obeznámeni s faktem, kdo bude mít možnost nahlížet a zacházet se získanými daty. Získaná data podléhají zákonu č. 101/2000 Sb. (o ochraně osobních údajů), v platném znění. Účastník je informován o anonymitě získaných dat. Do získaných údajů má právo nahlížet pouze sám výzkumník (autorka). Stejná pravidla platí i pro manipulaci se získaným materiálem. Účastník je seznámen s účelem využití nově získaných dat a se způsobem jejich archivace (počítač autorky, archiv autorky).
4. **Odměna účastníkům výzkumného šetření** – Po ukončení sběru dat byla účastníkovi výzkumného šetření vždy nabídnuta úhrada útraty (kavárna, čajovna) a byla mu, jako způsob odměny, věnována sklenice medu.
5. **Nesmí dojít k poškození či újmě účastníka výzkumu** – Účastník výzkumného šetření nebyl vystaven žádným rizikům či situacím, které by byly v rozporu s etickými pravidly.

4 VÝSLEDKY

Výsledků výzkumného šetření bylo dosaženo za pomoci výše uvedeného postupu (3.5 Analýza získaných dat). Při prezentaci výsledků je využito následujícího postupu:

- 1) Základní popis případu včetně preference ústředního tématu
- 2) Prezentace časové křivky
- 3) Přehled kategorií a kódů daného případu
- 4) Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy (začátek – průběh – ukončení – dozvuk)
- 5) Prezentace modelu prožívání a zvládnání případem vybrané krizové situace

4.1 Adéla

Adéla pracuje jako starostka v jedné nejmenované obci a splňuje všechna výše uvedená kritéria proto, aby mohla být zařazena do výzkumného šetření¹⁰. Adéla se za dobu svého členství v KIP týmu zúčastnila těchto krizových událostí:

- Povodně
- Vydírání
- Stalking

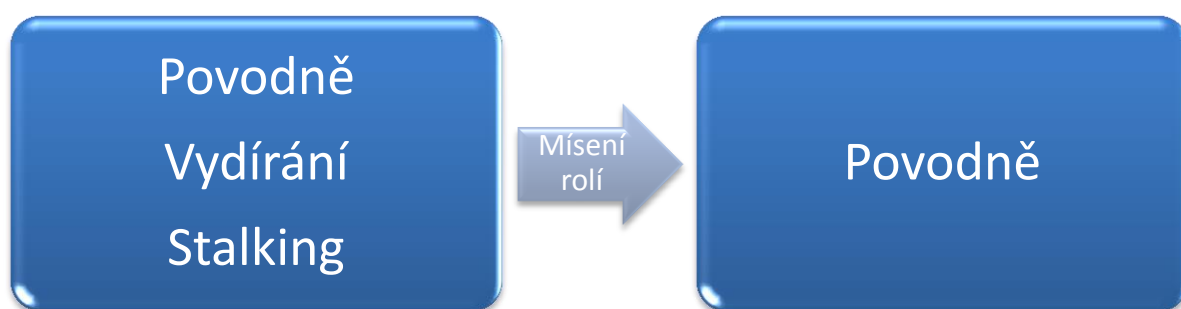
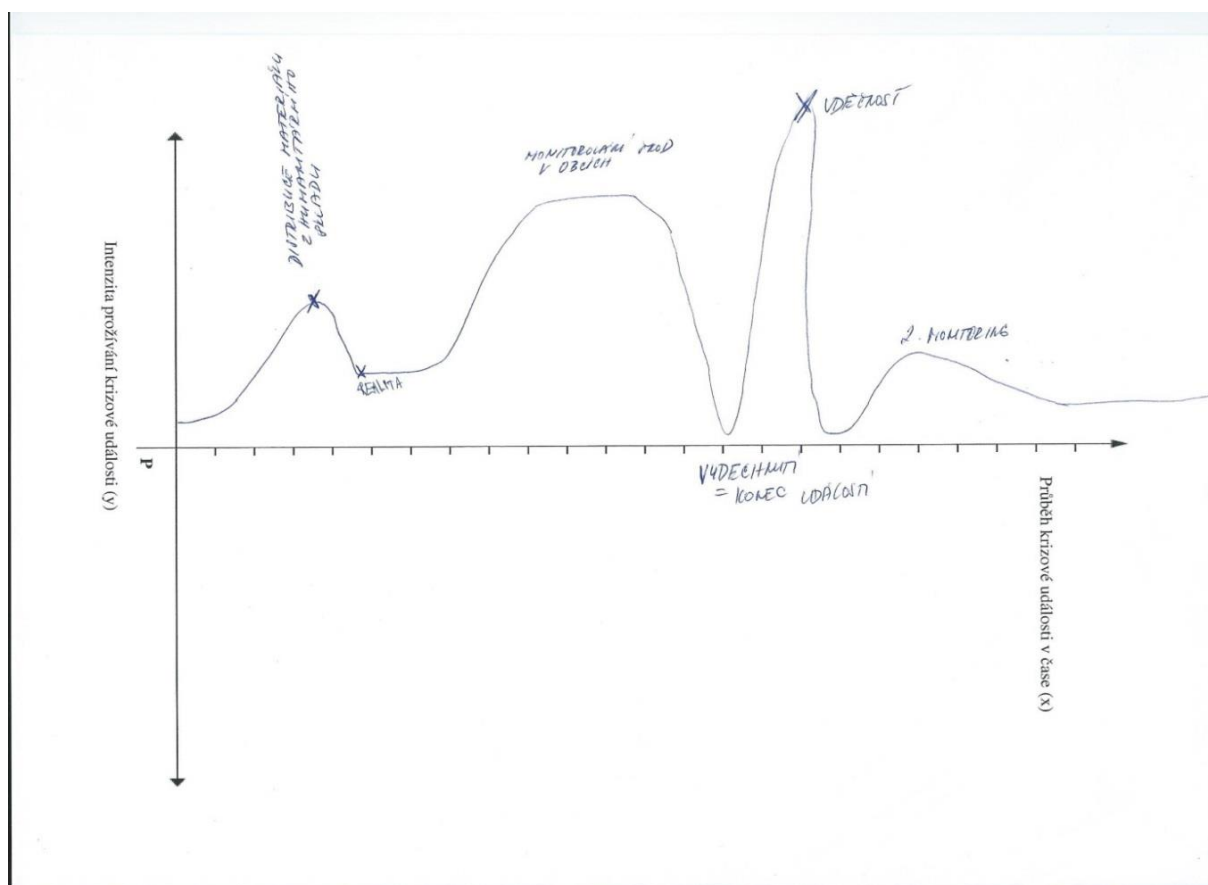


Schéma 6 Preference ústředního tématu – Adéla

¹⁰ Všechny případy zařazené do výzkumného šetření splňují výše uvedená kritéria.

Rozhovor s paní Adélou probíhal v soukromí její kanceláře a byl dlouhý přibližně 100 minut¹¹. Adéla byla zpočátku mírně nervózní, ale nervozita v průběhu rozhovoru vymizela. Autorka se již s Adélou znala z kurzu, který pořádala ADRA na konci září 2016. Paní Adéla si pro popis krizové situace vybrala **povodeň**. Jako důvod svého výběru uvedla Mísení rolí – Adéla vnímala povodeň z pohledu pomáhajícího dobrovolníka KIP týmu i z pohledu zasažených starostů. V rámci rozhovoru s Adélou byla získána níže uvedená data.

Adéla si pro grafické zachycení časové křivky zvolila propisku¹². Časovou křivku kreslila zcela samostatně a postupně do křivky zakreslovala „přelomové“ body¹³. Adéla na časové křivce záměrně nevyznačila plusové či minusové hodnoty jejího prožívání. Adéla tvrdila, že tyto hodnoty se objevují vždy pospolu. Adéla vytvořila časovou křivku zachycující průběh vybrané krizové události v časové dotaci měsíc a půl. Časová křivka, kterou Adéla znázornila, má následující podobu.



Obr. 3 Prezentace časové křivky – Adéla

¹¹ Transkripce rozhovoru je uvedena v Příloze 5.

¹² Před každého účastníka výzkumu byly položeny různé psací potřeby (tužka, propiska). Účastník výzkumu si tedy mohl sám zvolit, kterou psací potřebu ke grafickému znázornění časové křivky použije.

¹³ Autentickou podobu časové křivky paní Adély je možné shlédnout v Příloze 7.

Na základě analýzy rozhovoru s Adélou byly, za pomoci prvků tematické analýzy identifikovány následující kategorie a kódy (blíže vymezeno v Příloze 6).

Tab. 3 Přehled kategorií a kódů případu 1 - Adéla

Případ 1 - Adéla	
Kategorie	Kódy
Motivace	Pocit potřebnosti, Pocit sounáležitosti, Pocit užitečnosti, Pocit smysluplnosti práce, Práce s pochvalou (teplé slovo), Práce se zasaženými osobami
Prožívání	Mísení rolí, Uvědomění si závažnosti krizové situace, Pocit bezmoci, Střet s realitou, Fyzická zátěž, Pocit klidu, Únava, Soucit, Zneužití pomoci, Nejistota, Jiné vnímání času, Pocit vděčnosti, Pocta
Strategie zvládnání	Vymezení vlastních hranic, Podpora rodiny, Podpora ze strany víry, Saturace potřeb, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora psychologa, Podpora koordinátora, Znalost kompetencí, Uvolnění emocí
Důsledky krizové situace	Transformace hodnot, Pocit pokory, Nové zkušenosti

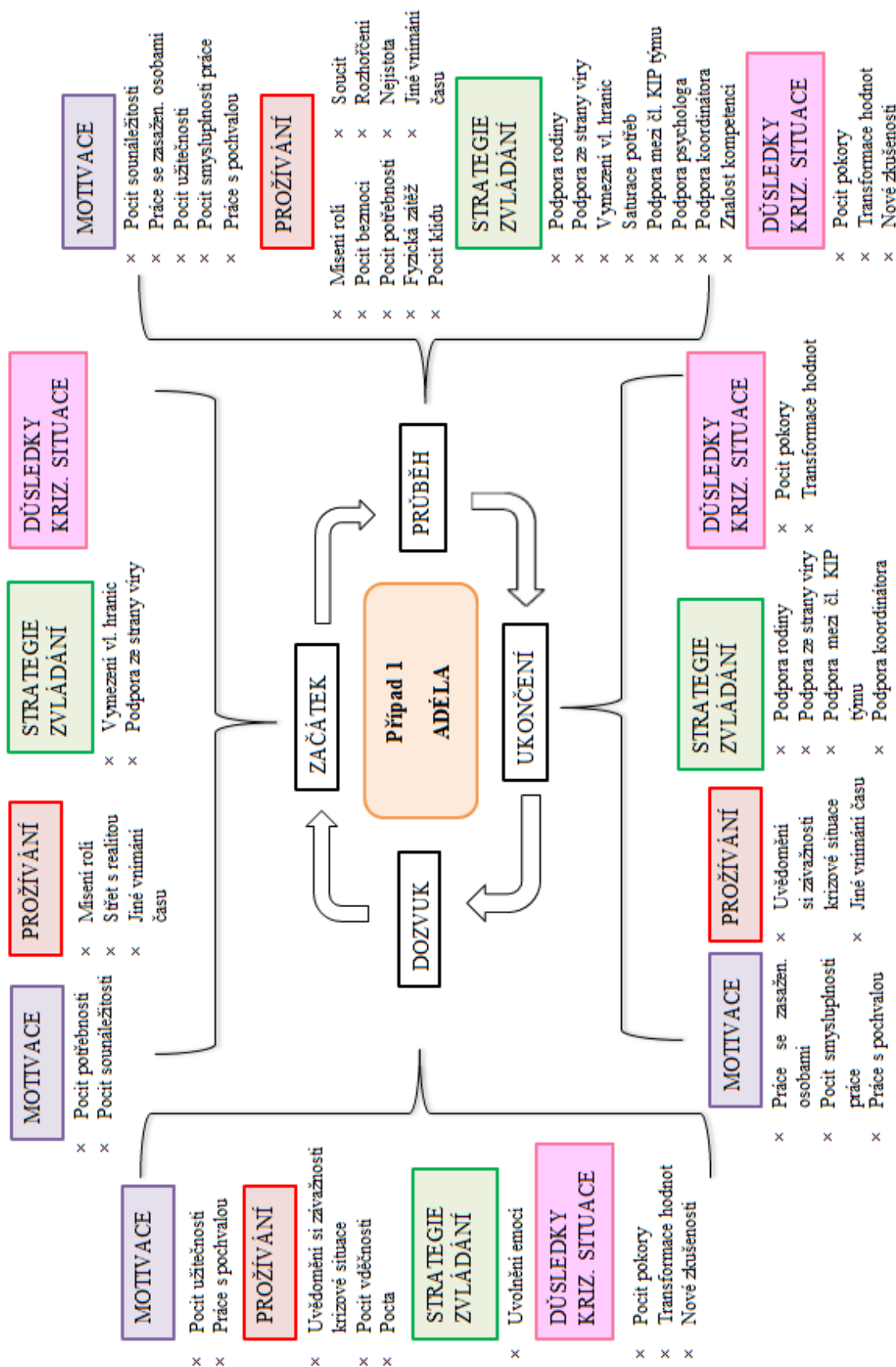
Jednotlivé kategorie byly rozděleny do časových úseků vybrané krizové události. Rozmezí časových úseků bylo určeno za pomoci grafického znázornění časové křivky a za pomoci analýzy rozhovoru.

Tab. 4 Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy - Adéla

Případ 1 - Adéla		
Časový úsek	Kategorie	Kódy
Začátek	Motivace	Pocit potřebnosti, Pocit sounáležitosti
	Prožívání	Mísení rolí, Střet s realitou, Jiné vnímání času
	Strategie zvládnání	Vymezení vlastních hranic, Podpora ze strany víry
	Důsledky krizové situace	

Průběh	Motivace	Pocit sounáležitosti, Práce se zasaženými osobami, Pocit užitečnosti, Pocit smysluplnosti práce, Práce s pochvalou (teplé slovo)
	Prožívání	Mísení rolí, Pocit bezmoci, Pocit potřebnosti, Fyzická zátěž, Pocit klidu, Únava, Soucit, Zneužití pomoci, Nejistota, Jiné vnímání času
	Strategie zvládání	Podpora rodiny, Podpora ze strany víry, Vymezení vlastních hranic, Saturace potřeb, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora psychologa, Podpora koordinátora, Znalost kompetencí
	Důsledky krizové situace	Pocit pokory, Transformace hodnot, Nové zkušenosti
Ukončení	Motivace	Práce se zasaženými osobami, Pocit smysluplnosti práce, Práce s pochvalou (teplé slovo)
	Prožívání	Uvědomění si závažnosti krizové situace, Jiné vnímání času
	Strategie zvládání	Podpora rodiny, Podpora ze strany víry, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora koordinátora
	Důsledky krizové situace	Pocit pokory, Transformace hodnot
Dozvuk	Motivace	Pocit užitečnosti, Práce s pochvalou (teplé slovo)
	Prožívání	Uvědomění si závažnosti krizové situace, Pocit vděčnosti, Pocta
	Strategie zvládání	Uvolnění emocí
	Důsledky krizové situace	Pocit pokory, Transformace hodnot, Nové zkušenosti

Na základě analýzy kvalitativních dat byl vytvořen model prožívání a zvládání vybrané krizové situace. Daný model znázorňuje **Obr. 4 Presentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Adéla.**



Obr. 4 Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Adéla

4.2 Katka

Jedná se o druhý případ mnohopřípadové studie. Katka pracuje v současné době jako psychoterapeutka. Jako dobrovolník KIP týmu poskytovala první psychosociální pomoc v těchto případech:

- Úmrtí dítěte krátce po porodu (kontakt s matkou)
- Smrt dítěte v důsledku zavalení stromem (práce se školou a třídním kolektivem)
- Povodeň (práce koordinátora)

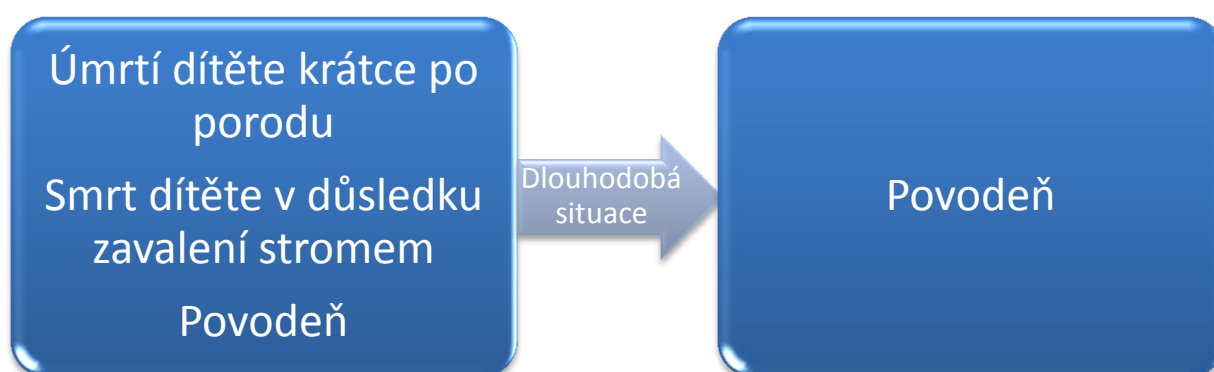


Schéma 7 Preference ústředního tématu – Katka

Rozhovor s Katkou byl uskutečněn v poklidném prostředí její pracovny a trval přibližně 85 minut. Katka si zvolila pro poskytnutí rozhovoru téma **povodně**¹⁴. Jako důvod svého výběru Katka uvedla dlouhodobý stres, který na ni v rámci vybrané situace působil. Katka popisovala období krizové situace, které trvalo přibližně jeden rok. Katka si zvolila pro grafické znázornění křivky tužku. Její křivka působila zprvu velmi chaoticky. Výsledná podoba časové křivky je zobrazena níže¹⁵. Výsledky sběru dat mohly být ovlivněny povoláním, které Katka v současné době vykonává a taky její předchozí zkušeností s časovou křivkou. Sama Katka uvádí: „*No s tím dlouhým odstupem od té události a s tím, že jsem jako nedávno prodělala psychoterapeutické cvičení tak si myslím, že už jsem si hodně věcí jako umakala, který tady třeba dneska nezazněly. Už jsem hodně udělala nějakou sebepráci na sobě tak jsem možná už málo autentická. Už jsem si hodně těch věcí vyřešila a pročistila.*“

¹⁴ Transkripce rozhovoru je uvedena v Příloze 9.

¹⁵ Autentickou podobu časové křivky paní Katky lze nalézt v Příloze 11.

Strategie zvládání	Relaxace, Sport, Izolace negativních vjemů, Struktura situace, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora koordinátora, Podpora rodiny, Podpora přátel „zvenku“, Vymezení vlastních hranic, Podpora supervizora
Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti, Růst sebevědomí, Zvyšování osobní resilience

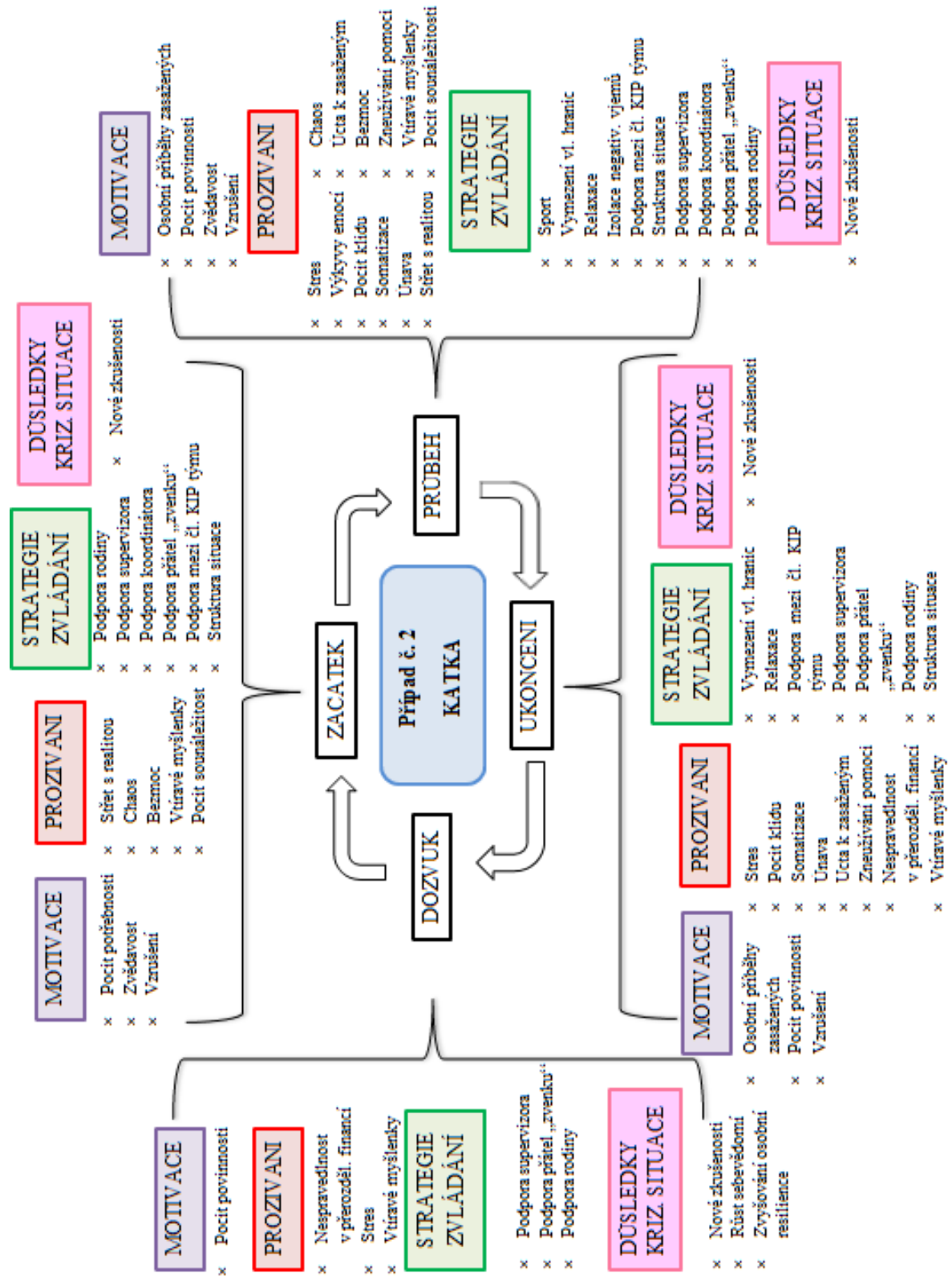
Jednotlivé kategorie byly rozděleny do časových úseků vybrané krizové události. Rozmezí časových úseků bylo určeno za pomoci grafického znázornění časové křivky a za pomoci analýzy rozhovoru.

Tab. 6 Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy - Katka

Případ 2 - Katka		
Časový úsek	Kategorie	Kódy
Začátek	Motivace	Pocit povinnosti, Zvědavost, Vzrušení
	Prožívání	Střet s realitou, Chaos, Bezmoc, Vtíravé myšlenky, Pocit sounáležitosti
	Strategie zvládání	Podpora mezi členy KIP týmu, Struktura situace, Podpora supervizora, Podpora přátel „zvenku“, Podpora koordinátora, Podpora rodiny
	Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti
Průběh	Motivace	Osobní příběhy zasažených, Pocit povinnosti, Zvědavost, Vzrušení
	Prožívání	Stres, Výkyvy emocí, Pocit klidu, Somatizace, Únava, Střet s realitou, Chaos, Úcta k zasaženým, Bezmoc, Zneužívání pomoci, Vtíravé myšlenky, Pocit sounáležitosti
	Strategie zvládání	Sport, Vymezení vlastních hranic, Relaxace, Izolace negativních vjemů, Podpora mezi členy KIP týmu, Struktura situace, Podpora supervizora, Podpora přátel „zvenku“, Podpora koordinátora, Podpora rodiny

	Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti
Ukončení	Motivace	Osobní příběhy zasažených, Pocit povinnosti, Vzrušení
	Prožívání	Stres, Pocit klidu, Somatizace, Únava, Úcta k zasaženým, Zneužívání pomoci, Nespravedlivost v přerozdělování financí, Vtíravé myšlenky
	Strategie zvládání	Vymezení vlastních hranic, Relaxace, Podpora mezi členy KIP týmu, Struktura situace, Podpora supervizora, Podpora přátel „zvenku“, Podpora rodiny
	Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti
Dozvuk	Motivace	Pocit povinnosti
	Prožívání	Nespravedlivost v přerozdělování financí, Stres, Vtíravé myšlenky
	Strategie zvládání	Podpora supervizora, Podpora přátel „zvenku“, Podpora rodiny
	Důsledky krizové situace	Zvyšování osobní resilience, Růst sebevědomí, Nové zkušenosti

Na základě analýzy kvalitativních dat byl vytvořen model prožívání a zvládání vybrané krizové situace. Daný model znázorňuje **Obr. 6 Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Katka.**



Obr. 6 Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Katka

4.3 Eva

Třetí případ mnohopřípadové studie představuje paní Eva, která pracuje jako sociální pracovnice. Paní Eva se zúčastnila v rámci jejího působení v KIP týmu těchto krizových událostí:

- Pokus o sebevraždu
- Povodeň



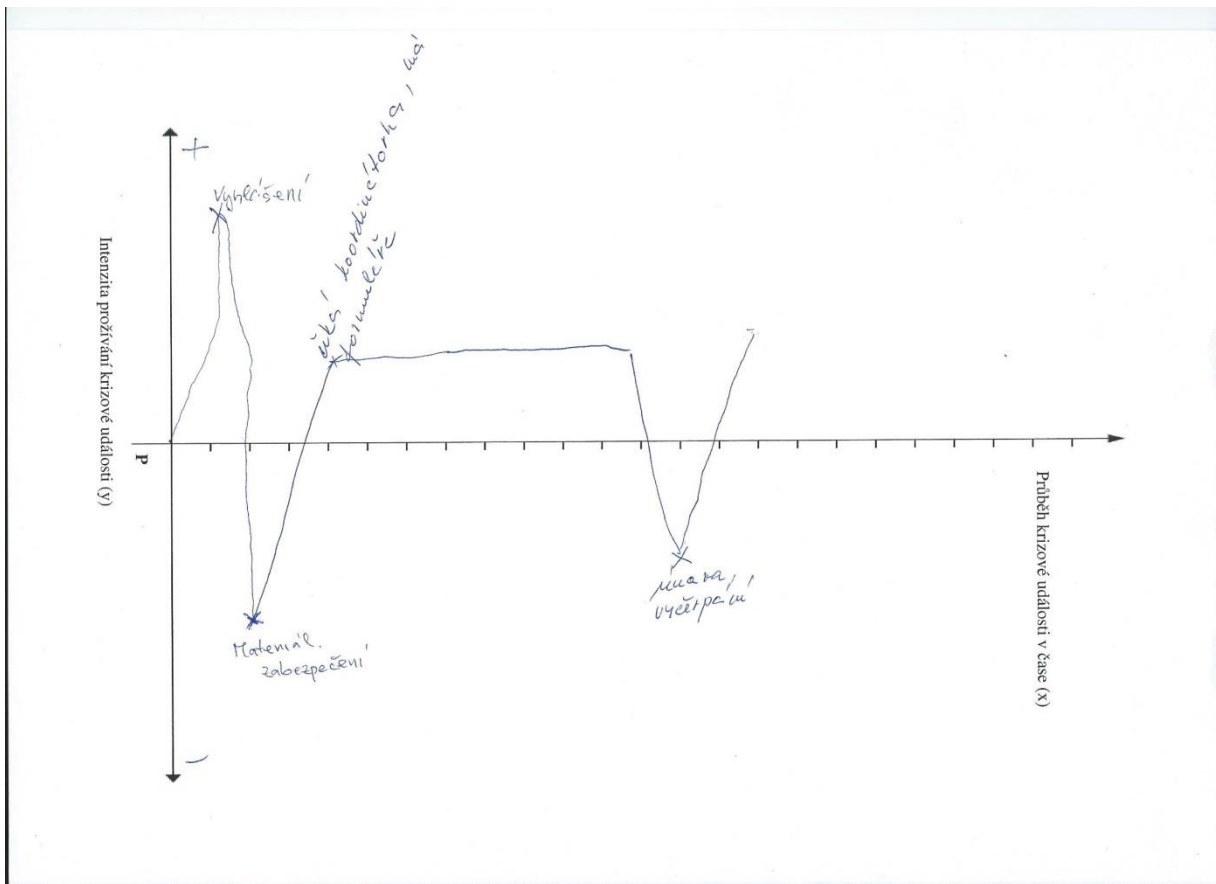
Schéma 8 Preference ústředního tématu – Eva

Rozhovor s paní Evou probíhal v prostorách čajovny, dle volby paní Evy a byl dlouhý přibližně 65 minut¹⁶. Paní Eva byla zpočátku velmi nervózní, ale nervozita v průběhu rozhovoru vymizela. Autorka se snažila působit v průběhu rozhovoru přátelsky, aby uvolnila napjatou atmosféru. Autorka se již s Evou znala z kurzu, který pořádala ADRA na konci září 2016. Paní Eva si zvolila popis **povodně**. Jako důvod výběru krizové situace uvedla paní Eva její lepší zapamatovatelnost v důsledku delšího časového trvání. Jednalo se o krizovou situaci trvající 3 – 4 týdny. Konec rozhovoru s paní Evou byl narušen příchodem dalších zákazníků čajovny (jednalo se o posledních 5 minut).

Eva si pro nákres časové křivky zvolila propisku¹⁷. Eva zpočátku odmítala kreslit časovou křivku sama. Autorka byla nucena převzít v tomto ohledu iniciativu. Autorka však záměrně kreslila křivku velmi opatrně a předstírala neporozumění pokynům od Evy. V důsledku těchto skutečností začala kreslit časovou křivku sama. Časová křivka, kterou Eva znázornila, má následující podobu.

¹⁶ Transkripce rozhovoru je uvedena v Příloze 13.

¹⁷ Autentickou podobu časové křivky paní Evy lze nalézt v Příloze 15.



Obr. 7 Prezentace časové křivky – Eva

Na základě analýzy rozhovoru s Evou byly, za pomoci prvků tematické analýzy identifikovány následující kategorie a kódy (blíže Příloha 14).

Tab. 7 Přehled kategorií a kódů případu 3 - Eva

Případ 3 - Eva	
Kategorie	Kódy
Motivace	Pocit potřeby, Pocit užitečnosti, Potvrzení vlastní hodnoty
Prožívání	Sebeobětování, Mísení rolí, Jiné vnímání času, Sřet s realitou, Únava, Somatizace, Pocit nedocení, Pocit klidu, Nespravedlivost v přerozdělování financí

Strategie zvládání	Předchozí zkušenosti, Saturace potřeb, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora koordinátora, Podpora rodiny, Podpora přátel
Důsledky krizové situace	Růst sebevědomí, Pocit uznání

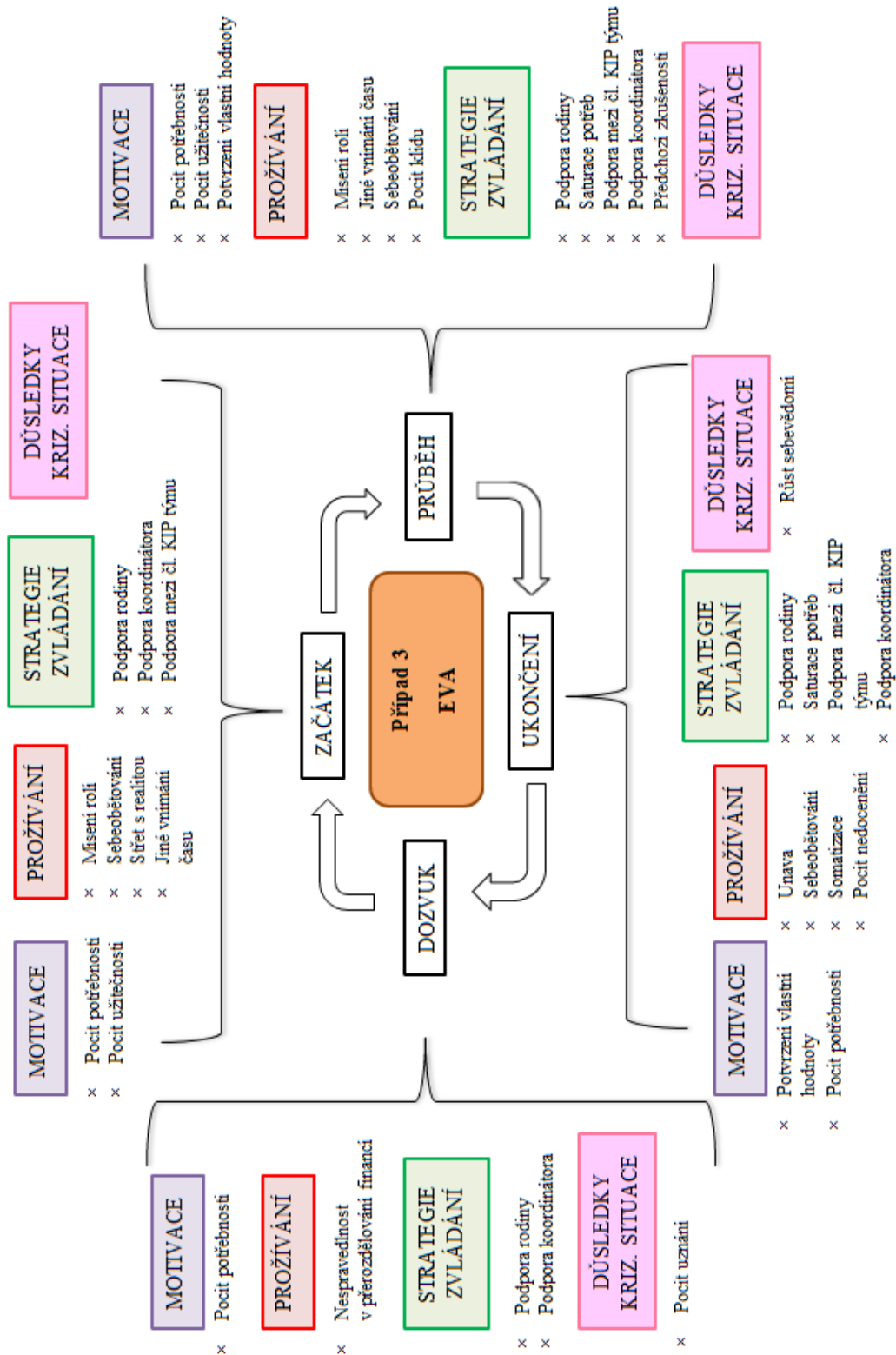
Jednotlivé kategorie byly rozděleny do časových úseků vybrané krizové události. Rozmezí časových úseků bylo určeno za pomoci grafického znázornění časové křivky a za pomoci analýzy rozhovoru.

Tab. 8 Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy - Eva

Případ 3 - Eva		
Časový úsek	Kategorie	Kódy
Začátek	Motivace	Pocit potřebnosti, Pocit užitečnosti
	Prožívání	Jiné vnímání času, Mísení rolí, Sebeobětování, Sřet s realitou
	Strategie zvládání	Podpora koordinátora, Podpora rodiny, Podpora mezi členy KIP týmu
	Důsledky krizové situace	
Průběh	Motivace	Pocit potřebnosti, Pocit užitečnosti, Potvrzení vlastní hodnoty
	Prožívání	Jiné vnímání času, Mísení rolí, Sebeobětování, Pocit klidu,
	Strategie zvládání	Podpora rodiny, Saturace potřeb, Podpora koordinátora, Podpora mezi členy KIP týmu, Předchozí zkušenosti
	Důsledky krizové situace	
Ukončení	Motivace	Pocit potřebnosti, Potvrzení vlastní hodnoty
	Prožívání	Únava, Sebeobětování, Somatizace, Pocit nedocení
	Strategie zvládání	Podpora rodiny, Saturace potřeb, Podpora koordinátora Podpora mezi členy KIP týmu

	Důsledky krizové situace	Růst sebevědomí
Dozvuk	Motivace	Pocit potřebnosti
	Prožívání	Nespravedlivost v přerozdělování financí
	Strategie zvládání	Podpora rodiny, Podpora koordinátora
	Důsledky krizové situace	Pocit uznání

Na základě analýzy kvalitativních dat byl vytvořen model prožívání a zvládání vybrané krizové situace. Daný model znázorňuje **Obr. 8 Presentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Eva.**



Obr. 8 Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Eva

4.4 Renata

Paní Renata představuje v mnohopřípadové studii případ 4. Paní Renata pracuje jako sociální pracovnice ve vedoucí pozici. V průběhu svého působení v KIP týmu se zatím zúčastnila daných událostí:

- Utonutí dítěte (doprovázení rodiny)
- Povodeň

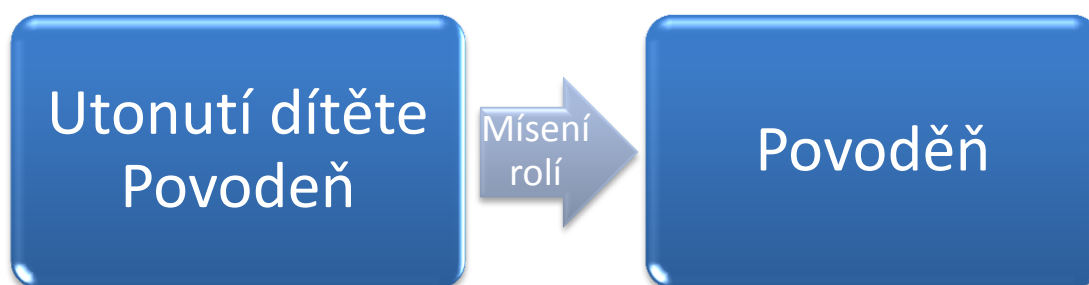


Schéma 9 Preference ústředního tématu – Renata

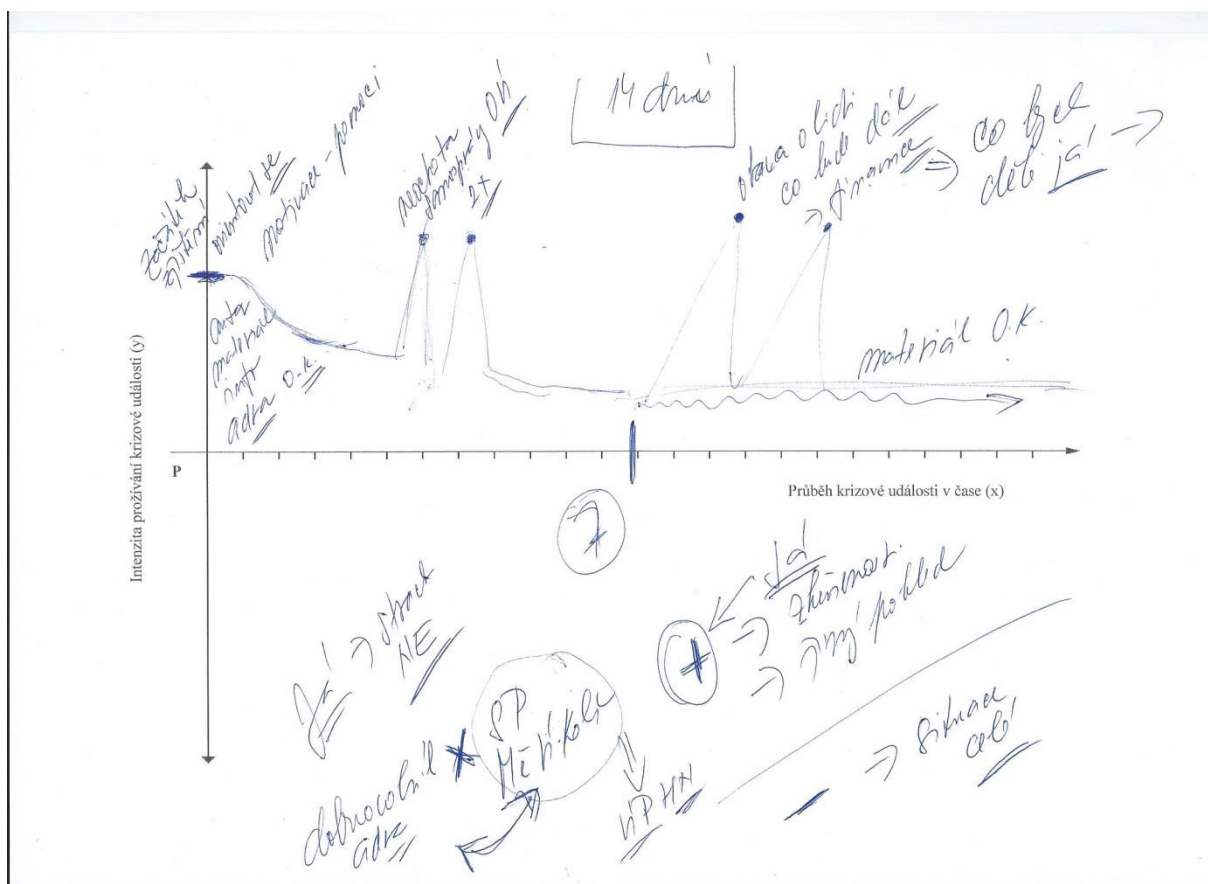
Rozhovor s paní Renatou byl uskutečněn v prostorách poklidné kavárny, kterou vybrala sama paní Renata. Rozhovor byl dlouhý přibližně 60 minut¹⁸. Paní Renata si pro popis krizové situace vybrala **povodeň**. Jako důvod výběru uvedla paní Renata mísení jejích rolí v průběhu krizové situace (role dobrovolníka KIP týmu a role sociálního pracovníka). Jednalo se o krizovou událost trvající 14 dní. Paní Renata sama připustila možnost ovlivnění získaných dat: „*Já si taky myslím, že kdybych třeba nepracovala na těch dávkách v hmotný nouzi, tak bych asi neslyšela tolik těch životních příběhů a pak bych ty povodně prožívala jinak. Asi bych je zpracovávala dlouho jako takovou velkou akci, ale tím, že dělám to, co dělám a potýkám se vlastně jako každodenně s nějakou krizí těch lidí, tou životní, tak já už ani nevím no, už to mám prostě jako odžitý.*“

Paní Renata si pro grafické znázornění časové křivky zvolila mezi psacími potřebami propisku. Časovou křivku kreslila samostatně, postupně zaznamenávala „přelomové“ body¹⁹. Renata (stejně jako Adéla – Případ 1) záměrně nevyznačila na časové křivce plusové či minusové hodnoty jejího prožívání. Renata danou skutečnost zdůvodnila následovně:

¹⁸ Transkripce rozhovoru je uvedena v Příloze 17.

¹⁹ Autentickou podobu časové křivky paní Renaty lze nalézt v Příloze 19.

„Ono heled'te, co Vás nezabije, to Vás posilí. Takže vlastně díky těmhletěm zkušenostem, díky tomuhle všemu, jsou to vlastně všechno plusový věci, jo protože ono to v životě člověka posune někam jinam. Takhle to myslím. Takže ono, všechno bylo plus, pro mě. Nová životní zkušenost jo, takže plus jsou vlastně zkušenosti... Takže já teda musím říct, že to všechno vůči mé osobě bylo plus, ale pochopitelně jako nebyl člověk happy jo, protože celý to je minusový. Ta situace je minusová.“



Obr. 9 Presentace časové křivky – Renata

Na základě analýzy rozhovoru s Renatou byly, za pomoci prvků tematické analýzy identifikovány následující kategorie a kódy (blíže Příloha 18).

Tab. 9 Přehled kategorií a kódů případu 4 - Renata

Případ 4 - Renata	
Kategorie	Kódy
Motivace	Potřeba pomáhat
Prožívání	Mísení rolí, Střet s realitou, Rozhořčení, Chaos, Únava, Uvědomění si závažnosti krizové situace, Jiné vnímání času
Strategie zvládání	Předchozí zkušenosti, Struktura situace, Vymezení vlastních hranic, Znalost kompetencí, Podpora mezi členy KIP týmu, Kurz ADRA, Saturace potřeb, Relaxace
Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti, Transformace hodnot, Pocit užitečnosti

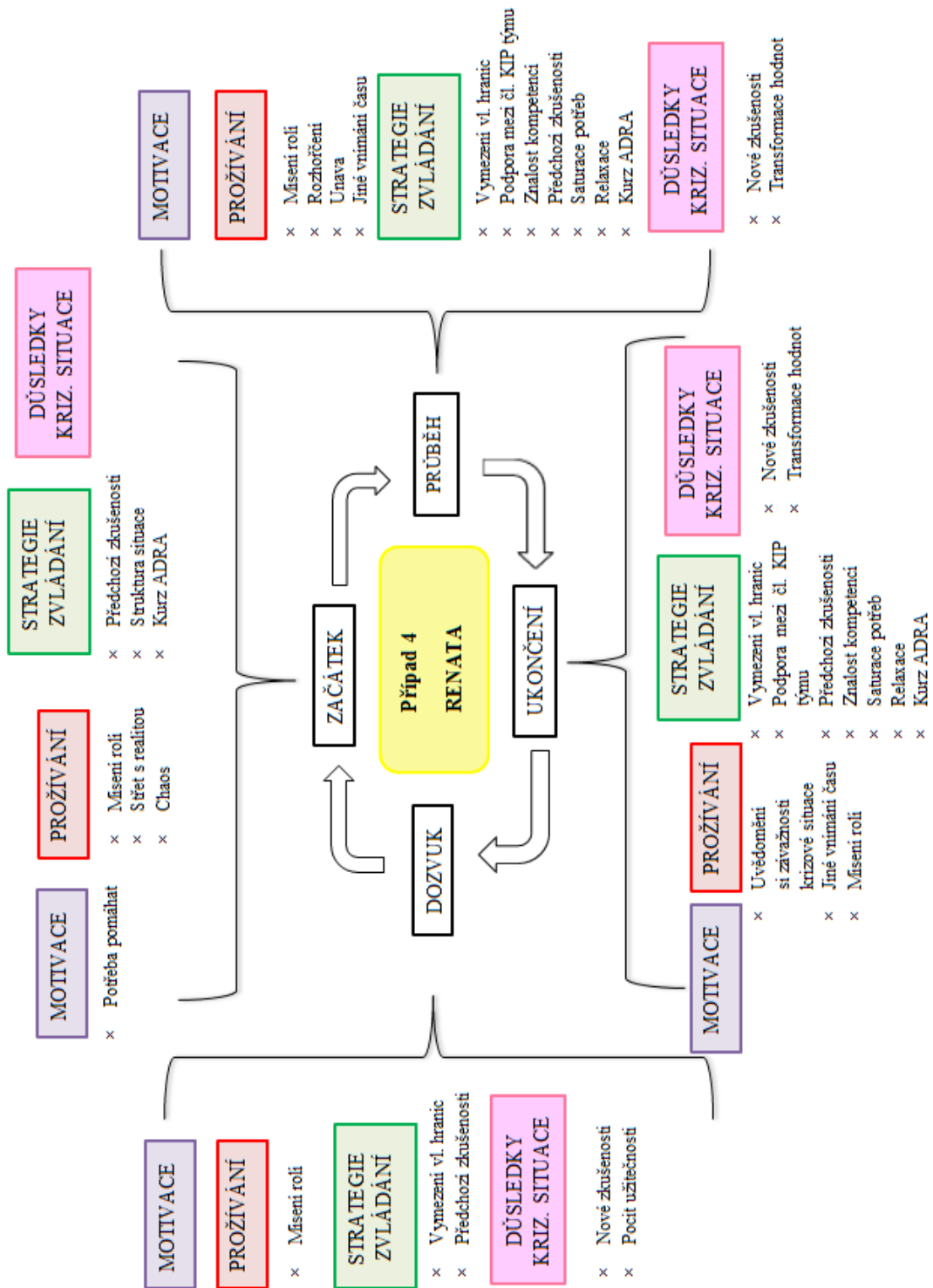
Jednotlivé kategorie byly rozděleny do časových úseků vybrané krizové události. Rozmezí časových úseků bylo určeno za pomoci grafického znázornění časové křivky a za pomoci analýzy rozhovoru.

Tab. 10 Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy - Renata

Případ 4 - Renata		
Časový úsek	Kategorie	Kódy
Začátek	Motivace	Potřeba pomáhat
	Prožívání	Mísení rolí, Střet s realitou, Chaos
	Strategie zvládání	Předchozí zkušenosti, Struktura situace, Kurz ADRA
	Důsledky krizové situace	
Průběh	Motivace	
	Prožívání	Mísení rolí, Rozhořčení, Únava, Jiné vnímání času
	Strategie zvládání	Vymezení vlastních hranic, Podpora mezi členy KIP týmu, Znalost

		kompetencí, Předchozí zkušenosti, Saturace potřeb, Relaxace, Kurz ADRA
	Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti, Transformace hodnot
Ukončení	Motivace	
	Prožívání	Mísení rolí, Uvědomění si závažnosti krizové situace, Jiné vnímání času
	Strategie zvládání	Vymezení vlastních hranic, Podpora mezi členy KIP týmu, Předchozí zkušenosti, Znalost kompetencí, Saturace potřeb, Relaxace, Kurz ADRA
	Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti, Transformace hodnot
Dozvuk	Motivace	
	Prožívání	Mísení rolí
	Strategie zvládání	Vymezení vlastních hranic, Předchozí zkušenosti
	Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti, Pocit užitečnosti

Na základě analýzy kvalitativních dat byl vytvořen model prožívání a zvládání vybrané krizové situace. Daný model znázorňuje **Obr. 10 Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Renata**.



Obr. 10 Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Renata

4.5 Přehled kategorií získaný analýzou všech případů

S ohledem na výše uvedené výsledky jednotlivých případů mnohopřípadové studie byl zkompleťován přehled všech kategorií a kódů objevujících se u případů mnohopřípadové studie. Přehled všech kategorií a kódů byl zpočátku vypracován v rámci celkového průběhu vybraných krizových událostí (bez rozlišení na časové úseky). Později došlo z důvodu lepší přehlednosti k rozřazení jednotlivých kategorií a kódů do časové osy podle průběhu vybraných krizových událostí jednotlivých případů.

Tab. 11 Přehled kategorií a kódů získaný analýzou všech případů

Přehled kategorií a kódů získaný analýzou všech případů	
Kategorie	Kódy
Motivace	Pocit potřebnosti, Pocit sounáležitosti ²⁰ , Pocit užitečnosti, Pocit smysluplnosti práce, Práce s pochvalou (teplé slovo), Práce se zasaženými osobami, Pocit povinnosti, Vzrušení, Zvědavost, Osobní příběhy zasažených, Potvrzení vlastní hodnoty, Potřeba pomáhat
Prožívání	Mísení rolí, Uvědomění si závažnosti krizové situace, Pocit bezmoci, Sřet s realitou, Fyzická zátěž, Pocit klidu, Únava, Soucit, Zneužití pomoci, Nejistota, Jiné vnímání času, Pocit vděčnosti, Pocta, Výkyvy emocí, Vtíravé myšlenky, Pocit sounáležitosti, Chaos, Úcta k zasaženým, Nespravedlnost v přerozděl. financí, Sebeobětování, Somatizace, Pocit nedocenění, Rozhořčení
Strategie zvládnání	Vymezení vlastních hranic, Podpora rodiny, Podpora ze strany víry, Saturace potřeb, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora psychologa, Podpora koordinátora, Znalost kompetencí, Uvolnění emocí, Relaxace, Sport, Izolace negativ. vjemů, Struktura situace, Podpora přátel „zvenku“, Podpora supervizora, Předchozí zkušenosti, Kurz ADRA
Důsledky krizové situace	Transformace hodnot, Pocit pokory, Nové zkušenosti, Růst sebevědomí, Zvyšování osobní resilience, Pocit uznání, Pocit užitečnosti

²⁰ Některé kódy se objevují ve vícero kategoriích současně. Nejedná se však o chybu v kódování. Je to způsobeno spojením výsledků všech případů. Například některý případ vnímá kód Pocit sounáležitosti jako motivační prvek (zařazen v kategorii Motivace), jiný případ vnímá daný kód jako prvek prožívání, který ho nikterak dále nemotivoval (zařazen v kategorii Prožívání).

Tab. 12 Implementace přehledu kategorií a kódů získaného analýzou všech případů do časové osy

Implementace přehledu kategorií a kódů získaného analýzou všech případů do časové osy		
Časový úsek	Kategorie	Kódy
Začátek	Motivace	Pocit potřebnosti, Pocit sounáležitosti, Pocit povinnosti, Zvědavost, Vzrušení, Pocit užitečnosti, Potřeba pomáhat
	Prožívání	Mísení rolí, Střet s realitou, Jiné vnímání času, Chaos, Bezmoc, Vtíravé myšlenky, Pocit sounáležitosti, Sebeobětování
	Strategie zvládání	Vymezení vlastních hranic, Podpora ze strany víry, Podpora mezi členy KIP týmu, Struktura situace, Podpora supervizora, Podpora přátel „zvenku“, Podpora koordinátora, Podpora rodiny, Předchozí zkušenosti, Kurz ADRA
	Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti
Průběh	Motivace	Pocit sounáležitosti, Práce se zasaženými osobami, Pocit užitečnosti, Pocit smysluplnosti práce, Práce s pochvalou (teplé slovo), Osobní příběhy zasažených, Pocit povinnosti, Zvědavost, Vzrušení, Pocit potřebnosti, Potvrzení vlastní hodnoty
	Prožívání	Mísení rolí, Pocit bezmoci, Pocit potřebnosti, Fyzická zátěž, Pocit klidu, Únava, Soucit, Zneužití pomoci, Nejistota, Jiné vnímání času, Stres, Výkyvy emocí, Somatizace, Střet s realitou, Chaos, Úcta k zasaženým, Vtíravé myšlenky, Pocit sounáležitosti, Sebeobětování, Rozhořčení
	Strategie zvládání	Podpora rodiny, Podpora ze strany víry, Vymezení vlastních hranic, Saturace potřeb, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora psychologa, Podpora koordinátora, Znalost kompetencí, Sport, Relaxace, Izolace negativ. vjemů, Struktura situace, Podpora supervizora, Podpora přátel „zvenku“, Předchozí zkušenosti, Kurz ADRA
	Důsledky krizové situace	Pocit pokory, Transformace hodnot, Nové zkušenosti

Ukončení	Motivace	Práce se zasaženými osobami, Pocit smysluplnosti práce, Práce s pochvalou (teplé slovo), Osobní příběhy zasažených, Pocit povinnosti, Vzrušení, Pocit potřeby, Potvrzení vlastní hodnoty
	Prožívání	Uvědomění si závažnosti krizové situace, Jiné vnímání času, Stres, Pocit klidu, Somatizace, Únava, Úcta k zasaženým, Zneužívání pomoci, Nespravedlnost v přerozděl. financí, Vtíravé myšlenky, Pocit nedocení, Sebeobětování, Mísení rolí
	Strategie zvládání	Podpora rodiny, Podpora ze strany víry, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora koordinátora, Vymezení vlastních hranic, Struktura situace, Relaxace, Podpora supervizora, Podpora přátel „zvenku“, Saturace potřeb, Předchozí zkušenosti, Znalost kompetencí, Kurz ADRA
	Důsledky krizové situace	Pocit pokory, Transformace hodnot, Nové zkušenosti, Růst sebevědomí
Dozvuk	Motivace	Pocit užitečnosti, Práce s pochvalou (teplé slovo), Pocit povinnosti, Pocit potřeby
	Prožívání	Uvědomění si závažnosti krizové situace, Pocit vděčnosti, Pocta, Nespravedlnost v přerozděl. financí, Stres, Vtíravé myšlenky, Mísení rolí
	Strategie zvládání	Uvolnění emocí, Podpora supervizora, Podpora přátel „zvenku“, Podpora rodiny, Podpora koordinátora, Vymezení vlastních hranic, Předchozí zkušenosti
	Důsledky krizové situace	Pocit pokory, Transformace hodnot, Nové zkušenosti, Zvyšování osobní resilience, Růst sebevědomí, Pocit uznání, Pocit užitečnosti

4.6 Návrh modelu chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky Komunitního intervenčního psychosociálního týmu

Vzhledem k výzkumnému cíli č. 3 (uveden výše) byl vytvořen model prožívání/chování a následného zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu. Pro konceptualizaci „typického“ modelu prožívání/chování a následného zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu byla využita výše uvedená data (kategorie, časové osy, modely prožívání a zvládání vybraných krizových situací u jednotlivých případů). Autorka, za užití **tematické analýzy** záměrně vyhledávala témata, která byla **shodná alespoň u 3 a více účastníků** výzkumného šetření²¹. Ze shodných témat byl následně vytvořen „typický“ model prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu.

Tab. 13 Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů – Začátek

Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů					
Začátek					
Kategorie	Kódy	Adéla	Katka	Eva	Renata
Motivace	Pocit potřeby	×		×	
	Pocit sounáležitosti	×			
	Pocit povinnosti		×		
	Zvědavost		×		
	Vzrušení		×		
	Pocit užitečnosti			×	
	Potřeba pomáhat				×
Prožívání	Mísení rolí	×		×	×
	Střet s realitou	×	×	×	×
	Jiné vnímání času	×		×	
	Chaos		×		×
	Pocit bezmoci		×		
	Vtíravé myšlenky		×		
	Pocit sounáležitosti		×		
	Sebeobětování			×	

²¹ Vybrané (shodné) kódy jsou v Tab. 13-16 vyznačeny červeně.

Strategie zvládání	Vymezení vlastních hranic	×			
	Podpora ze strany víry	×			
	Podpora mezi členy KIP týmu		×	×	
	Struktura situace		×		×
	Podpora supervizora		×		
	Podpora přátel „zvenku“		×		
	Podpora koordinátora		×	×	
	Podpora rodiny		×	×	
	Předchozí zkušenosti				×
	Kurz ADRA				×
Důsledky krizové situace	Nové zkušenosti		×		

Tab. 14 Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů – Průběh

Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů					
Průběh					
Kategorie	Kódy	Adéla	Katka	Eva	Renata
Motivace	Pocit sounáležitosti	×			
	Práce se zasaženými osobami	×			
	Pocit užitečnosti	×		×	
	Pocit smysluplnosti práce	×			
	Práce s pochvalou (teplé slovo)	×			
	Osobní příběhy zasažených		×		
	Pocit povinnosti		×		
	Zvědavost		×		
	Vzrušení		×		
	Pocit potřebnosti			×	
	Potvrzení vlastní hodnoty			×	
Prožívání	Mísení rolí	×		×	×
	Pocit bezmoci	×	×		
	Pocit potřebnosti	×			
	Fyzická zátěž	×			

	Pocit klidu	×	×	×	
	Únava	×	×		×
	Soucítí	×			
	Zneužití pomoci	×	×		
	Nejistota	×			
	Jiné vnímání času	×		×	×
	Stres		×		
	Výkyvy emocí		×		
	Somatizace		×		
	Sřet s realitou		×		
	Chaos		×		
	Úcta k zasaženým		×		
	Vtíravé myšlenky		×		
	Pocit sounáležitosti		×		
	Sebeobětování			×	
	Rozhořčení				×
Strategie zvládání	Podpora rodiny	×	×	×	
	Podpora ze strany víry	×			
	Vymezení vlastních hranic	×	×		×
	Saturace potřeb	×		×	×
	Podpora mezi členy KIP týmu	×	×	×	×
	Podpora psychologa	×			
	Podpora koordinátora	×	×	×	
	Znalost kompetencí	×			×
	Sport		×		
	Relaxace		×		×
	Izolace negativ. vjemů		×		
	Struktura situace		×		
	Podpora supervizora		×		
	Podpora přátel „zvenku“		×		
	Předchozí zkušenosti			×	×
	Kurz ADRA				×
Důsledky krizové situace	Pocit pokory	×			
	Transformace hodnot	×			×
	Nové zkušenosti	×	×		×

Tab. 15 Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů – Ukončení

Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů					
Ukončení					
Kategorie	Kódy	Adéla	Katka	Eva	Renata
Motivace	Práce se zasaženými osobami	×			
	Pocit smysluplnosti práce	×			
	Práce s pochvalou (teplé slovo)	×			
	Osobní příběhy zasažených		×		
	Pocit povinnosti		×		
	Vzrušení		×		
	Pocit potřebnosti			×	
	Potvrzení vlastní hodnoty			×	
Prožívání	Uvědomění si závažnosti krizové situace	×			×
	Jiné vnímání času	×			×
	Stres		×		
	Pocit klidu		×		
	Somatizace		×	×	
	Únava		×	×	
	Úcta k zasaženým		×		
	Zneužívání pomoci		×		
	Nespravedlnost v přerozděl. financí		×		
	Vtíravé myšlenky		×		
	Pocit nedocení			×	
	Sebeobětování			×	
	Mísení rolí				×
Strategie zvládání	Podpora rodiny	×	×	×	
	Podpora ze strany víry	×			
	Podpora mezi členy KIP týmu	×	×	×	×
	Podpora koordinátora	×		×	
	Vymezení vlastních hranic		×		×
	Struktura situace		×		
	Relaxace		×		×
	Podpora supervizora		×		

	Podpora přátel „zvenku“		×		
	Saturace potřeb			×	×
	Předchozí zkušenosti				×
	Znalost kompetencí				×
	Kurz ADRA				×
Důsledky krizové situace	Pocit pokory	×			
	Transformace hodnot	×			×
	Nové zkušenosti		×		×
	Růst sebevědomí			×	

Tab. 16 Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů – Dozvuk

Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů					
Dozvuk					
Kategorie	Kódy	Adéla	Katka	Eva	Renata
Motivace	Pocit užitečnosti	×			
	Práce s pochvalou (teplé slovo)	×			
	Pocit povinnosti		×		
	Pocit potřebnosti			×	
Prožívání	Uvědomění si závažnosti krizové situace	×			
	Pocit vděčnosti	×			
	Pocta	×			
	Nespravedlnost v přerozděl. financí		×	×	
	Stres		×		
	Vtíravé myšlenky		×		
	Mísení rolí				×
Strategie zvládání	Uvolnění emocí	×			
	Podpora supervizora		×		
	Podpora přátel „zvenku“		×		
	Podpora koordinátora			×	
	Podpora rodiny		×	×	
	Vymezení vlastních hranic				×
	Předchozí zkušenosti				×

Důsledky krizové situace	Pocit pokory	×			
	Transformace hodnot	×			
	Nové zkušenosti	×	×		×
	Zvyšování osobní resilience		×		
	Růst sebevědomí		×		
	Pocit uznání			×	
	Pocit užitečnosti				×

Podle výše uvedených tabulek došlo ke shodě v následujících oblastech:

1. **Začátek** – Prožívání (Mísení rolí, Střet s realitou)
2. **Průběh** – Prožívání (Mísení rolí, Pocit klidu, Únava, Jiné vnímání času), Strategie zvládání (Podpora rodiny, Vymezení vlastních hranic, Saturace potřeb, Podpora mezi členy KIP týmu, Podpora koordinátora), Důsledky krizové situace (Nové zkušenosti)
3. **Ukončení** – Strategie zvládání (Podpora rodiny, Podpora mezi členy KIP týmu)
4. **Dozvuk** – Důsledky krizové situace (Nové zkušenosti)

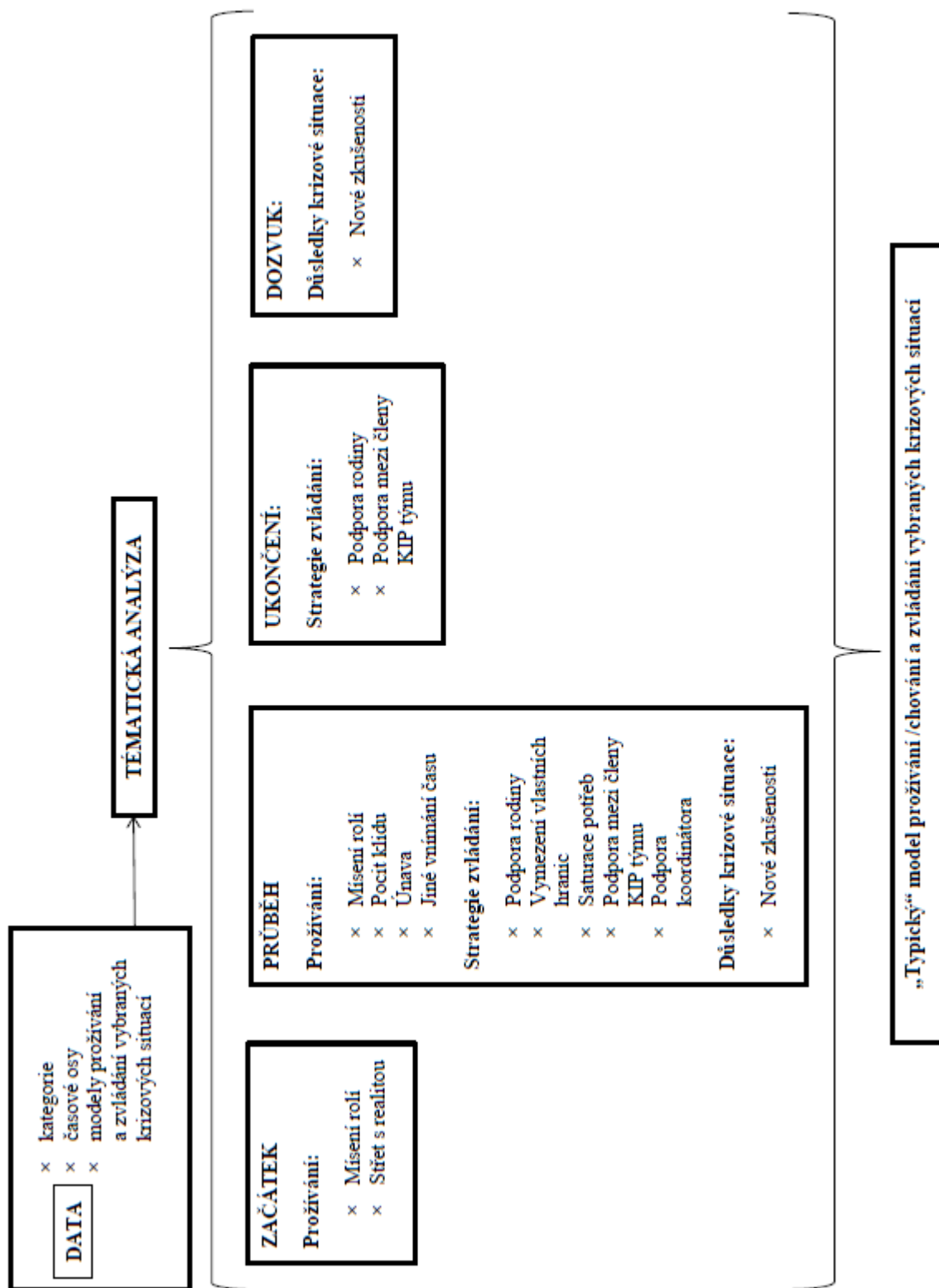
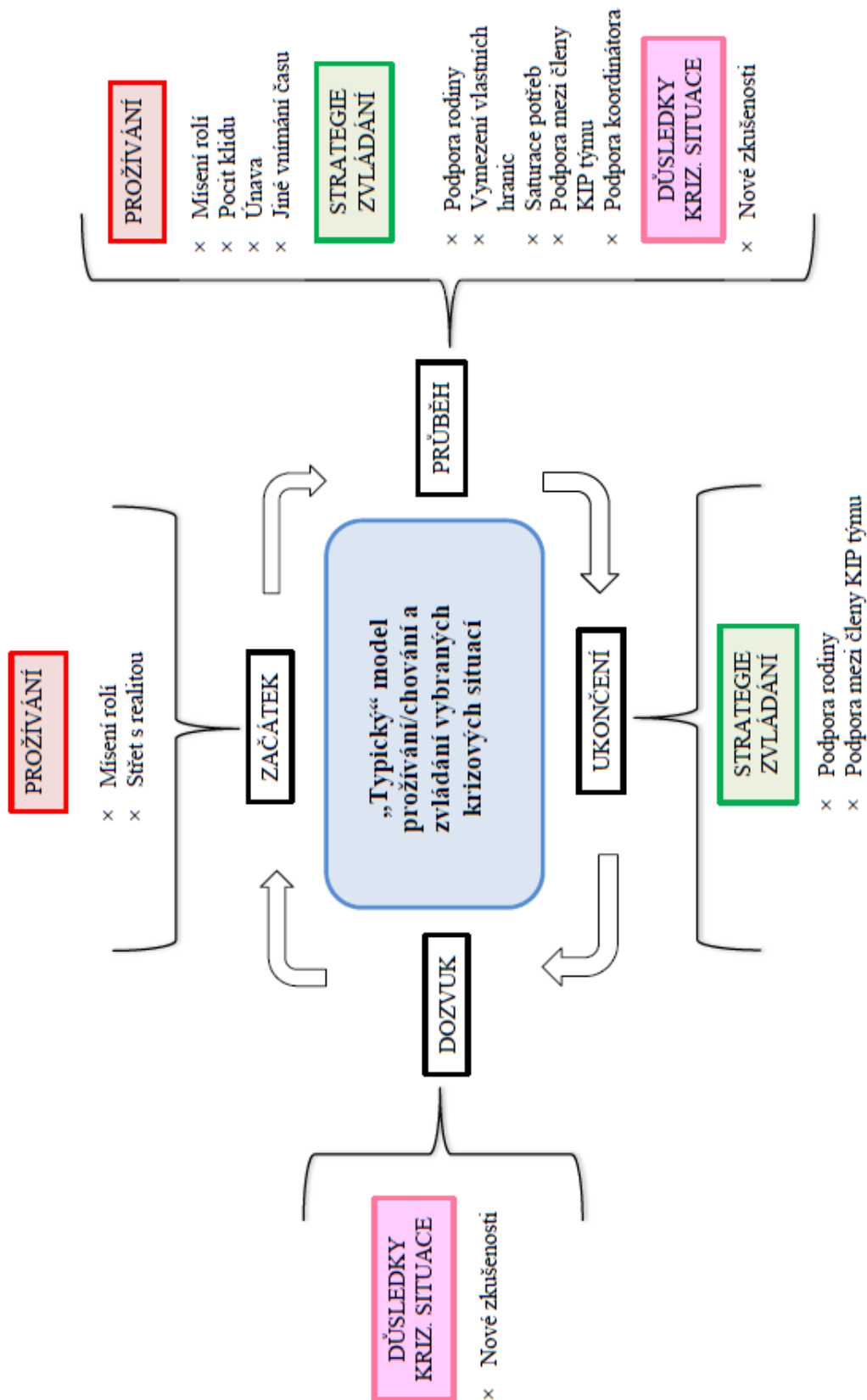


Schéma 10 Postup při konceptualizaci „typického“ modelu prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu



Obr. 11 Presentace „typického“ modelu prožívání/chování a zvládnání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu

4.7 Deskripce účastníky vyjádřených témat pro supervizi

V rámci výzkumného šetření byla za pomoci polostrukturovaného rozhovoru a projektivní techniky – záznamu textu do „myšlenkové“ bubliny²² identifikována **témata pro supervizi**. Tato témata doplňují předchozí výsledky.

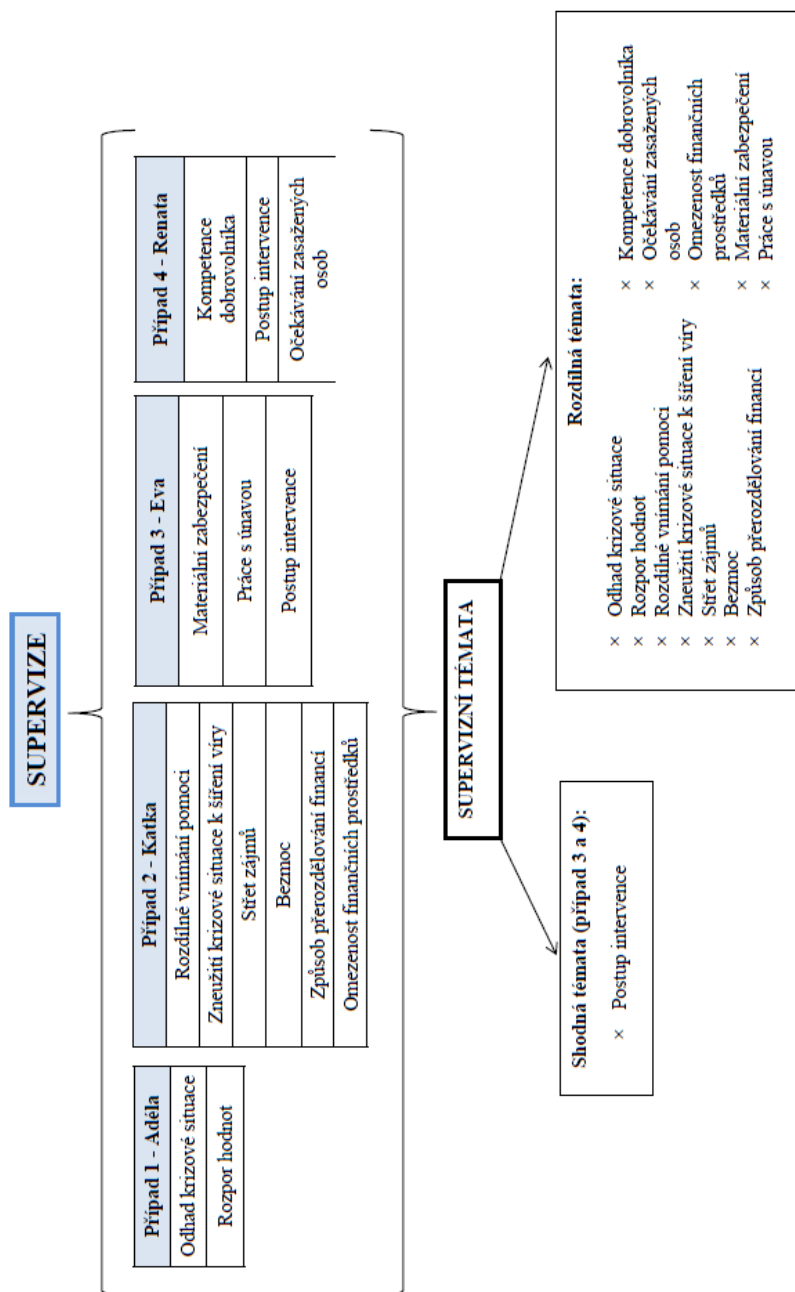


Schéma 11 Přehled supervizních témat vyjádřených účastníky výzkumného šetření

²² Autentické nákresy „myšlenkových“ bublin jednotlivých případů naleznete v Příloze 8, 12, 16, 20. Některé případy také znázorňovaly do „myšlenkových“ bublin doporučení pro nové členy KIP týmu.

Autorka zaslala e-mailem všechna identifikovaná témata supervizorce ADRA ČR s prosbou o potvrzení „statusu“ supervizních témat. Zmíněnou supervizorkou byla všechna uvedená témata označena za supervizní. Autorka však dále pracuje pouze s tématem, které je shodné pro více případů.

U Případů 3 a 4 došlo ke shodě v supervizním tématu – **Postup intervence**. V rámci zmíněného tématu by, podle těchto případů, měl být řešen celkový proces postupu dobrovolníků KIP týmu při poskytování první psychosociální pomoci. Supervize by tedy měla být zaměřena na řešení otázek v oblasti obtíží při komunikaci se zasaženými osobami a dále pak na detailní rozbor konkrétních obtížných situací a postupů, které v nich členové KIP týmu zvolili. Součástí daného supervizního tématu by měla být také diskuse za účelem návrhu dalších možných řešení využitelných v rámci konkrétní krizové situace.

4.8 Deskripce účastníky vyjádřené pozice a důležitosti speciálního pedagoga jako člena Komunitního intervenčního psychosociálního týmu

S ohledem na 2. cíl výzkumného šetření (uveden výše) byl za pomoci **tematické analýzy** zhotoven přehled témat týkajících se role speciálního pedagoga v KIP týmu. Zmíněný přehled znázorňuje následující tabulka.

Tab. 17 Přehled témat získaný analýzou všech případů – Speciální pedagog jako člen KIP týmu

Přehled témat získaný analýzou všech případů – Speciální pedagog jako člen KIP týmu	
Téma	Obtíže při poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením
	Pozice a důležitost speciálního pedagoga jako člena KIP týmu
	Návrh řešení

Za účelem podrobné deskripce daných témat bylo využito **selektivního protokolu**, který je prezentován následující tabulkou.

Tab. 18 Prezentace deskripce účastníky vyjádřené pozice a důležitosti speciálního pedagoga jako člena KIP týmu – Selektivní protokol

Prezentace deskripce účastníky vyjádřené pozice a důležitosti speciálního pedagoga jako člena KIP týmu		
Téma	Případ	Selektivní protokol
Obtíže při poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením	Adéla	<p>„No a se sluchovým postižením to vůbec jakoby, pokud předpokládám, že vůbec neumí odezírat. Tam by šlo především asi o nějaký fyzický kontakt. Vzít ho za ruku a spíš odvést ho z nějakého nebezpečného místa jo, ale on musí pochopit, co se děje. Nevím, jak bych mu to vysvětlovala. Asi bych to dělala nějakým hodně fyzickým kontaktem, abych jako navázala důvěru, ale nevím fakt si nevím rady. Pokusila bych se to zvládnout, ale bylo by to pro mě skoro neřešitelný asi.“</p> <p>„Ale bylo by to jednodušší jak tady s tím mentálním. A když myslím mentální tak myslím jako vzrostlého muže, protože s dětma nebo se ženama bych si asi poradila. Ale měla bych strach z jejich fyzický síly, protože někdy bývají agresivní a ještě v té krizové situaci. Nikdy bych tam nešla sama a chtěla bych mít po boku nějakýho silnýho chlapa, kterej by si s tím uměl poradit. Z toho bych měla jakoby obavu.“</p> <p>„No vidíš a o tom nevím třeba vůbec nic, i když jsem se třeba s autistickýma dětma už setkala. Vím, že s nimi neumím jednat. Musím říct, že mi to je jakoby, no možná i ty lidi ve mně samotný budí agresí a nepochopení, jak v tom nemám znalost. Je mi to nepříjemný, mám z nich obavu a neumím s nima pracovat. Tak to by bylo pro mě jako takový těžký. Kdyby to byl muž dospělej tak bych do toho asi ani nešla.“</p>
	Katka	<p>„No a neslyšící s tím nemám zkušenost. Znakovou řeč neumím no tak nevím. (...) Já myslím, že kolem něj musí být taky nějaká síť lidí, která ho jako zná, takže bych využila někoho jako prostředníka... Já bych s ním pracovala jako s dítětem, se kterým se nedomluvíte. Myslím, že i bez jazyka to nějak jde. Takže toho bych zařadila asi tak někam mezi.“</p>
	Eva	<p>„No horší by to už bylo tady s tou holčínou s mentálním nebo duševním postižením. Tam si myslím, že to bude spíš o té rodině, protože ona mě nebude znát a tím pádem to bude pro nás pro obě úplně nepřijatelný. Ona tam musí mít vždycky někoho blízkyho, ona tam prostě nebude sama. A pokud by teda ta rodina se o ni nemohla postarat tak tam by měla</p>

		<p><i>pomocť nějaká organizace, která tu holčičku prostě zná a třeba jí běžně poskytuje služby, protože není možný, aby s ní pracoval někdo úplně cizí. To musí prostě ta rodina a já jim maximálně tak můžu pomoci. Třeba jim půjčit telefon, když budou shánět někoho, koho holčina zná a s kým teda jako bude fungovat.“</i></p> <p><i>„...u toho mentálního postižení tam bych to prostě nedala. Myslím, že moje přítomnost jako cizího člověka by jí spíš hodně ublížila. Pro ni by to prostě nebylo dobře.“</i></p> <p><i>„No a sluchový postižení no to bude tak někde mezi. Samozřejmě bych se snažila, ale ono většinou to není jenom to sluchový, ale je k tomu ještě něco. No ale snažila bych se, možná bych použila nějaký fyzický kontakt. Nevím, jestli by to fungovalo.“</i></p> <p><i>„No tady u toho sluchového postižení mám obavu asi z nedorozumění, protože já neumím znakovku.“</i></p>
	Renata	<p><i>„No a to mentální nebo duševní bych dala tak někde jako mezi, protože oni jsou takoví nevyzpytatelní. Jo, tady se prostě něco může podařit, ale taky vůbec nemusí. I když s těma klientama já mám zkušenost, ale není to dnes a denně. Takže tam tak mezi, on se Vám zasekne, že prostě z baráčku nepůjde a nepůjde. A u tělesného nebo u kombinovaného postižení to je to stejné. To bych dala taky mezi. Tam to bude o tom fyzickým kontaktu, ale já bych na to asi neměla sílu.“</i></p> <p><i>„No tak jak říkám to mentální nebo duševní i kdyby v tom byl ten autismus jo tak pořád je to někde mezi. Tam já trvám na tom, že tam člověk nikdy neví.“</i></p> <p><i>„No a pokud by ten tělesně postižený byl jen na vozíku tak tam si to pak představit umím tu pomoc, kdyby to teda neměl kombinovaný.“</i></p> <p><i>„Nedokážu si představit, že bych se s někým nedorozuměla. To by muselo to postižení být takový, že by ten člověk neviděl, neslyšel, nemluvil, nemohl se hýbat a tak jo. To už je pak ale na záchranku a na nic se neptat.“</i></p> <p><i>„No a tomu neslyšícímu bych to teda asi napsala anebo bych pak použila ten fyzický kontakt.“</i></p> <p><i>„Asi víc fyzického kontaktu anebo síly na přemístění třeba těch tělesně postižených. No nejtěžší bude práce s těma duševně postiženými. Tam je to fakt nevyzpytatelný.“</i></p>

Pozice a důležitost speciálního pedagoga jako člena KIP týmu	Adéla	„Nemyslím si, že by tam měl být nějaký speciál. To by ani neodpovídalo povaze toho KIP týmů. Ten je založený na dobrovolnosti bez ohledu na to, kdo má jaké zaměstnání. To si neumím představit, že by to bylo jako tak nastavený, že členem KIP týmu musí být takovej a takovej člověk. Byla by výhoda, kdyby tam byl, ale zas si myslím, že ten KIP tým je o občanský pomoci. Pokud třeba vidíme, že na něco nemáme, tak třeba voláme psychology.“
	Katka	„Nevím o žádném speciálním pedagogovi u nás v KIP týmu.“ „No myslím si, že by pro nás ani ten speckař nebyl potřeba. On ten náš tým byl složený s lidí, který ty zkušenosti s tímhle mají. (...) Vždycky jsme nějak našli ten klíč v tom týmu. Vždycky jsme se domluvili, kdo tam půjde, kdo tohle třeba dá. Byla to vždycky jako kombinace těch našich schopností.“
	Eva	„Jo určitě to by bylo super, kdyby byl v KIPu speckař.“ „Zatím ne, zatím speckaře v našem KIPu nemáme, alespoň co já vím.“
	Renata	„Takhle kdyby tam byl speciální pedagog tak by to bylo super. Ano, bylo by super to, že by se na něho mohli ti ostatní obracet. Ale když tam bude prodavačka, která se o to zajímá, věnuje se tomu a má za sebou nějaký kurzy tak si taky myslím, že je to dostačující. Nebo si myslím, že by se třeba měla vyjednat možnost, že by ten člověk ani nemusel být v KIP týmu, ale že by byl takovej přítel na telefonu, na kterýho by se ti dobrovolníci měli a mohli v takových případech obracet.“ „Tam bylo hodně studentů, zdravotní sestry, důchodci, inženýrka, ale nevím, myslím, že vysloveně speciální pedagog tam nebyl. Možná studentky psychologie. Ale jako já si myslím, že to povolání tam fakt vůbec nehraje roli. Je to prostě o dovednostech.“
Návrh řešení	Adéla	„Možná udělat nějaký kurz na tohle téma.“
	Katka	„Mě by třeba pomohla ta znaková řeč. Možná by na to mohl být nějaký kurz od ADRY, jako ne přímo na tu krizovku, ale tak obecně.“
	Eva	„No tak určitě by se na to daly udělat nějaký kurzy. Kurzy na tu znakovku jsou, ale třeba moc drahý no. Takže tohle já se obávám, že by tohle ADRA nechtěla dávat.“ „... že bych se osobně žádnému kurzu nebránila, ale nevím, jestli zrovna v téhle oblasti by bylo to využití takový,

		že by to ta ADRA chtěla financovat.“
	Renata	<p>„No heleďte, je to o komunikačních dovednostech. Takže zkoušet si to. Nic jinýho se s tím asi nenadělá. Obyčejnej kurz, kterej má nějakou tu teorii, nějaký věci z praxe, modelový situace a tak. Prostě si to normálka na férovku vyzkoušet. Chce to fakt natvrdo těžký modelový situace. Vyzkoušet si to prostě tak jak to bude, aby se v tom člověk vyplácal.</p> <p>„Je jasný, že v tom KIP týmu taky nemusíme umět všechno. Jsou tam různý profese. Nemusí tam být psycholog, sociální pracovník a tak. Může to být prodavačka, která to chce dělat a ta nemá třeba k dispozici kurzy v práci tak jako já sociální pracovník. Takže si myslím, že na takový situace se dá připravit jen vzděláním. Fakt prostě ty kurzy a ještě jednou kurzy.“</p> <p>„No takže si myslím, že ty kurzy by byly dobrý v rámci KIPu, aby si ti dobrovolníci uměli líp představit do čeho jdou, s čím se můžou setkat, jak mají komunikovat a tak. To si myslím, že by nemuselo být špatný.“</p>

5 DISKUZE

Výzkumné šetření bylo realizováno na základě vyhotovení rešerše, jejíž obsah výrazně přispěl k získání alespoň základní orientace autorky v problematice prožívání a zvládání krizových situací. K vytvoření literární rešerše bylo využito dostupných databází (E-zdroje, Google Scholar, Medvik), které nabízejí přehled odborných publikací, zahraničních článků, studií apod. Z dohledaných zdrojů bylo zjištěno, že existuje mnoho publikací, článků a studií věnujících se problematice prožívání a zvládání krizových situací ze strany zasažených osob. Za pomoci výše uvedených databází byly dohledány také studie popisující problematiku prožívání a zvládání krizových situací z pohledu pomáhajících osob. Ve většině případů se však jednalo o studie řešící danou problematiku u členů z řad profesionálních složek IZS, tedy z řad hasičů, záchranářů či policistů. Opomenuta je zde však role dobrovolníků, kteří bezpochyby patří ke skupině osob poskytujících první psychosociální pomoc při krizové události. Výzkumné šetření diplomové práce se věnuje otázce prožívání a zvládání krizových situací z pohledů dobrovolníků KIP týmu. Autorkou nebyla dohledána, žádná studie, která by se přímo zaměřovala na tento zkoumaný jev. V rámci tvorby rešerše však autorka dohledala studie, které se svým obsahem zdají být alespoň částečně podobné zkoumané problematice. Jedná se například o zahraniční studii, kterou publikoval Thormar a kol (2013). Daná studie za pomoci dotazníků zjišťuje informace o výskytu postraumatické stresové poruchy, úzkostí a depresí u dobrovolníků Indonéského červeného kříže podílejících se na minimalizaci následků zemětřesení na ostrově Java v roce 2006. Obdobné problematice se věnuje také Zbořilová (2014), jež uskutečnila výzkum zaměřující se na dobrovolníky Českého červeného kříže poskytující první psychosociální pomoc při povodních na Mělnicku v roce 2013. Ve výzkumu je využito dotazníkového šetření, které se věnuje především informovanosti dobrovolníků o možnosti využití podpory ze strany zastupující organizace, způsobu vnímání podpory a frekvenci využívání dané pomoci samotnými dobrovolníky. Studii zabývající se oblastí prožívání a zvládání dobrovolníků pomáhajícím lidem v krizi uvádí Müllerová (2006). Výzkum byl uskutečněn jak u dobrovolníků zasahujících přímo u krizové události (povodní) tak u dobrovolníků, kteří pravidelně docházejí do určité organizace za účelem poskytnutí dobrovolnické činnosti. Při vytváření rešerše byl nalezen výzkum, který je přímo zaměřen na dobrovolníky KIP týmu ADRA (Chodurová, 2011). Výzkum se však zabývá spíše celkovou evaluací zásahu dobrovolníků při povodni na Liberecku v roce 2010 a materiálními či organizačními záležitostmi než samotným prožíváním a zvládáním krizových situací dobrovolníky.

Autorka si je plně vědoma skutečnosti, že nemuseli být dohledány všechny dostupné studie odpovídající danému tématu. Jistý limit v této oblasti mohla představovat i autorčina nepřilíš dobrá znalost anglického jazyka.

Na základě výše uvedených skutečností byly při realizaci výzkumného šetření formulovány 4 výzkumné cíle a z nich vyplývající 2 výzkumné otázky:

- 1. cíl výzkumného šetření:** *Identifikovat, popsat a analyzovat vybrané aspekty prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmů.*
- 2. cíl výzkumného šetření:** *Zjistit pozici a důležitost speciálního pedagoga při řešení/zvládání krizových událostí vyjádřených dobrovolníky KIP týmů.*
- 3. cíl výzkumného šetření:** *Na základě analýzy kvalitativních dat a výsledků navrhnout model chování a následného zvládání vybraných krizových situací (s přesahem do supervize).*
- 4. cíl výzkumného šetření:** *Navrhnout a výzkumným šetřením ověřit efektivnost metodiky výše uvedené problematiky.*

Výzkumná otázka č. 1 k cíli výzkumného šetření č. 1: *Jakých atributů nabývají oblasti prožívání/chování a potřeb dobrovolníků KIP týmů v rámci zvládání vybraných krizových situací?*

Výzkumná otázka č. 2 k cíli výzkumného šetření č. 2: *Jaká je role speciálního pedagoga, jako člena KIP týmu, v oblasti poskytování první psychosociální pomoci při krizové události, vyjádřená dobrovolníky KIP týmů?*

Za účelem získání relevantních a validních dat bylo v metodickém rámci využito kvalitativního přístupu. Tvorba designu výzkumného šetření byla realizována přístupem mnohopřípadové studie s deskriptivně-exploratorním charakterem. Pro sběr dat byla zvolena kombinace technik (polostrukturovaný rozhovor, metoda časové křivky a dvě projektivní techniky – záznam textu do „myšlenkových“ bublin, třídění obrázkových kartiček). S ohledem na celkový charakter výzkumného šetření, výzkumné cíle, výzkumné otázky a získané výsledky považuje autorka **použitou metodiku za vhodnou**. Kombinace technik sběru dat byla při realizaci výzkumného šetření významná. Techniky efektivně napomohly

k lepšímu vyjádření myšlenek účastníků výzkumného šetření a došlo tak k získání kvalitních dat. Účastníci výzkumného šetření se v některých případech potýkali se značnými obtížemi v pochopení zadání jednotlivých technik. Daná skutečnost však byla způsobena spíše nezkušeností výzkumníka v oblasti kvalitativního přístupu, vedení rozhovoru a způsobu zadávání technik sběru dat. Kombinace technik sběru dat byla také užitečná pro komplexnější vedení rozhovoru a porozumění danému případu ze strany výzkumníka.

Všechny případy musely pro své zařazení do výzkumného šetření splňovat **předem stanovená kritéria**. Kritéria byla zpočátku nastavena příliš striktně a dlouhou dobu se tak nedařilo vyhledat vhodné potenciaální účastníky výzkumného řešení. Autorka se následně rozhodla daná kritéria změnit. S nabídkou participace na výzkumném šetření byly, za pomoci e-mailu, osloveny všechny KIP týmy v ČR. Výzkumného šetření se ve výsledku zúčastnily **4 případy**. Autorka považuje za pozoruhodnou skutečnost, že se výzkumného šetření zúčastnily **pouze ženy** (Adéla, Katka, Eva, Renata). Všechny případy souhlasily s nahráváním rozhovoru na diktafon. Jednu z podmínek pro zařazení potenciaálního případu do výzkumného šetření představoval počet intervencí, které dobrovolník poskytl v rámci svého působení v KIP týmu (2 a více). Účastník výzkumu měl vždy možnost volby krizové situace, které by se chtěl v rámci výzkumného šetření věnovat. Je nutné podotknout, že si všechny případy mnohopřípadové studie zvolily jako ústřední téma rozhovoru **povodeň**. Tento fakt byl zdůvodněn větší časovou dotací a lepší zapamatovatelností krizové události. Právě paměť účastníka výzkumného šetření a jeho schopnost zpětného vybavení si krizové situace může být považována také za jeden z možných limitů výzkumného šetření. Z toho důvodu byly pro proces sběru dat zvoleny takové techniky, které vedly k lepší uchopitelnosti daného tématu a byly tak nápomocny nejen výzkumníkovi, ale také samotným účastníkům výzkumného šetření. Zajímavý postřeh spatřuje autorka ve skutečnosti, že při zanesení časové křivky u případu Adély a Renaty do příslušného schématu nedošlo k rozdělení schématu na oblast pozitivního a negativního prožívání. Oba případy se shodly na skutečnosti souběžného prožívání daných komponent. Díky kombinaci technik, které byly využity při sběru a analýze dat došlo k identifikaci, popisu a analýze vybraných aspektů prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že aspekty prožívání a zvládání krizových situací dobrovolníky KIP jsou v mnohém ohledu velmi různorodé. O nejednotnosti v oblasti prožívání krizových situací hovoří také například Baštecká (2005), Brož a Vodáčková (2015), Špaténková a kol. (2004), Kohoutek a Čermák (2009) apod.

Oblastmi prožívání a zvládání krizových situací u dobrovolníků poskytujících první psychosociální pomoc při krizových událostech se zabývá především International Federation Reference Centre for Psychosocial Support (2009), World Health Organization (2011), dále pak Humpl a kol. (2013), Mezníková (in Kavan, 2011), Kebza (2015) a další (blíže popsáno v kapitole 1.2.2).

Na základě identifikace aspektů prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací u jednotlivých případů a jejich následného rozdělení do časové osy byl vytvořen **„typický“ model prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmů.** V průběhu vybraných krizových situací docházelo v rámci prožívání u účastníků výzkumného šetření k **mísení rolí.** To mohlo být zapříčiněno neschopností zcela oddělit profesní orientaci případů od jejich dobrovolnické činnosti. Všechny případy se ve svém profesním životě věnovaly práci s lidmi (Adéla – starostka obce, Katka – psychoterapeutka, Eva – sociální pracovnice OSPOD, Renata – sociální pracovnice - vedoucí úseku hmotné nouze). Jako obtížný se v oblasti prožívání jevil také **střet s realitou,** který se projevoval převážně na začátku krizové situace. Dobrovolníci KIP týmu byli často velmi motivovaní pomáhat, ale po příjezdu na místo krizové situace se setkali s prvními obtížemi (pohled na zdevastovanou krajinu, nedostatek materiálního zabezpečení, problém se strukturou a organizací pomoci apod.) a jejich motivace poklesla. Účastníci výzkumu v oblasti svého prožívání popisují také jiný způsob vnímání času v rámci svého působení u krizové události a s tím související **pocit únavy.** Podle International Federation Reference Centre for Psychosocial Support (2009) mohou dobrovolníci často pracovat hodiny, dny, týdny i měsíce ve velmi náročných a nepohodlných podmínkách, v důsledku kterých může docházet k upozadění vlastních potřeb dobrovolníků z důvodu jejich subjektivního pocitu neposkytnutí dostatečné pomoci zasaženým osobám. Následně dochází k únavě či úplnému vyčerpání dobrovolníka. V oblasti strategií zvládání krizových situací se u případů objevila **potřeba vymezení vlastních hranic.** Podle Mezníkové (in Kavan, 2011) souvisí vymezení vlastních hranic s dobrou znalostí vlastní osoby, svých silných a slabých stránek. Dobrovolník by měl být vždy schopen odhadnout, jestli má dostatek sil pro poskytnutí pomoci druhému nebo zda je on sám v pozici osoby, která potřebuje pomoc. Danou skutečnost potvrzuje i Humpl a kol. (2013, s. 86), který uvádí velmi zajímavou a pravdivou myšlenku: *„Abychom se mohli starat o druhé, musíme se naučit starat i o sebe samotné. Vyhořelý zdravotník, stejně jako intervent škodí – nepomáhá!“*

Potřeba vymezení vlastních hranic úzce souvisí se **saturací potřeb dobrovolníků**. Účastníci výzkumného šetření hovoří o saturaci potřeb za pomoci jídla, pití, pravidelného spánku apod. V rámci výzkumného šetření bylo zjištěno, že v některých případech může být obtížné pravidelně saturovat potřeby dobrovolníků. Dobrovolník by si měl být vědom potřeby péče o vlastní osobu.

Neméně důležitá se u účastníků výzkumného šetření v rámci vybraných krizových situací jevila **podpora ze strany rodiny, koordinátora či mezi členy samotného KIP týmu**. S tímto tvrzením se shoduje i Mezníková (in Kavan, 2011), která tvrdí, že sdílení a vzájemná podpora mezi dobrovolníky hraje při zvládnání krizové situace velkou roli a přináší tak dobrovolníkům vzájemný pocit bezpečí. Jistotu dodává dobrovolníkovi také jasný způsob zadávání úkolů a vymezení rolí a podpora ze strany koordinátora. O nutnosti struktury, ale i schopnosti improvizace malých krizových skupin v rámci poskytování první psychosociální pomoci hovoří také výzkum s názvem „**Resilience and vulnerability of small flexible crisis response teams: implications for training and preparation**“ (Lundberg a Rankin, 2014). Kebza (2015) popisuje podporu dobrovolníků za pomoci preventivního programu „**Critical Incidence Stress Management**“ (blíže vymezeno v kapitole 1.2.2.). Základní složky daného programu představují „**debriefing**“ (skupinový rozbor krizové události uskutečnění v časovém rozmezí 24 hodin až 1 týdne po skončení krizové události) a „**defusing**“ (uvolňující rozhovor odehrávající se ihned po skončení krizové události). World Health Organization (2011) popisuje tzv. **peer support** (peer podporu). Daná podpora spočívá ve sdílení „problémů“ mezi dobrovolníky a ve vzájemném předávání si své zkušeností, strategií zvládnání, dovedností apod.

Pocit bezpečí může dobrovolníkům přinést i mobilní aplikace s názvem „**Psychological First Aid Tutorial**“, která byla vyvinuta na univerzitě v Minnesotě. Aplikace je uzpůsobena pro operační systémy iPhone a Android. Jedná se volně dostupnou aplikaci určenou přímo osobám poskytující první psychosociální pomoc při krizové události. Dobrovolník může v aplikaci nalézt různé způsoby podpory zasažených osob, ale i sebe samotného. Aplikace obsahuje seznam možných reakcí těla na traumatické situace, modelové situace pro dobrovolníky (cvičné scénáře, trénink interakce). Za důležitou součást aplikace považuje autorka přehled možností péče o vlastní osobu dobrovolníka, který je rozdělen na jednotlivá období průběhu krizové situace, tedy před, v průběhu a po skončení krizové situace (University of Minnesota, 2017, [online]). Jedinou nevýhodu této aplikace by podle autorky

mohla představovat v našich podmínkách komunikační bariéra spojená s anglickým jazykem, ve kterém je aplikace provedena.

Případy se také shodly na skutečnosti **získání nových zkušeností** v důsledku jejich působení v krizové situaci. Vodáčková a kol. (2012) tvrdí, že krizová situace může významně přispět dalšímu osobnostnímu rozvoji osob, které se stali ať již dobrovolně či nedobrovolně součástí krizové situace.

Výzkumné šetření je zaměřeno také na zjištění **pozice a důležitosti speciálního pedagoga při řešení/zvládnání krizových situací z pohledu dobrovolníků KIP týmu**. Za pomoci polostrukturovaného rozhovoru a projektivní techniky třídění obrázkových kartiček byla získána data, která byla dále analyzována. K analýze dat bylo využito tematické analýzy. Došlo tak k identifikaci 3 hlavních témat vztahujících se k dané problematice. Jednalo se o tato témata:

- 1. Obtíže při poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením** – U účastníků výzkumného šetření se objevily obavy převážně v oblasti poskytování první psychosociální pomoci osobám se sluchovým a mentálním či duševním postižením. Účastníci výzkumného šetření se nejvíce obávali problémů v oblasti vzájemného porozumění, agrese ze strany osob se zdravotním postižením a celkového přístupu k těmto osobám. Zajímavé bylo, že všechny případy by v rámci práce s osobami se zdravotním postižením využívaly převážně fyzického kontaktu. Někteří by jednali s dospělou osobou se zdravotním postižením jako s dítětem. Příklad 3 (Eva) například při třídění obrázkových kartiček automaticky označoval dospělou ženu s Downovým syndromem jako „holčičku“. Příklad 1 (Adéla) si nedokázal představit práci s osobou s poruchou autistického spektra (dále jen PAS). Adéla uvedla, že by s takovou osobou pracovat nedokázala. Osoby s PAS v Adéle vyvolávají strach, agresi a nejistotu. Naopak případ 2 (Katka) neprojevil obavu z práce s osobami se zdravotním postižením. Katka by řešila kontakt s osobou se zdravotním postižením přes známé této osoby. Katka zastávala názor, že každý někoho má, člověk není nikdy sám. Příklad 4 (Renata) projevil obavy z poskytování první psychosociální pomoci u osob s kombinovaným postižením s narušenou komunikační schopností. Renata by danou situaci řešila přivoláním záchranné zdravotní služby. Autorka si je vědoma, že výsledky v této oblasti mohly být ovlivněny nedostatečnou zkušeností jednotlivých případů s poskytováním první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením. Je nutné si však uvědomit, že u některých osob

se zdravotním postižením je třeba využít „speciálního“ přístup při poskytování první psychosociální pomoci. O nutnosti využití „speciálního“ přístupu hovoří například World Health Organization (2011), Australian Red Cross (2013) a další (blíže popsáno v kapitole 1.4.2). V průběhu vytváření řešerše byl dohledán odborný článek zabývající se poskytováním první psychosociální pomoci u osob se zdravotním postižením. Vymětal (2016, [online]), ve svém článku (Podpora lidí s disabilitou při katastrofách) popisuje dva projekty, které se přímo zaměřují na poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením při krizových situacích. První z projektů (**EUNAD**) byl dokončen v roce 2015. Tento projekt byl zaměřen na identifikaci, následnou saturaci potřeb a komunikaci s osobami se sluchovým či zrakovým postižením. Druhý projekt (**EUNAD IP**) navazuje na projekt předchozí. Jeho cílovou skupinu však představují osoby s mentálním či duševním postižením anebo osoby s omezením hybnosti. Pro lepší komunikaci profesionálních jednotek hasičů v oblasti práce s osobami se zdravotním postižením při krizové události byl vytvořen „**Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu**“. V dané řadě jsou popsány způsoby komunikace s osobami s jednotlivými kategoriemi postižení (Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2007, [online]). Autorka se domnívá, že pravidla pro poskytování intervence osobám se zdravotním postižením uvedené ve výše zmíněném dokumentu je možné aplikovat také v rámci poskytování první psychosociální pomoci dobrovolníky KIP týmu.

2. Pozice a důležitost speciálního pedagoga jako člena KIP týmu –

V rámci výzkumného šetření byla řešena otázka pozice a důležitosti speciálního pedagoga jako člena KIP týmu z pohledu účastníků výzkumu. Všechny případy se shodly na tom, že se v jejich KIP týmu dosud žádný speciální pedagog nevyskytuje a nemyslí si, že by jeho přítomnost v KIP týmu byla nutná. Případ 1 (Adéla) tvrdí, že by podmínkou přijetí speciálního pedagoga do týmu byla narušena základní ideologie KIP týmů ADRA ČR. Případ 2 (Katka) popisuje přítomnost speciálního pedagoga v KIP týmu jako nepotřebnou. KIP tým je složen z dobrovolníků, kteří zastávají různé profese. Podle Katky je kombinace těchto profesí k řešení problémů v oblasti krizových situací dostačující. Případy 3 a 4 (Eva, Renata) si myslí, že by přítomnost speciálního pedagoga v KIP týmu byla přínosná. Renata však zastává názor, že na profesi dobrovolníka přímo nezáleží. Pokud bude první psychosociální

pomoc osobám se zdravotním postižením poskytovat například prodavačka, která má k dané klientele pozitivní vztah, bude její činnost dostačující. Renata by spíše než přítomnost speciálního pedagoga přímo u krizové situace upřednostnila možnost předem smlouvané spolupráce se speciálním pedagogem za pomoci telefonického kontaktu.

- 3. Návrh řešení** – Všechny případy se shodly na způsobu řešení poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením. Podle účastníků výzkumného šetření by se daná situace dala řešit důkladným proškolením dobrovolníků KIP týmu v oblasti práce s osobami se zdravotním postižením. Kurz by měl obsahovat základní teoretické poznatky (specifika jednotlivých postižení, základy znakového jazyka) a obtížné modelové situace, které by měly simulovat průběh poskytování první psychosociální pomoci těmto osobám. Autorka plně souhlasí s nutností proškolení dobrovolníků KIP týmu v oblasti způsobu poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením. Autorka se domnívá, že by měl být každý dobrovolník připraven k poskytnutí intervence nejen intaktním jedincům, ale i osobám se zdravotním postižením (např. při evakuaci velkokapacitního zařízení – domova pro osoby se zdravotním postižením).

Autorka si je vědoma faktu, že výše uvedené výsledky mohly být ovlivněny mnoha limity, které s sebou přináší celková realizace výzkumného šetření. Limity výzkumného šetření sumarizuje Tab. 2 (kapitola 3.6).

Empirická část práce byla pojata jako pilotní studie pro další výzkum. Autorka považuje získané výsledky výzkumného šetření pro účely pilotní studie jako dostačující. V dalším návazném výzkumu by se autorka chtěla věnovat problematice poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením. Ve výzkumném šetření byly na straně dobrovolníků KIP týmu odhaleny problematické oblasti týkající se poskytování intervence osobám se zdravotním postižením. Pro zlepšení stávající situace v dané oblasti by bylo užitečné vypracování detailního **návrhu metodiky** týkající se poskytování první psychosociální pomoci osobám s různými druhy zdravotního postižení. Jako vhodné se také jeví vytvoření návrhu obsahu vzdělávacího kurzu dobrovolníků věnovaného problematice poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením. Jedno z dalších řešení by mohlo představovat **posílení role speciálního pedagoga jako člena KIP týmu**.

Jednalo by se o vytvoření **sítě „nasmlouvaných“ speciálních pedagogů**, která by poskytovala distanční podporu dobrovolníkům KIP týmu poskytujícím psychosociální pomoc osobám se zdravotním postižením v terénu. Autorka se domnívá, že by tato „podpůrná síť“ měla být založena na bázi dobrovolnosti profesionálů z řad speciálních pedagogů, ale nabízí se zde i myšlenka přímého zapojení studentů speciální pedagogiky.

ZÁVĚR

Předkládaná diplomová práce v sobě nese velmi inovativní přístup ke sledování krizové zátěže u dobrovolníků KIP týmu. Celá práce je koncepčně propojována komentáři, kdy teorie navazuje na praxi. Vycházíme zde z řady rešerší a práce má tak pevný základ v získaných informacích.

Teoretický rámec diplomové práce nabízí sumarizaci dohledaných odborných informací vztahujících se ke zkoumané problematice. Tyto informace představují souhrnný materiál potřebný ke komparaci teoretických poznatků s výsledky výzkumného šetření. První kapitola teoretického rámce vymezila základní pojmy, které jsou v práci dále užívány. Nalezneme zde také typologii krizových situací a problematiku prožívání, chování a následného zvládnání krizových situací dobrovolníky. Druhá kapitola práce byla věnována problematice KIP týmů v ČR. Dochází tak k jasnému vymezení první psychosociální pomoci a jejích východisek. Pozornost je věnována také způsobům poskytování první psychosociální pomoci, profilu dobrovolníka KIP týmu, vzdělávání a supervizi dobrovolníků KIP týmu a dokumentaci, která se váže k působení KIP týmu v ČR. Čtvrtá kapitola teoretického rámce se zabývá osobností a možným přínosem speciálního pedagoga jako člena KIP týmu.

Praktická část práce aplikuje metody kvalitativního výzkumu a následnou analýzou vyvozuje závěry. V rámci výzkumného šetření byly stanoveny 4 výzkumné cíle, ke kterým se vztahovaly 2 výzkumné otázky. Výzkumné cíle i otázky byly naplněny. Autorka za pomoci výzkumného šetření identifikovala, popsala a analyzovala vybrané aspekty prožívání/chování a zvládnání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu. Vybrané aspekty prožívání/chování a zvládnání vybraných krizových situací byly (u jednotlivých případů i hromadně) zaznamenány do časové osy krizové události (začátek, průběh, ukončení, dozvuk). Na základě analýzy kvalitativních dat došlo k vytvoření návrhu modelu chování a následného zvládnání vybraných krizových situací. Autorka v rámci výzkumného šetření zjišťovala pozici a důležitost speciálního pedagoga při řešení a zvládnání krizových situací vyjádřených dobrovolníky KIP týmu. Za pomoci tematické analýzy bylo zjištěno, že se ve vybraných KIP týmech speciální pedagog dosud nevyskytuje. Dobrovolníci se však setkávají s jistými problémy v oblasti poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením. U dobrovolníků se však přesto setkáváme s ambivalentními pohledy na přítomnost a důležitost speciálního pedagoga v KIP týmu. Dobrovolníci by spíše upřednostnili odborně vedený kurz zaměřený na danou problematiku.

Práce je přínosem pro speciálněpedagogickou teorii, tím, že se specificky zaměřuje na oblast krizí, kterým není v kontextu speciální pedagogiky věnována velká pozornost. Práce přináší pro speciálněpedagogickou praxi možnosti dalšího vzdělávání členů KIP týmů při práci s osobami se zdravotním postižením přímo v terénu.

SEZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ – REFERENČNÍ SEZNAM

- 1) ADRA. *České Budějovice, Ke stažení - Dokumenty ke stažení ČB*, [online] 2014, [cit. 2017-03-17]. Dostupné z WWW: <<https://www.adra.cz/document/dokumenty-ke-stazeni-cb>>
- 2) ADRA. *Pomoc v ČR, KIP tým – Co je KIP tým?*, [online] 2014, [cit. 2017-03-15]. Dostupné z WWW: <<https://www.adra.cz/pomoc-v-cr/kip-tym/>>
- 3) ADRA. *Pomoc v ČR, KIP tým – Činnost*, [online] 2014, [cit. 2017-03-19]. Dostupné z WWW: <<https://www.adra.cz/pomoc-v-cr/kip-tym/cinnost>>
- 4) ADRA. *Pomoc v ČR, Pomoc při mimořádných událostech - Dobrovolnická činnost při mimořádné události*, [online] 2014, [cit. 2017-03-18]. Dostupné z WWW: <<https://www.adra.cz/pomoc-v-cr/pomoc-pri-mimoradnych-udalostech/dobrovolnicka-cinnost-pri-mimoradne-udalosti>>
- 5) ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 120 s. Sestra. ISBN 978-80-247-4119-2.
- 6) AUSTRALIAN RED CROSS. *Psychological First Aid - An Australian guide to supporting people affected by disaster*. 2013, s. 23. ISBN 978-0-909896-00-3
- 7) BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013. 317 s. Psyché. ISBN 978-80-247-4195-6.
- 8) BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 802470708X.
- 9) BEEROVÁ, Edita. *E-pedagogium: nezávislý odborný časopis určený pedagogickým pracovníkům všech typů škol. Aktuální stav užívání prostředků augmentativní a alternativní komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005, 2. číslo, ISSN 1213-7758.
- 10) BRAUN, V. and CLARKE, V. *Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology*, 2006. 3 (2). pp. 77-101, ISSN 1478-0887.
- 11) BROŽ, Filip a VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence v kazuistikách*. Vydání první. Praha: Portál, 2015. 166 stran. ISBN 978-80-262-0811-2.
- 12) ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI, *Co je supervize?*, [online] 2006, [cit. 2017-03-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>>

- 13) DLOUHÝ, Martin a kol. *Krizová komunikace v zátěžových situacích*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2014. 98 s. Učební texty. ISBN 978-80-87647-12-7.
- 14) HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. 311 s. ISBN 80-7178-803-1.
- 15) HUMPL, Lukáš, PROKOP, Jiří a TOBIÁŠOVÁ, Alena. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2013. 134 s. ISBN 978-80-7013-562-4.
- 16) HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- 17) HAWKINS, Peter a SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
- 18) HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 437 stran. ISBN 978-80-262-0982-9.
- 19) HERMOCHOVÁ, Soňa. *Skupinová dynamika ve školní třídě*. 1. vyd. Kladno: AISIS, ©2005. 169 s. Dokážu to?. ISBN 80-239-5612-4.
- 20) CHARITA ÚSTÍ. *Panel. On-line leták*. [online] [cit. 2017-03-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.charitausti.cz/res/archive/017/001923.pdf?seek=1411487979>>
- 21) CHODUROVÁ, Aneta. *Evaluace dobrovolnické služby při povodni 2010 na Liberecku z pohledu dobrovolníků pomáhajících za organizaci ADRA*. Zlín, 2011. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.
- 22) INTERNATIONAL FEDERATION REFERENCE CENTRE FOR PSYCHOSOCIAL SUPPORT, *Psychosocial interventions: a handbook.*, 2009, IFRC: Denmark, s. 198 ISBN 978-87-92490-02-5.
- 23) KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vydání třetí. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2015. 142 stran. ISBN 978-80-213-2591-3.
- 24) KOHOUTEK, Tomáš a Ivo ČERMÁK (eds.). *Psychologie katastrofické události*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1816-8.
- 25) KRATOCHVÍL, Stanislav. *Skupinová psychoterapie v praxi*. 3., dopl. vyd. Praha: Galén, ©2005. 297 s. ISBN 80-7262-347-8.

- 26) LUNDBERG a RANKIN, Cognition, Technology & Work. *Resilience and vulnerability of small flexible crisis response teams: implications for training and preparation*, Springer London. 2014, V. 16, N. 2, P. 143, ISSN 1435-5558.
- 27) MEZNÍKOVÁ, Marie. *Zvládání zátěže u pomáhajících a vedoucích pracovníků*. In KAVAN, Štěpán, ed. *Komunikace při mimořádných událostech: mimořádné události v kraji pětilisté růže - připravenost, podpora a spolupráce: listy ze semináře*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2011. 35 s. ISBN 978-80-87472-18-7.
- 28) MINISTERSTVO VNITRA – GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY, *Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu. Zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením na místě zásahu*. [online] 2007, s. 5 [cit. 2017-04-04]. Dostupné z WWW: <<http://metodika.cahd.cz/bojovy%20rad/S.12%20Komunikace%20s%20postizenym.pdf>>
- 29) MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- 30) MÜLLEROVÁ, Ruth. *Dynamismy adaptace a strategie zvládání u dobrovolníků pomáhajících lidem v krizi*. Brno, 2006. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně, Katedra psychologie - Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce PhDr. Miroslava Štěpánková, Ph.D.
- 31) NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. 159 s. ISBN 80-7367-174-3.
- 32) POTMĚŠILOVÁ, Petra. *Supervize v podmínkách speciálního vzdělávání*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. 213 s. ISBN 978-80-244-4127-6.
- 33) RŮŽIČKA, Michal a kol. *Krizová intervence pro speciální pedagogy*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 168 s. Odborná publikace. ISBN 978-80-244-3305-9.
- 34) SKÁCELOVÁ, Irena. *Co dělat při mimořádné události: příručka pro obyvatele*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 8024411709.
- 35) SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2016. 162 stran. Pedagogika. ISBN 978-80-271-0095-8.
- 36) *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: MKN-10: desátá revize: aktualizovaná druhá verze k 1.1.2009*. 2., aktualiz. vyd. [Praha]: Bomton Agency, 2008- . sv. ISBN 978-80-904259-0-3.

- 37) *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 63 s. ISBN 978-80-86640-46-4.
- 38) STRAUSS, Anselm L. a CORBIN, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999. 196 s. Scan; sv. 2. ISBN 80-85834-60-X.
- 39) ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi. 2., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-2624-3.
- 40) ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2004. 129 s. Psyché. ISBN 80-247-0888-4.
- 41) ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 1. vyd.* Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-7367-313-0.
- 42) THE NATIONAL CHILD TRAUMATIC STRESS NETWORK. *Courses - Psychological First Aid Online*, [online] 2017, [cit. 2017-02-17]. Dostupné z WWW: <<https://learn.nctsn.org/course/index.php?categoryid=11>>
- 43) THORMAR, Sigridur Bjork a kol. *Organizational factors and mental health in community volunteers. The role of exposure, preparation, training, tasks assigned, and support*, Taylor & Francis. 2013, Vol. 26, No. 6, s. 624 – 642, ISSN 1061-5806.
- 44) UNIVERSITY OF MINNESOTA, *Office for Technology Commercialization. Psychological First Aid Tutorial For iPhone and Android*, [online] 2017, [cit. 2017-04-04]. Dostupné z WWW: <http://license.umn.edu/technologies/20140244_psychological-first-aid-tutorial-for-iphone-and-android>
- 45) VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. 159 s. ISBN 978-80-262-0087-1.
- 46) VENGLÁŘOVÁ, Martina a kol. *Supervize v ošetrovatelské praxi. 1. vyd.* Praha: Grada, 2013. 100 s. Sestra. ISBN 978-80-247-4082-9.
- 47) VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence. 3. vyd.* Praha: Portál, 2012. 543 s. ISBN 978-80-262-0212-7.
- 48) VYMĚTAL, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace, 1995, 88 s. ISBN 8090177344.
- 49) VYMĚTAL, Štěpán. *E-psychologie - Podpora lidí s disabilitou při katastrofách*. [online] 2016, V. 10, Č. 2, s. 47-49, [cit. 2017-04-04]. Dostupné z WWW: <http://e-psycholog.eu/pdf/vymetal_zp3.pdf>

- 50) WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Psychological first aid: Guide for field workers*. WHO: Geneva, 2011, s. 64, ISBN 9789241548205.
- 51) *Zákon č. 198/2000 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů* [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>> [cit. 2017-03-02].
- 52) *Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*, [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>> [cit. 2017-03-02].
- 53) *Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)*, [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>> [cit. 2017-03-02].
- 54) *Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a změně některých zákonů*, [online]. Dostupné z WWW: < <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-563#cast1>> [cit. 2017-03-04].
- 55) ZBOŘILOVÁ, Jana. *Psychosociální podpora pro dobrovolníky Českého červeného kříže v souvislosti s povodněmi v České republice v roce 2013*. Olomouc, 2014. Diplomová práce. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI. Cyrilometodějská teologická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Lucie Balarinová

SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A SCHÉMAT

Seznam tabulek

Tab. 1 Přehled oslovených případů mnohopřípadové studie	(s. 50)
Tab. 2 Limity výzkumného šetření	(s. 58)
Tab. 3 Přehled kategorií a kódů případu 1 – Adéla	(s. 62)
Tab. 4 Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy – Adéla	(s. 62)
Tab. 5 Přehled kategorií a kódů případu 2 – Katka	(s. 66)
Tab. 6 Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy – Katka	(s. 67)
Tab. 7 Přehled kategorií a kódů případu 3 – Eva	(s. 71)
Tab. 8 Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy – Eva	(s. 72)
Tab. 9 Přehled kategorií a kódů případu 4 – Renata	(s. 77)
Tab. 10 Implementace přehledu kategorií a kódů do časové osy – Renata	(s. 77)
Tab. 11 Přehled kategorií a kódů získaný analýzou všech případů	(s. 80)
Tab. 12 Implementace přehledu kategorií a kódů získaného analýzou všech případů do časové osy	(s. 81)
Tab. 13 Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů – začátek	(s. 83)
Tab. 14 Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů – průběh	(s. 84)
Tab. 15 Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů – ukončení	(s. 86)
Tab. 16 Přehled kategorií a jejich naplnění u jednotlivých případů – dozvuk	(s. 87)
Tab. 17 Přehled témat získaný analýzou všech případů – Speciální pedagog jako člen KIP týmu	(s. 92)
Tab. 18 Prezentace deskripce účastníky vyjádřené pozice a důležitosti speciálního pedagoga jako člena KIP týmu – Selektivní protokol	(s. 93)

Seznam obrázků

Obr. 1	Postup využití technik sběru dat (1. část)	(s. 53)
Obr. 2	Postup využití technik sběru dat (2. část)	(s. 54)
Obr. 3	Prezentace časové křivky – Adéla	(s. 61)
Obr. 4	Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Adéla	(s. 64)
Obr. 5	Prezentace časové křivky – Katka	(s. 66)
Obr. 6	Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Katka	(s. 69)
Obr. 7	Prezentace časové křivky – Eva	(s. 71)
Obr. 8	Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Eva	(s. 74)
Obr. 9	Prezentace časové křivky – Renata	(s. 76)
Obr. 10	Prezentace modelu prožívání a zvládání vybrané krizové situace – Renata	(s. 79)
Obr. 11	Prezentace „typického“ modelu prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu	(s. 90)

Seznam schémat

Schéma 1	Postup získávání případů mnohopřípadové studie	(s. 51)
Schéma 2	Užité techniky sběru dat	(s. 53)
Schéma 3	Postup při analýze získaných dat (1. část)	(s. 55)
Schéma 4	Postup při analýze získaných dat (2. část)	(s. 56)
Schéma 5	Postup při analýze získaných dat (3. část)	(s. 57)
Schéma 6	Preference ústředního tématu – Adéla	(s. 60)
Schéma 7	Preference ústředního tématu – Katka	(s. 65)
Schéma 8	Preference ústředního tématu – Eva	(s. 70)
Schéma 9	Preference ústředního tématu – Renata	(s. 75)
Schéma 10	Postup při konceptualizaci „typického“ modelu prožívání/chování a následného zvládnání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu	(s. 89)
Schéma 11	Přehled supervizních témat vyjádřených účastníky výzkumného šetření	(s. 91)

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	Informovaný souhlas
Příloha 2	Schéma časové křivky
Příloha 3	Schéma „myšlenkové“ bubliny
Příloha 4	Třídění obrázkových kartiček
Příloha 5	Transkripce rozhovoru - Adéla
Příloha 6	Selektivní protokol - Adéla
Příloha 7	Nákres časové křivky - Adéla
Příloha 8	Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny - Adéla
Příloha 9	Transkripce rozhovoru - Katka
Příloha 10	Selektivní protokol - Katka
Příloha 11	Nákres časové křivky - Katka
Příloha 12	Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny – Katka
Příloha 13	Transkripce rozhovoru - Eva
Příloha 14	Selektivní protokol - Eva
Příloha 15	Nákres časové křivky - Eva
Příloha 16	Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny - Eva
Příloha 17	Transkripce rozhovoru - Renata
Příloha 18	Selektivní protokol - Renata
Příloha 19	Nákres časové křivky - Renata
Příloha 20	Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny - Renata

Příloha 1 Informovaný souhlas

Informovaný souhlas

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Bianka Hudcová a studuji na Univerzitě Palackého v Olomouci studijní program Speciální pedagogika se zaměřením na osoby dospělého věku. Ráda bych Vás touto cestou požádala o spolupráci na výzkumném šetření, které bude podkladem pro tvorbu závěrečné diplomové práce.

Výzkumné šetření se zaměřuje na oblast prožívání a zvládání vybraných krizových situací u dobrovolníků Komunitních intervenčních psychosociálních týmů – KIP týmů ADRA. Byla bych velmi potěšena, pokud byste se mnou v rámci výzkumného šetření sdílel/a Vaše osobní zkušenosti z praxe.

Z důvodu ucelenosti dat bude rozhovor s Vámi zaznamenáván na diktafon. Získaná data budou zálohována pod kódy na pevném disku v mém osobním počítači. Se všemi získanými údaji bude tedy nakládáno anonymně tak, aby nedošlo k možnosti jejich zneužití.

V případě, že se rozhodnete do výzkumného šetření zapojit, bude Vám zaručeno právo kdykoliv z výzkumného šetření odstoupit a to bez uvedení důvodu.

Budu Vám velmi vděčná, pokud se rozhodnete výzkumného šetření zúčastnit, protože tak můžete přispět k získání nových poznatků v oblasti prožívání vybraných krizových situací u dobrovolníků KIP týmu. Společně s Vašimi sdílenými zkušenostmi můžeme zkvalitnit působení dobrovolníků v KIP týmech.

Pokud budete mít jakékoliv dotazy ohledně výzkumného šetření, jsem připravena je zodpovědět.

Kontaktovat mě můžete za pomoci emailové adresy (biankahudcova@seznam.cz) či na telefonním čísle XXX XXX XXX.

V případě souhlasu s účastí na výzkumném šetření, připojte, prosím Váš podpis, kterým stvrzujete svůj jednoznačný souhlas s níže uvedeným prohlášením.

Prohlášení:

Prohlašuji, že výslovně souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumném šetření. Současně souhlasím s tím, že pro účely analýzy a vyhodnocení výzkumných dat bude rozhovor se mnou nahráván na diktafon.

Výzkumník mě informoval o všech skutečnostech, které pro mě z účasti na výše uvedeném výzkumném šetření vyplývají, jakož i o metodách, postupech, cíli a podstatě výzkumného šetření. Výslovně souhlasím s tím, že mnou poskytnutá data i jejich výsledky budou publikovány výhradně anonymně a budou archivovány jen v soukromém počítači výzkumníka. Souhlasím s použitím mnou poskytnutých informací k účelu výzkumného šetření diplomové práce.

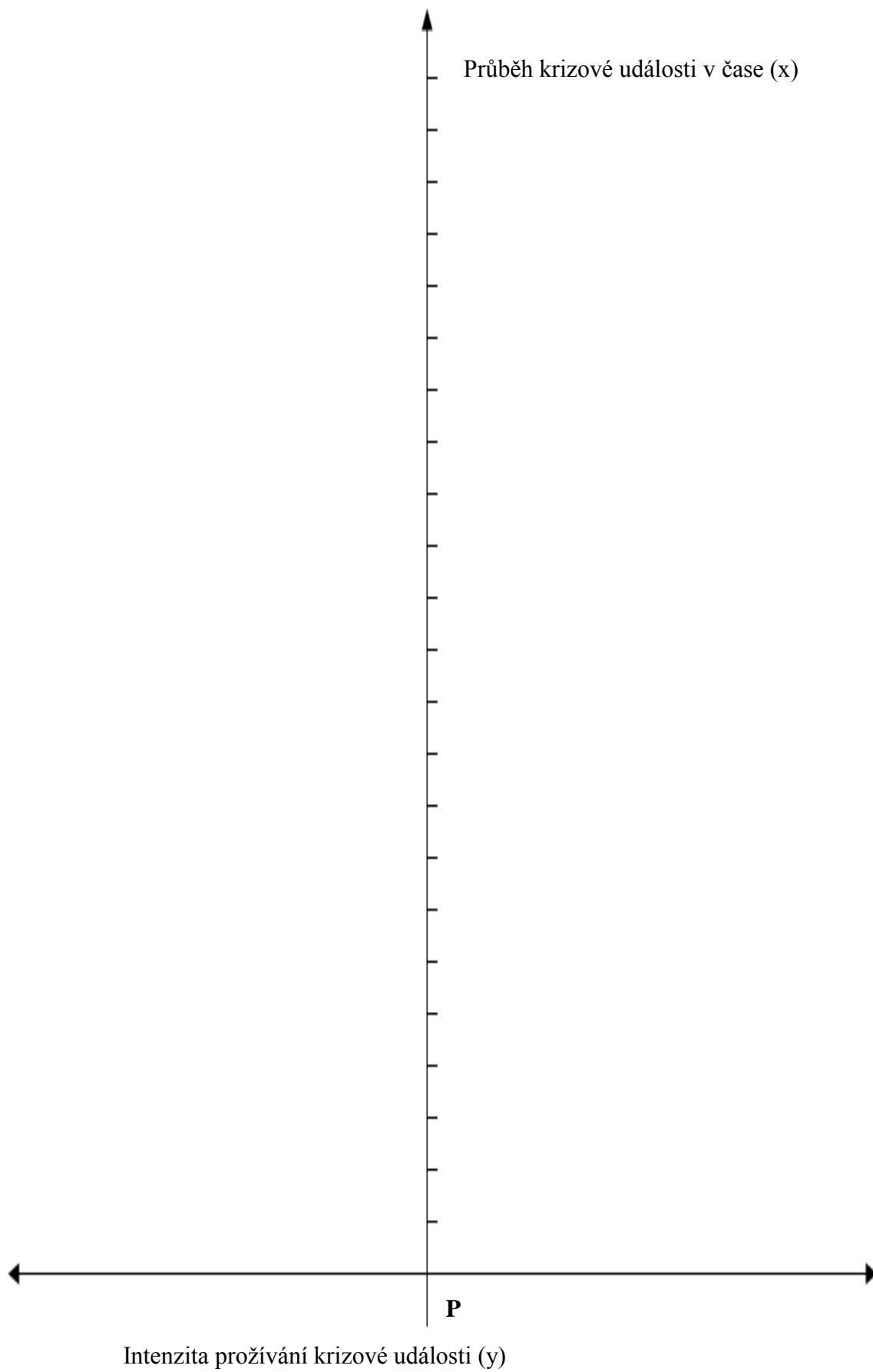
Dále prohlašuji, že jsem měl/a možnost, všechny skutečnosti týkající se výzkumného šetření zvážit a to v dostatečném časovém limitu. Měl/a jsem možnost doptat se výzkumníka na všechny nejasnosti. Na mé dotazy jsem dostal/a jednoznačnou a srozumitelnou odpověď. Dále jsem byl/a informován/a o možnosti bezodkladného odstoupení od výzkumného šetření a to bez uvedení důvodu.

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží účastník výzkumného šetření a druhý si ponechává výzkumník.

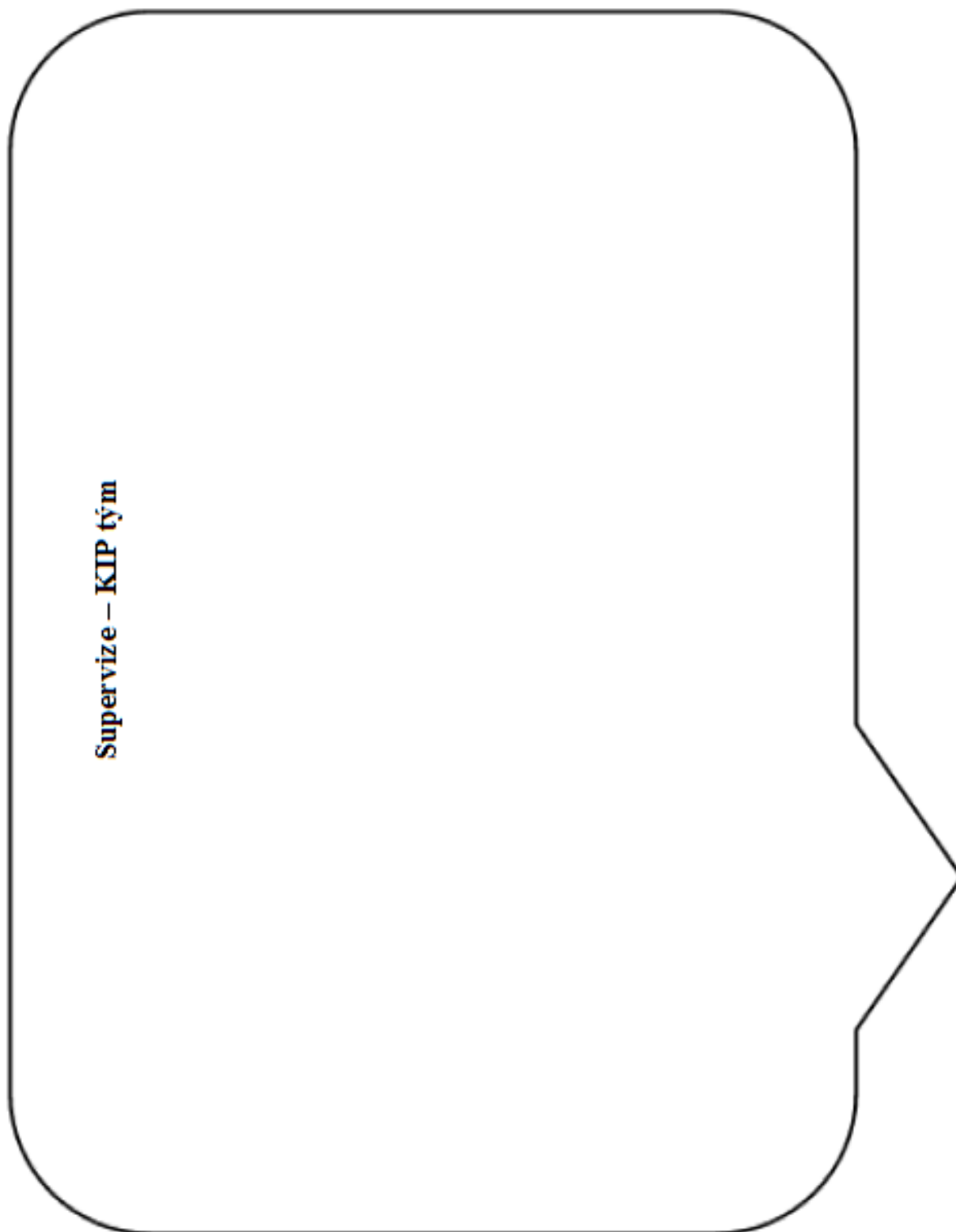
V..... dne.....
.....
výzkumník

V..... dne.....
.....
účastník šetření

Příloha 2 Schéma časové křivky



Příloha 3 Schéma „myšlenkové“ bubliny



Příloha 4 Třídění obrázkových kartiček



Příloha 5 Transkripce rozhovoru – Adéla

Tazatel: „Můžeš mi prosím říct, jaké krizové události jsi už v rámci KIP týmu absolvovala?“

Adéla: „No asi největší byly povodně cca v roce 2013, které zasáhly tady okolní vesnice. Bylo to dohromady asi 8 nebo 9 obcí tady v okolí. A já jsem k tomu přišla tak jako nějak, že jsem vnímala tu potřebu těch starostů, že mě tak samotné bylo tak nějak úzko, protože já jsem tady u nás zažila povodně taky a jako nová starostka jsem nevěděla, co mám dělat. Tehdy jsem o IZS nevěděla vůbec nic. A já jsem si tehdy v tom roce 2013 zpětně uvědomila, jak mě na pozici toho starosty bylo a jak jsem jako tou dobou nic nevěděla a tak jsem měla prostě k té situaci starostů blízko. Takže jsme začali shánět technickou a materiální pomoc a pak se to přesunulo do podoby monitoringu. To už jsme pak chodili a sčítali ty škody. Ale úplně první bylo kontaktovat ty starosty a zeptat se co potřebují. No a další akce to bylo v jedné vesnici, kdy nám volal starosta, že od jednoho muže odešla žena a on zapálil svůj vlastní dům. Bylo to v zimě. On pak nemohl v tom domě žít a pak v dvacetistupňových mrazech žil v autě a v přívěsu bez vytápění. Ten člověk se starostou vůbec nekomunikoval. Bylo to takový zvláštní, protože on měl takový zvláštní vztah k ženám a bylo to až nepříjemný. Jednali jsme tam s tím pánem, ale nevím, jestli to mělo nějaký efekt. No a pak je to asi rok, kdy se jedna paní rozešla se svým přítelem a on ji začal pronásledovat a nakonec jí skočil jednou ráno pod auto. On se z toho dostal, ale paní nevěděla jak dál, takže jsme tam jeli.“

Tazatel: „Vidím, že toho máš za sebou už opravdu dost. Zajímalo by mě, jak si to celkově prožívala. Myslíš, že by sis mohla vybrat jednu z těchto událostí, kterou ty vnímáš za stěžejní? Mohly bychom se o ní bavit víc do hloubky?“

Adéla: „Hm, asi ty povodně. Protože jsem to vnímala jakoby z dvou pozic, protože jsem se pohybovala mezi těma zasaženými lidma, ale taky mezi těma pomáhajícíma. Vnímala jsem, že ti pomáhající jsou úplně na hranici svých sil a viděla jsem to na těch starostech i na hasičích a tak. No a najednou mi došlo, že není, kdo by se staral o ty pomáhající. No a já jsem se setkala s tím, že někteří z nich, třeba ti na úřadě, měli sami doma vytopeno, ale museli být na tom úřadě a ty lidi si pořád chodili stěžovat, že to nefunguje a to chybí (...) takže pak byli vděčný za to, když tam takhle někdo přijel z venku (...) No ale samozřejmě, že i pak na mě se to projevilo. Já jsem to, jakože tak nesla všechno. Si myslím, že dokud to všechno jede tak to člověk v sobě drží, ale pak to jako pomalu se už dávalo do pořádku a já si pamatuju,

že jsem pak jela do sboru a tak se zpívaly písničky a mě se úplně spustil proud slz. Víš takový, když už nastane ten klid a pocit bezpečí a konečně už je konec tak to jde s tebe najednou.“

Tazatel: *„Člověk si najednou uvědomí, co všechno bylo a co překonal.“*

Adéla: *„A taková ta jakoby bezmoc, že těm lidem nemůžeš pomoci. Fakt ty lidský příběhy no. Ty tam jdeš s dotazníkem, co všechno se poničilo a co kolik stalo a oni ti začnou vyprávět takový ty rodinný vazby, ty zjistíš, proč si lidi jako třeba nepomáhají nebo zjistíš, že si některý cizí lidi si pomáhají a úplně nezištně a to mě jako kolikrát nabije. To mě vždycky tak dostane, víš? To bylo hrozně hezký, že tě něco dostane jako tak pozitivně. No, ale v tom prožívání jako je to taková jako euforie, že spoustu lidí přijde a pomůže jo. Třeba i tady v práci. Já jsem tady moc nefungovala a mám tady povinnosti, ale kolegyně mě zastoupila a byla moc šikovná. Měla jsem výhodu, že jsem v tomhle taková svobodná. Ne všechny jen tak pustí z práce. Tím, že jsem pomáhala jako těm starostům tak jsem si jako říkala, ať mi někdo zkusí jako něco říct jo. Já jsem prostě cítila, že to je moje místo a zároveň jsme ten chod v práci nějak udrželi.“*

Tazatel: *„Je pravda, že ne každý zaměstnavatel má pro tyhle situace pochopení. Někdy jsou asi chvíle, kdy s KIPem nemůžeš vyrazit.“*

Adéla: *„Já si pamatuju, že když jsem měla malý děti a nemohla jsem u povodní pomáhat, tak jsem seděla u televize a měla jsme děsný výčitky. Takový ty pocity jako, že jsem děsnej sobec, ale děcka jsem doma nemohla nechat samotný. Ale teď už jsou velký, takže mě nic nelimituje a taky si myslím, že to dobrovolnictví je jako o tom, že když můžeš tak jdeš jo. Ono dělat nějakýho hrdinu to jako nejde. Těch dobrovolníků je hodně, když můžou tak jdou. Záleží vždycky na okolnostech. Nejde o to, aby chodili na sílu. A jako nevyčítám si, že když se něco děje tak tam nejsem. Takovej blázen nejsem, ale když se to sejde a jsou dobré podmínky tak jdu pomoci.“*

Tazatel: *„To máš pravdu, ne vždycky se musí chodit přes mrtvoly, jak se říká.“*

Adéla: *„Nejsme žádní spasitelé, že by to jako záleželo všechno na nás. Ale co jsem získala tak takovou pokoru. Někdy si myslíme, že poručíme větru, dešti. No a já jsem to viděla, že jsme jakoby úplně malinký, že stejně ta příroda si jede tak jak potřebuje. A taky jsem viděla, co člověk k životu opravdu potřebuje.“*

Tazatel: *„To je pravda, člověk to nevidí, dokud nepřijde něco takového. Pořád se jen za něčím ženeme. Zastavíme se teprve tehdy, až něco podobného přijde.“*

Adéla: „No to jo, ale bylo to dobré zastavení, víš?“

Tazatel: „Jo, jo to věřím.“

Adéla: „No a bylo dobré i v tom, že můj syn pak se mnou dělal ten monitoring a to bylo hrozně hezký chodit s ním (...) Tak to pro mě mělo ještě takovej rodinej rozměr, že jsem za to byla vděčná. Tak to bylo takový hezký.“ (...)

Tazatel: „Já tady mám ještě takové schéma a chtěla bych tě poprosit, jestli když si teda vybavíš ty povodně, o kterých jsme teď mluvily, jestli by si mi tam mohla zakreslit křivku, která by vyjadřovala tvoje prožívání v rámci povodní (...) potom se budeme o té křivce víc bavit a vyznačíme si, pro tebe, přelomové okamžiky, které se týkaly tvého prožívání v průběhu povodní. Také vyznačíme, co vnímáš za kladné a co za záporné v rámci prožívání.“

Adéla: „Protože ze začátku to byla nějaká informace a tak to bylo jako takový jakoby zjišťování. [Adéla začíná kreslit křivku] Pak byl takovej možná (...) asi to nepojmu jako kladný a záporný to se jakoby nedá (...) Ze začátku jsme byli hodně motivovaní pomáhat. Pak jsme zřídili humanitární sklad a objížděli jsme obce, tak to bylo takový, že pro člověka to bylo nový a člověk viděl tu hrůzu, ten střet s realitou. Pak ta pomoc tak nějak jakoby běžela. Bylo to spíš fyzicky náročný. Taková ta materiální pomoc. Pak to byla ta práce mezi zasaženými a pak byl takovej jako klid a pak se opakoval ten monitoring jakoby po měsíci asi, ale to už nebylo takový zatížení. No a sešli jsme se na ADŘE a bavili jsme se jako o přerозdělování peněz. No ale tady v tom mezidobí tam to na mě dolehlo, tam to asi bylo takový jako horší (...) no a jak jsme pracovali s těma zasaženými po těch obcích tak to jakoby narostlo. Ta práce s lidma byla náročná, ale zároveň mě jakoby motivovala dál. No když pak skočila ta práce, to jezdění po těch obcích tak jsem si jakoby oddechla, ale jakoby to na mě dolehlo a pak zase ten druhý monitoring a pak už se to tak jako pomalu vracelo do normálu, ale nikdy se to jakoby nevrátí úplně na tu nulu, protože to v člověku jakoby zůstane.“

Tazatel: „To chápu. Chceš ještě další křivku, aby si mohla pokračovat?“

Adéla: „Ne, už nechci.“

Tazatel: „Dobře. Myslíš, že bys na křivce, kterou jsi právě nakreslila, mohla vyznačit křížkem nějaké, pro tebe důležité, přelomové okamžiky, které měly vliv na tvoje prožívání? Dokážeš je třeba nějak nazvat?“

Adéla: „Určitě ano, první je třeba bod Distribuce materiálu z humanitárního skladu no.“
[Adéla vyznačuje stěžejní body na křivce]

Tazatel: „Dobře, a jak si to tedy prožívala?“

Adéla: „No to je vždycky jako oboje, protože já jsem viděla, jak sem ti starostové jezdili a jak byli strhaní. Popisovali, jak to u nich vypadá a to já jsem ještě v těch obcích nebyla. Tak jsem s nima tak jako lidsky cejtla, bylo mi jich líto. Nebo ne líto. No bylo to hrozně těžký. A na druhou stranu zase hodně lidí tady z obce pomáhalo a ze sboru a já jsem cítila takovou tu obrovskou sounáležitost a měla jsem z toho hroznou radost (...) Navíc jsem cítila, že i Bůh za námi stojí, že to jen v lidských silách není možný a obrovská sounáležitost. Ono je to vždycky vedle sebe to utrpení a ta radost, že všichni víme co je potřeba udělat a to bylo silný. No a pak tady ten další bod Monitorování škod v obci no.“

Tazatel: „No a v rámci toho monitorování jsme sčítali a fotili ty škody a současně jste poskytovali tu první psychosociální pomoc? Nebo jak to probíhalo?“

Adéla: „No povídali jsme si no. Sdělená radost dvojitá radost a sdělený žal poloviční žal. No a tak jsme opravdu viděla, že jim to pomáhá no, že jsme užiteční. Někdy mi to hnalo slzy do očí, ale pak jsme to tak nějak jakoby zvládali. Možná jsme s nima taky někdy jako brečeli jo. Ale co nás teda pak jako naštvalo bylo, že jsme byli u vyklízení jednoho domu a tam bydleli důchodci a pomáhali tam jako nějakí romové a my jsme si všimli, že jeden z nich si strčil něco do kapsy. Vůbec jsme nevěděli, co máme dělat, protože jdi mu říct, ať ukáže kapsy. Je to takový no. Nevěděli jsme.“

Tazatel: „Taky bych asi nevěděla, co dělat. Je strašný, že se najdou takový lidi, kteří zneužijou krizové situace k vlastnímu prospěchu.“

Adéla: „No, my jsme to pak nechali být, ale měla jsem takovou zkušenost, kdy jsem zjistila, že si nedávám pozor, že je třeba oddělit soukromí od KIPu. (...) Jednou jsme byli u člověka, kterej byl takovej divnej. Byl v šoku a trošku jako psychopaticky vypadal. A já jsem taky jako včas neodhadla tu situaci. Jen jsem viděla, že ten člověk je těsně na hranici toho aby se složil a tak jsem teda šla za panem starostou a říkala jsem, že tam jsme na to krátkí, že je tam potřeba doktor. Tak nakonec ho odvezli asi na 3 dny. No a já jsem mu dala svoje soukromé číslo a měla jsem mu dát to KIPácký, protože on mě pak jako párkrát volal. Asi 3 krát a bylo to takový jako psychopatický. Tak mi došlo, že tohle nesmím dělat, člověk se musí chránit. (...) I jsem si uvědomila, že člověk má své hranice. Že jako musím alespoň 6 hodin denně spát, že musím jíst, že nemá cenu dělat hrdinu, protože pak člověk nemůže pomoci, když sám nemá sílu a nemá z čeho brát. Ale zároveň nějak ten měsíc nebo dva to vydržíš, že jo. Máš sílu jakoby ze shora, ale nedá se to přetáhnout.“

Tazatel: „A ty povodně teda trvaly asi jak dlouho?“

Adéla: „Já ti ani nevím. Asi měsíc a půl. No ta přímá intenzivní péče asi tak 3 týdny, ale potom se na tom ještě něco dodělávalo jako třeba to přerozdělování peněz, monitorování a tak. Ale musím říct, že mi ten čas úplně splynul. Prostě to tak celé nějak plynulo jakoby v jiném čase. Ten čas se mi jakoby smazal. No a pak už jsme věděli, že máme všechno jakoby zmapovaný a vracelo se to do normálu, alespoň pro mě, pro ty obce ještě ne. Tam to trvalo ještě tak rok (...) no ale pak, když už jsem věděla, že už nemusím nikam jet tak přišlo takový to, že když jsem prožívala něco jakoby hezkýho a byla jsem mezi přátelama tak ty emoce se jako pustily a já jsem plakala. Myslím, že to bylo ale jako z vděčnosti víš, jako že, já jak mám toho v životě jako tolik dobrýho víš? [Adéla mírně slzí] Jako, že člověk toho má tolik dobrýho a že ho nic takovýho nepotkalo. Spíš tady jako takhle na vrchu v tom emočním vypětí byla jako vděčnost. [Adéla ukazuje na křivku] Ale samozřejmě to tělo jako reagovalo a já to tak mám, že když zažívám hodně stresu tak když se pak s někým sejdu na stejné vlně tak se strašně smějem, ale až tak jako hystericky a odrovnáme se smíchy anebo teda pláčem (...) někdy to může vypadat divně jo. Jako vím, že třeba jsem jednou musela odejít ze sboru a jít pod jabloň brečet. (...) myslím si, že jako nejde o nějaký děkování. Myslím si, že je to jakoby pocta moct být v tom týmu, moc být u těch situací a vědět, že můžeš alespoň něčím málem přispět a nic jinýho není potřeba. No a pak se dělala ta druhá vlna monitoringu, kdy se zjišťovalo, jestli u těch lidí nějaký problémy přetrvávají, jestli třeba potřebují ještě nějakou další finanční nebo psychickou pomoc. (...) No a ta citlivost na ty události zůstává jako pořád taková vyšší, ale je už jiná než dřív. Člověk jako pořád třeba brečí u televize, když jsou povodně, ale už za tím vidí něco konkrétního, nějakou zkušenost. Už to není jen obrázek v televizi, co tě rozněžní, ale už opravdu přemýšlíš, co ty lidi potřebují.“

Tazatel: „Už si dokážeš představit, co všechno za tím je. Už máš tu zkušenost.“

Adéla: „No přesně, ale jako já jsem děsně ráda, že tohle všechno mám. (...) Jsem ráda, že jsem součástí toho, že můžu pomáhat, když je potřeba. Dávat jako takovou přidanou hodnotu tomu životu. Že tady člověk prostě k něčemu je.“ (...)

Tazatel: „A když třeba nastaly nějaké problémy, kdy jste třeba tu situaci úplně nezvládali, tak co ti pomohlo to překonat?“

Adéla: „Já si myslím, že to bylo Boží požehnání, jako, že v tom prostě nejsi sama. Taky to, že se vše dělalo jako v tom týmu a že si viděla, že to prostě má smysl. To prostě cítíš, že to je ono, že to má smysl. Tak to mě posilovalo.“

Tazatel: „A měli jste třeba možnost nějaké společné supervize v rámci těch povodní? Třeba večer, že jste se spolu sešli v rámci týmu nebo tak?“

Adéla: „Ne. Na to nějak nebyl čas. Potom jsme tady měli takovej jakoby štáb, ale to jsme řešili spíš provozní věci. No možná jako 2 krát, ale to jsme si jako objednali pizzu a nějak jsme si popovídali. No ale pak ještě došla jedna psycholožka a vzala nás na oběd všechny a tak jako při tom jídle. To bylo takový jako, že jsme probírali vaření a takový jiný věci než byly ty povodně. A tak jsem si tak uvědomila, po tom dni, že to byl takovej ten okamžik, kdy jsme jako vypli a tlachali jsme, ale nebyl na to moc čas a nevím, jestli potom se uskutečnila supervize. Možná jak jsme přerozdělovali ty finanční zdroje tak tam jsme si o tom povídali a sdíleli jsme to. No ale jinak, nebyl na to čas.“

Tazatel: „A kdyby byla možnost té supervize, dokázala by sis představit, s kterými tématy bys do supervize šla? Mám tady takové schéma, do kterého si klidně můžeš dělat poznámky a můžeme se o tom pobavit.“

Adéla: „Jo počkej, ale já jsem si vzpomněla. Ona potom byla supervize, ale já jsem se jí nezúčastnila. Chtěla jsem tam jít, ale něco mi do toho vlezlo. Jinak bych tam šla ráda.“

Tazatel: „A napadají tě nějaká ta témata, která bys tam otevřela, kdyby si na supervizi šla?“

Adéla: „No třeba jak rozpoznat situaci té rodiny, do které jdeš. Jako abys věděla, do jakého prostředí jdeš, jaké tam jsou vztahy, jestli ti něco hrozí a tak. (...) Je dobrý když víš, že jdeš někam, kde ty vztahy nejsou optimální, abys věděla, co můžeš čekat a rozuměla tomu trošku. Aby člověk věděl, že je tam třeba možnost nebezpečí a co dělat pokud taková situace nastane (...) Někdy tam ti dobrovolníci jsou s tím, že neví, s čím se setkají. (...) Ne všichni lidé jsou v jakoby normální. Myslím, že by tam měl zapůsobit starosta, měl by tyhle vztahy a souvislosti znát a předat je dál dobrovolníkům. Nejsem si, ale jistá, jestli se to v krizové situaci dá. Je toho všeho moc.“

Tazatel: „A napadá tě ještě něco?“

Adéla: „No možná ještě jak se ubránit vlastnímu hodnocení těch lidí, té jejich situace. To už se mi taky stalo, že ty lidi měli jiný hodnoty než já a měla jsem sklon to nějak hodnotit hned. Jo třeba jsme došli do domácnosti, kde žili rodiče a dospělí děti a já jsem se ptala, proč těm lidem nepřispějí ty děti. No oni mi na to řekli, že děti šetří, že oni to po nich chtít nemůžou. No tak jsem si říkala, kde jsme jako. To budou jako řešit všechno rodiče. Tak to mi přišlo takový absurdní. Podle mě musí přispět všichni v takové situaci.“ (...)

Tazatel: „Nehodnotit je někdy opravdu těžké. Hm a ještě něco tě napadá?“

Adéla: „No pamatuji si, že jsme chtěli být všichni jako tak nějak opečovávaní. A když nám hlavní koordinátor zvedl telefon tak jsme byli vždycky strašně rádi. Věděli jsme, že on má tu zkušenost, on ví, on nám poradí. Nebo když tam za námi došla ta psychologka, tak my jsme prostě věděli, že v tom nejsme sami, že někdo ví, že nás má někde v terénu a to nám moc pomohlo. A tohle je hodně potřeba. Ani nejde o nějaké uznání po tom, ale samozřejmě když jsi v tom nejhorším tak mít tu možnost zavolat o pomoc. Ani třeba neřešit praktický věci, ale prostě tu potřebu teplého slova, toho zájmu. Já sama teda moc chválit neumím, ale snažím se. Možná by bylo dobré, kdyby ten kontakt byl častější, ale chápu, že na to není vždycky čas. Těch starostí je mnoho. Jsme dospěli a víme, že není tolik času, pokud jsou takové starosti.“

Tazatel: „Možná by bylo dobré, kdyby se dělala taková večerní setkání dobrovolníků. Shrnulo by se vždy vše, co se za ten den stalo, stihlo a tak.“

Adéla: „Jo to by šlo, ale jen v případě, že by se dobrovolníci sjeli na jedno místo. My jsme se třeba s některýma ani neviděli, jen jsme si telefonovali, protože ty povodně byly tady u nás, v našem regionu.“ (...)

Tazatel: „A dokážeš si třeba představit, že by si vedla kurz pro nové členy KIP týmů? Na jaký témata bys je třeba připravila?“

Adéla: „No asi nevím. Neumím si představit svoje působení jako v tom kurzu. Asi bych mohla sdílet nějakou svoji zkušenost, tak jako tu teď sedím s tebou, ale jinak vůbec nevím. Sama pokaždé když někam jedeme tak si vezmu s sebou příručku a přečtu si, co mám tomu člověku říkat a co ne, protože já si to nepamatuju. Já to беру jakoby citem. To já bych ten kurz jako vést asi neuměla (...) myslím, že když jako nevíš tak můžeš dát knížku a ona to řekne za tebe (...) takže bych doporučila novým dobrovolníkům, aby měli po ruce připravené kvalitní knihy o podobné problematice, jako je krizová situace, které můžou osoby v krizi nějak motivovat.“

Tazatel: „Kniha je moc dobrý nápad. Člověk se k ní totiž může kdykoliv vrátit, pokud to bude opět potřebovat anebo ji může předat dál někomu, kdo ji potřebuje víc než on.“

Adéla: „Taky si to myslím.“

Tazatel: „Dokážeš si představit, že by u těch povodní byl někdo se zdravotním postižením? Mám tady kartičky, které symbolizují různá postižení. Můžeš mi je prosím roztřídit podle toho,

jestli by si dokázala s těmito lidmi v rámci krizové události pracovat? Jak by se mohla lišit v tomto případě lišit ta intervence? “

Adéla: *„Vím, že na nějakém kurzu jsme i dělali jednu modelovou situaci. Jako jednoznačně si myslím, že když bude jen slepej tak že ano, protože s tím můžeš mluvit. Takže tam se to moc lišit nebude. Když bude jen na vozejků a budeme mít silný chlapy v týmu tak si to taky umím představit. Asi bychom měli taky myslet na zdravotnický pomůcky, který potřebuje, protože mám kamaráda na vozičku tak vím, že třeba může mít problémy s vyprazdňováním. Takže kdybychom mu třeba balili věci tak tady na tohle nezapomenout no, že on má třeba tyhle potřeby, zajistit mu tu hygienu a to alespoň pro ty první hodiny. No a se sluchovým to vůbec jakoby, pokud předpokládám, že vůbec neumí odezírat. Tam by šlo především asi o nějaký fyzický kontakt. Vzít ho za ruku a spíš odvést ho z nějakého nebezpečného místa jo, ale on musí pochopit, co se děje. Nevím, jak bych mu to vysvětlovala. Asi bych to dělala nějakým hodně fyzickým kontaktem, abych jako navázala důvěru, ale nevím fakt si nevím rady. Pokusila bych se to zvládnout, ale bylo by to pro mě skoro neřešitelný asi. Ale bylo by to jednodušší jak tady s tím mentálním. A když myslím mentální tak myslím jako vzrostlého muže, protože s dětma nebo se ženama bych si asi poradila. Ale měla bych strach z jejich fyzický síly, protože někdy bývají agresivní a ještě v té krizové situaci. Nikdy bych tam nešla sama a chtěla bych mít po boku nějakýho silnýho chlapa, kterej by si s tím uměl poradit. Z toho bych měla jakoby obavu.“*

Tazatel: *„A umíš si představit, že by to byla třeba osoba s autismem? “*

Adéla: *„No vidíš a o tom nevím třeba vůbec nic, i když jsem se třeba s autistickýma dětma už setkala. Vím, že s nimi neumím jednat. Musím říct, že mi to je jakoby, no možná i ty lidi ve mně samotný budí agresi a nepochopení, jak v tom nemám znalost. Je mi to nepříjemný, mám z nich obavu a neumím s nima pracovat. Tak to by bylo pro mě jako takový těžký. Kdyby to byl muž dospělej tak bych do toho asi ani nešla.“*

Tazatel: *„Napadá tě třeba, jak by se to dalo řešit v rámci KIPu? “*

Adéla: *„Možná udělat nějaký kurz na tohle téma.“*

Tazatel: *„Myslíš, že by měl být třeba v každém KIP týmu alespoň jeden speciální pedagog? “*

Adéla: *„Nemyslím si, že by tam měl být nějaký speciál. To by ani neodpovídalo povaze toho KIP týmů. Ten je založený na dobrovolnosti bez ohledu na to, kdo má jaké zaměstnání. To si neumím představit, že by to bylo jako tak nastavený, že členem KIP týmu musí být takovej a takovej člověk. Byla by výhoda, kdyby tam byl, ale zas si myslím, že ten KIP tým*

je o občanský pomoci. Pokud třeba vidíme, že na něco nemáme, tak třeba voláme psychology. Stejně to propojení s IZS tam je. Spíš si musíme uvědomit, kde máme svoje hranice a nesmíme se hrabat do věcí, které už v našich kompetencích nejsou. Musíme umět rozlišit tu situaci a poslat to dál, pokud je třeba.“

Tazatel: *„Napadá tě ještě něco?“*

Adéla: *„Už asi nic.“*

Tazatel: *„Dobře. Moc ti děkuji. Jsem ráda, že jsi mi to takhle všechno řekla.“*

Příloha 6 Selektivní protokol - Adéla

Případ 1 - Adéla	
Kategorie 1 - Motivace	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Pocit potřeby	<p>„Já jsem prostě cítila, že to je moje místo a zároveň jsme ten chod v práci nějak udrželi.“</p> <p>„Ze začátku jsme byli hodně motivovaní pomáhat.“</p>
Pocit sounáležitosti	<p>„...oni ti začnou vyprávět takový ty rodinný vazby, ty zjistíš, proč si lidi jako třeba nepomáhají nebo zjistíš, že si některý cizí lidi si pomáhají a úplně nezištně a to mě jako kolikrát nabije. To mě vždycky tak dostane, víš? To bylo hrozně hezký, že tě něco dostane jako tak pozitivně. No, ale v tom prožívání jako je to taková jako euforie, že spoustu lidí přijde a pomůže jo.“</p> <p>„A na druhou stranu zase hodně lidí tady z obce pomáhalo a ze sboru a já jsem cítila takovou tu obrovskou sounáležitost a měla jsem z toho hroznou radost...“</p>
Pocit užitečnosti	<p>„Sdělená radost dvojitá radost a sdělený žal poloviční žal. No a tak jsme opravdu viděla, že jim to pomáhá no, že jsme užiteční.“</p> <p>„No přesně, ale jako já jsem děsně ráda, že tohle všechno mám. (...) Jsem ráda, že jsem součástí toho, že můžu pomáhat, když je potřeba. Dávat jako takovou přidanou hodnotu tomu životu. Že tady člověk prostě k něčemu je.“</p>
Pocit smysluplnosti práce	<p>„...že si viděla, že to prostě má smysl. To prostě cítíš, že to je ono, že to má smysl. Tak to mě posilovalo.“</p>
Práce s pochvalou (teplé slovo)	<p>„Ani nejde o nějaké uznání po tom, ale samozřejmě když jsi v tom nejhorším tak mít tu možnost zavolat o pomoc. Ani třeba neřešit prakticky věci, ale prostě tu potřebu teplého slova, toho zájmu.“</p>
Práce se zasaženými osobami	<p>„Ta práce s lidma byla náročná, ale zároveň mě jakoby motivovala dál.“</p>

Případ 1 - Adéla	
Kategorie 2 - Prožívání	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Mísení rolí	<p>„A já jsem k tomu přišla tak jako nějak, že jsem vnímala tu potřebu těch starostů, že mě tak samotné bylo tak nějak úzko, protože já jsem tady u nás zažila povodně taky a jako nová starostka jsem nevěděla, co mám dělat.“</p> <p>„A já jsem si tehdy v tom roce 2013 zpětně uvědomila, jak mě na pozici toho starosty bylo a jak jsem jako tou dobou nic nevěděla a tak jsem měla prostě k té situaci starostů blízko.“</p> <p>„Protože jsem to vnímala jakoby z dvou pozic, protože jsem se pohybovala mezi těma zasaženými lidma, ale taky mezi těma pomáhajícíma.“</p> <p>„...já jsem viděla, jak sem ti starostové jezdili a jak byli strhaní. Popisovali, jak to u nich vypadá a to já jsem ještě v těch obcích nebyla. Tak jsem s nima tak jako lidsky cejtla, bylo mi jich líto. Nebo ne líto. No bylo to hrozně těžký.“</p>
Uvědomění si závažnosti krizové situace	<p>„Si myslím, že dokud to všechno jede tak to člověk v sobě drží, ale pak to jako pomalu se už dávalo do pořádku a já si pamatuju, že jsem pak jela do sboru a tak se zpívaly písničky a mě se úplně spustil proud slz. Víš takový, když už nastane ten klid a pocit bezpečí a konečně už je konec tak to jde s tebe najednou.“</p>
Pocit bezmoci	<p>„A taková ta jakoby bezmoc, že těm lidem nemůžeš pomoci.“</p>
Střet s realitou	<p>„...pro člověka to bylo nový a člověk viděl tu hrůzu, ten střet s realitou.“</p>
Fyzická zátěž	<p>„Bylo to spíš fyzicky náročný.“</p>
Pocit klidu	<p>„Pak to byla ta práce mezi zasaženými a pak byl takovej jako klid...“</p>
Únava	<p>„No ale tady v tom mezidobí tam to na mě dolehlo, tam to asi bylo takový jako horší (...) no a jak jsme pracovali s těma zasaženými po těch obcích tak to jakoby narostlo.“</p>
Soucit	<p>„Někdy mi to hnalo slzy do očí, ale pak jsme to tak nějak jakoby zvládali. Možná jsme s nima taky někdy jako brečeli jo.“</p>
Zneužití pomoci	<p>„Ale co nás teda pak jako naštvalo bylo, že jsme byli u vyklizení jednoho domu a tam bydleli důchodci a pomáhali tam jako nějakí romové a my jsme si všimli, že jeden z nich si strčil něco do kapsy.“</p>
Nejistota	<p>„Vůbec jsme nevěděli, co máme dělat, protože jdi mu říct, ať ukáže kapsy. Je to takový no. Nevěděli jsme.“</p>

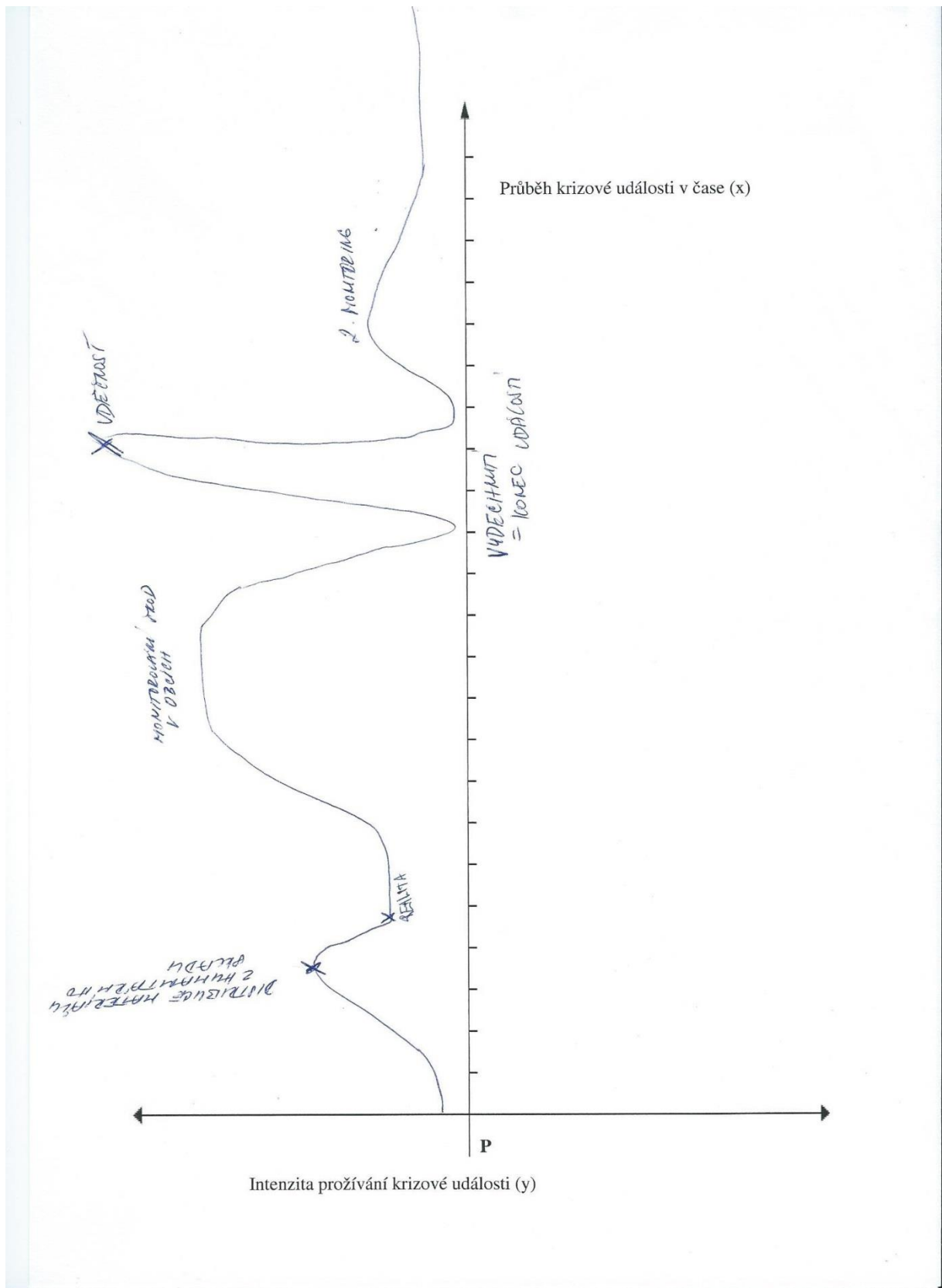
Jiné vnímání času	<i>„Ale musím říct, že mi ten čas úplně splynul. Prostě to tak celé nějak plynulo jakoby v jiném čase. Ten čas se mi jakoby smazal.“</i>
Pocit vděčnosti	<i>„Myslím, že to bylo ale jako z vděčnosti víš, jako že, já jak mám toho v životě jako tolik dobrýho víš? [Adéla mírně slzí] Jako, že člověk toho má tolik dobrýho a že ho nic takovýho nepotkalo. Spíš tady jako takhle na vrchu v tom emočním vypětí byla jako vděčnost.“ [Adéla ukazuje na křivku]</i>
Pocta	<i>„Myslím si, že je to jakoby pocta moct být v tom týmu, moct být u těch situací a vědět, že můžeš alespoň něčím málem přispět a nic jinýho není potřeba.“</i>

Případ 1 - Adéla	
Kategorie 3 – Strategie zvládnání	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Podpora rodiny	<i>„No a bylo dobré i v tom, že můj syn pak se mnou dělal ten monitoring a to bylo hrozně hezký chodit s ním (...) Tak to pro mě mělo ještě takovej rodinej rozměr, že jsem za to byla vděčná. Tak to bylo takový hezký.“</i>
Podpora ze strany víry	<i>„Navíc jsem cítila, že i Bůh za námi stojí, že to jen v lidských silách není možný...“ <i>„Máš sílu jakoby ze shora, ale nedá se to přetáhnout.“</i> <i>„Já si myslím, že to bylo Boží požehnání, jako, že v tom prostě nejsi sama.“</i></i>
Podpora mezi členy KIP týmu	<i>„Taky to, že se vše dělalo jako v tom týmu...“ <i>„Možná jak jsme přerozdělovali ty finanční zdroje tak tam jsme si o tom povídali a sdíleli jsme to. No ale jinak, nebyl na to čas.“</i></i>
Podpora psychologa	<i>„No možná jako 2 krát, ale to jsme si jako objednali pizzu a nějak jsme si popovídali. No ale pak ještě došla jedna psychologka a vzala nás na oběd všechny a tak jako při tom jídle. To bylo takový jako, že jsme probírali vaření a takový jiný věci než byly ty povodně. A tak jsem si tak uvědomila, po tom dni, že to byl takovej ten okamžik, kdy jsme jako vypli a tlachali jsme...“ <i>„Nebo když tam za námi došla ta psychologka, tak my jsme prostě věděli, že v tom nejsme sami, že někdo ví, že nás má někde v terénu a to nám moc pomohlo.“</i></i>

Podpora koordinátora	„No pamatuji si, že jsme chtěli být všichni jako tak nějak opečovávaní. A když nám hlavní koordinátor zvedl telefon tak jsme byli vždycky strašně rádi. Věděli jsme, že on má tu zkušenost, on ví, on nám poradí.“
Vymezení vlastních hranic	<p>„Ono dělat nějakýho hrdinu to jako nejde. Těch dobrovolníků je hodně, když můžou tak jdou. Záleží vždycky na okolnostech. Nejde o to, aby chodili na sílu. A jako nevyčítám si, že když se něco děje tak tam nejsem. Takovej blázen nejsem, ale když se to sejde a jsou dobré podmínky tak jdu pomoci.“</p> <p>„No a já jsem mu dala svoje soukromé číslo a měla jsem mu dát to KIPácký, protože on mě pak jako párkrát volal. Asi 3 krát a bylo to takový jako psychopatický. Tak mi došlo, že tohle nesmím dělat, člověk se musí chránit. (...) I jsem si uvědomila, že člověk má své hranice.“</p>
Znalost kompetencí	<p>„Pokud třeba vidíme, že na něco nemáme, tak třeba voláme psychology.“</p> <p>„Spíš si musíme uvědomit, kde máme svoje hranice a nesmíme se hrabat do věcí, které už v našich kompetencích nejsou. Musíme umět rozlišit tu situaci a poslat to dál, pokud je třeba.“</p>
Saturace potřeb	„Že jako musím alespoň 6 hodin denně spát, že musím jíst, že nemá cenu dělat hrdinu, protože pak člověk nemůže pomoci, když sám nemá sílu a nemá z čeho brát.“
Uvolnění emocí	<p>„...no ale pak, když už jsem věděla, že už nemusím nikam jet tak přišlo takový to, že když jsem prožívala něco jakoby hezkýho a byla jsem mezi přátelama tak ty emoce se jako pustily a já jsem plakala.“</p> <p>„Ale samozřejmě to tělo jako reagovalo a já to tak mám, že když zažívám hodně stresu tak když se pak s někým sejdu na stejné vlně tak se strašně smějem, ale až tak jako hystericky a odrovnáme se smíchy anebo teda pláčem (...) někdy to může vypadat divně jo. Jako vím, že třeba jsem jednou musela odejít ze sboru a jít pod jabloň brečet.“</p>

Případ 1 - Adéla	
Kategorie 4 – Důsledky krizové situace	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Pocit pokory	<i>„Ale co jsem získala tak takovou pokoru. Někdy si myslíme, že poručíme větru, dešti. No a já jsem to viděla, že jsme jakoby úplně malinký, že stejně ta příroda si jede tak jak potřebuje.“</i>
Transformace hodnot	<i>„A taky jsem viděla, co člověk k životu opravdu potřebuje.“</i>
Nové zkušenosti	<i>„...to tak jako pomalu vracelo do normálu, ale nikdy se to jakoby nevrátí úplně na tu nulu, protože to v člověku jakoby zůstane.“</i> <i>„...ale měla jsem takovou zkušenost, kdy jsem zjistila, že si nedávám pozor, že je třeba oddělit soukromí od KIPu.“</i> <i>„No a ta citlivost na ty události zůstává jako pořád taková vyšší, ale je už jiná než dřív. Člověk jako pořád třeba brečí u televize, když jsou povodně, ale už za tím vidí něco konkrétního, nějakou zkušenost. Už to není jen obrázek v televizi, co tě rozněžní, ale už opravdu přemýšlíš, co ty lidi potřebují.“</i>

Příloha 7 Nákres časové křivky – Adéla



Příloha 8 Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny – Adéla

Supervize – KIP tým

DOBROVOLNÍK BY MĚL
VEDĚT „ZA ČÍM“ DĚ.
HODNOCENÍ

K DISPOZICI
DOBŘE KVALITY

K DOBĚHÁVÁNÍ

(

BOZLUČ SE N NERĚKET (BOHEM

)

(PROČ NE DOBŘÍH CIDEH JTAJAZI ZVE' VĚCI)

SUPERVIZE
= TEPEL' JCOLO

Příloha 9 Transkripce rozhovoru – Katka

Tazatel: „Zdravím Vás Katko. Chtěla bych Vás poprosit, jestli byste mi mohla tak nějak celkově shrnout Vaše působení v KIP týmu. Jakých krizových událostí jste se už zúčastnila?“

Katka: [Katka šeptá – „Jestli si vůbec na všechno vzpomenu.“] „Takže já si myslím, že první bylo úmrtí dítěte u ženy tady v okolí. Bylo to novorozeně a umřelo nějak časně po porodu. Brala jsem tu akci jako takovou cvičnou, protože to pro mě bylo jako první setkání vlastně s traumatizovanými lidmi. Pro mě to byla mimořádná událost, takže jsem to tenkrát nějak komunikovala vlastně s psychologkou od hasičů, která nám dělala koordinátorku. My jsme se domluvily, že by to mohla být jako dobrá první zkušenost. Takže jsem pracovala s maminkou, které zemřelo čerstvě narozené dítě. No a potom si myslím, že to byly záplavy. To bylo tuším v roce 2010 a ty byly v srpnu (...) No a tam jsem pracovala rok jako koordinátorka psychosociální pomoci pod ADROU. No a potom jsme byli u případu, kde strom zabil přes prázdniny jedno dítě a to jsem teda pracovala s tou školou, se třídou, s třídní učitelkou a s učitelským sborem.“ (...)

Tazatel: „Vidím, že jste toho už hodně zvládla. Dokázala byste si jednu z těchto krizových situací vybrat a povědět mi o ní něco víc?“

Katka: „Tak nejvíc mě asi zasáhly ty povodně. Pracovala jsem na nich vlastně rok. Tak ta dlouhodobá práce pod stresem byla velmi náročná. Byl tam jeden takový pán a za tím jsem pravidelně ten rok dojížděla. Jak to tam bylo. Ony mu ty záplavy poničily ohrady pro koně a ty koně utekli a způsobili vlakový neštěstí. On byl potom souzenej vlastně za obecný ohrožení, protože on za to byl odpovědný. Zároveň se pokusil o sebevraždu v průběhu těch záplav a já jsem s ním pak pracovala na nějakým hledání jako smysluplnosti toho, proč vlastně, i přes to všechno co se tam dělo, zůstat na živu a on byl po výkonu trestu. On nedlouho před tou záplavou se vlastně vrátil z výkonu trestu. Tak to bylo velmi jako dramatický takhle kolem toho klienta.“

Tazatel: „Hm to muselo být těžké. Já tady mám takové schéma křivky. Mohla byste mi tedy prosím do tohoto schématu zaznamenat průběh Vašeho prožívání této situace?“ (...)

Katka: „Já tu osu nějak znám. Dělávala jsem ji někde na nějakým výcviku. Tam se zaznamenávají kladný a záporný emoce. My jsme to právě dělali tak, že nahoře jsme zaznamenávali kladný emoce a dole ty záporný. „

Tazatel: „Opravdu? No to záleží na Vás, jak si to určíte.“

Katka: „Jo tak já to budu dělat tak jako my na tom kurzu. Já si dám nahoru pozitivní prožívání a dolů jsem myslela negativním. Teď mě napadá, že nahoru dám jako k tomu pozitivnímu – vzrušení a dolů k negativnímu – únavu. (...) Udělám to na rok tu křivku.“

Tazatel: „Pokud budete potřebovat další schéma časové křivky, abyste mohla pokračovat dál, tak Vám ho klidně poskytnu. Mám jich dost.“

Katka: „Ne, to nebude potřeba. Takže to byl srpen 2010 až do srpna 2011. Kdy ta moje práce končila.“

Tazatel: „Ano, dobře.“

Katka: „No tak ze začátku se mě ta zpráva o povodních hodně dotkla.“ [Katka začíná opatrně kreslit křivku] „Jako mě to hodně vzalo jako to, že je zaplavený můj kraj. To byla pohotovost. Tím bych asi začala.“

Tazatel: „Pokud Vás napadají nějaké stěžejní, přelomové okamžiky tak je tak rovnou můžete vyznačovat a potom se o nich můžeme dál bavit.“

Katka: „Jo takže ten první bod bude nazvaný jako „Informace o záplavě“ třeba. Já jsem tenkrát byla na dovolený ve Slovinsku a viděla jsem to v televizi. Takže jsem tu dovolenou zkrátila a vrátila jsem se sem. Měla jsem takovej pocit, že prostě musím pomáhat a ne si relaxovat na dovolené. No a nastoupila jsem na krizovej štáb. No a pak to hodně kulminovalo pořád. No nevím jak to namalovat.“ [Katka přemýšlí]

Tazatel: „Záleží na Vás. Klidně přemýšlejte, času máme dost. Nikam nespěcháme.“

Katka: „No já si asi prvně vyznačím nějaké body, jak si asi myslím, že to bylo a pak je spojím.“

Tazatel: „Jasně to klidně můžete.“

Katka: [Katka si na ose vyznačila půl rok] „No tady ze začátku to bylo hodně silný. No a pak jsem vlastně nastoupila na štáb a bylo to hlavně o nějakým řádu a rozdělování těch služeb. (...) První měsíc to bylo hodně intenzivní a hodně se o to zajímaly i média. To si myslím, že jsem klidně spadla až dolů. Pak to probíhalo v takových velkých výkyvech. No a pak asi po tom měsíci, když to polevilo tak vlastně odešly všechny ty davy lidí, který tady u toho byly a zůstalo nás jen pár v tom. Tak pak už to začalo být jako klidnější. Možná ta intenzita toho vzrušení byla stejná, ale už to nechodilo v takových výkyvech. (...) No a tady na té křivce už udělám asi jen jeden oblouk a pak se to vrátilo tak nějak do normálu.“

Tazatel: „*No dobře, děkuji.*“ [Katka mi skočila do řeči]

Katka: „*A vy jste se mě ptala na to prožívání těch povodní a současně toho klienta jak jsem Vám říkala, že?*“

Tazatel: „*Ano, říkala jste, že to spolu souvisí, že se Vás to hodně dotýkalo. Je to tak?*“

Katka: „*Ano, je. No tak takhle je ta křivka teda správně.*“

Tazatel: „*Aha, takže takhle tedy probíhalo to Vaše prožívání?*“ [Katka mi skočila do řeči]

Katka: „*Prožívání té události, celý záležitosti těch záplav tady.*“

Tazatel: „*A dokážete na té křivce vyznačit nějaké ty přelomové okamžiky, které pro Vás v rámci toho prožívání byly třeba nejdůležitější?*“

Katka: „*No vždycky ty vrcholy nebo ta cesta na ten vrchol bylo to setkání se s tím utrpením těch lidí. Takže jako osobní příběhy těch lidí, kteří jako byli zasažení.*“

Tazatel: „*Aha, takže Vy jste ty příběhy vždycky vyslechla a to Vás jako hnalo dál? Dalo Vám to energii na to, abyste jako šla dál nebo jak to bylo?*“

Katka: „*To je zajímavé, že mě to ještě žene k slzám. To by mě vůbec nenapadlo.*“ [Katka slzí]

Tazatel: „*Já se Vám nedivím. Byla to přece jen těžká situace.*“

Katka: „*Hm zajímavé. To jak se ptáte, mi vlastně připomíná, co mi to tam vlastně dělalo. To nebyla energie, co by mě jako hnala dál. To byla jako povinnost jim pomoci. Když, jako jsou na tom hůř než já.*“ [Katce kolísá hlas rozrušením]

Tazatel: „*Aha, muselo to být těžké. Jste dobrá, že jste se k tomu tak postavila. Když se ještě jednou podíváme na tu křivku, dokážete mi ji popsat v rámci toho Vašeho prožívání ještě nějak blíž?*“

Katka: „*Já si budu vzpomínat na ty jednotlivé okamžiky. Tak když zůstanu tady u toho jednoho klienta tak nějaké zachycení toho, že se někdo pokusil o sebevraždu. Takže vyjetí k němu a setkání se s ním a teď vyprávění toho jeho osobního příběhu. To souviselo jak s jeho životem tak i s tou krizovou událostí.*“

Tazatel: „*Dobře, když jste se to teda dozvěděla, že se něco takového stalo, že tam máte jet, tak jak jste se v tom cítila?*“ (...)

Katka: „*No tak to bylo jako prožívání nějakýho děsu a hrůzy, když se dozvím, že se někdo pokusil spáchat sebevraždu. A potom nějaká příprava jako toho, kdo tam pojedete a jak. Tak*

nějaký už zklidňování v té přípravě. A potom vymýšlení, jak s ním navážeme ten kontakt, jak tu službu nabídneme. No a potom nějaký to osobní setkání, kdy když toho člověka vidím živýho a už i relativně klidnýho tak to zároveň zklidňovalo mě. No a zároveň hledání nějaké té společné práce nebo nabízení té služby. To mě zklidňovalo v tom, že ten pán byl přístupnej tý pomoci, že jako slyšel na tu nabídku.“ (...)

Tazatel: *„Hm. A když se na tu křivku mrknete, kam byste třeba tohle vyznačila?“*

Katka: *„No to takhle asi nedokážu říct. Já jsem to malovala jako, že ten vrchol té křivky je jako vrchol vzrušení, vrchol toho, co unesu, co pojmu, že jako vyčerpání nebo stres. Asi to tady i napíšu - Vrchol stresu“ [Katka zaznamenává do křivky bod – „Vrchol stresu“]. „Protože já jsem jako třeba cítila, jako kdyby mi tepaly spánky, jako nějaký adrenalin, kterej jsem prožívala. Zároveň to bylo děsně vysilující, čili jsem měla velkou potřebu jako odpočinku a nevěděla jsem vlastně jak se zklidňovat, protože to bylo asi nejdramatičtější, co jsem kdy jako dlouhodobě prožívala. (...) Bylo to jako nepříjemný pociťovat tolik toho stresu, ale nemohla jsem ty lidi v tom prostě nechat.“*

Tazatel: *„A co Vám tedy pomohlo zvládat ten stres, abyste mohla pokračovat dál v práci?“*

Katka: *„No to vím úplně přesně. Velmi mě to nutilo do fyzický aktivity jako sportu. Dělal mi dobře cvičení. A ještě jsem tam do toho pak vkládala jako svůj rozum. Věděla jsem, že když budu jako psychicky hodně pracovat a fyzicky tak tak, že to jako nezvládnou. Přišlo mi, že mě ten můj organismus vede jako do nějaký slepý uličky. Takže jsem se vědomě vedla k nějaký relaxaci jako je třeba chození do lesa a jen procházky se psem a vypnutí telefonu a prostě dýchat a být sama se sebou. Jako musela jsem se odizolovat od těch vjemů. A to bylo tady.“ [Katka ukazuje na křivku a zakresluje bod – „Dobíjení síly“] „Jako všechno to co nám zakresleno v pozitivním prožívání souvisí s energií a co v negativním, souvisí s úbytkem energie. No a ještě mě napadá, že tady na tom vrcholu to bude - Vrchol výkonu“ [Katka zaznamenává na křivku bod „Vrchol výkonu“]. „No a po tom - Vrcholu výkonu to je třeba období, kdy jsem mohla odejít ze směny. Takové to období, kdy to na mě dopadlo a já jsem potřebovala relaxovat a vydechnout si.“ (...)*

Tazatel: *„A vy jste teda měli ty úkoly nějak rozděleny v rámci toho KIPu?“*

Katka: *„Jo, vždycky jsme se ráno scházeli v tom štábu, v tom krizovým týmu a tak jsme zjistili jaký má kdo časový možnosti a rozdělili jsme si úkoly a teritoria na ten den. (...) Každý ráno jsme vyjžděli do určité oblasti v tom týmu a ve 3 odpoledne jsme vlastně měli nějaký*

debriefing, kde jsme řešili, co se za ten den událo, co je potřeba a taky jsme nějak sesumírovali ty potřeby na další den.“

Tazatel: *„A vlastně v tom terénu jste poskytovali tu první psychosociální pomoc s monitoringem nebo jak to bylo?“*

Katka: *„Ano, to se vlastně monitorovalo a pomáhalo se těm lidem. Monitoroval se rozsah těch škod a počet zasažených osob.“*

Tazatel: *„Muselo být asi hodně těžké vidět ty zaplavené domy. Ještě když to bylo ve Vašem okolí.“*

Katka: *„No jasně. Bylo to hrozně deprimující. Byl to hrozný ten pohled a samozřejmě s každým spadlým domem si člověk uvědomuje, že je tady další rodina, co přišla o domov.“*

Tazatel: *„No a co Vám v tu chvíli pomohlo tu těžkou situaci zvládat? Muselo být těžké si udržet nějak tu „rovinu“ abyste mohla dál pomáhat.“*

Katka: *„No myslím si, že jako klíčový byly ty ranní a odpolední sešlosti toho KIP týmu, protože tam pořád byli zkušenější lidi, kteří to jako řídili. Který věděli, co je potřeba dělat, poskytovali nám ty informace, přinášeli tam ten klid a hierarchii těch úkolů, který jsou jako nutný dělat. Takový jako jasný, strukturovaný plán na každé ten den. To určitě pomáhalo.“*

Tazatel: *„Takže ta struktura a informace Vám přinášely jako určitý bezpečí?“*

Katka: *„Jo, to určitě. A taky ta možnost sdílet a povídat si o tom, co se s náma děje a taková ta péče jednoho o druhýho. My jsme viděli vzájemně na sobě, jak jsme na tom, a že jsme si to jako vzájemně říkali - „Hele ty už nechod', ty si teď dej pár dní voraz, vypadáš hrozně.“*

Tazatel: *„Hm a bylo tam třeba v rámci kontaktu s těma zasaženýma lidma něco zásadního, co se třeba stalo? Co Vás třeba ovlivnilo, že jste to pak potřebovala řešit s někým dalším?“*

Katka: *„Hm. Já jsem měla tu výhodu, že má supervizorka na tu akci byla Bohuna Baštěcká. Ona tam za náma i přijela občas. Tak ona mi nabídla, že můžu kdykoli volat, že mě bude supervidovat. To jsme vnímala jako velkou pojistku. Takže já jsem věděla, že pokud bych nevěděla kudy kam nebo ti lidi by nevěděli kudy kam tak že mám přímej telefon na Bohunu, že jí můžu zavolat a můžu s ní vlastně cokoliv konzultovat. A to jsem taky dělala. Občas jsem ji zavolala a posdílela jsem s ní, co jsem jako potřebovala a ona mě taky vlastně jako vedla.“*

Tazatel: *„To muselo být dobrý mít jakoby nějakou jistotu.“*

Katka: „No to bylo. Ještě mě napadá, že já jsem ještě shodou okolností v té době byla ve výcviku s kolegou, kterej dělal na generálním štábu armády. Tak toho jsem měla taky na telefonu a on mi dělal jako takovej support a podporu po telefonu. (...) On je i psycholog, takže mě vlastně podpíral. Takže jsem měla lidi okolo se, kterýma jsem to mohla sdílet a ještě jsem měla dva zkušený odborníky na telefonu, který mě tím prováděli. (...) A myslím si, že on mě ten kolega i tak jako hlídal, že mi třeba řekl ať si dám pár dní voraz a tak. On to vlastně tak checkoval to co jako vlastně dělám a to co mu říkám, že to byla vlastně taková lidská podpora. To bylo super. To si uvědomuju, že je to jako velikej luxus, když někoho máte, kdo je v tom týmu a přitom vlastně není v tom zmatku a můžu tomu dát takovej ten klidnej ráz. To už jen když zvedne ten telefon a je jako v tom jiným tónu jak v tom terénu, kde jsme byli v neustálým stresu. To byl velkej rozdíl.“

Tazatel: „Jo no tomu věřím. No a co tam v té době bylo třeba pro Vás nejtěžší?“

Katka: „Nejtěžší. No asi ten devastující pohled na tu krajinu. To je hrozný. Popadaný domy, popadaný stromy, řeka vedle koryta, stržený mosty, vymletý silnice. Jako ten vizuální pohled katastrofa no. Takže myslím si, že to a samozřejmě to utrpení těch lidí, který to zasáhlo.“ (...)

Tazatel: „To muselo být děsně náročný. Musí být těžké to všechno unést.“

Katka: „Jo to určitě, ale já měla tu podporu a taky je důležitý to dávkování jako kdy v té práci jsem a kdy ne. Kdy mám čas sama pro sebe, abych regenerovala. Taky mě napadá, že hodně silný pro mě bylo jako vidět tu totální vyčerpanost a totální vyhořelost starostů. Ti jako, ti tam nechávali zdraví. To bylo vidět jako, že ty jsou jako na hranici šílenství. (...) Oni nespí, znají ty lidi, jsou osobně navázaný a nesou tam tu zodpovědnost. Tak to bylo jako skličující vidět.“ (...)

Tazatel: „Dobře a to bychom na tu křivku mohly zaznamenat přibližně kam? To poskytování první psychosociální pomoci s monitoringem?“

Katka: „To bylo asi hned na začátku ten měsíc a půl. To byl takovej chaos.“ [Katka zaznamenává do křivky „chaos“]. „No a pak už to bylo takový dlouhodobější a stukturovaný, už v tom byl řád a větší klid.“ [Katka zaznamenává do křivky „řád“]. (...)

Tazatel: „A co Vám třeba pomohlo ten chaos urovnat a přesunout se do období toho řádu?“

Katka: „No tak určitě ti zkušenější kolegové. Mě přišlo, že jsem se tam jako vezla. Tam bylo mnoho zkušenějších lidí. Mě třeba hodně pomohl ten hlavní koordinátor od ADRY. To byl prostě velmi strukturovanej chlapík, kterej byl neustále na té vlně klidu a věděl, co budeme

dělat. (...) Takže jednak mi teda pomohli lidi, co jsou zvyklí být organizovaní i v chaosu a pak teda ti lidi zvenku, co s tou povodní neměli nic společného. (...) A taky návrat domů a fungování v rodině mi pomáhalo, kdy já jsem vlastně na ty povodně dojížděla a zase se vracela domů.“

Tazatel: „To taky muselo být hodně náročné. Být přes den u té povodně a potom ještě fungovat doma.“

Katka: „No on to je spíš odpočinek u té rodiny. Oni jsou klidní, oni si žijou ten klidnej život. Nic nevědí o té zdevastované krajině. Tak to bylo vždycky jako vplutí do přístavu z toho rozbouřenýho moře no. (...) Takže já fakt měla tu výhodu, že jsem z tama odešla v těch 5 každěj den domů. Doma jsem měla svou postel, svoje jídlo, muziku, svíčku a takový ty moje běžný rituály, co mám doma. Nevím, jak bych to teda vzládala, kdybych tam musela třeba spát. Obdivuju ty dobrovolníky, co dojeli z dálky a museli tam prostě v tom žít nějakěj čas.“

Tazatel: „Dobře a to období chaosu teda přešlo do toho řádu, když skončily ty povodně?“

Katka: „No jasně.“

Tazatel: „No a potom teda bylo co?“

Katka: [Katka přemýšlí, má problémy s pozorností] „No potom se zrušil ten krizovej štáb a zůstali jsme tady jen my z nejbližšího okolí. Zbylo nás pár asi tak jen do 10. Z toho jsme byli všichni zaměstnaní, takže jsme na úkor pomáhání omezovali svůj volnej čas. ADRA a Člověk v tísni tady ještě nechalo pár lidí, kteří dělali ten druhej monitoring, aby se pak mohly přerozdělovat ty finanční zdroje mezi lidi a ty mi taky poskytovali informace o tom, kde je ještě třeba poskytnou tu psychosociální první pomoc. A to už bylo jako jednodušší, protože to už jsem měla zázemí tady doma a už jsem jen plánovala výjezdy do těch jednotlivých rodin. A taky běžela jako dlouhodobá pomoc. (...) No a pak jsme se s KIPem ještě párkrát sešli. A taky jsme se nějak občas scházeli s těma ostatníma organizacema a s hasičama, policistama a předávali jsme si informace a říkali jsme si tam ty potřeby z toho problému. Pak byly ještě nějaký konference a to už mi nedávalo ten smysl. Přišlo mi to jako za čárku, jako že jsme tam jeli, ale nemělo to smysl.“ (...)

Tazatel: „A ta dlouhodobá práce se zasaženými lidma už teda byla vyloženě jen o té psychosociální první pomoci?“

Katka: „Jo, myslím si, že jo.“

Tazatel: „A setkali jste se taky někdy s odmítnutím pomoci?“

Katka: „Jo taky.“

Tazatel: „A jak jste to třeba brala?“

Katka: „Já jsem o tom věděla, že to je jeden z normálních projevů těch lidí a tak jsem to respektovala a hledali jsme jinej způsob jak tu pomoc těm lidem nabídnout. Třeba přes někoho s kým se znali a tak jsme z dálky sledovali, jestli nás ten člověk nepotřebuje nebo jestli je to jenom jako strach z té pomoci. (...) Ale to poznáte, jestli je to o agresii, že nechce prokázat slabost anebo jestli je to o tom, že nás fakt ten člověk nepotřebuje.“

Tazatel: „A byl tam třeba někdo vyloženě agresivní? Třeba, že by šel proti Vám?“

Katka: „To už si nepamatuju.“

Tazatel: „Dobře a po tom skončení povodní tady máme na té křivce vyznačený „Vrchol výkonu.“ Co si pod tím můžu představit? Co se tam dělo?“

Katka: „No já si myslím, že to není jako jedna konkrétní situace, ale bylo toho asi víc. Je to asi jako únava, že tam nebylo nic konkrétního. Je to jako vyčerpání prostě z přemíry stresu. Kdy jsem cítila na sobě, že potřebuju prostě odpočinek, že se potřebuju zregenerovat. (...) To bylo spíš jako dlouhodobý vyčerpání jako vyhoření no.“

Tazatel: „Hm a tam jste měla jako pořád možnost se na někoho obrátit?“

Katka: „Jo, já jsem pořád měla někoho.“ (...)

Tazatel: „No a po tom roce, když už to všechno skončilo, jste si tu situaci dokázala tak ohlídat, že se to Vaše prožívání vrátilo úplně do normálu zase?“

Katka: „Já si myslím, že se to nevrátilo do normálu. Já si myslím, že mě to jako posunulo v odolnosti. To se ani už nevrátí, zaplat' pán Bůh. Je to pro mě vlastně velká zkušenost, která mě posunula v sebevědomí.“

Tazatel: „Takže, když teď vidíte třeba povodně tak už to prožíváte jinak než dřív?“

Katka: „Já si myslím, že jsem bohatší, protože vím jako v detailech, co se tam děje s těma lidma a zároveň vím, že jsem schopná tam být a můžu být zase o level výš, protože tu zkušenost už mám.“

Tazatel: „Dobře tak jo. Dokážete si třeba představit, že po takové krizové události jdete na supervizi?“

Katka: „Ano, dokonce jsem i na takové supervizi byla.“

Tazatel: A jaká témata jste si do té supervize přinesla? Co jste řešila?

Katka: Jako co bych otevřela?

Tazatel: „*No. Já tady mám i takovou přemýšleci bublinu, kam mi ta témata klidně můžete napsat.*“ (...)

Katka: „*No já si pamatuju, proč jsem volala té Bohuně. No já jsem měla konflikt s nějakým vojenským kaplanem. (...) My jsme měli rozdílný pohled na způsob pomoci jako od jiný organizace. (...) Bylo to vlastně ohledně víry a způsobu pomoci tomu klientovi.*“ [Katka to zaznamenává na papír]

Tazatel: „*No, když došlo k tomu konfliktu a tomu rozdílnému pohledu na způsob poskytování pomoci, tak jaký to pro Vás bylo?*“

Katka: „*No tam šlo hlavně o to tlačení víry těm lidem. Mě přišlo, že zneužil tu situaci, že zneužil tu svoji moc.*“

Tazatel: „*A jak jste to třeba řešila?*“

Katka: „*No zavolala jsem té Bohuně tak jsme to probraly a ona mě navedla. Jinak mě jako přišlo, že tam docházelo ke střetu toho, co vlastně jaká organizace tam prosazovala ty svoje zájmy. Jo, teď se mi vybavuje ještě jedna humanitární církevní organizace, která to tam taky pojala jako místo, kde budou zvěstovat víru. (...) Vnímala jsem to jako zneužití situace.*“

Tazatel: „*A ještě Vás něco do té supervize napadá?*“

Katka: „*Určitě. Třeba téma bezmoci. Jak s tím pracovat. Nejhorší je, že nemůžete dělat nic i když byste chtěli. Pak bych otevřela omezenosti finančních příspěvků. A co třeba pro mě bylo takový těžký a vím, že mě to štvalo tak bylo to, že ti pracovníci se často nedostali k finanční pomoci na rozdíl od těch líných. To mi přišlo nespravedlivý. To jsem byla našťvaná. Jako, že stejně zasažená rodina, která je pracovitá, tak ve chvíli, kdy se dělalo to druhý šetření a oni už měli všechno opravené tak nic nedostali. No a ty to čekali se založenýma rukama a chlastali tak dostali nejméně peněz. Tak to jsem cítila takovou nespravedlnost, přišlo mi to jako nefér.*“

Tazatel: „*A to byste teda nazvala jak?*“

Katka: „*Nespravedlnost při rozdělování financí.*“

Tazatel: To muselo být hrozně těžké ty prožitky tam.

Katka: „*No to bylo strašný. Já jsem se jako fakt styděla.*“ (...) [Katka hovoří o známém člověku, který nedostal žádné peníze, přesto, že byl zasažen. Stihl si dům včas opravit] „*Fakt*

mě to šokovalo, že pracovitej, spořádaněj člověk nedosáhne na finanční pomoc na rozdíl od lemplů a lůzrů. Taky mě šokovala ta schopnost zneužívání pomoci ze strany některých lidí.“

Tazatel: *„Zneužívali toho?“*

Katka: *„No samozřejmě. Vodili nás po domech a ukazovali, že ta voda byla třeba dva metry. Asi si mysleli, že jsme hloupi. V té vesnici nikdy ani tolik vody nebylo.“*

Tazatel: *„A jaký to bylo tady s těma lidma pracovat?“*

Katka: *„No já bych jako hubovala, křičela a nadávala, ale naštěstí jsem tam měla kolegu, kterej to bral jako s humorem a uměl to těm lidem i tak jako hezky říct, že je to přece nesmysl.“*

Tazatel: *„A vy jste to teda v sobě dusila?“*

Katka: *„No já jsem to nechala na tom kolegovi. Mě to spíš jako šokovalo, čeho jsou ti lidi schopní. Jak jsou schopní takovou situaci zneužít.“ (...)*

Tazatel: *„A napadá Vás ještě něco třeba k tomu?“*

Katka: *„No, je zvláštní kolik se mi toho vyplavuje. Ani jsem nevěděla, že si budu pamatovat takový detaily.“*

Tazatel: *„Překvapilo Vás tam něco jako samu na sobě? Třeba nějaká Vaše nečekaná reakce na něco?“*

Katka: *„No, překvapilo. Mě překvapilo třeba to, že jako nemůžu spát, že ten stres mě vybujuje a brání mi v tom odpočinku. To bylo pro mě nový, protože tolik psychickýho stresu dlouhodobě jsem jako nikdy nezažila. Překvapilo mě, že to bylo tak dlouhý.“*

Tazatel: *„Takže i když jste se snažila dobít tu energii a relaxovat tak to prostě někdy nešlo? Ten stres to nedovolil?“*

Katka: *„No, ten organismus byl vlastně hnán na takový vysoký obrátky, že jsem nevěděla jak se jako zklidnit.“*

Tazatel: *„A pak jste na to nějak přišla?“*

Katka: *„No já jsem to dělala tím sportem a za čas mě přišlo, že to takhle nemůžu jako vydržet, že jako těžkou práci nemůžu doplňovat ještě jako fyzickou práci, že budu doma běhat a posilovat. Mě to teda jako pomáhalo, ale já jsem si pak říkala, že to budu ještě víc vyčerpaná, že musím najít ještě nějaký jinej mechanismus. No a tím, že chodím ráda se psem, tak jsem přišla na to, že to mi pomáhá. Odejít do lesa a být sama se sebou, dýchat a vypnout*

telefon no. Přesně jsem musela oddělit strukturu pracovní zátěže a volna. To prostě bylo fakt klíčový. Jako zajít si do kina. Prostě přísně tu mysl odvést od toho špatnýho a těžkýho.“

Tazatel: *„Hm, to muselo být někdy, ale dost náročný ne?“*

Katka: *„No já jsem se to učila, to přepnutí. Ta mysl mě jako pořád nutila k těm vzpomínkám na to špatný. Ta mysl vlastně tím chtěla žít i přesto, že už jsem u té povodně nebyla.“*

Tazatel: *„A je ještě něco, co Vám třeba pomáhalo?“*

Katka: *„No už asi ne. No možná to, že jsem to dělila jako na ten normální svět a ten zasažený svět. Pak jsem se vždycky mohla vrátit do toho normálního světa. (...) Ten odpočinek je prostě klíčovej. Bez odpočinku tam nejste nic platná.“*

Tazatel: *„To je pravda a chybělo Vám tam něco u té krizové situace, co by Vám třeba pomohlo?“*

Katka: *„No tak jasný, bylo by nádherný, kdybychom třeba měli auta s benzínem, ubytovací kapacity a tak.“ (...)*

Tazatel: *„Tak jo a dokážete si představit, že byste vedla kurz pro nováčky? Na jaká témata byste je třeba připravila?“*

Katka: *„Hm.“ [Katka dlouho přemýšlí] „No já myslím, že stěženi je chuť pracovat, sebepoznání, potřeba se rozvíjet, odolnost, odvaha. No představit si to dovedu. Záleželo by taky v jakým by to bylo rozsahu, ten kurz, ale určitě bych měla co předávat. Ted' to jako nemám v hlavě srovnaný, ale vím, že určitej žebřík jsem vylezla a mám co předávat.“ (...)*

Tazatel: *„Dobře a dokážete si třeba představit, že by u těch povodní byla nějaká osoba se zdravotním postižením?“*

Katka: *„No jasně, proč ne.“*

Tazatel: *„No a byl tam i někdo takový?“*

Katka: *„Jo, byli tam. Byli tam třeba staří lidi, který jsme teda vynášeli. Byli tam lidi dlouhodobě upoutaní na lůžku. U toho jsem u všeho byla.“*

Tazatel: *„A jaký to pro Vás bylo? V čem se třeba lišila ta intervence?“*

Katka: *„No v tom, že jdete až za nima do té neintimnější zóny. (...) Jinak to moc jiný není, jen jsme mnohem víc komunikovali s těma lidma, kteří byli jako okolo nich. S těma co se o ně starali. Oni byli vlastně ten náš most k nim. Potřebovali jsme prostředníka. Museli jsme vědět jak těma lidma navázat kontakt a jak se k nim dostat.“*

Tazatel: „A jednalo se teda o osoby jen s tělesným postižením nebo tam byl i někdo třeba s jiným typem postižení?“

Katka: „No taky tam byli. Třeba tam byli psychiatričtí pacienti.“

Tazatel: „To muselo být teda náročné ta práce s nimi. To jste zvládali úplně běžně?“

Katka: „Já si myslím, že se jako přizpůsobíte. Podle toho jak jednali oni tak v tom stupni jsme se snažili s nimi ten kontakt navázat a hledali jsme ten malej krok jak jim pomoci. (...) To nám pomáhali ti lidi, co jsou s nima v každodenním kontaktu. Nikdo nežije sám.“

Tazatel: „A jak jste to prožívala, když jste věděla, že máte jít k někomu takovému?“

Katka: „No já jsem jako zvědavá na tyhle věci. Mě to baví hledat tu cestu k tomu člověku.“

Tazatel: „Takže tam byla jako ta zvědavost a motivace najít tu cestu?“

Katka: „No přesně. Mě to fakt bavilo a zajímalo, protože to bylo něco nevšedního.“

Tazatel: „A neměla jste z toho třeba strach?“

Katka: „Když jsem necítila ten strach z těch lidí, co s ním jako žijou, tak jsem ten strach neměla ani já. Nebyl důvod.“

Tazatel: „Dobře. Já tady mám ještě takové obrázky, které znázorňují různé druhy postižení. (...) Chtěla bych Vás poprosit, jestli byste mi je mohla rozřadit, podle toho, s kým si myslíte, že byste dokázala pracovat v krizové situaci a s kým už třeba ne.“

Katka: „No takže s vozíčkářema jsem dělala, takže to umím. Stejně tak s mentálně postiženýma, takže to umím. No a tohle jsou neslyšící a nevidící. Takže s nevidícíma bych se domluvila, takže to bych taky zvládla. No a neslyšící s tím nemám zkušenost. Znakovou řeč neumím no tak nevím. (...) Já myslím, že kolem něj musí být taky nějaká síť lidí, která ho jako zná, takže bych využila někoho jako prostředníka.“

Tazatel: „No, kdyby nebylo zbylí a Vy s ním musela pracovat, myslíte si, že byste to nějak zvládla nebo spíš ne? Kam ho zařadíme?“

Katka: „Já bych s ním pracovala jako s dítětem, se kterým se nedomluvíte. Myslím, že i bez jazyka to nějak jde. Takže toho bych zařadila asi tak někam mezi.“

Tazatel: „No, pokud se podíváme na ty tři typy postižení, které jste zařadila do kolonky, že s nimi dokážete pracovat, tak s kým by bylo to poskytování první pomoci asi nejtěžší?“

Katka: „Já tam žádnou obtíž jako nevidím.“ (...)

Tazatel: „A myslíte si, že jsou dobrovolníci z KIPu na takovou situaci dobře připravení?“

Katka: „No to já nevím, všichni asi ne. Mě by třeba pomohla ta znaková řeč. Možná by na to mohl být nějaký kurz od ADRY, jako ne přímo na tu krizovku, ale tak obecně. (...) Myslím, že bych ale tohle vždycky řešila přes blízký okruh lidí toho člověka s postižením.“

Tazatel: „A máte třeba v KIPu nějakého speciálního pedagoga?“

Katka: „Myslím, že ne. Nevím o žádném speciálním pedagogovi u nás v KIP týmu.“

Tazatel: „A myslíte si, že by to bylo užitečný třeba tady pro tyhle případy?“

Katka: „No myslím si, že by pro nás ani ten speckař nebyl potřeba. On ten náš tým byl složený s lidí, který ty zkušenosti s tímhle mají. (...) Vždycky jsme nějak našli ten klíč v tom týmu. Vždycky jsme se domluvili, kdo tam půjde, kdo tohle třeba dá. Byla to vždycky jako kombinace těch našich schopností. (...) Mě to jako až překvapilo, kolik se tam najednou objeví lidí, co chtějí pomáhat. Ta sounáležitost mě fakt dostala.“

Tazatel: „A napadá Vás k tomu ještě něco?“

Katka: „No určitě, že je to všechno jako vzrušující, že je to jako opojný. Myslím, že klidně tam může vznikat jako i závislost na tomhle. Ty krizovky jsou jako téma nějaký moci, že třeba tam může růst v těch pomáhajících lidech. Taková jako nadřazenost.“

Tazatel: „Hm a Vy jste to tak to tak třeba vnímala nebo ne?“

Katka: „Jako vnímala jsem, že mě to jako posunulo někam a taky to, že to je nebezpečný a to je třeba si dávkovat. Hodně bych přemýšlela, než bych šla do další akce. Někdy je těžké poznat tu hranici toho sebeničení a myslím, že hodně lidí ji překračovalo.“

Tazatel: „A vy jste to teda vždycky dokázala?“

Katka: „Jo, bylo to určitě tím, že jsem tady byla doma. Měla jsem to kousek a mohla jsem se vrátit domů. (...) Věděla jsem, že musím doma fungovat pro děti, že primární je pro mě rodina a ne zachraňování jiných. Tam jsem si ten limit jasně stavěla.“

Tazatel: „A třeba v té práci.“ [Katka mi skočila do řeči]

Katka: „Jsem si na jednu věc ještě vzpomněla, která mě tam jako iritovala. Bylo to takový to rozhazování léků. Jako práškovací letadlo. Některý zdravotníci tam prostě měli zásoby farmak na zklidnění, který rozhazovali. Nenechali u těch lidí probíhat ty emoce přirozeně, ale tlumili to a to bez jakékoliv odbornosti to tam rozhazovali. To mě taky jako šokovalo.“ (...)

Tazatel: „Dobře a ještě Vás teda něco napadá k tomu?“

Katka: „No s tím dlouhým odstupem od té události a s tím, že jsem jako nedávno prodělala psychoterapeutické výcvik tak si myslím, že už jsem si hodně věcí jako umakala, který tady třeba dneska nezazněly. Už jsem hodně udělala nějakou sebepráci na sobě tak jsem možná už málo autentická. Už jsem si hodně těch věcí vyřešila a pročistila.“

Tazatel: „Hm. To chápu.“

Katka: „Takže to možná vypadá jako procházka růžovým sadem, ale nebylo to no.“

Tazatel: „Dobře tak já Vám moc děkuji za rozhovor. Bylo to příjemné.“

Katka: „Taky děkuji.“

Příloha 10 Selektivní protokol - Katka

Případ 2 - Katka	
Kategorie 1 - Motivace	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Pocit povinnosti	<p><i>Měla jsem takovej pocit, že prostě musím pomáhat a ne si relaxovat na dovolené.</i></p> <p><i>To nebyla energie, co by mě jako hnala dál. To byla jako povinnost jim pomoci. Když, jako jsou na tom hůř než já.</i> [Katce kolísá hlas rozrušením]</p> <p><i>„Bylo to jako nepříjemný pociťovat tolik toho stresu, ale nemohla jsem ty lidi v tom prostě nechat.“</i></p>
Vzrušení	<p><i>„No určitě, že je to všechno jako vzrušující, že je to jako opojný. Myslím, že klidně tam může vznikat jako i závislost na tomhle.“</i></p>
Zvědavost	<p><i>„No já jsem jako zvědavá na tyhle věci. Mě to baví hledat tu cestu k tomu člověku.“</i></p> <p><i>„Mě to fakt bavilo a zajímalo, protože to bylo něco nevšedního.“</i></p>
Osobní příběhy zasažených	<p><i>„No vždycky ty vrcholy nebo ta cesta na ten vrchol bylo to setkání se s tím utrpením těch lidí. Takže jako osobní příběhy těch lidí, kteří jako byli zasaženi.“</i></p>

Případ 2 - Katka	
Kategorie 2 - Prožívání	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Střet s realitou	<p><i>„No tak ze začátku se mě ta zpráva o povodních hodně dotkla.“</i> [Katka začíná opatrně kreslit křivku] <i>„Jako mě to hodně vzalo jako to, že je zaplavenej můj kraj.“</i></p> <p><i>„No tak to bylo jako prožívání nějakýho děsu a hrůzy, když se dozvím, že se někdo pokusil spáchat sebevraždu.“</i></p> <p><i>„No tady ze začátku to bylo hodně silný.“</i></p> <p><i>„Bylo to hrozně deprimující. Byl to hrozný ten pohled a samozřejmě s každým spadlým domem si člověk uvědomuje, že je tady další rodina, co přišla o domov.“</i></p> <p><i>„Nejtěžší. No asi ten devastující pohled na tu krajinu. To je hrozný. Popadaný domy, popadaný stromy, řeka vedle koryta, stržený mosty, vymletý silnice. Jako ten vizuální pohled katastrofa</i></p>

	<p><i>no. Takže myslím si, že to a samozřejmě to utrpení těch lidí, který to zasáhlo.“</i></p> <p><i>„Taky mě napadá, že hodně silný pro mě bylo jako vidět tu totální vyčerpanost a totální vyhořelost starostů. Ti jako, ti tam nechávali zdraví. To bylo vidět jako, že ty jsou jako na hranici šílenství. (...) Oni nespí, znají ty lidi, jsou osobně navázaný a nesou tam tu zodpovědnost. Tak to bylo jako skličující vidět.“</i></p>
Výkyvy emocí	<p><i>„První měsíc to bylo hodně intenzivní a hodně se o to zajímaly i média. To si myslím, že jsem klidně spadla až dolů. Pak to probíhalo v takových velkých výkyvech.“</i></p>
Pocit klidu	<p><i>„No a pak asi po tom měsíci, když to polevilo tak vlastně odešly všechny ty davy lidí, který tady u toho byly a zůstalo nás jen pár v tom. Tak pak už to začalo být jako klidnější.“</i></p> <p><i>„A potom nějaká příprava jako toho, kdo tam pojede a jak. Tak nějaký už zklidňování v té přípravě.“</i></p> <p><i>„No a potom nějaký to osobní setkání, kdy když toho člověka vidím živýho a už i relativně klidnýho tak to zároveň zklidňovalo mě.“</i></p> <p><i>„To mě zklidňovalo v tom, že ten pán byl přístupnej tý pomoci, že jako slyšel na tu nabídku.“</i></p> <p><i>„No a pak už to bylo takový dlouhodobější a stukturovaný, už v tom byl řád a větší klid.“</i></p>
Somatizace	<p><i>„Protože já jsem jako třeba cítila, jako kdyby mi tepaly spánky, jako nějakaj adrenalin, kterej jsem prožívala.“</i></p>
Stres	<p><i>„Tak ta dlouhodobá práce pod stresem byla velmi náročná.“</i></p> <p><i>„Já jsem to malovala jako, že ten vrchol té křivky je jako vrchol vzrušení, vrchol toho, co unesu, co pojmu, že jako vyčerpání nebo stres. Asi to tady i napíšu - Vrchol stresu.“ [Katka zaznamenává do křivky bod – „Vrchol stresu“]</i></p> <p><i>„...nevěděla jsem vlastně jak se zklidňovat, protože to bylo asi nejdramatičtější, co jsem kdy jako dlouhodobě prožívala.“</i></p> <p><i>„Mě překvapilo třeba to, že jako nemůžu spát, že ten stres mě vybuzuje a brání mi v tom odpočinku. To bylo pro mě nový, protože tolik psychickýho stresu dlouhodobě jsem jako nikdy nezažila. Překvapilo mě, že to bylo tak dlouhý.“</i></p> <p><i>„No, ten organismus byl vlastně hnán na takový vysoký obrátky, že jsem nevěděla jak se jako zklidnit.“</i></p>
Vtíravé myšlenky	<p><i>„No já jsem se to učila, to přepnutí. Ta mysl mě jako pořád nutila</i></p>

	<i>k těm vzpomínkám na to špatný. Ta mysl vlastně tím chtěla žít i přesto, že už jsem u té povodně nebyla.“</i>
Pocit sounáležitosti	<i>„Mě to jako až překvapilo, kolik se tam najednou objeví lidí, co chtěou pomáhat. Ta sounáležitost mě fakt dostala.“</i>
Únava	<i>„Zároveň to bylo děsně vysilující, čili jsem měla velkou potřebu jako odpočinku...“</i> <i>„No a po tom - Vrcholu výkonu to je třeba období, kdy jsem mohla odejít ze směny. Takové to období, kdy to na mě dopadlo a já jsem potřebovala relaxovat a vydechnout si.“</i> <i>„Je to asi jako únava, že tam nebylo nic konkrétního. Je to jako vyčerpání prostě z přemíry stresu. Kdy jsem cítila na sobě, že potřebuju prostě odpočinek, že se potřebuju zregenerovat. (...) To bylo spíš jako dlouhodobý vyčerpání jako vyhoření no.“</i>
Chaos	<i>„To bylo asi hned na začátku ten měsíc a půl. To byl takovej chaos.“</i>
Úcta k zasaženým	<i>„Já jsem o tom věděla, že to je jeden z normálních projevů těch lidí a tak jsem to respektovala a hledali jsme jinej způsob jak tu pomoc těm lidem nabídnout.“</i>
Pocit bezmoci	<i>„Nejhorší je, že nemůžete dělat nic i když byste chtěli.“</i>
Nespravedlnost v přerozdělování financí	<i>A co třeba pro mě bylo takový těžký a vím, že mě to štválo tak bylo to, že ti pracovití se často nedostali k finanční pomoci na rozdíl od těch líných. To mi přišlo nespravedlivý. To jsem byla naštvaná. Jako, že stejně zasažená rodina, která je pracovitá, tak ve chvíli, kdy se dělalo to druhý šetření a oni už měli všechno opravené tak nic nedostali. No a ty to čekali se založenýma rukama a chlástali tak dostali nejvíc peněz. Tak to jsem cítila takovou nespravedlnost, přišlo mi to jako nefér.“</i> <i>„No to bylo strašný. Já jsem se jako fakt styděla.“ (...) [Katka hovoří o známém člověku, který nedostal žádné peníze, přesto, že byl zasažen. Stihl si dům včas opravit] „Fakt mě to šokovalo, že pracovitej, spořádaněj člověk nedosáhne na finanční pomoc na rozdíl od lemplů a lůzrů.“</i>
Zneužívání pomoci	<i>„Taky mě šokovala ta schopnost zneužívání pomoci ze strany některých lidí.“</i> <i>„Vodili nás po domech a ukazovali, že ta voda byla třeba dva metry. Asi si mysleli, že jsme hloupi. V té vesnici nikdy ani tolik vody nebylo.“</i> <i>„Mě to spíš jako šokovalo, čeho jsou ti lidi schopní. Jak jsou</i>

	<i>schopní takovou situaci zneužít. “</i>
--	---

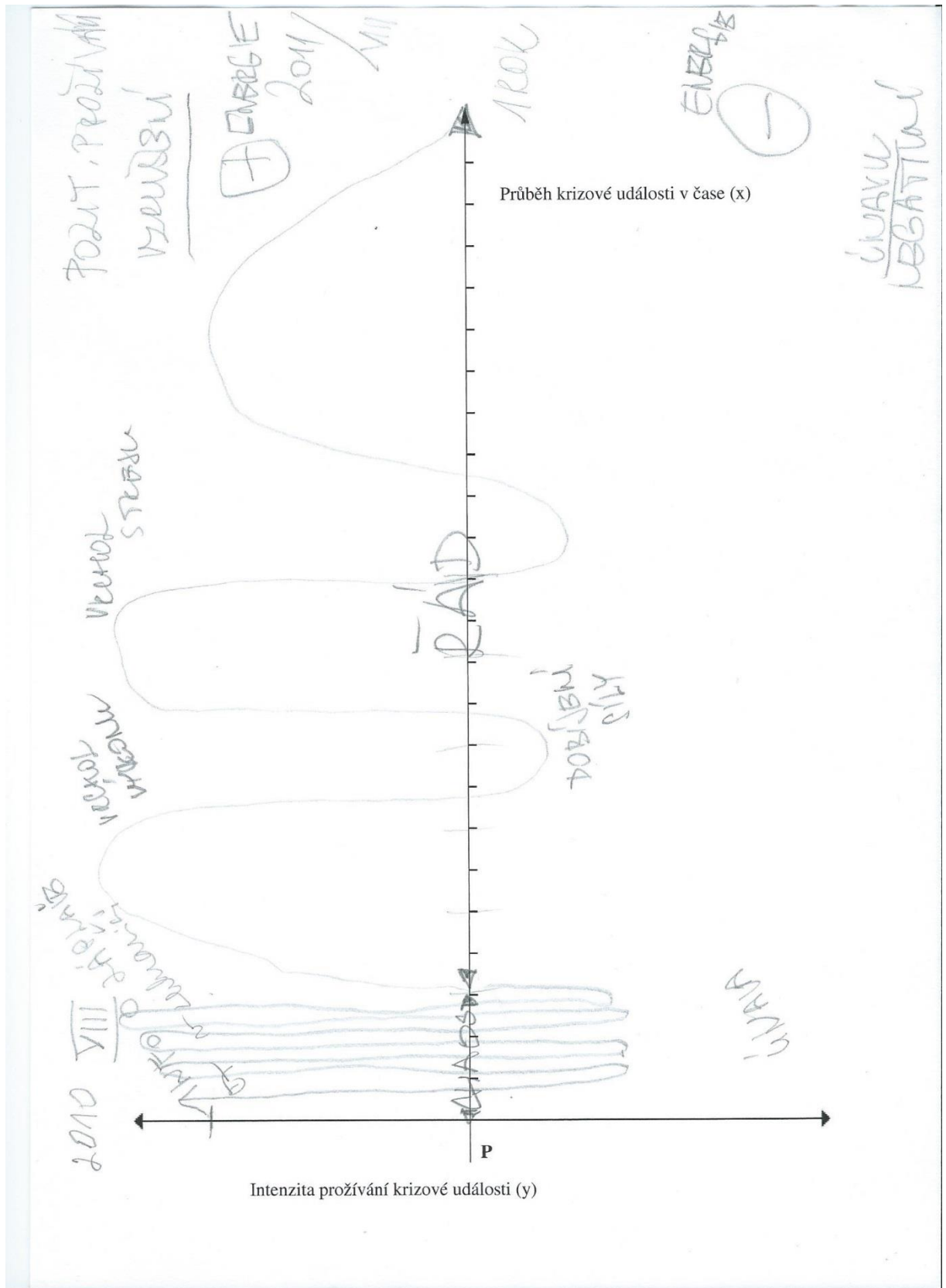
Případ 2 - Katka	
Kategorie 3 – Strategie zvládání	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Podpora rodiny	<p><i>„A taky návrat domů a fungování v rodině mi pomáhalo, kdy já jsem vlastně na ty povodně dojížděla a zase se vracela domů.“</i></p> <p><i>„No on to je spíš odpočinek u té rodiny. Oni jsou klidní, oni si žijou ten klidnej život. Nic nevědí o té zdevastované krajině. Tak to bylo vždycky jako vplutí do přístavu z toho rozbouřenýho moře no. (...) Takže já fakt měla tu výhodu, že jsem z tama odešla v těch 5 každěj den domů. Doma jsem měla svou postel, svoje jídlo, muziku, svíčku a takový ty moje běžný rituály, co mám doma.“</i></p> <p><i>„A to už bylo jako jednodušší, protože to už jsem měla zázemí tady doma a už jsem jen plánovala výjezdy do těch jednotlivých rodin.“</i></p> <p><i>„Jo, bylo to určitě tím, že jsem tady byla doma. Měla jsem to kousek a mohla jsem se vrátit domů.“</i></p>
Podpora mezi členy KIP týmu	<p><i>„Každý ráno jsme vyjížděli do určité oblasti v tom týmu a ve 3 odpoledne jsme vlastně měli nějakěj debriefing, kde jsme řešili, co se za ten den událo, co je potřeba a taky jsme nějak sesumírovali ty potřeby na další den.“</i></p> <p><i>„No myslím si, že jako klíčový byly ty ranní a odpolední sešlosti toho KIP týmu, protože tam pořád byli zkušenější lidi, kteří to jako řídili.“</i></p> <p><i>„A taky ta možnost sdílet a povídat si o tom, co se s náma děje a taková ta péče jednoho o druhýho. My jsme viděli vzájemně na sobě, jak jsme na tom, a že jsme si to jako vzájemně říkali - „Hele ty už nechod’, ty si ted’ dej pár dní voraz, vypadáš hrozně.“</i></p> <p><i>„No já bych jako hubovala, křičela a nadávala, ale naštěstí jsem tam měla kolegu, kterej to bral jako s humorem a uměl to těm lidem i tak jako hezky říct, že je to přece nesmysl.“</i></p> <p><i>„No tak určitě ti zkušenější kolegové.“</i></p> <p><i>„On ten náš tým byl složený s lidí, který ty zkušenosti s tímhle mají. (...) Vždycky jsme nějak našli ten klíč v tom týmu. Vždycky jsme se domluvili, kdo tam půjde, kdo tohle třeba dá. Byla to</i></p>

	<i>vždycky jako kombinace těch našich schopností. “</i>
Podpora koordinátora	<i>„Mě třeba hodně pomohl ten hlavní koordinátor od ADRY. To byl prostě velmi strukturovaný chlapík, kterej byl neustále na té vlně klidu a věděl, co budeme dělat. “</i>
Podpora přátel „zvenku“	<i>„Ještě mě napadá, že já jsem ještě shodou okolností v té době byla ve výcviku s kolegou, kterej dělal na generálním štábu armády. Tak toho jsem měla taky na telefonu a on mi dělal jako takovej support a podporu po telefonu. “</i> <i>„A myslím si, že on mě ten kolega i tak jako hlídal, že mi třeba řekl ať si dám pár dní voraz a tak. On to vlastně tak checkoval to co jako vlastně dělám a to co mu říkám, že to byla vlastně taková lidská podpora. To bylo super. To si uvědomuju, že je to jako velikej luxus, když někoho máte, kdo je v tom týmu a přitom vlastně není v tom zmatku a můžu tomu dát takovej ten klidnej ráz. To už jen když zvedne ten telefon a je jako v tom jiným tónu jak v tom terénu, kde jsme byli v neustálým stresu. To byl velkej rozdíl. “</i>
Podpora supervizora	<i>„Já jsem měla tu výhodu, že má supervizorka na tu akci byla Bohuna Baštěcká. Ona tam za náma i přijela občas. Tak ona mi nabídla, že můžu kdykoli volat, že mě bude supervidovat. To jsme vnímala jako velkou pojistku. Takže já jsem věděla, že pokud bych nevěděla kudy kam nebo ti lidi by nevěděli kudy kam tak že mám přímý telefon na Bohunu, že jí můžu zavolat a můžu s ní vlastně cokoliv konzultovat. “</i>
Struktura situace	<i>„...věděli, co je potřeba dělat, poskytovali nám ty informace, přinášeli tam ten klid a hierarchii těch úkolů, který jsou jako nutný dělat. Takový jako jasný, strukturovaný plán na každěj ten den. To určitě pomáhalo. “</i> <i>„...a taky to, že to je nebezpečný a to je třeba si dávkovat. Hodně bych přemýšlela, než bych šla do další akce. “</i>
Vymezení vlastních hranic	<i>„A ještě jsem tam do toho pak vkládala jako svůj rozum. Věděla jsem, že když budu jako psychicky hodně pracovat a fyzicky tako tak, že to jako nezvládnou. “</i> <i>„...taky je důležitý to dávkování jako kdy v té práci jsem a kdy ne. Kdy mám čas sama pro sebe, abych regenerovala. “</i> <i>„No možná to, že jsem to dělila jako na ten normální svět a ten zasažený svět. Pak jsem se vždycky mohla vrátit do toho normálního světa. “</i> <i>„Někdy je těžké poznat tu hranici toho sebeničení a myslím, že</i>

	<p><i>hodně lidí ji překračovalo.“</i></p> <p><i>„Věděla jsem, že musím doma fungovat pro děti, že primární je pro mě rodina a ne zachraňování jiných. Tam jsem si ten limit jasně stavěla.“</i></p>
Sport	<p><i>„Velmi mě to nutilo do fyzický aktivity jako sportu. Dělalo mi dobře cvičení.“</i></p>
Relaxace	<p><i>„Takže jsem se vědomě vedla k nějaký relaxaci jako je třeba chození do lesa a jen procházky se psem a vypnutí telefonu a prostě dýchat a být sama se sebou.“</i></p> <p><i>„No a tím, že chodím ráda se psem, tak jsem přišla na to, že to mi pomáhá. Odejít do lesa a být sama se sebou, dýchat a vypnout telefon no. Přesně jsem musela oddělit strukturu pracovní zátěže a volna. To prostě bylo fakt klíčový.“</i></p> <p><i>„Ten odpočinek je prostě klíčovej. Bez odpočinku tam nejste nic platná.“</i></p>
Izolace negativních vjemů	<p><i>„Jako musela jsem se odizolovat od těch vjemů.“</i></p> <p><i>„Jako zajít si do kina. Prostě přísně tu mysl odvést od toho špatnýho a těžkýho.“</i></p>

Případ 2 - Katka	
Kategorie 4 – Důsledky krizové situace	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Nové zkušenosti	<p><i>„Já si myslím, že jsem bohatší, protože vím jako v detailech, co se tam děje s těma lidma a zároveň vím, že jsem schopná tam být a můžu být zase o level výš, protože tu zkušenost už mám.“</i></p> <p><i>„Jako vnímala jsem, že mě to jako posunulo někam...“</i></p> <p><i>„Mě přišlo, že jsem se tam jako vezla. Tam bylo mnoho zkušenějších lidí.“</i></p>
Růst sebevědomí	<p><i>„Je to pro mě vlastně velká zkušenost, která mě posunula v sebevědomí.“</i></p>
Zvyšování osobní resilience	<p><i>„Já si myslím, že se to nevrátilo do normálu. Já si myslím, že mě to jako posunulo v odolnosti.“</i></p>

Příloha 11 Nákres časové křivky – Katka



Příloha 12 Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny – Katka

Supervize – KIP tým

konflikt s výjizky
ka plaven - sledují
řez a spiroba kovář
deletori

květy křivky
k 20. jmu křivky
léka
terme

koncent
francie
přes bubliny

ni. manipulace
francie

Příloha 13 Transkripce rozhovoru – Eva

Tazatel: „Ahoj Evi, já o tobě vím, že seš aktivní dobrovolník KIP týmu, tak jsem se tě chtěla zeptat, jestli bys mi mohla říct, jaké události máš v rámci KIPu už za sebou?“

Eva: „Takže, někdy tak před 4 – 5 lety jsem byla u pána, který se pokusil o sebevraždu. No a potom jsem byla u povodní.“

Tazatel: „Dobře. Dokázala by sis jednu z těchto situací vybrat a povědět mi o ní něco víc?“

Eva: „No já si myslím, že určitě ty povodně. (...) Mám je spíš v paměti, protože trvaly dýl.“

Tazatel: „A ty povodně proběhly v jakém roce, prosím tě?“

Eva: „To byly povodně v roce 2013.“

Tazatel: „A mohla by si mi je teda nějak popsat?“

Eva: (...) „No my jsme měli ty různé kurzy přes ADRU. Když jsme měli ty certifikáty tak se najednou nic nedělo. A pak přišel ten pán, co se pokusil o sebevraždu no a pak ty povodně. A to nám najednou u těch povodní přišlo, že den má 24 hodin, ale nám opravdu nestačí. Ten čas plynul úplně jinak. Protože i město XY pomáhalo při těchto povodních a já pracuji jako sociální pracovnice pro město XY, takže se mi kolikrát stalo, že jsem dopoledne pomáhala za město a odpoledne už jsem zase letěla za ADRU.“

Tazatel: „Teda tak to je výkon.“

Eva: „No a to je právě to...“ [Eva mě upozornila na právo svojí anonymity] „Mě nějak před tou povodní skončilo manželství a mě to dobrovolnictví hrozně naplňovalo. Já jsem si říkala jako, že to je vlastně hrozně dobře, že teď můžu takhle hodně být nápomocná. Takže třeba to odnesly moje kytky, protože ony ty povodně přišly nějak začátkem června a já už na konci května dávám tak kytčky ven a vždycky jsem odjížděla ráno v 6 hodin, abych jako stihla ještě nějakou práci a přijížděla jsem tak kolem 9 - 10 hodiny večer a vždycky jsem na ně koukla a říkala jsem, že už nemám energii na to, abych ty kytky uklidila. Takže my ty kytky některý umřely. Protože jsem neměla sílu na to, abych je odnesla a jako říkat třeba synovi no. To byla spousta jiných věcí, které jsem věděla, že musím říkat.“ (...) [Eva smrká]

Tazatel: „A jak ses o těch povodních a o tom, že máš jít pomáhat, vlastně dozvěděla?“

Eva: „Dozvěděla jsem se to vlastně už ráno z nějakých radničních zdrojů. No a potom kolem poledního nás jakoby oslovila ta naše koordinátorka. Dala nám vědět, kde by bylo třeba odpoledne zajet, kde by bylo potřeba o víkendu zajet. No a jelo se. Takže takhle.“

Tazatel: „A jak na to reagoval tvůj zaměstnavatel? Brala sis kvůli tomu volno?“

Eva: „Musím říct, že já jsem měla obrovskou kliku. Oni viděli to moje nasazení, že já jdu ráno, v poledne, večer. Já jsem jim klidně na začátku řekla, že si klidně tu dovolenou vezmu a nemusela jsem si jí brát. Dopoledne jsem to všechno objezdila. Tenkrát nám půjčila automobilka auto, protože radničních aut je málo a bylo potřeba, aby tam jelo třeba i životní prostředí a lidi z bytáku a prostě tak různě. No a jindy jsem musela vzít svoje auto a jet prostě tím svým, ale to bylo jen o víkendech a o odpoledních. Takže zaměstnavatel na to reagoval opravdu velmi dobře, ale možná taky tím, že moje kolegyně je taky v KIPu. (...) naopak všichni byli moc rádi, že se takhle angažujuj a pomáháme. (...) Myslím, že ti staří lidi nás viděli hodně rádi a spolupracovali s náma. U těch mladších už to bylo horší. Oni už mají takový jiný nároky a chtějí hned vědět, když jim vstoupíš do toho jejich obydlí, tak co z toho bude, kolik jim dáme peněz. A k tomu my jsme nebyli ani z daleka kompetentní. My jsme byli kompetentní k tomu, abychom získali podklady na přerozdělování peněz. Takže jako vyplnit nějaký ty dotazníky, možná udělat nějakou tu fotodokumentaci, ale rozhodně ne slibovat lidem ano vám sem dáme tolik a sousedům dáme tolik. Takže ne, takhle to nefungovalo. (...) Ti mladí chtěli rovnou příslib těch peněz. Takže se staršíma se jednalo líp. To si pamatuju, že mi psali pak i k vánocím přáníčka a psali tam ať se za nima kdykoliv zastavím. Tak vím, že jsem se s některýma ještě ale dvakrát viděla. A to ti bylo takový výborný tenkrát.“ (...)

Tazatel: „Hm, to je všechno moc zajímavé, ale já bych se ráda vrátila k tobě. Mě zajímáš hlavně ty a to tvoje prožívání v rámci povodní. Myslíš, že se o tom můžeme bavit?“

Eva: „Určitě můžeme.“

Tazatel: „Dobře tak já jsem tady přinesla takové schéma. Chtěla bych tě poprosit, jestli bys mi mohla nějak znázornit na křivce, jak probíhalo tvoje prožívání u těch povodní.“

Eva: „Tak to teda úplně nevím, co si počnu s křivkou.“

Tazatel: „Když si ty povodně vybavíš postupně, jak probíhaly od začátku až do konce, a když si představíš, jak si tu chvíli prožívala, dokážeš to znázornit?“

Eva: „Hm, musím přemýšlet. No takže přišly povodně. No takže my jsme byly jakože užiteční.“

Tazatel: „Dobře a můžeš mi to teda prosím zakreslit? Zvýrazni mi tam prosím, kde je podle tebe plus a kde minus.“

Eva: „*Tak minus bude asi dole a plus nahoře. [Eva začíná kreslit křivku] Takže super, teď jsme potřební, teď je pro nás práce. Takže v té první fázi to bylo opravdu hodně nahoru.*“

Tazatel: „*Promiň, ještě ti do toho trošku vstoupím. Mohla bys současně na té křivce vyznačovat i takové zlomové okamžiky, které pro tebe byly důležité?*“

Eva: „*Dobře. No tak to jak jsme byli zpočátku motivováni pomáhat, bych nazvala jako Vyhlášení.*“ [Eva vyznačuje na křivku první zlomový bod] „*No a dál jsme teda měli vyjet a zjistili jsme, že nemáme auto, že nemáme gumáky, ale oni nikde nebyly. A ještě navíc jsem u sebe neměla ani já ani kolegyně hotovost. No a když už jsme konečně sehnali ty gumáky tak oni tam nebrali ty karty. Takže to bylo opravdu zase hodně hodně dolů. No a teď jsme jako neměli pojištěný auto a nechtěli jsme jet našim. No ale pak jsme to nakonec s kolegyní vyřešili. Vybraly jsme peníze a koupily ty gumáky, ale musely jsme kvůli tomu přes celé město. Tohle bych asi označila jako Materiální zabezpečení.*“ [Eva vyznačuje na křivku druhý zlomový bod]

Tazatel: „*No a jak to teda bylo dál? Jak ses cítila?*“

Eva: „*No to materiální zabezpečení se vyřešilo a pak už ten můj pocit jel zase hodně nahoru, protože už jsme jeli do té obce a tam na nás čekala koordinátorka KIPu, která měla všechno. Ta měla všechno i auto i gumáky a čekala tam na nás. No a začali jsme chodit po těch domácnostech.*“ [Eva vyznačuje na křivku třetí zlomový bod, název – Čeká koordinátorka, má formuláře] „*Jo takže to bylo takový fajn. Teď teda to prožívání bylo tak nějak v rovině. To jsem byla klidná, protože jsem měla dostatek informací o všem. Chodila s náma přímo starostka a říkala nám kdo, kde bydlí, kam můžeme sami, na co si dát kde pozor, tady je paní taková hodně citová, tady už na vás čekají, vědí o vás, tady paní žije sama, tady půjdu radši s vámi a tak.*“

Tazatel: „*Chápu to dobře, že vám to dávalo takovou jistotu, že jste věděli, do čeho jdete?*“

Eva: „*My jsme měli i nějaký vesty na sobě a museli jsme chodit jako označení, aby si na nás nikdo nehrál a nechodil si třeba obhlížet, co by mohl ukrást. I když teda nevím, jestli by někdo kradl. I když je teda fakt, že když jsme byli na nějakým druhým šetření, tak jsem tam teda opravdu potkala člověka, kterej tam jezdil takovou tu povodňovou turistiku.*“

Tazatel: „*Povodňovou turistiku?*“

Eva: „*No ti lidi se jezdili normálně dívat, jak na tom jsou druzí špatně. Tak to bylo.*“

Tazatel: „*Smutné, že se takoví lidi vůbec najdou.*“

Eva: „No bohužel najdou.“

Tazatel: „No a jak to bylo dál?“

Eva: „No potom to bylo jako takový jako ty tři dny úplně super jako jo. Fakt jsem se cítila dobře. Prostě byla jsem potřebná, věděla jsem to, že mě někdo potřebuje. Doma mě jako syn hodně podporoval. Jo věděl, že mě to jako pomáhá, nabíjí. Takže to bylo skvělý, ale za nějaký 3 – 4 dny přišla únava a já jsem opravdu už padala na pusu, ale pak nás poslali do jiné oblasti. Někam na do XY a já jsem věděla, že je mě tam potřeba. Ona nám totiž volala ta naše koordinátorka a říkala, že by s náma šli ještě další dobrovolníci, ale že nejsou proškolení a že by to teda potřebovali naučit. A já jsem věděla, že tím jak už jsem jakoby mazák, tak že je mě tam potřeba a ta moje kolegyně měla malý děti tak nemohla. A já jsem si byla víc vědoma toho, že ona se té rodině musí víc věnovat, že se musí vrátit a tak. Tak jsem si prostě řekla, že i když padám na tu pusu tak, že to dám. No takže chvíli to bylo takhle jako zpátky do toho mínusu, ale tohle bylo jen chvíli a pak jsem se zase nastartovala, protože jsem si řekla: „Tebe tady opustil manžel po 26 letech a ty tady nedáš jako nějaký povodně. Je to jen tejdén nebo deset dní. To teda dáš, to teda dáš!“ No a tak jsem je dala, tak jsem je dala. No takže bylo to ve vypětí jako všech sil, ale já jsem to asi potřebovala dokázat. Dokázat to sobě i manželovi, i když jeho to teda asi vůbec nezajímalo tenkrát. Potřebovala jsem si to dokázat, že prostě já tady jsem hodně platná.“

Tazatel: „Hm a tohle bychom teda mohly označit na té křivce jak?“

Eva: „No asi jako únava, vyčerpání.“ [Eva vyznačuje na křivku čtvrtý zlomový bod]

Tazatel: „A co ti v období té únavy třeba pomohlo? Že jsi to tak zvládla. Kde si nabrala ty síly?“

Eva: „No tu sílu jsem nakonec našla sama v sobě, protože jsem věděla, že do toho terénu má jít dobrovolník, kterej nikdy nikde nebyl a neměl tu zkušenost. On fakt nebyl ani proškolenej, ale byl natolik zapálenej pro tu věc, že za tou naší koordinátorkou přišel osobně a říkal, že chce pomoc, že zajistí i auto a tak, ale že to neumí a tak potřebuje někoho k sobě. On totiž ani normálně nepracoval s lidma, takže tyhle dovednosti mu trošku chyběly. No takže jsem řekla koordinátorce, že jo, že přijedu. No a hodně mi pomohlo se vždycky dostatečně vyspat. To jsem věděla, že je potřeba, abych ten druhý den zase jako mohla.“

Tazatel: „To je teda obdivuhodný.“

Eva: „Není, není. Když seš takhle opravdu na kolenou a to já jsem byla tak ti tohle fakt hodně pomůže. Takže když teďka zavolá někdo z KIP, že je něco potřeba tak moje odpověď je „Ano můžu a ráda.“ (...), „Takže tak no. Tenkrát mi tohle hodně zvedlo sebevědomí.“ (...)

Tazatel: „Tak jo a ještě to tvoje prožívání té situace pokračovalo tak nějak dál nebo to už je teda konec?“

Eva: „Já myslím, že takhle by to bylo už všechno. Takhle si to pamatuju. Syn se o mě doma hezky staral. Chápal tu moji situaci a když jsem přišla večer domů, čekal na mě třeba s umíchanýma vajíčkama a čajem. Jako starali se o nás hezky i ti starostové, ale od toho syna mě to potěšilo. Podporoval mě celou dobu, od začátku až do konce. Bylo to takové hezké. (...) Taky byl skvělej jeden koordinátor, kterej nám taky lecos přivezl, třeba i v noci. Zařídil a sehnal, co bylo potřeba.“ (...)

Tazatel: „Když se ještě jednou mrkneš na ty přelomové okamžiky, které si mi tady tak hezky vyznačila a popsala, napadá tě k tomu ještě něco?“

Eva: „Asi ani ne všechno jsem ti už popsala. No možná teď si vzpomínám, že jsem ti neřekla, že jak jsem byla v té fázi únavy, tak se mi úplně klepaly ruce, nohy všechno. Já jsem tam totiž byla od božího rána do pozdních večerních hodin. (...) To jsem byla úplně vyčerpaná, ale dala jsem to. Tím jak mi zavolala ta koordinátorka, že je třeba zaškolit nového dobrovolníka tak jsem prostě v sobě našla tu sílu a zase jsem mohla. Donutila jsem se.“

Tazatel: „Ještě jsi sesbírala všechny síly a šla jsi na to?“

Eva: „Přesně tak, nakopla jsem se.“

Tazatel: „Když poskytuješ první psychosociální pomoc tak dbáš na potřeby ostatních. Starala ses taky nějak o svoje potřeby?“

Eva: „No jako víš co. To taky třeba jsme se sešli někde na benzince s koordinátorem a on mi jako v tomhle hodně pomohl. On mi zase pomohl, on mě zase vyslechl. Prostě mě opravdu zas dal tu sílu. Řekla jsem mu prostě, co řeším já, on mi řekl, co řeší on. Dal mi nějaký informace o tom, co se děje v okolních vesnicích. A já jsem teda získala pro sebe ty informace, co jsem potřebovala a dalo mi to sílu zase do další práce.“ (...)

Tazatel: „Chápu, člověk asi potřebuje nějakou tu jistotu v podobě informací a podpory že?“

Eva: „Hm. Určitě ano. Měla jsem taky nějakou podporu od koordinátorky toho našeho KIPu přes telefon. A tady na konci, když mi došly ty síly tak už ani nebylo tolik informací od té mojí koordinátorky a já jsem si říkala: „Tyjo já jsem tady taková zapomenutá. Úplně hotová.““

Takže tady ta moje energie a motivace jako spadla hodně. No a pak přišel zase ten telefon od té mojí koordinátorky a to mě zase energii i motivaci dodalo. To, že mě někdo nutně potřebuje. No a tím, že to podpořil ještě ten druhý koordinátor na té benzince za pomoci těch informací, tak to prostě najednou zase šlo a já jsem mohla pomáhat.“

Tazatel: „A dál už teda nic nebylo? Třeba po skončení té akce. Netáhlo se to s tebou nějak?“

Eva: „Ne, právě naopak. To nás zase ten jeden koordinátor oslovil, že by potřeboval, jestli bychom nemohli dojet do Prahy na přerozdělování peněz od ADRY jednotlivým těm domácnostem. To byla taky taková sranda jo, my jsme totiž u těch povodní měli fotit ty domácnosti. No a já jsem dostala zadání, fotit ty baráky tak, aby bylo vidět číslo popisný. Tak jsem to dělala. No a teď jsem došla na to přerozdělování peněz a byli tam mladí kluci a oni to měli nafocený všechno i vnitřky těch domů. (...) No já jsem myslela, že toho koordinátora roztrhnu, když jsem to viděla. Koukala jsem na to a řekla jsem, že se mi to takhle nelíbí, protože já ať tam budu mluvit o těch svých lidech a jejich domácnostech sebevíc, tak to nikdo neuvidí. Dali mi prostě špatný instrukce. [rozhořčení] Navíc mi tam chyběli ti další lidi z našeho KIPu. Bylo nás tam od nás málo a nikdo nemohl potvrdit, jak to doopravdy všechno vypadalo. Bála jsem se, že přerozdělí peníze nespravedlivě, protože jsem neměla ty fotky tak dobře nafocené jako ostatní. (...) Nevěděla jsem jak teda dokázat, že ti moji lidi na tom byli jako taky fakt špatně. No a to tenkrát se ten koordinátor zachoval dobře, uznal svou chybu a samozřejmě se k tomu přihlíželo. Takže já jsem pak domů nejela s tím pocitem, že jsem měla polovičatý informace a ti lidi kvůli mně dostanou míň peněz. Ne, to opravdu ne.“ (...)

Tazatel: „Takže vlastně i přes ten počáteční problém v komunikaci si nakonec odjela domů s pocitem, že si mohla někomu pomoci a opravdu si mu pomohla?“

Eva: „Určitě, určitě.“

Tazatel: „A měli jste třeba možnost v rámci těch povodní se nějak skupinově sejít a probrat třeba to co bylo aktuální, co vás tížilo?“

Eva: „Ne to ne. To jsme pak vždycky přijela domů večer a valila jsem to na toho syna. Takže fakt ne.“

Tazatel: „Vidíš, to já jsem si myslela, že tam ta možnost skupinových setkání nebo supervize běžně je.“

Eva: „No oni o ní mluví, ale nebylo to tak. Možná to funguje někde, kde jsou jako základny toho KIPu, ale tady ani asi nic takovýho nebylo. Ta naše koordinátorka s náma komunikovala

většinou prostřednictvím toho mobilu a my ani žádnou základničku nemáme, abychom si to skupinově řekli. A jestli něco takovýho je tak to bylo třeba 30 km odtud a to by se nám tam ani jet nechtělo. (...) Doma jsem si to pošéfovala pak se synem anebo s tou koordinátorkou přes telefon.“

Tazatel: „A ani po skončení těch povodní nebyla žádná supervize?“

Eva: „Supervize jakoby přímo ne. Ale bylo to přerozdělování zdrojů a časem bylo další školení a ty jsou vždycky fajn. Byla to taková oddychovka, v jiným místě, s jinýma lidma.“ (...)

Tazatel: „Ještě jsem se tě chtěla zeptat, kdyby byla ta supervize a ty by ses jí mohla zúčastnit, s jakýma tematama bys tak třeba šla? Můžeš mi je prosím napsat tady do té bubliny?“ (...)

Eva: „Tak to teda nevím.“ (...)

Tazatel: „Zkus si tu situaci ještě jednou vybavit. Co se tam třeba stalo? Byl s něčím problém?“

Eva: „Já opravdu nevím, jako ať přemýšlím, jak chci, tak se všechno pořešilo. Pořešilo se to jako v rámci toho našeho KIP týmu.“ (...) „Ta podpora KIPu fungovala pořád dobře, celou dobu, akorát pak u toho přerozdělování financí se mnou nikdo nebyl, když jsem potřebovala podpořit.“

Tazatel: „A co jste třeba řešili?“

Eva: „No tak třeba to materiální zajištění jako sehnat vhodnou obuv.“ (...)

Tazatel: „Aha takže obuv a oblečení. A co ty foťáky, kterými jste dělali záznamy o rozsahu škod, to jste měli od ADRY?“

Eva: „Jak kdo. Ze začátku jsme měli svoje a potom nám koordinátor nabízel od ADRY, ale my jsme je nechtěli, protože jsme byli zvyklí na naše. Nabídka tam byla, ale ne v úplně té první chvíli. Nebo možná byla i dřív, ale ta informace se k nám nedostala.“ (...)

Tazatel: „A napadá tě ještě něco, co jste řešili? Třeba už ne to materiální zabezpečení.“

Eva: „No v těch mladších rodinách tu komunikaci, když chtěli hned vědět, kolik dostanou peněz, ale to jsme taky zvládli. Tenkrát jsme si strašně cenili našich zkušeností, víš? Jako, že to nebyli první lidi a první případ, se kterým jsme se setkali. Už jich byli stovky.“

Tazatel: „Dobře a napadá tě ještě něco s čím by si šla do supervize?“

Eva: „No asi ta únava, ale to mě pomůže si povykládat třeba s přáteli nebo kolegy. Můžu to s něma kdykoli sdílet.“ (...)

Tazatel: „No a když si teda představíš, že bys jako zkušený dobrovolník měla vést školení nových KIPáků tak na jaké oblasti bys je třeba připravila?“

Eva: „No nejlepší je takový seznamování se s problémem a s tím dotazníkem. No a pak těsně předtím, než bych tam šla tak bych se to tomu kolegovi snažila předat, nějaké rady, jak má postupovat. On by to určitě rychle okoukal.“

Tazatel: „Dobře tak já už tě nebudu trápit. Už jenom poslední věc. Dokážeš si třeba představit, že u té povodně, u které si byla, že by tam byl někdo s postižením, komu bys musela pomoci?“

Eva: „No umím.“

Tazatel: „A byl tam třeba někdo takovej?“

Eva: „No jak jsem říkala. Stará nemocná paní, která žila úplně sama. Bylo to náročný, ale moc hezký. Ta paní vlastně bydlela v takových vrbičkách v podstatě. Ta voda jí sebrala celou chalupu. (...) Bydlela v takovém domečku na stromě, protože nechtěla k dceři a chtěla se účastnit toho vyklizení.“

Tazatel: „A jaká byla ta práce s ní?“

Eva: „No bylo to náročný, ale na druhou stranu ona byla moc vděčná a já jsem tam pak za ní ještě po těch povodních párkrát byla.“

Tazatel: „Já tady mám takové kartičky, které znázorňují různá postižení. Mohla bys mi je prosím rozřadit podle toho, s kým si myslíš, že bys dokázala pracovat a s kým už třeba ne? Jak by se třeba ta intervence mohla lišit?“

Eva: „No tak protože mám tu zkušenost z povodní, kdy ta stará paní chodila o holích tak si myslím, že to tělesné postižení bych zvládla. Myslím, že i kdyby to bylo nějaké závažnější tak to zvládnou. No horší by to už bylo tady s tou holčínou s mentálním nebo duševním postižením. Tam si myslím, že to bude spíš o té rodině, protože ona mě nebude znát a tím pádem to bude pro nás pro obě úplně nepřijatelný. Ona tam musí mít vždycky někoho blízkýho, ona tam prostě nebude sama. A pokud by teda ta rodina se o ni nemohla postarat tak tam by měla pomoci nějaká organizace, která tu holčičku prostě zná a třeba jí běžně poskytuje služby, protože není možný, aby s ní pracoval někdo úplně cizí. To musí prostě ta rodina a já jim maximálně tak můžu pomoci. Třeba jim půjčit telefon, když budou shánět někoho, koho holčina zná a s kým teda jako bude fungovat. No a tady slepej člověk to bych asi zvládla, jako bude to náročný, ale myslím, že bych to dala. No a sluchový postižení no to bude tak někde

mezi. Samozřejmě bych se snažila, ale ono většinou to není jenom to sluchový, ale je k tomu ještě něco. No ale snažila bych se, možná bych použila nějaký fyzický kontakt. Nevím, jestli by to fungovalo. Ale není to jak u toho mentálního postižení tam bych to prostě nedala. Myslím, že moje přítomnost jako cizího člověka by jí spíš hodně ublížila. Pro ni by to prostě nebylo dobře.“

Tazatel: „A kdyby třeba došlo k evakuaci Domova pro osoby se zdravotním postižením a ty bys tam musela zasahovat a byli by tam i osoby s mentálním postižením, zvládla bys to?“

Eva: „Dobře, asi bych to zvládla, ale muselo by to být jen na opravdu krátkou dobu. Jen k odstranění toho největšího nebezpečí a pak by se o ni musel postarat někdo, kdo ji dobře zná. Nemám s tím problém, ale jen fakt na krátkou dobu.“ [Eva ukazuje na dívku s MP]

Tazatel: „Dobře a u toho sluchového postižení tam máš obavu z čeho?“

Eva: „No tady u toho sluchového postižení mám obavu asi z nedorozumění, protože já neumím znakovku.“

Tazatel: „A máš třeba nápad, jak by se to dalo řešit, abychom dokázali pracovat i s těmito klienty?“ [K vedlejšímu stolu přišli další hosté čajovny – Eva se plně nesoustředila]

Eva: „No tak určitě by se na to daly udělat nějaký kurzy. Kurzy na tu znakovku jsou, ale třeba moc drahý no. Takže tohle já se obávám, že by tohle ADRA nechtěla dávat. Takže si myslím, že pro tu první chvíli bychom improvizovali a buďto bychom sehnali někoho, kdo by to teda jako uměl nebo někoho z té blízké rodiny.“

Tazatel: „A dovedeš si třeba představit, že by v každém KIPu byl speciální pedagog, který by uměl pracovat s touhle klientelou?“

Eva: „Jo určitě to by bylo super, kdyby byl v KIPu speckař.“

Tazatel: „A v tom vašem KIPu je někdo takovej?“

Eva: „Zatím ne, zatím speckaře v našem KIPu nemáme, alespoň co já vím.“

Tazatel: „A napadá tě k tomu ještě něco?“

Eva: „Asi už ne. Jen, že bych se osobně žádnému kurzu nebránila, ale nevím, jestli zrovna v téhle oblasti by bylo to využití takový, že by to ta ADRA chtěla financovat.“

Tazatel: „Dobře, tak to mi asi stačí. Moc ti děkuji. Bylo ta fajn.“

Eva: „Taky děkuji. Bylo to příjemné posezení.“

Příloha 14 Selektivní protokol – Eva

Případ 3 - Eva	
Kategorie 1 - Motivace	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Pocit potřeby	<p>„Mě nějak před tou povodní skončilo manželství a mě to dobrovolnictví hrozně naplňovalo. Já jsem si říkala jako, že to je vlastně hrozně dobře, že teď můžu takhle hodně být nápomocná.“</p> <p>„Takže super, teď jsme potřební, teď je pro nás práce.“</p> <p>„Fakt jsem se cítila dobře. Prostě byla jsem potřebná, věděla jsem to, že mě někdo potřebuje.“</p> <p>„...já jsem věděla, že je mě tam potřeba. Ona nám totiž volala ta naše koordinátorka a říkala, že by s náma šli ještě další dobrovolníci, ale že nejsou proškolení a že by to teda potřebovali naučit. A já jsem věděla, že tím jak už jsem jakoby mazák, tak že je mě tam potřeba...“</p> <p>„No tu sílu jsem nakonec našla sama v sobě, protože jsem věděla, že do toho terénu má jít dobrovolník, kterej nikdy nikde nebyl a neměl tu zkušenost.“</p> <p>„Tím jak mi zavolala ta koordinátorka, že je třeba zaškolit nového dobrovolníka tak jsem prostě v sobě našla tu sílu a zase jsem mohla. Donutila jsem se.“</p> <p>„No a pak přišel zase ten telefon od té mojí koordinátorky a to mě zase energii i motivaci dodalo. To, že mě někdo nutně potřebuje.“</p>
Pocit užitečnosti	<p>„No takže přišly povodně. No takže my jsme byly jakože užiteční.“</p>
Potvrzení vlastní hodnoty	<p>„...jsem se zase nastartovala, protože jsem si řekla: „Tebe tady opustil manžel po 26 letech a ty tady nedáš jako nějaký povodně. Je to jen tejdén nebo deset dní. To teda dáš, to teda dáš!“ No a tak jsem je dala. No takže bylo to ve vypětí jako všech sil, ale já jsem to asi potřebovala dokázat. Dokázat to sobě i manželovi... Potřebovala jsem si to dokázat, že prostě já tady jsem hodně platná.“</p>

Případ 3 - Eva	
Kategorie 2 - Prožívání	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Sebeobětování	<p>„...vždycky jsem odjížděla ráno v 6 hodin, abych jako stihla ještě nějakou práci a přijížděla jsem tak kolem 9 - 10 hodiny večer a vždycky jsem na ně koukla a říkala jsem, že už nemám energii na to, abych ty kytky uklidila.“</p> <p>„Oni viděli to moje nasazení, že já jdu ráno, v poledne, večer. Já jsem jim klidně na začátku řekla, že si klidně tu dovolenou vezmu a nemusela jsem si jí brát. Dopoledne jsem to všechno objezdila.“</p> <p>„...ta moje kolegyně měla malý děti tak nemohla. A já jsem si byla víc vědoma toho, že ona se té rodině musí víc věnovat, že se musí vrátit a tak. Tak jsem si prostě řekla, že i když padám na tu pusku tak, že to dám.“</p>
Mísení rolí	<p>„Protože i město XY pomáhalo při těchto povodních a já pracuji jako sociální pracovnice pro město XY, takže se mi kolikrát stalo, že jsem dopoledne pomáhala za město a odpoledne už jsem zase letěla za ADRU.“</p>
Jiné vnímání času	<p>„A to nám najednou u těch povodní přišlo, že den má 24 hodin, ale nám opravdu nestačí. Ten čas plynul úplně jinak.“</p>
Střet s realitou	<p>„No a dál jsme teda měli vyjet a zjistili jsme, že nemáme auto, že nemáme gumáky, ale oni nikde nebyly. A ještě navíc jsem u sebe neměla ani já ani kolegyně hotovost. No a když už jsme konečně sehnali ty gumáky tak oni tam nebrali ty karty.“</p> <p>„No a teď jsme jako neměli pojištěný auto a nechtěli jsme jet našim.“</p>
Únava	<p>„Takže my ty kytky některý umřely. Protože jsem neměla sílu na to, abych je odnesla a jako říkat třeba synovi no. To byla spousta jiných věcí, které jsem věděla, že musím říkat.“</p> <p>„...ale za nějaký 3 – 4 dny přišla únava a já jsem opravdu už padala na pusku...“</p> <p>„To jsem byla úplně vyčerpaná, ale dala jsem to.“</p>
Somatizace	<p>„No možná teď si vzpomínám, že jsem ti neřekla, že jak jsem byla v té fázi únavy, tak se mi úplně klepaly ruce, nohy všechno. Já jsem tam totiž byla od božího rána do pozdních večerních hodin.“</p>
Pocit nedocení	<p>„A tady na konci, když mi došly ty síly tak už ani nebylo tolik informací od té mojí koordinátorky a já jsem si říkala: „Tyjo já jsem tady taková zapomenutá. Úplně hotová.“ Takže tady ta moje energie a motivace jako spadla hodně.“</p>

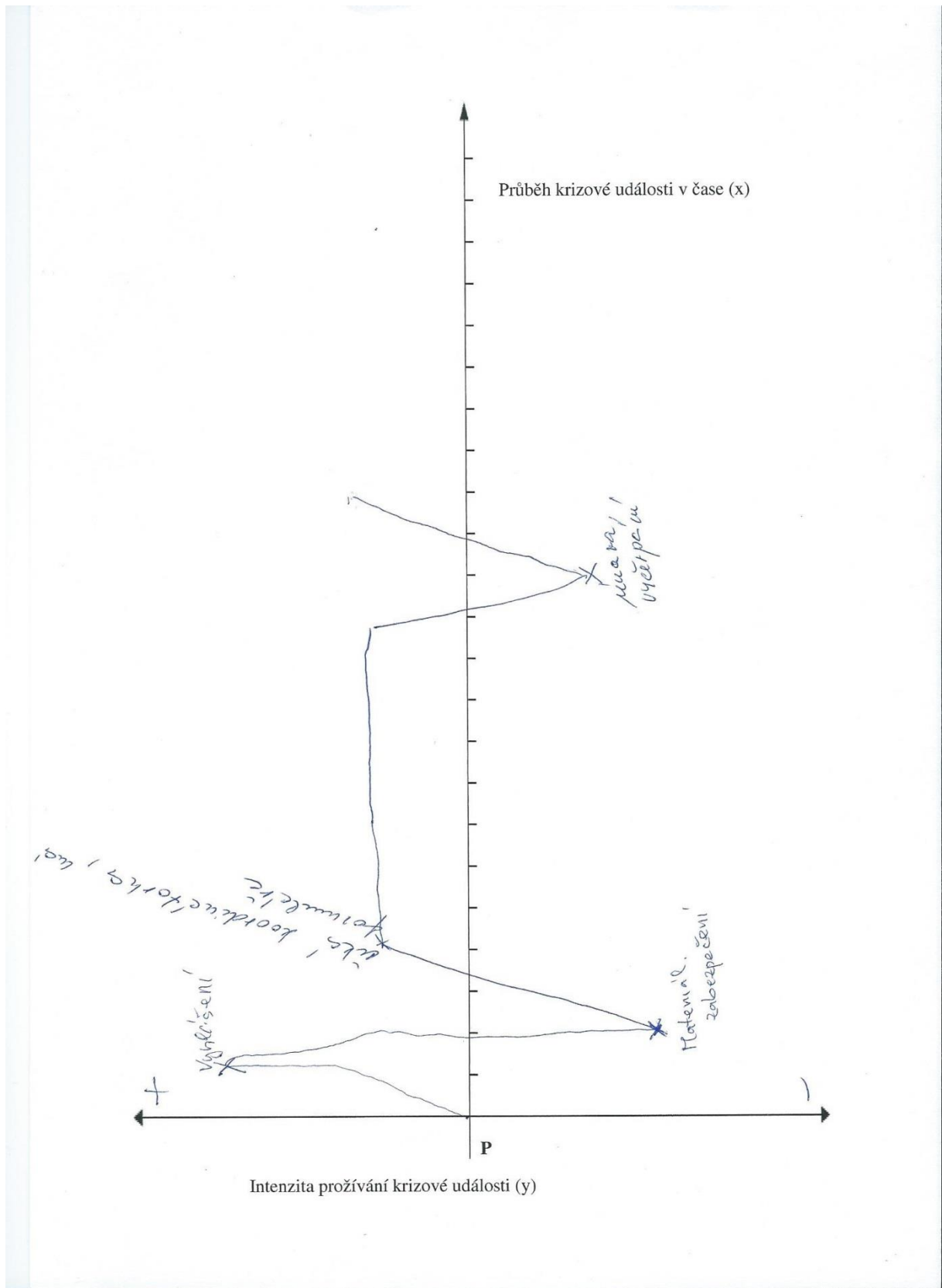
Pocit klidu	<p><i>Ted' teda to prožívání bylo tak nějak v rovině. To jsem byla klidná, protože jsem měla dostatek informací o všem.“</i></p> <p><i>„Chodila s náma přímo starostka a říkala nám kdo, kde bydlí, kam můžeme sami, na co si dát kde pozor, tady je paní taková hodně citová, tady už na vás čekají, vědí o vás, tady paní žije sama, tady půjdu radši s vámi a tak.“</i></p>
Nespravedlnost v přerozdělování financí	<p><i>„No já jsem myslela, že toho koordinátora roztrhnu, když jsem to viděla. Koukala jsem na to a řekla jsem, že se mi to takhle nelíbí, protože já at' tam budu mluvit o těch svých lidech a jejich domácnostech sebevic, tak to nikdo neuvidí. Dali mi prostě špatný instrukce. [rozhořčení] Navíc mi tam chyběli ti další lidi z našeho KIPu. Bylo nás tam od nás málo a nikdo nemohl potvrdit, jak to doopravdy všechno vypadalo. Bála jsem se, že přerozdělí peníze nespravedlivě, protože jsem neměla ty fotky tak dobře nafocené jako ostatní. (...) Nevěděla jsem jak teda dokázat, že ti moji lidi na tom byli jako taky fakt špatně.“</i></p>

Případ 3 - Eva	
Kategorie 3 – Strategie zvládnání	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Předchozí zkušenosti	<p><i>„Tenkrát jsme si strašně cenili našich zkušeností, víš? Jako, že to nebyli první lidi a první případ, se kterým jsme se setkali. Už jich byli stovky.“</i></p>
Saturace potřeb	<p><i>„No a hodně mi pomohlo se vždycky dostatečně vyspat. To jsem věděla, že je potřeba, abych ten druhý den zase jako mohla.“</i></p>
Podpora mezi členy KIP týmu	<p><i>„Já opravdu nevím, jako at' přemýšlím, jak chci, tak se všechno pořešilo. Pořešilo se to jako v rámci toho našeho KIP týmu.“ (...) „Ta podpora KIPu fungovala pořád dobře, celou dobu, akorát pak u toho přerozdělování financí se mnou nikdo nebyl, když jsem potřebovala podpořit.“</i></p>
Podpora koordinátora	<p><i>„No to materiální zabezpečení se vyřešilo a pak už ten můj pocit jel zase hodně nahoru, protože už jsme jeli do té obce a tam na nás čekala koordinátorka KIPu, která měla všechno. Ta měla všechno i auto i gumáky a čekala tam na nás.“</i></p> <p><i>„Taky byl skvělej jeden koordinátor, kterej nám taky lecos přivezl, třeba i v noci. Zařídil a sehnal, co bylo potřeba.“</i></p> <p><i>„To taky třeba jsme se sešli někde na benzince s koordinátorem a on mi jako v tomhle hodně pomohl. On mi zase pomohl, on mě zase</i></p>

	<p><i>vyslechl. Prostě mě opravdu zas dal tu sílu. Řekla jsem mu prostě, co řeším já, on mi řekl, co řeší on. Dal mi nějaký informace o tom, co se děje v okolních vesnicích. A já jsem teda získala pro sebe ty informace, co jsem potřebovala a dalo mi to sílu zase do další práce.“</i></p> <p><i>„Měla jsem taky nějakou podporu od koordinátorky toho našeho KIPu přes telefon.“</i></p> <p><i>„No a tím, že to podpořil ještě ten druhý koordinátor na té benzince za pomoci těch informací, tak to prostě najednou zase šlo a já jsem mohla pomáhat.“</i></p> <p><i>„No a to tenkrát se ten koordinátor zachoval dobře, uznal svou chybu a samozřejmě se k tomu přihlíželo. Takže já jsem pak domů nejela s tím pocitem, že jsem měla polovičatý informace a ti lidi kvůli mně dostanou míň peněz. Ne, to opravdu ne.“</i></p>
Podpora rodiny	<p><i>„Doma mě jako syn hodně podporoval. Jo věděl, že mě to jako pomáhá, nabíjí.“</i></p> <p><i>„Syn se o mě doma hezky staral. Chápal tu moji situaci a když jsem přišla večer domů, čekal na mě třeba s umíchanýma vajíčkama a čajem. Jako starali se o nás hezky i ti starostové, ale od toho syna mě to potěšilo. Podporoval mě celou dobu, od začátku až do konce. Bylo to takové hezké.“</i></p> <p><i>„To jsme pak vždycky přijela domů večer a valila jsem to na toho syna.“</i></p> <p><i>„Doma jsem si to pošéfovala pak se synem...“</i></p>
Podpora přátel	<p><i>„No asi ta únava, ale to mě pomůže si povykládat třeba s přáteli nebo kolegy. Můžu to s něma kdykoli sdílet.“</i></p>

Případ 3 - Eva	
Kategorie 4 – Důsledky krizové situace	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Růst sebevědomí	<p><i>„Když seš takhle opravdu na kolenou a to já jsem byla tak ti tohle fakt hodně pomůže. Takže když teďka zavolá někdo z KIP, že je něco potřeba tak moje odpověď je „Ano můžu a ráda.“ (...), Takže tak no. Tenkrát mi tohle hodně zvedlo sebevědomí.“</i></p>
Pocit uznání	<p><i>„To si pamatuju, že mi psali pak i k vánocům přáníčka a psali tam ať se za nima kdykoliv zastavím. Tak vím, že jsem se s některýma ještě ale dvakrát viděla. A to ti bylo takový výborný tenkrát.“</i></p>

Příloha 15 Nákres časové křivky – Eva



Příloha 16 Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny – Eva

Supervize – KIP tým

1. materiál pro stáje (sekat v lodnou Sumovou obuv)
2. úvaha
3. mladí rodiny, které chtěly vidět sumu hned

Příloha 17 Transkripce rozhovoru – Renata

Tazatel: „Zdravím Vás Renato, takže já o Vás vím, že jste členkou KIP týmu.“ [Renata mi skáče do řeči]

Renata: „Ano, já jsem se vlastně k tomu KIP týmu dostala tak, že ADRA nabízela školení pro dobrovolníky a dostalo se to k nám na odbor do práce. Já jsem byla tenkrát vedoucí odboru na hmotný nouzi. (...) No a já měla v práci trošku pocit nenaplnění. Došlo mi, že sice pomáhám, ale je to hlavně o těch penězích tady na hmotný nouzi a tak proto jsem to toho výcviku od ADRY šla. Ale musím říct, že i když mám za sebou různé kurzy i kurz krizové intervence tak jsem si díky tomu kurzu od ADRY uvědomila spoustu věcí a já z toho kurzu pořád jakoby vycházím i ve své práci teď. (...) No a teď v současné době jsem změnila práci a dělám čistě sociální práci a už na to dobrovolnictví nemám tolik čas nebo možná spíš sílu, takže sice jsem členkou KIP týmu, ale nejezdím na takový ty setkávání KIP. Jako kdyby byla nějaká krizová událost tak bych asi jela pomáhat jo, ale už vím, že se tomu nemůžu obětovat. Na prvním místě je pro mě rodina a taky se potřebuju věnovat sama sobě a odpočívat.“ (...)

Tazatel: „A můžete mi prosím říct, jaké akce už máte v rámci KIPu za sebou?“

Renata: „No už jsem pomáhala u doprovázení rodiny, které se utopilo dítě a pak u povodní v roce 2013.“

Tazatel: „Dokážete si jednu z těchto událostí vybrat a popsat mi ji víc?“

Renata: „No to byly povodně vlastně v roce 2013, kdy to tady zasáhlo okolí. Nás to přímo nezasáhlo a já si pamatuju, že se mi tam tak nějak míchaly ty role jo. Myslím tím roli sociálního pracovníka a dobrovolníka KIP. Byla jsem u těch povodní vlastně v obou rolích a vím, že jsme se tam setkali třeba asi s dvěma starostama a ti jako vůbec o ty povodně neměli žádný zájem. Tak to mě jako naštvalo, ale nakonec jsme s nima pohnuli a oni začali spolupracovat. To bylo asi taky tím, že je to přímo nezasáhlo jako ty jejich vesnice. No tak jsme s nima nakonec pohnuli, ale jako spíš jako zástupci města ne jako dobrovolníci nebo tak jsem to teda alespoň vnímala já.“ (...)

Tazatel: „Já tady mám sebou takové schéma. Myslíte si, že byste mi mohla do toho schématu zaznamenat za pomoci křivky Vaše prožívání v rámci těch povodní?“

Renata: „No zkusím to no. (...) Já si prvně musím vybavit jak dlouho to tak trvalo. Myslím, že 14 dní jsme v tom žili určitě. Ono to potom už jako strašně splývá s tou mojí prací. Tím, že se mi tam míchaly ty dvě role. (...) Nevím, jestli si to úplně vybavím.“

Tazatel: „*To chápu. Máte toho moc a je to už celkem dlouho.*“

Renata: [Renata začíná kreslit křivku] „*No tak je jasný, že úplně na tom začátku to bylo takový, no nevím. Tak tady to bude asi nejmíc ne?*“

Tazatel: „*No to záleží na Vás. Vy si můžete určit, kde bude plus a kde minus.*“

Renata: „*Takže samozřejmě ta hrůza, že se jakoby něco stalo tak ta byla jako na začátku. No ale já už jsem jako něco zažila v rámci té práce na hmotný nouzi tak jsem byla trochu zvyklá. Jako nemůžu říct, že bych se z toho hroutila, kdybych se hroutila, tak bych tam ani nemohla, že jo. Zhroucená bych ničemu nepomohla. Takže to bylo spíš takový uvědomění si jako, že co se jim to tam děje jo, že je potřeba jim pomoci co nejdřív. Takový to rozdělení si, v hlavě, jak si to všechno uspořádat. Ono prvně taky byl problém se tam vůbec dostat. My jsme neměli služební auto tak jsem vzala asi 3x nebo 4x svoje. (...) Takže to byl takovej jako velkej náraz. Zařídit to auto, teď je tam potřeba jet, kdo pojede, teď jsme všichni v práci, teď já jsem byla vedoucí oddělení, takže musím si teda zařídit to svoje oddělení, aby teda fungovalo a já se mohla věnovat těm povodním. No tak to bylo na tom začátku takový trochu silný.*“

Tazatel: „*Klidně, jestli se Vám to bude líp dělat tak můžete rovnou na té křivce vyznačovat body, které pro Vás byly v rámci Vašeho prožívání přelomový.*“ (...)

Renata: [Renata si vyznačila na schématu polovinu] „*No, takže tady je tak půlka a tady ke konci už jsem pak řekla kolegyni, že už tam prostě jet nemůžu, že už potřebuju být doma s rodinou. No tak tady na začátku to bylo jako takový hodně o tom to všechno zařídit jo. No a pak jak jako zjišťujete, že to půjde, že se to jako třeba bude dařit tak bych jako řekla, že se to moje prožívání jako zmírňovalo. Člověk se dostal do toho reálu a věděl, že se jako něco musí dít. No, ale je pravda, že pak tady někde jako oni ty výkyvy byly. Člověk totiž někdy jakoby narazil na nějakýho starostu v nějaký obci a ten řekl, že ho ty povodně jako vůbec nezajímaj. Takže to bych tak jako řekla, že to kolikrát byla ještě větší hrůza, než to první zjištění, že se těm lidem jako něco vůbec děje. No a pak zase to bylo takový zase dobrý, ale pak jsem na sobě začala pocítovat jakoby únavu. No a pak následovalo takový to uvědomění jako, co s těma lidima jako dál bude, že oni fakt přišli o všechno. Jo takže to bylo celkově takový fakt jako na houpačce. Jako tady ty vrcholky [Renata ukazuje na křivku] to je fakt hrůza z toho jako, co s těma lidima bude. To není hrůza z toho jako, že by třeba nebylo materiální zabezpečení jako vysoušeče nebo papíry na dávky nebo to, že jim stát nechce dát peníze a tak, to už se vědělo, že se nějak jako jede, že je v tom určitej systém, to že se jako nějak už veze, ale spíš takový to, že oni přišli jakoby o všechno. No takže to si myslím, že tam jako všechno*“

takhle bylo no a pak už si myslím, že to tak nějak ustávalo a já jsem přestala tak nějak jezdit.“
(...)

Tazatel: *„Dobře a myslíte, že mi dokážete na té křivce, kterou jste tak krásně namalovala, vyznačit ty pro Vás stěžejní, přelomové okamžiky, které se týkaly toho Vašeho prožívání?“*

Renata: *„No to byl vysloveně ten začátek. Takový to zjištění a vůbec ta schopnost orientovat se.“*

Tazatel: *„Hm a tam jste se to prožívala třeba jak? Měla jste třeba strach?“*

Renata: *„No takhle. Já jsem strach neměla vůbec za celou tu dobu. Jako strach, strach sama o sebe. To vůbec jo, to ani náhodou, ale spíš jako opravdu jsem tam prožívala to vyburcovat se a jít do té pomoci. Člověk opravdu musel chtít pomáhat a jít do té pomoci. Takže tam jsem byla taková motivovaná. [Renata zapisuje do křivky bod s názvem „Motivace - pomoci“] No a potom jak říkám, potom byly takový hrůzy, jako je ta neochota té samosprávy, těch obcí. Ale to bylo asi jen ve dvou případech. Dneska už bych se na to dívala možná taky jinak, dneska bych to chování těch starostů asi chápala jako nějaký způsob vlastní ochrany, on se ten starosta možná bál. (...) Takže teď bych k tomu asi byla už taky taková tolerantnější. Dřív jsem to vnímala jako něco strašného. Říkala jsem si „jak je možný, že on to takhle chápe“. (...) On jako nebyl přímo zasažen, ale přece když se něco takového stane tak je tam ta sounáležitost a zasažení jsou jako všichni. Každý to neštěstí sdílí. Všech se to nějakým způsobem dotýká. Takže dneska už jsem taková tolerantnější. No, když na to ještě mrknem na tu křivku tak tady byl asi nějak ten sedmý den teda. [Renata zapisuje do křivky sedmičku a najednou skáče na konec křivky] No a pak jsem fakt měla spíš obavu o ty lidi, protože člověk si fakt jako uvědomoval ty finance. To, že ta euforie pomoci odpadne, ta hlavní pomoc odejde a oni pak vlastně budou s tím málem. Buď jim pojišťovna něco dá anebo jim něco málo dá stát, ale oni se s tím jako ještě budou potýkat a už nebudou mít nikoho, kdo by tam s něma jako byl a kdo by je jako chtěl poslouchat, že to je ještě jako strašný. Takže to byla vlastně spíš obava o ty lidi. Ale jinak to tam jako všechno fungovalo, jako to prostě plynulo i ten čas tam plynul tak nějak jinak. To šlo jako ty vysoušeče a to materiální zabezpečení. Já to tady i napíšu. [Renata vyznačila do křivky vlnitou čáru – náznak plynutí pomoci, zapsala bod „Materiál OK“] (...) Ale jako já osobně jsem tam strach třeba vůbec neprožívala, jako strach o sebe. Já ti to tady i napíšu. [Renata zapisuje pod křivku, že neměla strach] Neměla jsem strach, že třeba někam spadnu nebo že na mě něco spadne nebo že mě někdo osočí, že jsem někomu něco špatně řekla, z toho jsem tak nějak strach vůbec neměla. Já jsem dřív dělala*

s tou svojí kolegyní, s kterou jsme obcházely ty domácnosti, dělala dřív v práci a tak jsme se znaly a byly jsme spolu sehraní. Byla jsem na ní zvyklá jako na partačku. Já jsem prostě věděla, že co třeba nepořeším já, to pořeší ona a obráceně. Takže takovej ten svůj osobní strach to ne to jsem jako spíš neměla.“

Tazatel: *„A dokázala byste rozlišit, kde na té křivce by bylo plus anebo mínus v tom Vašem prožívání? Možná tam není, já nevím. To je na Vás.“*

Renata: *„No takhle ty vrcholky to je spíš, že se jako člověk cítil blbě. Ono heďte, co Vás nezabije, to Vás posílí. Takže vlastně díky těmhletěm zkušenostem, díky tomuhle všemu, jsou to vlastně všechno plusový věci, jo protože ono to v životě člověka posune někam jinam. Takhle to myslím. Takže ono, všechno bylo plus, pro mě. Nová životní zkušenost jo, takže plus jsou vlastně zkušenosti. Máte nové zkušenosti. Prostě jako jinej pohled na svět. Nejsou najednou důležitý maličkosti, který denně řešíte. Takže já teda musím říct, že to všechno vůči mé osobě bylo plus, ale pochopitelně jako nebyl člověk happy jo, protože celý to je minusový. Ta situace je minusová.“*

Tazatel: *„No to je takovej paradox no. A když ještě mrknem na tu křivku, tak tady jste říkala, že na začátku byla motivace a pak nám to tady jde celkem rovně, tak tam to bylo dobrý?“*

Renata: *„Tady to trošku pokleslo po té motivaci, protože se řešily takový ty drobný komplikace jako ty auta, materiál a hrnulo se hodně nových informací, ale jako vlastně docela to nebylo jako nějak moc těžkopádný. Třeba já bych řekla, že ta ADRA fakt fungovala. Myslím, že byla OK. Říkám, tam já jsem pak spíš vnímala takový to rozhořčení nebo naštvání a neochotu jako některých těch starostů, to, že nechcou pomoct. Nemyslím tím pomoc od nás, ale tu jejich neochotu pomoct těm okolo. (...) Ale říkám, mě se tam vážně pletly do sebe ty moje role. Dobrovolník versus sociální pracovník. Já to tady i napíšu. [Renata vše zapisuje pod křivku] Prostě tam ty role byly.“*

Tazatel: *„Jo, to je pochopitelný, že se Vám to tam tak prolínalo.“*

Renata: *„No a my jsme vlastně v rámci toho spolupracovali i s úřadem práce, kdy jsme těm lidem pomáhali s těma žádostima o dávky a tak. No a to třeba bylo dobrý, že jsme mohli jako říct v té ADŘE „hele tohle my umíme“.*

Tazatel: *„Hm. Dobře a ty výkyvy na té křivce ty se týkají hlavně toho konfliktu se samosprávou?“*

Renata: „Přesně, toho konfliktu se samosprávou a pak toho uvědomění si, co s těma lidima bude dál, až všichni dobrovolníci odejdou. Já jsem jako přemýšlela nad tím, co bych v té situaci jako dělala já. Člověku už to tak jako problikává víc. (...) Já jsem si uvědomila, že teď jim jako všichni pomáháme, ale co bude, až odejdeme? Víte, jako, že ta prvotní euforie, to období pomoci odezní. (...) My jim pomůžeme překonat tu nejhorší hrůzu, ale oni v tom nakonec stejně zůstanou sami. Říkala jsem si „jasně teď je tady hromada dobrovolníků, novinářů a všech, co se tady o to zajímají, ale za měsíc si na tu povodeň nikdo z nich ani nevzpomene, pokud o tom neuslyší náhodou někde.“

Tazatel: „Hm, na tom něco bude. A v tu dobu, co Vám teda pomáhalo zvládnout tu situaci?“

Renata: „No, takhle. Ono tím, že jsme, to co jsme jo. Já moc ten altruistický přístup jako moc nemám. Jasně vím, kde mám svoje hranice a vím, že svět nespasím, nezachráním, že tomu můžu malinko jako pomoci, že prostě člověk se musí zapojovat jen do takové míry, do které to jde jo. Pak když člověk zpětně vidí, že stát dal to, co dal a pojišťovny taky, že my jsme pomohli, tomu čemu jsme mohli pomoci jo, no tak pak přijde prostě smíření, že jakoby jsme udělali, to co jsme mohli.“

Tazatel: „Jo, takže Vy jste prostě měla nastavený jasný hranice a pomáhala jste, jak to šlo?“

Renata: „Hm, jo jak to šlo. Víc už to prostě nešlo.“

Tazatel: „No a jakým způsobem jste třeba překonala to rozhořčení z té neochoty některých těch starostů?“

Renata: „No to já si pamatuju, že my jsme byli tenkrát docela drsný. My jsme měly jako sociální pracovnice dávat hlášení na úřad. Tak si pamatuju, že jsme to tam napráskaly všechno. No a město k nim pak zaujmul trochu jinej přístup v rámci té pomoci. Nechci říct, že byli direktivní, ale když viděli, jak ti starosti tu pomoc nezvládají tak jim ten úřad poskytl takovou jako větší oporu v té pomoci. No a pak to ale dobře dopadlo, ten starosta se pak jako rozpohyboval. Takže to jsme řešili tak, že jsme to normálně řekly s tou kolegyní. Normálně jsme nahlásili, že tohle a tohle nemají a už se o to postaral někdo jinej. Takže jsme to jako předaly dál, takže pak už to řešil někdo jinej.“ (...)

Tazatel: „Hm dobře a napadá Vás ještě něco třeba přímo k tomu Vašemu prožívání?“

Renata: „No už asi ne, ono už je to dlouho no. Já si taky myslím, že kdybych třeba nepracovala na těch dávkách v hmotný nouzi, tak bych asi neslyšela tolik těch životních příběhů a pak bych ty povodně prožívala jinak. Asi bych je zpracovávala dlouho jako takovou

velkou akci, ale tím, že dělám to, co dělám a potýkám se vlastně jako každodenně s nějakou krizí těch lidí, tou životní, tak já už ani nevím no, už to mám prostě jako odžitý. Už to prostě nic, teď už nic. Teď si to jako vybavuju, ale už si to nenavodím jo, abych si třeba řekla „tak když si na to vzpomenu tak z toho nespím“ to už jako ne no. (...) Byla to fakt moc dobrá zkušenost. Jako jasný, některý věci by člověk udělal jako jinak, ale ono to tak hezky prostě plynulo. Navíc já jsem byla hodně sehraná s tou kolegyní a my jsme si uměly navzájem poradit.“

Tazatel: *„A setkala jste se třeba s agresí klienta v rámci poskytování té první psychosociální pomoci?“*

Renata: *„To vyloženě ne. Někteří byli rozhození, takže tam byly různé emoce, ale agrese vyloženě to ne. Byl tam pláč a vztek. Někdo by se tam třeba sedřel, jako, že to chtěl všechno rychle uklidit. No a to my jsme si s kolegyní říkaly, že si musíme hlavně hlídat hranice, kdy už je to na psychologa. Jako rozeznat to, kam ještě my můžeme. Kde jako ještě to naše dobrý slovo stačí a pomáhá a kde už ne. Jako odlišit tu hranici kdy ještě fakt můžem a kdy už na to nestačíme nebo neměly bychom stačit, abychom se fakt nemíchaly do toho, co už není v naší kompetenci.“*

Tazatel: *„To muselo být těžký.“*

Renata: *„No někdy fakt jo. No a vtom prožívání tam bylo důležitý hlavně to jako chtít pomoci, ale né do svého roztrhání, né že teď prodám barák a rozdám se, ale chtít vlastníma silama a vlastním časem pomoci v mezích normy. Kdyby to trvalo třeba měsíc tak to už by se nedalo třeba.“ (...)*

Tazatel: *„No, a když jste poskytovala tu první psychosociální pomoc druhým tak jste se starala o ty jejich potřeby a co ty Vaše?“*

Renata: *„No tak my jsme si o tom vyprávěly s tou kolegyní normálně. Vždycky jsme to probraly ty naše postřehy. Koukala jsem na to, abych byla najedená. To jsme s kolegyní jako papali. Ti starostové se o nás většinou starali a ti lidi taky něco třeba napekli a tak. Taky jsem se snažila jezdit třeba večer domů tak abych se vyspala. V práci jsem teda moc nefungovala, ale to jsme měla jako omluvený. No a zase byl občas člověk třeba vymluvenej takovej jako, že už se mu s těma lidima ani mluvit nechtělo, ale tak to jsem si zase třeba řekla, že už tam nepojedu třeba v neděli a že si dám pauzu. Já jsem si ty hranice jako dokázala ohlídat, ale to je fakt tím povoláním, co mám. To mi věřte.“*

Tazatel: *„Já Vám věřím.“*

Renata: „Myslím si, že kdybych nepracovala jako sociální pracovník a neměla ty zkušenosti tak bych do toho šla asi víc naplno a obětovala bych se tomu. Asi by mě to víc semlelo, ale takhle k tomu nedošlo. A hlavně ten kurz od ADRY fakt perfektně připraví. Ten kurz úžasnej. Do teďka z něho jako čerpám i právě v tom svém profesním životě.“ (...)

Tazatel: „No a potom až ty povodně skončily tak už tam nic dál z těch prožitků nebylo?“

Renata: „No to myslím, že ani ne. (...) Já myslím, že jsme se pak v tom týmu ještě nějak setkali podle toho, jak kdo mohl.“

Tazatel: „A napadá Vás k tomu prožívání ještě něco?“

Renata: „Hm, myslím, že už asi ne. Je to opravdu dlouho.“

Tazatel: „Dobře, já tady mám ještě takovou bublinu na supervizní témata. Dokážete si představit, že byste po těch povodních šla do supervize? Jaká témata byste tam třeba otevřela?“

Renata: „No, asi fakt téma té hranice, kdy jako my ještě ano anebo naopak ne a měl by zasáhnout ten psycholog. Takže taková kompetence jako. Jestli ještě pořád jsme k tomu kompetentní. To jsem řešila tak asi jako nejvíc. [Renata označuje téma jako TOP] A pak možná mě ještě napadá, že, jako vím, že to jsou systémový věci, ale probrat tam takový to „hele my jsme to udělali takhle, ale koho bychom třeba měli ještě kontaktovat nebo co by se dalo udělat líp, koho ještě zapojit?“ Prostě takový jako fakt už praktický věci.“

Tazatel: „A byla pak ještě nějaká hromadná supervize po skončení těch povodní?“

Renata: „No já si myslím, že supervize jako taková jako v pravém slova smyslu jako asi ne. Jako setkání bylo určitě. Tam jsme to s tou ADROU jako celý zhodnocovali. (...) Nevím, jestli to bylo formou supervize, ale něco tam probíhalo, že jsme si to tam mohli krásně vyříkat, pokud bylo třeba. Jako ošetřený jsme byli. Nevím, jestli přímo supervizi, to asi ne, ale tady po tom setkání se to jakoby celý tak nějak uzavřelo. Fakt si myslím, že kdyby tam někdo to chtěl, jako vytáhnou, nějaký svoje trable, tak by jako mohl.“ (...)

Tazatel: „Dobře a napadá vás ještě něco?“

Renata: „No možná ještě, vidíte to, ještě asi téma očekávání. Protože obecně ti lidi od nás očekávají strašně moc.“

Tazatel: „Dobře, takže myslíte očekávání ze strany těch zasažených?“

Renata: „Jo, očekávání od těch klientů no. S tím se, ale já potýkám pořád i v té svojí práci. Musíme těm lidem jasně říct, co pro ně můžeme udělat a co už ne, protože oni mají fakt kolikrát nereálný očekávání. Oni si myslí, že když nám to řeknou, že my jsme v tom s nima a my to můžeme zařídit a všechno napravit. Moc nechápou, že my je máme jen doprovázet, že jim můžeme pomoci, ale my to za ně nemůžeme všechno vyřešit.“

Tazatel: „Hm, dobře a dokážete si představit, že byste vedla jako zkušenéj KIPák kurz pro nováčky, co by se chtěli taky stát součástí KIPu?“

Renata: „Tak to ne, to ne, to si opravdu neumím představit. Jako umím si představit jim to jako říct, jak jsem to vnímala, ale vést to, to ne. Protože já když si představím, jak byl ten kurz dobrej, jak byl dobře poskládaný a co to na mě všechno zanechalo, tak já si vůbec nedokážu představit, že bych něco tak dobrýho vedla. To teda ne.“

Tazatel: „No, a kdybyste ten kurz třeba musela vést, tak na co byste ty nové dobrovolníky třeba připravila?“

Renata: „No asi na to, aby poslouchali a aby opravdu zkusili s těma lidma hledat ty řešení, ale společně. Nikam aby ty lidi netlačili. A nabádala bych je k tomu, aby vždycky mysleli sami na sebe, protože nejdůležitější je fakt myslet v životě sám na sebe. Chtěla bych, aby si prostě dokázali říct „hele teď už nemůžu, potřebuju pauzu a potřebuju načerpat sílu, abych mohl pokračovat pak dál“ a když už se do toho teda daj tak aby opravdu poslouchali, co jim ten člověk říká. Nic nepodsouvat, nic nezkrášlovat. Nepoužívat ty trapný fráze jako je třeba „to bude dobrý“ a tak no. A aby se nebáli, že i když bude chvíli ticho v tom rozhovoru tak že je to vlastně taky dobře. Člověk si myslí, že musí za každou cenu něco říkat, ale nemusí. Tam jde hlavně o to sdílení té situace. Já tam klidně můžu sedět. Ne, nemusí se nic říkat. A tohle mi třeba pomohlo všechno dodržovat. A taky by si měli uvědomit, že všechno má svůj čas a průběh. Ale vůbec si nemůžu představit, že bych ten kurz vedla, protože ten byl vedenej úplně úžasně. Fakt mi to moc pomohlo. Super bylo, když u toho kurzu byli třeba i hasiči a vykládali nám o tom, jak pracujou a jak je pro ně to dobrovolnictví důležitý, že oni nemají čas tam s těma lidima pak třeba zůstat. Tak to mě jako hodně motivovalo. No jinak už mě jako vážně nic nenapadá no.“

Tazatel: „Dobře a stalo se Vám, že u těch povodní byl třeba někdo s postižením?“

Renata: „Hm, myslím, že ne. Asi to byli jen starší lidi, ale jako všichni mobilní a soběstační.“

Tazatel: „A dokázali byste s ním pracovat v rámci té první psychosociální pomoci?“

Renata: „Já si myslím, že jo. Asi bychom to uměli anebo bychom uměli sehnat někoho, kdo by to uměl. Zase bychom zjistili, kde ty kompetence máme. Jako prvotně by zdravěj rozum asi velel, že bychom ho fyzicky od někad' dostali, ale pak už asi opravdu mu pomoc tím, že mu někoho doporučíme. Prostě já s ním nemůžu strávit 24 hodin. I ten KIP tak funguje, že by se ten člověk měl co nejdřív předat dál. Takže si to jako umím představit, že bychom si s tím nějak poradili. Něco by šlo hůř a něco líp jo. Tendence by byla pořešit to nejdůležitější a předat ho dál jako aby byl zajištěnej no.“

Tazatel: „Jasně. No já tady mám takové kartičky a na nich jsou vyobrazena různá postižení. Myslíte, že byste mi je mohla rozřadit podle toho, jestli byste takovému člověku dokázala poskytnout první psychosociální pomoc?“

Renata: „No takhle, po fyzický stránce, si myslím, že bych dokázala pracovat s neslyšícím a s nevidomým, protože člověk, kterej nevidí tak slyší a kterej neslyší tak vidí. Takže tam bych mu to třeba u toho sluchovýho postižení namalovala nebo napsala. No a to mentální nebo duševní bych dala tak někam jako mezi, protože oni jsou takoví nevyzpytatelní. Jo, tady se prostě něco může podařit, ale taky vůbec nemusí. I když s těma klientama já mám zkušenost, ale není to dnes a denně. Takže tam tak mezi, on se Vám zasekne, že prostě z baráčku nepůjde a nepůjde. A u tělesnýho nebo u kombinovanýho postižení to je to stejný. To bych dala taky mezi. Tam to bude o tom fyzickým kontaktu, ale já bych na to asi neměla sílu. Jako umím si představit, že zajistíme odvoz toho člověka jo.“

Tazatel: „Hm. No, když se na to teda podíváte ze stránky té psychosociální první pomoci tak by to bylo jak?“

Renata: „No tak jak říkám to mentální nebo duševní i kdyby v tom byl ten autismus jo tak pořád je to někde mezi. Tam já trvám na tom, že tam člověk nikdy neví. (...) No a pokud by ten tělesně postiženej byl jen na vozíku tak tam si to pak představit umím tu pomoc, kdyby to teda neměl kombinovaný. Nedokážu si představit, že bych se s někým nedorozuměla. To by muselo to postižení být takový, že by ten člověk neviděl, neslyšel, nemluvil, nemohl se hýbat a tak jo. To už je pak ale na záchranku a na nic se neptat. No tak jinak nevidomá osoba. No já mám nevidomého syna, takže tam mám tu zkušenost, tam vím, jak to funguje no. [Renata se směje a o postižení svého syna mluví nesměle] (...) No a tomu neslyšícímu bych to teda asi napsala anebo bych pak použila ten fyzickej kontakt.“

Tazatel: „No a v čem by se podle Vás ta intervence teda lišila u těch jednotlivých postižení?“

Renata: „No ty rozhovory by byly vedený jinak. Asi víc fyzickýho kontaktu anebo síly na přemístění třeba těch tělesně postižených. No nejtěžší bude práce s těma duševně postiženýma. Tam je to fakt nevyzpytatelný. No prostě ale základ je, toho člověka vždycky nějak nakontaktovat a ořukat.“

Tazatel: „A napadá Vás, jak by se to třeba dalo řešit, abychom s těmito lidmi uměli v rámci toho KIP týmu líp pracovat?“

Renata: [Renata přemýšlí] „No heled'te, je to o komunikačních dovednostech. Takže zkoušet si to. Nic jinýho se s tím asi nenadělá. Obyčejnej kurz, kterej má nějakou tu teorii, nějaký věci z praxe, modelový situace a tak. Prostě si to normálka na férovku vyzkoušet. Chce to fakt natvrdo těžký modelový situace. Vyzkoušet si to prostě tak jak to bude, aby se v tom člověk vyplácal. Ono to stejně asi ve výsledku skončí tak, že toho člověka chytnete a z toho hlavního nebezpečí ho násilím odvedete. V některých těch případech by to určitě tak bylo. Tady by pak možná museli nastoupit odborníci no, když by to nešlo. Je jasný, že v tom KIP týmu taky nemusíme umět všechno. Jsou tam různý profese. Nemusí tam být psycholog, sociální pracovník a tak. Může to být prodavačka, která to chce dělat a ta nemá třeba k dispozici kurzy v práci tak jako já sociální pracovník. Takže si myslím, že na takový situace se dá připravit jen vzděláváním. Fakt prostě ty kurzy a ještě jednou kurzy.“

Tazatel: „A dokážete si třeba představit, že by v každým tom KIP týmu měl být třeba přítomný speciální pedagog?“

Renata: „Takhle kdyby tam byl speciální pedagog tak by to bylo super. Ano, bylo by super to, že by se na něho mohli ti ostatní obracet. Ale když tam bude prodavačka, která se o to zajímá, věnuje se tomu a má za sebou nějaký kurzy tak si taky myslím, že je to dostačující. Nebo si myslím, že by se třeba měla vyjednat možnost, že by ten člověk ani nemusel být v KIP týmu, ale že by byl takovej přítel na telefonu, na kterýho by se ti dobrovolníci měli a mohli v takových případech obracet.“

Tazatel: „A v rámci toho Vašeho KIPu tam byl nějaký speciální pedagog?“

Renata: „Tam bylo hodně studentů, zdravotní sestry, důchodci, inženýrka, ale nevím, myslím, že vysloveně speciální pedagog tam nebyl. Možná studentky psychologie. Ale jako já si myslím, že to povolání tam fakt vůbec nehraje roli. Je to prostě o dovednostech. No a ty dovednosti, se nějakým způsobem dají naučit, když na to máte nějaký dispozice teda. No takže si myslím, že ty kurzy by byly dobrý v rámci KIPu, aby si ti dobrovolníci uměli líp představit

do čeho jdou, s čím se můžou setkat, jak mají komunikovat a tak. To si myslím, že by nemuselo být špatný.“

Tazatel: *„Hm to máte asi pravdu. Napadá Vás ještě něco?“*

Renata: *„Ne už asi nic.“*

Tazatel: *„V tom případě Vám moc děkuji. Bylo to moc zajímavé.“*

Renata: *„Není za co.“*

Příloha 18 Selektivní protokol – Renata

Případ 4 - Renata	
Kategorie 1 - Motivace	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Potřeba pomáhat	„...spíš jako opravdu jsem tam prožívala to vyburcovat se a jít do té pomoci. Člověk opravdu musel chtít pomáhat a jít do té pomoci. Takže tam jsem byla taková motivovaná.“

Případ 4 - Renata	
Kategorie 2 - Prožívání	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Mísení rolí	<p>„Nás to přímo nezasáhlo a já si pamatuju, že se mi tam tak nějak míchaly ty role jo. Myslím tím roli sociálního pracovníka a dobrovolníka KIP. Byla jsem u těch povodní vlastně v obou rolích...“</p> <p>„No tak jsme s nima nakonec pohnuli, ale jako spíš jako zástupci města ne jako dobrovolníci nebo tak jsem to teda alespoň vnímala já.“</p> <p>„Ono to potom už jako strašně splývá s tou mojí prací. Tím, že se mi tam míchaly ty dvě role.“</p> <p>„Ale říkám, mě se tam vážně pletly do sebe ty moje role. Dobrovolník versus sociální pracovník. Já to tady i napíšu. [Renata vše zapisuje pod křivku] Prostě tam ty role byly.“</p>
Střet s realitou	<p>„Takže samozřejmě ta hrůza, že se jakoby něco stalo tak ta byla jako na začátku.“</p> <p>„Takže to bylo spíš takový uvědomění si jako, že co se jim to tam děje jo, že je potřeba jim pomoci co nejdřív.“</p> <p>„Ono prvně taky byl problém se tam vůbec dostat. My jsme neměli služební auto tak jsem vzala asi 3x nebo 4x svoje.“</p> <p>„Člověk se dostal do toho reálu a věděl, že se jako něco musí dít.“</p>
Rozhořčení	<p>„...vím, že jsme se tam setkali třeba asi s dvěma starostama a ti jako vůbec o ty povodně neměli žádné zájem. Tak to mě jako naštvalo, ale nakonec jsme s nima pohnuli a oni začali spolupracovat.“</p> <p>„Člověk totiž někdy jakoby narazil na nějakýho starostu v nějaký obci a ten řekl, že ho ty povodně jako vůbec nezajímaj.“</p>

	<p>„No a potom jak říkám, potom byly takový hrůzy, jako je ta neochota té samosprávy, těch obcí. Ale to bylo asi jen ve dvou případech.“</p> <p>„Říkám, tam já jsem pak spíš vnímala takový to rozhořčení nebo naštvání a neochotu jako některých těch starostů, to, že nechcou pomoci. Nemyslím tím pomoc od nás, ale tu jejich neochotu pomoci těm okolo.“</p>
Chaos	<p>„Zařídít to auto, teď je tam potřeba jet, kdo pojedě, teď jsme všichni v práci, teď já jsem byla vedoucí oddělení, takže musím si teda zařídít to svoje oddělení, aby teda fungovalo a já se mohla věnovat těm povodním. No tak to bylo na tom začátku takový trochu silný.“</p> <p>„Tady to trochu pokleslo po té motivaci, protože se řešily takový ty drobný komplikace jako ty auta, materiál a hrnulo se hodně nových informací, ale jako vlastně docela to nebylo jako nějak moc těžkopádný.“</p>
Únava	<p>„No a pak zase to bylo takový zase dobrý, ale pak jsem na sobě začala pociťovat jakoby únavu.“</p>
Uvědomění si závažnosti krizové situace	<p>„No a pak následovalo takový to uvědomění jako, co s těma lidima jako dál bude, že oni fakt přišli o všechno.“</p> <p>„...hrůza z toho jako, co s těma lidima bude. To není hrůza z toho jako, že by třeba nebylo materiální zabezpečení jako vysoušeče nebo papíry na dávky nebo to, že jim stát nechce dát peníze a tak, to už se vědělo, že se nějak jako jede, že je v tom určitej systém, to že se jako nějak už veze, ale spíš takový to, že oni přišli jakoby o všechno.“</p> <p>„No a pak jsem fakt měla spíš obavu o ty lidi, protože člověk si fakt jako uvědomoval ty finance. To, že ta euforie pomoci odpadne, ta hlavní pomoc odejde a oni pak vlastně budou s tím málem. Buď jim pojišťovna něco dá anebo jim něco málo dá stát, ale oni se s tím jako ještě budou potýkat a už nebudou mít nikoho, kdo by tam s něma jako byl a kdo by je jako chtěl poslouchat, že to je ještě jako strašný.“</p> <p>„Já jsem jako přemýšlela nad tím, co bych v té situaci jako dělala já. Člověku už to tak jako problikává víc. (...) Já jsem si uvědomila, že teď jim jako všichni pomáháme, ale co bude, až odejdeme? Víte, jako, že ta prvotní euforie, to období pomoci odezní. (...) My jim pomůžeme překonat tu nejhorší hrůzu, ale oni v tom nakonec stejně zůstanou sami. Říkala jsem si „jasně teď je tady hromada dobrovolníků, novinářů a všech, co se tady o to zajímají, ale za měsíc si na tu povodeň nikdo z nich ani nevzpomene, pokud o tom neuslyší náhodou někde.“</p>
Jiné vnímání času	<p>„Ale jinak to tam jako všechno fungovalo, jako to prostě plynulo i ten čas tam plynul tak nějak jinak.“</p>

Případ 4 - Renata	
Kategorie 3 – Strategie zvládnání	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Předchozí zkušenosti	<p>„No ale já už jsem jako něco zažila v rámci té práce na hmotný nouzi tak jsem byla trošku zvyklá.“</p> <p>„Já si taky myslím, že kdybych třeba nepracovala na těch dávkách v hmotný nouzi, tak bych asi neslyšela tolik těch životních příběhů a pak bych ty povodně prožívala jinak. Asi bych je zpracovávala dlouho jako takovou velkou akci, ale tím, že dělám to, co dělám a potýkám se vlastně jako každodenně s nějakou krizí těch lidí, tou životní, tak já už ani nevím no, už to mám prostě jako odžitý.“</p> <p>„Myslím si, že kdybych nepracovala jako sociální pracovník a neměla ty zkušenosti tak bych do toho šla asi víc naplno a obětovala bych se tomu. Asi by mě to víc semlelo, ale takhle k tomu nedošlo.“</p>
Struktura situace	<p>„No tak tady na začátku to bylo jako takový hodně o tom to všechno zařídit jo. No a pak jak jako zjišťujete, že to půjde, že se to jako třeba bude dařit tak bych jako řekla, že se to moje prožívání jako zmírňovalo.“</p>
Vymezení vlastních hranic	<p>„...tady ke konci už jsem pak řekla kolegyni, že už tam prostě jet nemůžu, že už potřebuju být doma s rodinou.“</p> <p>„Jasně vím, kde mám svoje hranice a vím, že svět nespasím, nezachráním, že tomu můžu malinko jako pomoci, že prostě člověk se musí zapojovat jen do takové míry, do které to jde jo.“</p> <p>„No a v tom prožívání tam bylo důležitý hlavně to jako chtít pomoci, ale né do svého roztrhání, né že teď prodám barák a rozdám se, ale chtít vlastníma silama a vlastním časem pomoci v mezích normy.“</p>
Podpora mezi členy KIP týmu	<p>„Já jsem dřív dělala s tou svojí kolegyní, s kterou jsme obcházely ty domácnosti, dělala dřív v práci a tak jsme se znaly a byly jsme spolu sehraní. Byla jsem na ní zvyklá jako na parťáčku. Já jsem prostě věděla, že co třeba nepořeším já, to pořeší ona a obráceně. Takže takovej ten svůj osobní strach to ne to jsem jako spíš neměla.“</p> <p>„Navíc já jsem byla hodně sehraná s tou kolegyní a my jsme si</p>

	<p>uměly navzájem poradit.“</p> <p>„No tak my jsme si o tom vyprávěly s tou kolegyní normálně. Vždycky jsme to probraly ty naše postřehy.“</p>
Kurz ADRA	<p>„A hlavně ten kurz od ADRY fakt perfektně připraví. Ten kurz úžasnej. Do teďka z něho jako čerpám i právě v tom svém profesním životě.“</p>
Znalost kompetencí	<p>„Takže to jsme řešili tak, že jsme to normálně řekly s tou kolegyní. Normálně jsme nahlásili, že tohle a tohle nemají a už se o to postaral někdo jinej. Takže jsme to jako předaly dál, takže pak už to řešil někdo jinej.“</p> <p>„No a to my jsme si s kolegyní říkaly, že si musíme hlavně hlídat hranice, kdy už je to na psychologa. Jako rozeznat to, kam ještě my můžeme. Kde jako ještě to naše dobrý slovo stačí a pomáhá a kde už ne. Jako odlišit tu hranici kdy ještě fakt můžem a kdy už na to nestačíme nebo neměly bychom stačit, abychom se fakt nemíchaly do toho, co už není v naší kompetenci.“</p>
Saturace potřeb	<p>„Koukala jsem na to, abych byla najedená. To jsme s kolegyní jako papaly.“</p> <p>„Taky jsem se snažila jezdit třeba večer domů tak abych se vyspala.“</p>
Relaxace	<p>„No a zase byl občas člověk třeba vymluvenej takovej jako, že už se mu s těma lidima ani mluvit nechtělo, ale tak to jsem si zase třeba řekla, že už tam nepojedu třeba v neděli a že si dám pauzu.“</p>

Případ 4 - Renata	
Kategorie 4 – Důsledky krizové situace	
Kódy	Výpověď účastníka výzkumného šetření
Nové zkušenosti	<p>„Dneska už bych se na to dívala možná taky jinak, dneska bych to chování těch starostů asi chápala jako nějaký způsob vlastní ochrany, on se ten starosta možná bál. (...) Takže teď bych k tomu asi byla už taky taková tolerantnější. Dřív jsem to vnímala jako něco strašnýho. Říkala jsem si „jak je možný, že on to takhle chápe“.</p> <p>„Ono heled'te, co Vás nezabije, to Vás posílí. Takže vlastně díky těmhletěm zkušenostem, díky tomuhle všemu, jsou to vlastně všechno plusový věci, jo protože ono to v životě člověka posune</p>

	<p><i>někam jinam. Takhle to myslím. Takže ono, všechno bylo plus, pro mě. Nová životní zkušenost jo, takže plus jsou vlastně zkušenosti. Máte nový zkušenosti. “</i></p> <p><i>„Byla to fakt moc dobrá zkušenost. Jako jasný, některý věci by člověk udělal jako jinak, ale ono to tak hezky prostě plynulo. “</i></p>
Transformace hodnot	<p><i>„Prostě jako jinej pohled na svět. Nejsou najednou důležitý maličkosti, který denně řešíte. “</i></p>
Pocit užitečnosti	<p><i>„Pak když člověk zpětně vidí, že stát dal to, co dal a pojišťovny taky, že my jsme pomohli, tomu čemu jsme mohli pomoci jo, no tak pak přijde prostě smíření, že jakoby jsme udělali, to co jsme mohli. “</i></p>

Příloha 20 Záznam textu do „myšlenkové“ bubliny – Renata

Supervize – KIP tým

10% hranice → MY / úroveň → NE → psycholog
kompetence

• průběh → koho / potě / zrychl? → průběh / úroveň

úroveň

• oděhávání od blatů (potřeba)

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bianka Hudcová
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	Mgr. Petra Tomalová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2017

Název práce:	Možnosti a meze využití Komunitních intervenčních psychosociálních týmů v České republice a role speciálního pedagoga
Název v angličtině:	Possibilities and Limits of Community Psychosocial Interventions' Teams Employment in the Czech Republic and role of Special Education Teacher's Employment
Anotace práce:	<p>Úvod: V současné době je výskyt krizových situací ve společnosti poměrně frekventovaný. Na problematiku prožívání a zvládání krizových situací lze tedy pohlížet jako na aktuální téma. Velmi často se setkáváme s výzkumy, které se zabývají prožíváním a zvládáním krizových situací z pohledu zasažených osob nikoliv z pohledu osob pomáhajících. Lze předpokládat, že pomáhající osoby se při své činnosti setkávají s různými druhy krizových situací, což může v nemalé míře ovlivnit jejich integritu.</p> <p>Cíl: Identifikovat, popsat a analyzovat vybrané aspekty prožívání/chování a zvládání krizových situací dobrovolníky Komunitního psychosociálního intervenčního týmů. Navrhnout model chování a následného zvládání vybraných krizových situací (s přesahem do supervize). Zjistit pozici a důležitost speciálního pedagoga jako člena Komunitního intervenčního psychosociálního týmu. Navrhnout a výzkumným šetřením ověřit efektivitu metodiky využitou v rámci výzkumného šetření.</p> <p>Metodika: Jedná se o pilotní studii. Bylo využito kvalitativního přístupu. Tvorbu designu výzkumného šetření byla realizována přístupem mnohopřípadové studie s deskriptivně-exploratorním charakterem. Pro sběr dat byla zvolena kombinace technik (polostrukturovaný rozhovor, metoda časové křivky, projektivní techniky – záznam textu do „myšlenkových“ bublin, třídění obrázkových kartiček). Výzkumného šetření se zúčastnily 4 případy (ženy). Případy, které byly zařazeny do výzkumného šetření, musely splňovat předem stanovená kritéria. Všechny případy si jako ústřední téma rozhovoru zvolily krizovou událost –</p>

	<p>povodeň. Při analýze dat byla využita metoda tematické analýzy.</p> <p>Výsledky: Výzkumné cíle i otázky byly naplněny. Autorka za pomoci výzkumného šetření identifikovala, popsala a analyzovala vybrané aspekty prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací dobrovolníky KIP týmu. Vybrané aspekty prožívání/chování a zvládání vybraných krizových situací byly (u jednotlivých případů i hromadně) zaznamenány do časové osy krizové události (začátek, průběh, ukončení, dozvuk). Na základě analýzy kvalitativních dat došlo k vytvoření návrhu modelu chování a následného zvládání vybraných krizových situací. Autorka v rámci výzkumného šetření zjišťovala pozici a důležitost speciálního pedagoga při řešení a zvládání krizových situací vyjádřených dobrovolníky KIP týmu. Za pomoci tematické analýzy bylo zjištěno, že se ve vybraných KIP týmech speciální pedagog dosud nevyskytuje. Dobrovolníci se však setkávají s jistými problémy v oblasti poskytování první psychosociální pomoci osobám se zdravotním postižením. U dobrovolníků se však přesto setkáváme s ambivalentními pohledy na přítomnost a důležitost speciálního pedagoga v KIP týmu. Dobrovolníci by spíše upřednostnili odborně vedený kurz zaměřený na danou problematiku.</p> <p>Závěr: Autorka považuje získané výsledky výzkumného šetření pro účely pilotní studie za dostačující. Závěrem je nutno podotknout, že si je autorka plně vědoma všech limitů, které mohly ovlivnit výsledky výzkumného šetření.</p>
<p>Klíčová slova:</p>	<p>Komunitní intervenční psychosociální tým, psychologická první pomoc, psychosociální podpora, krizová situace, katastrofa, dobrovolník, speciální pedagog</p>
<p>Anotace v angličtině:</p>	<p>Introduction: Currently, the occurrence of the crisis situations in the society is relatively frequent. On the problematic “experiencing and coping with the crisis situations” can be therefore looked as a current topic. Very often, we encounter researches dealing with experiencing and coping with crisis situations in terms of affected persons, but not in terms of people who are helping them. We can assume that people who are helping, in its activities deal with different kinds of crisis situations, which may largely affect their integrity.</p> <p>Objective: Identify, describe and analyze the selected aspects of experience/behavioral and the crisis management of the volunteers of the Community of psychosocial intervention teams (KIP). Propose a model of behavior and subsequent coping with the selected crisis situations (with an overlap into supervision).</p>

To determine the position and importance of the special education teacher as a member of the Community of psychosocial intervention team. Design and by the research verify the effectiveness of the methodology utilized in the context of research.

Methodology: This is a pilot study. There was used a qualitative approach. The design development of the research was carried out by multi-case study approach with descriptively exploratory character. For the data collection, it was selected the combination of techniques (semi-structured interview, time curves method, projective techniques – recording of text into the "thought" bubbles, sorting of picture cards). In the research there were 4 cases (women) which have participated. Cases that were included in the research had to meet the predetermined criteria. All cases have chosen for the central topic of conversation the crisis event – a flood. The thematic analysis method was used for the data analysis,

Results: Research objectives and questions were met. The author with the help of the research identified, described and analyzed the selected aspects of the experience/behavioral and coping with the crisis situations by the selected volunteers of KIP team. Selected aspects of experience/behavioral and coping with the crisis situations (in each case and collectively) were recorded in the timeline of critical events (start, course completion, reverb). Based on the analysis of the qualitative data the behavior model was created and the subsequent coping with selected crisis situations. The author within the research investigated the position and the importance of the special educator in dealing with a crisis situations expressed by the volunteers of KIP team. Thanks to the thematic analysis, it founded that in the selected KIP teams the special teacher still does not occur. Volunteers, however, encounter some problems in providing first psychosocial aid to persons with disabilities. Volunteers nevertheless meet with ambivalent views on the presence and importance of the special educator in KIP team. Volunteers would rather prefer professionally running course on the given problematic.

Conclusion: The author considers the results of the research for the pilot studies to be sufficient. Finally, it should be noted that the author is fully aware of the limits that could affect the results of the research.

Klíčová slova v angličtině:	Comunity Psychosocial Interventions' Teams Employment, psychological firs aid, psychosocial support, crisis situation, disaster, volunteer, Special Education Teacher
Rozsah práce:	116
Jazyk práce:	Český jazyk