

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní humanitární a sociální práce

Bc. Lenka Macháčková

*Neformální dobrovolnictví v prostředí uprchlické krize na řecko-makedonských
hranicích*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, Ph.D.

2017

Anotace

Tématem diplomové práce je „Neformální dobrovolnictví v rámci uprchlické krize na řecko-makedonských hranicích“. Hlavním cílem je charakterizovat přístup a činnost dobrovolníků v uprchlických kempech na řecko-makedonských hranicích, konfrontovat je s uznávanými standardy a na základě toho vytvořit podklad pro tvorbu pokynů či "průvodců" pro neformální dobrovolníky. Pro výzkumnou část byl zvolen kvalitativní výzkum, kde jsou komunikační partneři, kteří si prožili roli neformálních dobrovolníků v uprchlických kempech v severním Řecku, dotazováni na svou zkušenost, jednání v konkrétních situacích, pravidla, principy a hodnoty pomoci.

Klíčová slova: dobrovolnictví, neformální dobrovolnictví, humanitární pomoc, uprchlická krize, uprchlík, migrant, azylant, řecko-makedonské hranice, Idomeni

Annotation

Topic of the diploma thesis is „Informal Volunteering within Refugee Crisis at Greek-Macedonian Borders“. The main goal is to characterise approach and work of volunteers in refugee camps at Greek-Macedonian borders, compare these characteristics with recognized humanitarian standards and based on that create a foundation of instructions or „guides“ for informal volunteers. The research part of the thesis is conducted by qualitative research, where are respondents, people who experienced the role of informal volunteers in refugee camps in the Northern Greece, asked about their experience, acting in specific situations, rules, principles and values of help.

Keywords: volunteering, informal volunteering, humanitarian aid, refugee crisis, refugee, migrant, asylum seeker, Greek-Macedonian Border, Idomeni

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu použité literatury.

V Olomouci dne 15. duben 2017

.....

podpis studentky

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní Mgr. Haně Šlechtové, Ph.D. za odborné vedení této diplomové práce.

Dále bych chtěla poděkovat komunikačním partnerům za ochotu se zúčastnit výzkumu a přispět svými zážitky, zkušenostmi a názory do celkového obrazu o neformálním dobrovolnictví na hranicích v severním Řecku. Veliký dík patří i jejich dobrovolnické práci. Zmínit si zaslouží i dobrovolnická hnutí a jejich zástupci, kteří neváhali odpovídat na mé četné dotazy a poskytli mi dopravu do uprchlického kempu a jeho okolí.

Můj vděk si zaslouží i Univerzita Palackého v Olomouci, díky které jsem měla možnost vycestovat na studijní pobyt do Řecka, což umožnilo vznik této práce.

Na závěr děkuji své rodině a blízkým, kteří mě v průběhu studijního pobytu, dobrovolnického působení a následného psaní diplomové práce podporovali, radili a pomáhali.

OBSAH

Úvod	8
1. Vývoj situace na řecko-makedonské hranici - hraniční přechod v Idomeni	9
2. Přicházející, důvod příchodu a příčiny uprchlické krize	11
3. Dobrovolnictví	14
3.1 Druhy dobrovolnictví	14
3.2. Neformální mezinárodní dobrovolnictví	16
3.4 Dobrovolnictví v Idomeni	18
4. Principy humanitární pomoci	20
4. 1 Etický rozměr humanitárních principů	21
4.2 Principy Červeného Kříže	23
4. 3 Humanitární charta a Sphere Project	24
4. 4 Minimální Standardy	25
4. 4. 1 Minimální Standarty pro hygienu, sanitaci a zásobování vodou	26
4. 4. 2Potravinová bezpečnost a výživa	28
4. 4. 3 Přístřeší, osady a distribuce nepotravinových předmětů	29
4. 4. 5 Akce v oblasti zdraví	30
4. 5 Kodex Dobré Praxe – People in Aid	30
4. 6 Standardy humanitární odpovědnosti a managementu kvality	31
4. 7 Principy a dobré praxe humanitárního dárcovství	31
4. 8 Evropský konsenzus o humanitární pomoci	32
4. 9 Participativní přístup	32
5. Humanitární pomoc a její rizika	34
5.1 Rizika pro příjemce pomoci	34
5.2 Rizika pro poskytovatele pomoci	36
5.2.1 Posttraumatická stresová porucha	36
5.2.2 Syndrom vyhoření	36

5.2.3 Kriminalizace dobrovolnictví	37
6. Metodologie výzkumu	38
6. 1 Cíl výzkumu	38
6.2 Metodologický postup	38
6.3 Výběr výzkumného souboru	39
6. 4. Komunikační partneři	40
6.5 Fáze výzkumné komunikace	40
6.5.1 Přípravná a úvodní část	41
6.5.2 Vzestup a upevnění kontaktu	41
6.5.3 Jádro komunikace	42
6. 5. 4 Závěr a ukončení	42
6. 6 Fixace dat	42
7. Výsledky analýzy dat	43
7. 1 Cesta k dobrovolnictví na hranicích	43
7.2 Distribuce	45
7.2.1 Distribuce jídla	48
7.2.2 Distribuce oblečení	50
7.2.3 Etická dilemata distribuce	52
7.2.4 Participace s uprchlíky	53
7.3 Problematické situace a jejich řešení - násilí, nepokoje, kriminální jednání	54
7. 5 Sdílení informací s uprchlíky	57
7.6. Zhodnocení dobrovolnické zkušenosti	59
8. Diskuze	62
8.1 Zodpovězení výzkumné otázky	62
8.1.1. Přístup k dobrovolnické pomoci	62
8.1.2. Přístup k uprchlíkům	66
8.2 Dobrovolníci v severním Řecku - kdo jsou dobrovolníci a co je jejich úkolem	69

8.3 Výzvy dobrovolnictví	71
8.4 Zhodnocení situace	74
8.5 Slabiny výzkumu a další návrhy	75
Závěr	77
Použité zdroje	80
Seznam tabulek	85
Seznam obrázků	85
Seznam zkratek	86
Seznam příloh	87

ÚVOD

V současné době je uprchlická krize jedním z palčivých témat evropské společnosti, veřejná diskuze šířená médii a politickými představiteli se dostala do povědomí lidí celého světa. Nejvíce se s krizí potýkají takzvané nárazníkové země, kterými jsou v Evropě zejména Řecko a Itálie. Tyto se musí vypořádat s obrovským náparem příchozích, o které je velmi náročné se postarat. Zprvu byly zeměmi tranzitními, fungovaly jako první stanice pro migranty v jejich cestě za lepším životem v Evropě. Sousední země však brzy uzavřely své hranice a nárazníkové státy se staly útočištěm mnoha stovek až tisíců lidí, doufajících v úspěšné zakončení své cesty. Tato situace přilákala obrovské množství dobrovolníků z různých koutů světa, kteří překonali velké vzdálenosti a obtíže, obětovali s tím spojené finanční i časové zdroje, a to všechno s jediným cílem - pomáhat.

V diplomové práci jsem se rozhodla zaměřit na Řecko, konkrétně jeho severní část na hranicích s Makedonií. V září 2015 jsem odjela na studijní pobyt do severořecké Soluně, kde jsem se dostala do kontaktu s několika lokálními organizacemi. Prostřednictvím těchto organizací jsem se zúčastnila distribuce různých materiálů, oblečení, nápojů a jídla v neoficiálním příhraničním kempu Idomeni v době od října 2015 do dubna 2016. V dubnu jsem pak strávila několik dní v malé vesnici Polykastro, kde sídlil sklad ("Warehouse") organizace *Czech Team*, a rovněž většina dobrovolníků v místním Park Hotelu. Zjistila jsem, že se na hranicích zformovalo mnoho neformálních dobrovolnických hnutí poskytující různé druhy pomoci v příhraničních kempech, zejména těch neoficiálních, které nebyly pod kontrolou a rovněž pod zásobováním lokálních úřadů. Místní dobrovolníci jsou však lidé, kteří se k podobné činnosti často dostávají poprvé a nemají žádnou průpravu. Zajímalo mě tedy, jakým způsobem to ovlivňuje jejich práci a jaký je charakter takové pomoci v porovnání s uznávanými humanitárními standardy.

Cílem diplomové práce, která právě leží před Vámi, je *"charakterizovat přístup a činnost dobrovolníků v uprchlických kempech na řecko-makedonských hranicích, konfrontovat je s uznávanými standardy a na základě toho vytvořit podklad pro tvorbu pokynů či "průvodců" pro neformální dobrovolníky"*. Metodou, prostřednictvím které bude

dosaženo tohoto cíle, je kvalitativní dotazování neformálních dobrovolníků působících ve zkoumané oblasti.

Struktura práce je následující. V první části upřesním terminologii a používané pojmy. Vysvětlím, kdo je dobrovolník, čím je dobrovolnická práce charakteristická a jak vypadá dobrovolnictví v severním Řecku. Pro pochopení situace na hranicích je potřeba vysvětlit teoretické pozadí uprchlické krize. Z toho důvodu krátce nastíním, kdo jsou uprchlíci/migranti, se kterými se dobrovolníci potýkají, rovněž jak a proč se na řecko-makedonské hranice dostali. Součástí výzkumného cíle je porovnat práci dobrovolníků s uznávanými humanitárními standardy. Tyto standardy tedy podrobněji představím, v posledních konceptuálních kapitolách rozeberu principy Červeného Kříže, Humanitární Chartu, Sphere Project spolu s Minimálními Standardy a jiné kodexy. Další kapitola se týká výzkumu a jeho metodologie. Následuje analýza získaných dat; informace o tom, jak se dobrovolníci dostali k působení na hranicích, jaké jsou jejich zkušenosti s distribucí jídla a oblečení, zda se setkali s problematickými situacemi a dilematy, jak přistupují k participaci s příjemci pomoci a jak celkově hodnotí svou zkušenost. Získaná data budou na závěr zhodnocena při porovnání s humanitárními standardy z předchozích kapitol, a shrnuta.

1. VÝVOJ SITUACE NA ŘECKO-MAKEDONSKÉ HRANICI - HRANIČNÍ PŘECHOD V IDOMENI

Idomeni je malou vesnicí, ležící na hranicích Řecka a Makedonie, která se na přelomu roku 2015 a 2016 stala jedním ze symbolů současné uprchlické krize. Hlavní migrační proudy od začátku vedou z Turecka na Řecké ostrovy, nejvíce lidí pak pokračuje skrze FYROM (Former Republic of Macedonia) dále do Evropy (Live Ticker Eidomeni, nedatováno; Moving Europe, nedatováno; Aktuálně.cz: 2015).

Už v druhé polovině roku 2014 počet lidí přecházejících hranice ve zmiňované oblasti prudce narůstá, dostáváme se až ke stovkám osob denně. Migrační politika mnoha Evropských zemí se začíná touto dobou vyostřovat a i Makedonie ve dnech 21. - 23. srpna 2015 poprvé dočasně uzavírá hranice. Vládní autority, média i neziskové organizace obrací k řecko-makedonským hranicím svou pozornost a výsledkem je z počátku poměrně pozitivní spolupráce mezi zmíněnými aktéry, přecházení se stává organizovanější, policie a armáda se zapojují do zvládnání davu, humanitární pomoc se dostává k potřebným a podmínky na hranicích se o něco zlepšují (Operational Data Portal, nedatováno; Live Ticker Eidomeni,

nedatováno).

Dne 17. listopadu 2015 vydává Srbsko opatření, které povoluje vstup do země pouze vybraným národnostem. Jedná se o uprchlíky ze Sýrie, Afghánistánu a Iráku. Ti dohromady tvoří asi 85% cca 114000 všech příchozích do Řecka (do 23. listopadu 2015) a tyto tři země původu jsou oficiálně uznávány jako válečné zóny, proto lidé z nich pocházející mají tedy regulérní šanci na uznání žádosti o azyl. Makedonie následuje srbské opatření o den později. Pro tisíce uprchlíků z Pákistánu, Íránu, Bangladéše, Maroka a dalších zemí to však znamená konec cesty. Uvázli v Řecku bez možnosti pokračovat, a mnoho z nich proto okamžitě zahájilo hladovky a protesty (Live Ticker Eidomeni, nedatováno; Moving Europe, nedatováno; Operational Data Portal, nedatováno).

Makedonská armáda na podzim začíná budovat oplocení kolem hranic, které má umožnit větší kontrolu nad příchozími. Oplocení je dokončeno 28. listopadu 2015, je dlouhé 3 km, přičemž je plánováno jeho rozšíření na 25 km. Stavbu oplocení provází nepokoje, migranti hází kameny, makedonská armáda oplocení rovněž poměrně násilně brání, dochází i k použití slzného plynu, Řecká policie zůstává pasivní, absolutně nezasahuje. Lidé se snaží novou hranici obcházet, ale povětšinou jsou chyceni a posláni zpět na řecké území (Live Ticker Eidomeni, nedatováno; Moving Europe, nedatováno; Aktuálně.cz, 2015).

Od 30. listopadu počet příchozích narůstá ještě více a makedonská policie a armáda se dostává do problematické situace. Dle nových pravidel je třeba důkladně prověřovat dokumentaci migrantů (zejména národnost), osobní dokumenty příchozích jsou však často psány v jazycích, kterým úředníci nerozumí. Migranti se prokazují osobními doklady či cestovními pasy země svého původu, většina z nich byla rovněž zaregistrována řeckými úřady po svém příjezdu. Po této registraci jim byly vydány dokumenty, kterými se měli prokazovat na území Řecka a během dalšího cestování, tyto dokumenty jsou však psané v řečtině, kterou úředníci na hranicích též neovládají. Navíc se v nich objevují chyby, které sami migranti kvůli jazykové bariéře nejsou schopni odhalit (The Worldpost, 2015). Pokračují protesty a za nově vybudovaný plot je, na Makedonské straně, instalováno vodní dělo (Live Ticker Eidomeni, nedatováno; Moving Europe, nedatováno).

Začátkem prosince narůstají masivní demonstrace. Situaci umocňuje nešťastná událost - dochází k úmrtí jednoho z uprchlíků, muže z Maroka, který vyšplhal na jeden z vagónů při hledání místa ke spaní a dostal ránu od elektrického vedení. Policie bere toto úmrtí jako záminku k uzavření kempu pro osoby zvenčí. UNHCR a další nevládní organizace oblast

opouští, přestávají poskytovat zásobování a na místě působí pouze nezávislé skupiny dobrovolníků (Live Ticker Eidomeni, nedatováno; Moving Europe, nedatováno).

Migranti jsou vládou pomalu tlačeni, aby Idomeni opustili, na místě se objevují autobusy poskytující dopravu zpět do Atén, za cestu však musí migranti platit cca 20 euro na osobu. Většina z nich je ovšem bez finančních prostředků. Autobusy s nově příchozími začínají zastavovat na benzínové stanici nedaleko hranic (cca 2 km) ve vesnici Evzonoí. Benzínová stanice je soukromým majetkem a po dlouhou dobu majitel zakazuje vstup dobrovolníkům a NGO, migranti tak nemají přístup k základnímu zásobování, potraviny a dokonce i pitnou vodu si musí kupovat na benzínové stanici nebo se pro ně pěšky vypravit do nejbližšího města (Live Ticker Eidomeni, nedatováno, Moving Europe, nedatováno).

Někteří z migrantů se „zakázanou státní příslušností“ (mimo Syrský, Irácký či Afghánský původ) se pokouší hranice překračovat ilegálně. Vrací se zpět s viditelnými známkami policejní brutality. Vzhledem k tomu, že není žádný dostupný transport k hranicím, lidé se vydávají na dlouhé pochody v zimě a v dešti, mezi nimi i staří, nemocní a děti. Kemp přímo při hranicích je přelidněný, dobrovolníci a lidé z NGO nestíhají zásobovat a pokrývat základní potřeby místních uprchlíků (Live Ticker Eidomeni, nedatováno; Moving Europe, nedatováno).

Dne 9. března je hranice definitivně uzavřena s tisíci lidmi, kteří se zastavili na hranicích Řecka a v přilehlých oblastech. Mnoho lidí zůstává po několik dalších týdnů v naději, že se hranice přeci jen otevrou. Není to ale v zájmu správních úřadů, Idomeni nikdy nebyl oficiálním kempem, vláda tedy žádá uprchlíky o přesun do oficiálních uprchlických kempů v příhraničí a v jiných oblastech Řecka. Lidé oblast postupně opouštějí, poslední transporty vesnici opouštějí 24. května 2016. (Live Ticker Eidomeni (Live Ticker Eidomeni, nedatováno; Moving Europe, nedatováno).

2. PŘÍCHÁZEJÍCÍ, DŮVOD PŘÍCHODU A PŘÍČINY UPRCHLICKÉ KRIZE

Migranti z řecko-makedonských hranic jsou veřejností a médii nazýváni uprchlíky. Na základě Ženevské konvence UNHCR z roku 1951 je uprchlíkem člověk, který opustil svou zemi z důvodu opodstatněného strachu z pronásledování na základě jeho rasy, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině či zastávání určitých politických názorů. Z těchto důvodů nechce nebo nemá možnost vrátit se do státu, kde je státním občanem, nebo do státu svého předchozího trvalého pobytu. Mezi uprchlíky tedy nepatří například osoby,

kteří opouštějí svou zemi z ekonomických důvodů. Vzhledem k tomu, že tehdy se nejedná o opodstatněný strach, tyto osoby opouštějí svou zemi dobrovolně s vidinou lepšího života v jiné části světa. Obecně osoba, která opouští svou zemi z důvodů jiných, než je obava z pronásledování, se nazývá migrant (UNHCR Communications and Public Information Service, nedatováno).

Osoba, která je na základě mezinárodního práva rozeznána jako uprchlík, získává nárok na určitá práva. Může například požádat o azyl či doplňkovou ochranu, kteréžto přesněji definují zákony jednotlivých zemí. Obecně se jedná o právní ochranu cizince, který tak získá možnost vstoupit a pobývat na území hostitelského státu po určitou dobu (minimálně než skončí situace, která vedla uprchlíka k opuštění země, např. ozbrojený konflikt), společně s vybranými občanskými právy. Azylovou politiku Evropské unie dlouhou dobu upravovala Dublinská dohoda (Dublin II z roku 2003), která stanovovala povinnost uprchlíka zažádat si o azyl v první zemi EU, do které se po svém útěku dostane (MVČR, 2016). Pro migranty přicházející vodní cestou se tak nárazníkovými zeměmi stala Itálie, Řecko a dříve i Malta. Jakmile se migrační vlna stala nezvladatelnou, docházelo k obrovskému přetížení těchto zemí a pravidla Dublinské dohody musela být přehodnocena (UNHCR Communications and Public Information Service, nedatováno).

Na základě statistik můžeme vyzorovat, že nejvíce migrantů na řecko-makedonských hranicích pochází z blízkého východu a Afriky. Na prvních příčkách se drží Sýrie, Afghánistán a Irák, dále menší procento Íránců, Maročanů a Pákistánců. Asi přes 50% migrantů přicházejících přes Řecko pochází z 10 zemí, které produkují nejvíce uprchlíků na světě. Na prvních příčkách této statistiky se drží zmíněná Sýrie a Afghánistán, dále Somálsko, Súdán, Jižní Súdán, Demokratická Republika Kongo, Myanmar, Středoafriická Republika, Irák a Eritrea. Do statistiky nejsou započítáni palestínští uprchlíci, kteří nespádají pod mandát UNHCR (Amnesty International, 2016).

V současné době můžeme po celém světě najít miliony uprchlíků (ca 19,5 milionů). Největší počet z nich pobývá pouze ve třech zemích – Turecku, Pákistánu a Libanonu. Zhruba 86% všech uprchlíků hostí rozvojové země. Žádná z evropských zemí v současné době nespadá mezi nejčastější hostitele (Amnesty International, 2016).

Během roku 2016 do Řecka dorazilo po moři přes 200 000 migrantů (Pew Research Centre, 2016). V nejvíce vytížených měsících přicházely až tisíce lidí denně. Například v únoru 2016 byl průměrný počet 1968 osob denně. Průměrný počet žádostí o azyl je něco

přes tisíc každý měsíc (přičemž ne všechny pocházejí od nově příchozích). Zhruba 22% příchozích jsou ženy, 38% muži a zbylých 40% děti, které často přicházejí i bez doprovodu (UNHCR, 2016).

Z jakého důvodu všichni tito lidé opouštějí svou zemi a touží se dostat do Evropy? Nejčastější příčinou je vlna násilí, občanských válek a terorismu. Ve Středním východě a severní Africe v současné době probíhá devět ozbrojených konfliktů. Celková populace Sýrie činí asi 23 milionů obyvatel, a od začátku Syrské krize v roce 2011, byla zhruba polovina z nich nucena opustit své domovy. Země je stále roztržštěná, působí zde mnoho rebelských uskupení (zakládajících se na náboženství, etniku či politických názorech), které bojují navzájem a proti vládě prezidenta Bašár-Al-Asada, který se snaží povstání potlačit a obnovit svou vládu nad Sýrií. V Iráku operuje fundamentalistické teroristické hnutí Islámský Stát (ISIS), které usiluje o nadvládu nad všemi muslimy obývanými zeměmi (například rovněž zmiňovaným Afghánistánem). Irán opouštějí lidé zejména z ekonomických důvodů a rovněž se jedná o zemi nedodržující demokratické principy (Quora: nedatováno). Z Maroka odcházejí zejména mladí lidé, a to z podobných důvodů. Touží dostáhnout lepší ekonomické situace, vzdělání, další důvody jsou politické a sociální (Wafin: nedatováno). Poslední hojně zastoupenou skupinou, se kterou se na řecko-makedonských hranicích setkáme, jsou Pákistánci. Ti přecházejí především před konfliktem a násilím vyprovokovaným Talibánem (Aljazeera, 2014).

Připomeňme si teď nařízení Makedonské vlády z podzimu/zimy 2015, která stanovila „povolené státní příslušnosti“, jež mohou pokračovat v cestě za lepším životem v Evropě. Patří mezi ně pouze tři z uvedených – Syřané, Afghánci a Iráčani. Jak ale můžeme vidět, ozbrojené konflikty a další závažné politické, společenské a ekonomické problémy se vyskytují v mnoha částech světa a dávají lidem oprávněný důvod, aby uprchli ze svého domova a hledali útočiště jinde. Skupina migrantů není homogenní, jejich důvody k odchodu jsou různé, ale snaha redukovat počty lidí proudících dále do Evropy vede ke striktnímu rozdělování podle závažnosti situace (válečných zón) v zemi původu, nikoliv podle situace individuální.

Kam uprchlíci míří? V roce 2015 se v rámci EU s největším počtem žádostí o azyl setkala Německo a Švédsko. V Německo téměř půl milionu, ve Švédsku přes 150 000 žádostí. Většina přihlášek byla od lidí pocházejících ze Sýrie (UNHCR, nedatováno).

3. DOBROVOLNICTVÍ

„Dobrovolník je člověk, který se ze své vůle rozhodne věnovat ve svém volném čase svou energii, znalosti a zkušenosti potřebným lidem nebo veřejně prospěšným činnostem bez nároku na odměnu.“ (Dobrovolník.cz: nedatováno). Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, kdo má chuť, čas a příležitost něco nabídnout druhým. Jde o činnost věkově neomezenou, důležitá je chuť pomáhat druhým a rozvíjet se, čelit novým výzvám, poznávat nová místa a nové lidi. Dobrovolník může působit ve svém sousedství, svém městě nebo klidně na druhé straně světa (Dobrovolník.cz, nedatováno).

Chuť pomáhat a pocit zodpovědnosti vůči ostatním není jediným motivem pro vykonávání činnosti bez nároku na odměnu. Mnoho lidí vykonává dobrovolnické aktivity kvůli svému profesnímu životu, neboť se mohou i mnohé naučit. Například absolventi mohou získat potřebné praktické zkušenosti v oblasti, o kterou se zajímají, organizace jim poskytnou trénink a vzdělávání, a nové políčko v životopisu je pak činí mnohem žádanějšími u potenciálních zaměstnavatelů (Independent, 2013).

Dobrovolník může být buďto zaštitěn organizací, anebo může pracovat z vlastní iniciativy. Organizace nabízí konkrétní programy, kde je činnost dobrovolníka jasně definována, dobrovolník má své povinnosti, ale rovněž práva, o jejichž ochranu se organizace stará. K účelu vyjasnění dobrovolnické role se často užívá smlouva dobrovolníka s organizací (Dobrovolník.cz, nedatováno).

Mezi obvyklé povinnosti patří dohoda, že dobrovolník vykonává svěřenou činnost samostatně, podléhá vedoucímu pracovníkovi, jehož pokyny má poslouchat, bere v úvahu principy a pravidla dané organizace, zachovává mlčenlivost o postupech organizace, klientech či náplni své práce, účastní se tréninků a školení, je si vědom svých hranic, chová se zodpovědně a je spolehlivý. Mezi práva můžeme uvést ochranu soukromí, empatii a respekt ze strany organizace, nárok na potřebné informace o chodu organizace a náplně dobrovolnické činnosti (například potřebná školení), nárok na supervize a dohled či ochranu před riziky činnosti, např. pojištění (SOMROVÁ, KRÉGLOVÁ, nedatováno).

3.1 DRUHY DOBROVOLNICTVÍ

Z předcházejících řádků vyplývá, že dobrovolník může vykonávat v podstatě jakoukoliv činnost, samostatně nebo pod vedením jiných lidí nebo organizace, a na této činnosti se může podílet jakkoliv dlouhou dobu. Jak tedy druhy dobrovolnické činnosti rozdělit? Tošner uvádí

dělení z hlediska (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2002: 38):

- historického vývoje (komunitní/manažerské)
- míry zapojení dobrovolníka, respektive jeho role v organizaci (dobrovolníci naplňující hlavní cíle, doplňující profesionální zaměstnance, doplňková pomoc)
- podle časového rámce (jednorázově/ dlouhodobě/ v podobě několikaměsíční dobrovolné služby)
- oblasti, které se dobrovolnictví dotýká (životní prostředí, humanitární pomoc a lidská práva, kultura, sociální služby a zdravotnictví, sport a vzdělávání, zahraniční dobrovolná služba)
- cesty dobrovolnictví (zdola nahoru, zvenčí dovnitř)

Dobrovolnickou činnost, kterou popisují v této práci, lze zařadit do těchto kategorií.

Hlavní je pro účel této práce zejména role dobrovolníka a cesty dobrovolnictví. Systém “zdola nahoru” popisuje Tošner jako neformální skupinu lidí, *“která se pustila do společné činnosti a postupně zraje k neformální strukturované skupině, a dále až k registrované neziskové organizaci.”* Z tohoto důvodu nazývám studovaný typ dobrovolnictví v této práci jako “neformální”. Už díky tomu, jakým způsobem toto uskupení vzniká, je jasné, že role dobrovolníka je ústřední a nenahraditelná, neboť právě na dobrovolnících stojí naplňování hlavních cílů takovéto neformální organizace. Rozlišit můžeme i oblast, kterou se naši dobrovolníci zabývají. Zejména jde o humanitární pomoc, někteří se však mohli setkat i se sociálními službami a zdravotnictvím, kulturou či vzděláváním (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2002: 38).

Nejčastějším typem neformálního dobrovolnictví je právě pomoc během nouzových situací, kdy vznikají zcela nová uskupení reagující na konkrétní potřeby v konkrétním místě, nebo tzv. prodloužená (extending organisations) působnost již existujících organizací, které se původně zabývají jinou činností, ale v situaci nouze například uspořádají sbírku nebo vyšlou své dobrovolníky, aby se na místě zapojili (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2002: 38-40).

Mimořádné a nouzové situace se vyznačují výskytem pomocníků “očekávaných” a “spontánních”, oba tyto druhy se mohou zapojit buďto individuálně, nebo organizovaně. **Individuální očekávání** dobrovolníci jsou například lékaři. Ti mají profesionální schopnosti k tomu, aby pomáhali lidem, kteří jsou ranění nebo ve špatném zdravotním stavu, a společnost od nich tedy očekává, že těchto schopností využijí. **Organizovaní očekávání** dobrovolníci již spolupracují s nějakou organizací (např. Red Cross), a proto společnost očekává, že v době

krize zasáhnou. **Individuální spontánní** dobrovolníci se objevují nejčastěji v raných fázích mimořádné situace, pomáhají sami za sebe se záchranou životů a zajištěním základních potřeb. **Organizovaní spontánní** dobrovolníci se během mimořádné situace stávají součástí organizace, která může být buďto existující humanitární organizací, mohou vytvořit svou vlastní ad hoc organizaci nebo využijí organizace, do které jsou zapojeni a která se ale primárně nezabývá humanitární pomocí, a rozšíří její pole působnosti. Poslední možností je, že se stanou součástí volnější, neformální sítě dobrovolníků (TOŠNER, SOZANSKÁ, 2002: 38-45).

Pojem, kterým se zabýváme, tedy **neformální dobrovolnictví**, je jevem, který se vyskytuje v okamžicích krize. Standardní (formální) dobrovolnictví je spojováno s činnostmi státu nebo organizací a ve většině případů bývá dlouhodobé. Neformální činnost je jednorázová, její náplň není jasně ohraničená a je určitým způsobem neorganizovaná. Tito dobrovolníci se během krizových situací objevují tehdy, pokud mají dojem, že odpovědné organizace nezvládají naplňovat potřeby zasažených lidí (Whittaker, McLennan, Handmer, 2015).

Neformální dobrovolníci jsou schopni reagovat rychle a flexibilně. Setkávají se se zasaženými a jejich problémy tváří v tvář, je pro ně tedy jednodušší reagovat na aktuální potřeby. Na druhou stranu je těžké předvídat, jaká jsou rizika zapojení neorganizovaných a nezkušených lidí. V minulosti se objevují případy, kdy dobrovolníci nechtěně narušovali přístup humanitárních organizací do oblasti, položili vlastní život ve snaze zachránit ostatní, nakazili se různými nemocemi nebo byli vystaveni traumatu (Whittaker, McLennan, Handmer, 2015).

3.2. NEFORMÁLNÍ MEZINÁRODNÍ DOBROVOLNICTVÍ

Neformálním dobrovolníkem se může stát kdokoliv a kdekoliv. Člověk, který nezištně pomáhá staršímu sousedovi nosit domů těžký nákup je svým způsobem dobrovolníkem. Tehdy však role není jasně daná. Dobrovolník si sám stanovuje, na co stačí a co chce vykonávat, často se tak rozhoduje z minuty na minutu (Dobrovolník.cz, nedatováno).

Pro tyto lidi existuje množství databází na internetu, kde si mohou vyhledat oblast svého zájmu a znalostí a přidat se k lokální organizaci či iniciativě.¹ Další možností je, že se

¹Příklady databází: Independent Volunteer: O dobrovolnictví [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://independentvolunteer.org/index.php?n=Main.Links> nebo Kind Mankind: Vision and Mission [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://kindmankind.net/missionvision>

dobrovolníci dozvědí o určité složité situaci skrze média, sociální sítě či známé. To je případ řecko-makedonských hranic.

Pomoc funguje na základě subsidiarity. Nastane-li krizová situace, první zasahují nejbližší – rodina či komunita. Pokud ti na to nestačí, na řadu přichází místní organizace, regionální správa a stát. Vzhledem k tomu, že některé prvky v námi popisované situaci zcela chyběly nebo byly zapojeny jen poskrovnu, přišel čas svolat mezinárodní komunitu. Velké organizace fungovaly zpočátku omezeně a na obrovské množství uprchlíků neměly dost sil. Proto přišla řada na neformální dobrovolníky. I v dnešní době a v moderních státech, kde fungují schopné a specializované systémy odpovědi na nouzové a mimořádné situace, ti, kteří se k situaci dostávají jako první, jsou obyčejní lidé, zejména komunita žijící v místě dění mimořádné situace (Whittaker, McLennan, Handmer, 2015).

Dobrovolníci, kteří začínají pomáhat zpočátku neformálně/neorganizovaně, později velmi často vytvářejí neoficiální „organizace“, které se snaží pomocníky koordinovat. Je to potřeba proto, aby se lidé ve svých aktivitách neopakovali, nedělali zbytečné chyby a věděli, kde přesně je třeba zasáhnout, kdy už bylo pomůženo a kde zrovna pomáhá někdo jiný. Stejně tak tato uskupení poskytují dobrovolníkům určitou oporu a ochranu. Koordinace a společné plánování také umožňuje sdílet zkušenost jednotlivých dobrovolníků, učit se z chyb a zlepšovat vlastní postupy. Pokud se výše zmíněné spojí dohromady, vzniká prostor pro vymýšlení nových projektů, které reagují na aktuální situaci a potřeby. V severním Řecku z tohoto důvodu vznikla asociace „Northen Greece Volunteers“ (Northern Greece Volunteers, nedatováno).

Neformální dobrovolnictví má často charakter mezinárodního dobrovolnictví. Lidé se dozvědí o problematice situací za hranicemi, v chudé zemi nebo během krizové situace, a pokud k tomu mají dostatek prostředků, rozhodnou se vyrazit pomáhat. Pojem „Global Village“ (globální vesnice) definovaný kanadským filozofem Marshalllem McLuhanem může napomoci vysvětlit fakt, že humanitární problémy se dostávají do širokého povědomí mezinárodní společnosti vzájemně závislého světa. Vysvětluje to, proč orgány OSN a další organizace volají po zavedení nového (a jednotného) humanitárního pořádku (BEIGBEDER, 1991: 15).

V posledních letech je díky vlivu médií, která informují širokou veřejnost o dění ve světě, zejména krátkodobé mezinárodní dobrovolnictví častým jevem. *„Naneštěstí, boom krátkodobé pomoci odporuje většině lekcí, které nás naučila oblast mezinárodního rozvoje od*

roku 1950. K tomu, aby se lidé mohli podílet na krátkodobé dobrovolnické pomoci, už nepotřebují sdílet standartní pojetí lidských práv, jazyk, hodnoty nebo znalosti o místním trhu, politice nebo rodinách. Mohou to být, a často také jsou, amatéři.“ (BORLAND, 1991: 8). Nezkušení dobrovolníci tak nejsou daleko od toho, aby navázali nevyvážený vztah mezi pomáhajícím a pomáhaným a přispěli k závislosti na pomoci nebo narušili fungování místního trhu. To, že dobrovolníci přicházejí s dobrým úmyslem, nutně neznamená, že dobra nakonec dosáhnou (BORLAND, 1991: 8-10).

Jev, který stojí za množstvím problémů spojených s mezinárodním dobrovolnictvím je etnocentrismus. Jedná se o tendenci hodnotit cizí kulturu (zvyky, tradice, hodnoty), z pohledu naší vlastní kultury (Varianty, nedatováno). Dobrovolníci se dostanou do nového prostředí a nejsou schopni se adaptovat na jeho požadavky, pocítují kulturní nadřazenost (BORLAND, 1991: 10).

3.4 DOBROVOLNICTVÍ V IDOMENI

Uskupení „Northen Greece Volunteers“ vzniklo v průběhu uprchlické krize po uzavření řecko-makedonských hranic. V tu dobu začalo přicházet velké množství dobrovolníků, usazující se zejména kolem menšího města Polykastro, v nevelké vzdálenosti od Idomeni a dalších uprchlických táborů v oblasti. Za centrum hnutí můžeme označit „Park Hotel“ v Polykastru, kde bylo velké množství dobrovolníků ubytováno, případně stanovalo či bydlelo v jeho okolí. Každý den se pořádaly informační schůzky pro nově příchozí, kde se mohli seznámit s celou situací, dozvědět se praktické informace, například, kde sehnat ubytování a jak se zařídit během pobytu na hranicích, zjistit, kde jsou umístěné uprchlické kempy a kde je nejvíce potřeba pomoci, a také, jaké existují samoorganizované dobrovolnické skupiny, ke kterým je možné se přidat.

Mezi dobrovolnické skupiny působící v kempech patří „*Team Banana*“, který každý den kolem deváté hodiny roznášel tisíce banánů (pouze po Idomeni) pro děti, v případě přebytků i pro těhotné ženy, seniory a nemocné. Distribucí oblečení se zabývala „*Drop in the Ocean*“, „*Intervolve*“ a také „*Warehouse*“ neboli sklad pod orgnaizací *Czech Team*, který sdružoval dodávky ošacení, kosmetiky občas i jídla, a kterýkoliv dobrovolník se mohl stavít a zajistit potřebné věci pro rodiny, se kterými se dostal do kontaktu. O distribuci horkého čaje se starali *ChaiTea* a *SolidariTea*, jídlo vařili a rozdávali v „*Hot Food Idomeni*“, „*Spanish Firefighters*“, „*Hummus Rights Project*“, „*Save the Children*“, „*Ceriba*“ a „*Eko Kitchen*“. „*Shelter Team*“ se postaral o stavbu stanů a přístřešků, „*School@eko*“ vedla vzdělávání pro

děti v táborech. Organizace jako „*Northern Lights*“ dělaly od každého trochu (viz příloha 2).

Většina z týmů se zpočátku soustředila pouze na dění v Idomeni. Důvodů, proč, je hned několik. Idomeni byl jedním z nejvíce medializovaných táborů, pro dobrovolníky se tedy stal jakýmsi centrem uprchlické krize. Dobrovolníci taktéž chtěli, aby byla jejich práce vidět a rovněž lidé, kteří projekty sponzorovali, chtěli vstoupit do paměti veřejnosti. Idomeni byl svého času rovněž největší a neoficiální kemp. O oficiální tábory se starala vláda a armáda, pro dobrovolníky bylo složité se do nich dostat a navíc, působení oficiálních orgánů mělo zajistit uspokojení základních potřeb uprchlíků (což se ale často nedělo).

Ústředním informačním bodem pro dobrovolníky se stal „*Park Hotelu*“. Na jeho nástěnce bylo možné dozvědět se více o zmíněných projektech a seznámit se s dalšími organizacemi. Nechyběly ani potřebné kontakty. Stejně se ale počítalo s tím, že někteří z dobrovolníků budou působit na vlastní pěst, nástěnka tedy byla vybavena slovníčkem důležitých pojmů v arabštině a návody, jak postupovat při distribuci oblečení, což byl nejčastější artikl distribuovaný neformálními dobrovolníky (viz příloha 2 a 3).

Častý postup byl ten, že se skupina lidí rozhodla uspořádat sbírku ve svém okolí a postarala se o její dopravu na hranice. Pochopitelné je, že chtěli oblečení také sami rozdat. Instrukce pro dobrovolníky mluví o tom, že je lepší seznámit se s rodinami uprchlíků, zjistit, co konkrétně potřebují a to jim potom více méně nenápadně donést. Další možností je pečlivě ukryté věci nosit stan od stanu a dát každému, co si vybere. Jakmile se totiž vytvoří dav kolem distribuovaných věcí, je to špatně. Migranti většinou trpí velkým nedostatkem, potřebují základní věci jako boty a teplé oblečení a vědí, že věcí není tolik, aby se dostalo na každého. Dav se proto snadno vymkne kontrole, lidé se na oblečení vrhnou ve velkém počtu, začnou se ve věcech přehrabovat, zahazovat je, a tak znehodnocovat co nepotřebují. Často berou i věci, které by více prospěly někomu jinému, ale oni je chtějí jen pro jistotu. Pro zvládnutí davu je důležitý dostatečný počet dobrovolníků a alespoň minimální znalost jazyka (či zajištění překladatele, kterým může být jeden z migrantů). Pokud se dobrovolníci dostanou do opravdu nezvladatelné situace, je jim doporučeno věci zanechat na místě a odjet (viz příloha 2).

Dobrovolníky, kteří se vyskytovali a vyskytují v prostředí hranic a pomáhají uprchlíkům, můžeme podle periodika *International Journal of DRR* (Whittaker, McLennan, Handmer, 2015), rozdělit na dvě kategorie.

1. Dobrovolníci, kteří jsou členy určité neziskové organizace, projdou si jejím tréninkem a

působí pod její záštitou (mohou využívat například supervizi, s organizací mohou mít podepsanou smlouvu o dobrovolnické činnosti, která zajišťuje ochranu jejich práv a rovněž definuje konkrétní povinnosti, odvíjející se od definice dobrovolnické činnosti, organizace zodpovídá za jejich pojištění během činnosti apod.)

2. Dobrovolníci, kteří se jednorázově zapojují do činností menších organizací, na místě vznikajících hnutí nebo působí zcela samostatně. Jejich práva a povinnosti nejsou jasně definovaná, záleží čistě na jejich úvaze, nepodléhají žádné speciální ochraně, stejně tak jejich činnost často není kontrolována a ohodnocena zpětnou vazbou. Není jim poskytnut žádný trénink a často se v situaci ocitají jako úplní „nováčci“, nemusí toho vědět příliš mnoho o kontextu celé situace, ani o tom, jak by pomoc měla správně vypadat, aby přinášela užitek a ne škodu.

První skupinu tvoří formální, druhou neformální dobrovolníci. V prostředí řecko-makedonských hranic se setkáváme s velkým množstvím těch neformálních, kteří nepodléhají žádné organizaci, stanou se součástí dobrovolnické sítě či hnutí nebo pomáhají prostřednictvím organizace, která se primárně na humanitární pomoc nezaměřuje (viz. Druhy dobrovolnictví, kapitola 3.1). Ve výzkumné části práce (kapitola 7, Výsledky analýzy dat) se budu zabývat tím, jaké jsou charakteristiky působení tohoto typu dobrovolníků, stojí však za zmínku, že bez jejich pomoci by mnoho lidí trpělo hlady, nepřízní počasí či vážnými nemocemi. Dobrovolníci jsou bezpochyby významným hybatelem humanitární pomoci v rámci uprchlické krize.²

4. PRINCIPY HUMANITÁRNÍ POMOCI

Humanitární práce stojí na třech základních pilířích. Patří mezi ně záchrana životů, odstranění utrpení a respekt k lidské důstojnosti. Humanitární principy existují v mnoha náboženských a filozofických tradicích, první systematizovaný seznam však přináší ICRC (International Committee of Red Cross) v 19. století v podobě Ženevských konvencí (BORLAND, 1991: 15).

Hodnoty a principy, podle kterých se humanitární akce řídí, se drobně liší v závislosti na organizaci, která tato principy přijala do svého postupu práce. Často jsou jejich formulace velmi opatrné, spíše než „musíme“ jednat tak či onak vyzní princip jako něco, čemu se chceme přiblížit, tedy „budeme se snažit“ jednat tak či onak. Jako některé z těch obecných

² Informace o místních iniciativách získány na základě vlastního pozorování, účasti na informačních schůzkách a působení v rámci některých z organizací

můžeme zmínit **lidskost**, tedy snahu o odstranění utrpení a zachování lidských životů, **nestrannost**, kdy pomoc poskytujeme podle potřeb zasaženého a nikoliv na základě našich sympatií (tedy bez diskriminace), **neutralitu**, kdy pomáháme bez upřednostňování některé ze stran konfliktu a **nezávislost**, která znamená, že se nezodpovídáme žádným politickým, vojenským či ekonomickým zájmům a humanitární aktivity jsou čistě autonomní (OCHA on message, 2012; TERRY, 2002: 20-35).

Čtyři výše zmíněné principy jsou univerzálně přijímané snad všemi humanitárními organizacemi. Za jejich první oficiální použití zodpovídá Mezinárodní komise Červeného kříže. Komise je uvedla na konferenci ve Vídni v roce 1965. Principy byly rovněž oficiálně přijaty Valnou Hromadou OSN. Princip Humanity, nestrannosti a neutrality byl přijat v roce 1991 prostřednictvím rezoluce 46/182, princip nezávislosti byl přijat v roce 2004 díky rezoluci 58/114 (OCHA on message, 2012; TERRY, 2002: 20-35).

4.1 ETICKÝ ROZMĚR HUMANITÁRNÍCH PRINCIPŮ

Principy humanitární pomoci podléhají diskuzi o jejich etickém zařazení. Je pomáhání trpícím naší povinností nebo možností? Vede nás k němu láska k bližním, vyšší entita (Bůh) nebo vědomí toho, že každý je držitelem přirozených lidských práv, která si zaslouží být respektována a vymáhána? Anebo více těchto důvodů současně?

O povinnosti pomáhat nás informuje **deontologická** teorie vycházející z myšlenek Immanuela Kanta a jeho kategorického (v našem případě humanitárního) imperativu. Kantův imperativ zjednodušeně říká, že se máme k druhým chovat tak, jak bychom chtěli, aby se oni chovali k nám. Chceš-li tedy, aby ti bylo v těžké situaci pomoheno, pomáhej sám těm, kteří to zrovna potřebují. Imperativ se stal základem pro Etický kodex Červeného Kříže a Červeného půlměsíce a rovněž pro Humanitární Chartu (PRINCOVÁ, 2014: 91-93).

Lidskoprávní přístup se zdržuje definice pomoci jakožto „povinnosti“. Definiuje základní práva v dokumentech jako je Sphere Project, Humanitární Charta a Minimální Standardy nebo i Všeobecná Deklarace Lidských Práv (1948). Obecně se zde považuje za důležitější podpořit komunitu postižených v jejich právech tak, aby byli sami schopni zajistit svoje potřeby (PRINCOVÁ, 2014: 93-96).

Utilitaristické teorie mluví o „co největším dobru pro co nejvíce lidí“. Pravidla nejsou v tomto ohledu tolik důležitá, pomoc může přinést i něco ve své podstatě ne zcela dobrého, ale pokud bude užitek větší nežli škoda, všechno je v pořádku. Přístup utilitarismu rovněž

prosazuje prvenství lidských práv, a to přesto, že přirozená lidská práva považuje za jakousi „fikci“. Pokud je totiž svět přijme jako standard, bude se všem lidem lépe žít (PRINCOVÁ, 2014: 99-104).

Konsekvencialismus se zajímá o tzv. konsekvence, tedy následky činů. Není tedy tolik důležité, zda je naše jednání v souladu s morálními pravidly, ale jaký je jeho konečný výsledek (podobně jako utilitarismus). Pokud je výsledek tak dobrý, jak jen je to možné, pak je morální. Tímto způsobem se obhájí například vojenská intervence – několika lidem je ublíženo, aby bylo zamezeno ublížení většině, a aby se k nim dostala humanitární pomoc. Koncept sdílené odpovědnosti OSN (responsibility to protect) vychází právě z konsekvencialistické ideologie (PRINCOVÁ, 2014: 70-72).

Charitativně filantropický přístup vidí dávání jako nejvyšší prioritu. Motivací je láska – k bližnímu, k Bohu, k nadpřirozené bytosti apod. Průkopníkem přístupu založeného na lásce a sociální odpovědnosti byl papež Benedikt XVI., který tématu věnoval své encykliky. V encyklikách se však snaží propojovat přístup charitativní společně s lidskými právy. Ve své původní podobě se může jistým způsobem jednat o „bezhlavé“ rozdávání, pomáhající se někdy staví do paternalistické pozice a neuznává postiženého jako osobu hodnou respektu se všemi jejími právy a schopnostmi. Riziko charitativně filantropického přístupu tkví v tom, že přílišná důležitost je přikládána samotné materiální pomoci a nikoliv člověku, kterému je tato pomoc poskytována (PRINCOVÁ, 2014: 98-99).

Odpovědnost pomáhat, tak zvané **humanitářství** (humanitarianism) je důležitou motivací, díky které lidé pomáhají druhým, aniž by si za to něco nárokovali. Podle „Nezávislé komise o mezinárodních humanitárních otázkách“ (Independent Commission on International Humanitarian Issues) můžeme tento pojem definovat jako „základní orientaci směrem k zájmům a prospěchu lidí“. Jde o etiku lidské solidarity a naplňuje dále zmíněné hodnoty: respekt k životu, zodpovědnost za další generace, ochranu lidských obydlí a altruismus vznikající z pocitu sounáležitosti a respektování lidské důstojnosti a hodnoty (PRINCOVÁ, 2014: 91-98; TERRY, 2002: 17-20).

Princip humanity má své významné místo v mezinárodním právu. Determinuje minimální standardy „humánního“ jednání s lidmi a lidské solidarity, a to prostřednictvím dokumentů jako je *Univerzální deklarace lidských práv*, *Ženevská konvence* (1951) a doplňující protokol o statutu uprchlíků (1967), *Ženevská konvence* (1949), *Úmluva o Právech Dítěte* (1989) (BEIGBEDER, 1991: 2-3; PRINCOVÁ, 2014: 117-118).

„**Do No Harm**“ je etický princip známý z medicíny. V překladu znamená „neškod“.
V prostředí humanitární práce je spojený se jménem Mary B. Anderson, která vypracovala případové studie o pomoci během konfliktů. Jedním z cílů přístupu je snaha pomoci lidem, aby se naučili využívat vlastní kapacity pro mír a vlastní zdroje (IFRC, nedatováno; PRINCOVÁ, 2014: 100-101).

Pro upřesnění humanitárních principů si uvedeme některé konkrétní kodexy neziskových organizací a dalších uskupení.

4.2 PRINCIPY ČERVENÉHO KŘÍŽE

Červený kříž (Concern Worldwide, nedatováno) zmiňuje sedm základních principů. Patří mezi ně: „humanita, nestrannost, neutralita, nezávislost, dobrovolnost, jednota a světovost.“

1. Priorita humanitárních potřeb

Každý člověk má právo na humanitární asistenci. Hlavní motivací k započetí humanitární pomoci je snaha ušetřit lidské utrpení zejména těm, kteří mají největší obtíže vyrovnat se s důsledky katastrofy. Poskytovaná pomoc není rebelskou ani politickou akcí.

2. Nestrannost během poskytování pomoci (nerozlišujeme příjemce dle náboženského vyznání, rasy, národnosti atd.). Prioritu stanovuje potřeba.

Pomoc je poskytována na základě potřeb po zvážení proporcionality. Lidskému utrpení musí být zamezeno nehledě na oblast, kde se postižení nachází (například v zemi rozdělené konfliktem je třeba nestranně poskytnout pomoc oběma znepráteným stranám). Umožněn by tedy měl být přístup ke všem oběťm. Humanitární pomoc by se měla zasadit o rozeznání a podporu role ženy v komunitách zasažených katastrofou.

3. Pomoc nemá podporovat určité politické či náboženské názory

Pomoc je poskytována na základě potřeb jednotlivců, rodin a komunit. Není závislá na politických názorech příjemců. Doručování a distribuce pomoci nevyjadřuje přijetí jakéhokoliv politického nebo náboženského kréda.

4. Humanitární pracovníci nejsou nástrojem vládní zahraniční politiky

Směrnice organizací, které se hlásí k tomuto kodexu, jsou jakkoliv nezávislé na směrnicích jakékoliv vlády. Organizace podporují dobrovolné dárcovství práce a finančních zdrojů a díky tomu, že je motivace dobrovolná, zůstávají na zdrojích financování nezávislymi.

5. Pomoc by měla respektovat kulturu a zvyklosti místní komunity

6. Pomoc by se měla odvíjet od lokálních zdrojů

Všichni lidé a všechny komunity, nehledě na to, zda se nachází uprostřed katastrofy, mají své kapacity i charakteristiky, které je činí zranitelnými. Kapacity můžeme posílit tím, že zaměstnáme místní, budeme používat lokální materiály a obchodovat s lokálními společnostmi. Stejně tak musíme spolupracovat s lokální vládou, pokud je to možné.

7. Pomoc by se měla snažit podporovat její příjemce, aby se do procesu sami zapojili

Pokud chceme, aby byla pomoc efektivní a dosáhla dlouhotrvající změny, musíme do jejího plánování, vedení a zavádění zapojit i příjemce pomoci. Žádoucí je dosáhnout plného zapojení komunity.

8. Pomoc by měla nejen naplňovat základní potřeby lidí, ale také minimalizovat budoucí ohrožení krizovou událostí

Humanitární pomoc má podle všech indicií významný vliv na budoucí rozvoj, proto je třeba zavádět programy, které budou aktivně snižovat zranitelnost příjemců pomoci a napomohou vytvářet udržitelný životní styl. Pomoc by měla myslet na životní prostředí a vyhnout se vytvoření závislosti.

9. Neseme odpovědnost za příjemce pomoci i za její poskytovatele (dárce)

Veškeré jednání s dárce i příjemci by mělo probíhat otevřeně a transparentně. Je třeba informovat o výsledcích našich aktivit a to jak z pohledu financí, tak z pohledu efektivity.

10. Důstojnost příjemců pomoci by měla být respektována i v rámci informační, publikační a propagační činnosti

Oběti katastrofy jsou našimi rovnocennými partnery. Veřejnost bychom o situaci měli informovat s tím, že nezdůrazňujeme pouze slabiny a zranitelnost příjemců pomoci, ale i jejich kapacity a aspirace. Vyhnout bychom se měli soutěžení v médiích s dalšími humanitárními organizacemi.

4.3 HUMANITÁRNÍ CHARTA A SPHERE PROJECT

Konkrétnější pokyny a principy přibližuje Humanitární charta. Mezi její tři pilíře patří právo na důstojný život, právo obdržet humanitární pomoc a právo na ochranu a bezpečnost. O ochranu těchto práv by se měl postarat stát, pokud však v této funkci selhává, může na jeho místo nastoupit mezinárodní společenství (Sphere Project, 2011).

Konkrétní principy humanitární pomoci pak mluví o tom, že tato pomoc by nikdy neměla způsobit další utrpení postižených lidí. Dále se mluví o již zmíněné nestrannosti, tedy

nediskriminativním přístupem, založeném na základě potřeb, nikoliv jiných charakteristik. Postižení by měli být chráněni před další újmou, násilím a útlakem. A nakonec, postižení by měli být informováni o svých právech, a pokud nejsou dodržovány, měli by být podpořeni v jejich vymáhání. Humanitární charta byla vytvořena společně s „minimálními standardy“ humanitární pomoci v tzv. Sphere Project v roce 1998. Od té doby se principy a doporučení pomalu proměňují v závislosti na zkušenostech humanitárních pracovníků z terénu. Sphere Project byl přeložen do mnoha jazyků a dočkal se prozatím vydání ve třech verzích. Sphere obecně vymezuje vztah mezi právem, etikou a praxí v pomoci, nezapomíná ani na psychosociální potřeby člověka a na zapojení místních kapacit do poskytování pomoci (Sphere Project, 2011: 4-23).

Závazek Humanitární Charty zní: *„Nabízíme naše služby s vírou, že zasažená populace je ve středu zájmu humanitární akce, a věříme, že její aktivní zapojení je nezbytné pro poskytování asistence tak, aby byly co nejlépe naplněny její potřeby, a to včetně jejích členů, kteří jsou zranitelní a sociálně vyloučení. Budeme usilovat o podporu místních kapacit tak, aby byly schopny předcházet, připravit se a odpovědět na katastrofu, a na důsledky konfliktu, a budeme usilovat o posílení kapacity lokálních činitelů ve všech úrovních.“* (Sphere Project, 2011: 23)

4. 4 MINIMÁLNÍ STANDARDY

Sphere project s Humanitární Chartou a Minimálními Standardy vznikl jako určitý návod k jednání humanitárního pracovníka. Společně tvoří tzv. Handbook (příručku), která poradí jak na plánování, zavádění inovací, monitorování situace a měření výsledků. Příručka slouží jako asistenční nástroj během konkrétní humanitární situace, pomáhá zvyšovat připravenost na katastrofy, a rovněž radí, jak postupovat v prvních fázích obnovy po katastrofě. Sphere nepodléhá vlastnictví žádné organizace, proto se může těšit širokému přijetí v humanitárním sektoru.

Minimální standardy zahrnují širokou zkušenost a příklady dobré praxe pracovníků v této oblasti a snaží se definovat **klíčové akce, klíčové indikátory a směrnice**, které poskytují plán, jakým způsobem standardů dosáhnout. Standardy jsou specificky stanovené a měřitelné jevy, týkající se témat jako je výživa, sanitace nebo přístřeší. Přestože jsou jmenovité, pokud pracovník tyto standardy přijme, neznamená to, že je musí nutně všechny naplnit přesně tak, jak je to předepsané. Často to totiž ani není možné.

Proto, abychom mohli stanovit, na které standardy tedy odkazuje, musíme nejprve

analyzovat lidské potřeby, zranitelnost a kapacity, kterými komunita disponuje. Analýza, respektive tzv. „assessment“ (posouzení situace) je prvním krokem po té, co vstoupíme do určité humanitární situace.

Každý ze standardů v sobě skrývá určitá průřezová témata (skupiny), kterým je třeba věnovat zvýšenou pozornost. Jednou z těchto skupin jsou děti, které potřebují zvláštní péči a ochranu, jsou zranitelnější a mají odlišné nároky například na výživu. Podobně jsou na tom starší či postižení lidé, nemocní (HIV, AIDS), jednou z více ohrožených skupin jsou často i ženy. Mezi průřezová témata dále patří snižování rizika katastrof (Disaster Risk Reduction – DRR), což je přístup, kdy se snažíme snížit riziko vystavení hrozbě katastrofy a postupně eliminujeme příčiny jejího vzniku. Nakonec nás ve všech bodech standardů zajímá životní prostředí, které je významným ukazatelem kvality života, poskytuje pokud možno udržitelné přírodní zdroje, a proto je jednou z hlavních priorit během poskytování humanitární pomoci. Ohledně přímého kontaktu s postiženými nesmíme zapomenout na psychosociální pomoc. Efekt katastrofy je komplexní a má nejenom fyzické dopady, ale i emocionální, sociální a spirituální (Sphere Project, 2011: 6-13).

Sphere Project propaguje čtyři základní ochranné principy v rámci humanitární pomoci (Sphere Project, 2011: 5-28).

1. Zasažení lidé nesmí být vystaveni další újmě, která by byla zapříčiněna poskytovanou pomocí
2. Zasaženým lidem má být zajištěna nestranná asistence
3. Zasažení lidé mají být uchráněni psychické a fyzické újmě způsobené násilím nebo donucováním
4. Zasaženým lidem mají být přiznána jejich práva, mají mít přístup k nápravě utrpěné újmy a k zotavení se ze zneužívání

Pro lepší představu se v dalších řádcích podíváme na konkrétní minimální standardy a zběžně si uvedeme, co je jejich obsahem.

4. 4. 1 MINIMÁLNÍ STANDARTY PRO HYGIENU, SANITACI A ZÁSOBOVÁNÍ VODOU

Každý má právo na vodu a sanitaci (hygienická zařízení). Následující kapitola čerpá z českého překladu, Projekt Sphere, 2003 (95-96). Dostatečné množství pitné vody je nezbytné pro prevenci dehydratace a s vodou spojených nemocí. Voda je nezbytná pro

samotnou konzumaci, vaření a základní hygienu. Právo na vodu je tedy spojeno s dalšími základními lidskými právy, jako je právo na zdraví, bydlení či adekvátní stravu.

Úkolem humanitárního pracovníka v tomto bodě je zajistit informovanost o správných hygienických návycích, zajistit hygienická zařízení (záchody, místa pro osobní hygienu – umývadla, sprchy, kanalizace, zařízení pro sběr odpadu).

List of basic hygiene items

10–20 litre capacity water container for transportation	One per household
10–20 litre capacity water container for storage	One per household
250g bathing soap	One per person per month
200g laundry soap	One per person per month
Acceptable material for menstrual hygiene, e.g. washable cotton cloth	One per person

Tabulka 1: Seznam základních hygienických potřeb

Jako základní vybavení Minimální Standardy uvádí: 10-20 litrový kontejner na vodu (jeden vhodný k transportu, jeden k uchovávání vody) na každou domácnost, 250g mýdla pro osobní hygienu, 250g mýdla na praní, vhodné menstruační hygienické pomůcky. Jako další hygienické předměty vhodné na základě sociálních a kulturních zvyklostí Standardy zmiňují 100g zubní pasty, zubní kartáček, 250ml šamponu, 250ml tělového mléka pro děti do 2 let věku, žiletku na holení, spodní prádlo pro menstruuující ženy a dívky, hřeben nebo kartáč na vlasy, nůžky na nehty, pleny a nočníky.

Jako nezbytné množství vody na osobu na den se uvádí 15 litrů, přičemž vzdálenost kterékoliv domácnosti od nejbližšího zdroje vody by neměla být větší než 500m. Pokud tento zdroj vody sdílí více domácností, čekací doba u zdroje by neměla překročit 30 minut pro jednu osobu.

Pokud není možné zajistit 15 l vody na osobu denně, standardy uvádějí i minimální množství nutné pro přežití. Na pití a stravování je třeba alespoň 2,5-3 litry vody denně, v závislosti na klimatu a osobních fyziologických potřebách.

Basic survival water needs

Survival needs: water intake (drinking and food)	2.5–3 litres per day	Depends on the climate and individual physiology
Basic hygiene practices	2–6 litres per day	Depends on social and cultural norms
Basic cooking needs	3–6 litres per day	Depends on food type and social and cultural norms
Total basic water needs	7.5–15 litres per day	

Tabulka 2: Základní potřeba vody pro přežití

Z jednoho vodního zdroje (vodovodního kohoutku), který má průtok 7,5 l/min by nemělo čerpat více jak 250 osob. Vodní pumpu s průtokem 17 l/min může využívat maximálně 500 lidí. 400 lidí pak případně na studnu s průtokem 12,5 l/min.

4. 4. 2POTRAVINOVÁ BEZPEČNOST A VÝŽIVA

Podle Projekt Sphere, 2003 (139-238), každý člověk má právo „nemít hlad“. Pokud nejsou lidé schopni zajistit si adekvátní výživu sami, zodpovědnou by se měla stát vláda, pod kterou žijí. Právo na výživu zahrnuje dostupnost zdrojů adekvátní stravy, společnosti či jednotlivci nesmí zamezovat ostatním v přístupu k odpovídající stravě. Stát se také musí aktivně zasazovat o posílení schopnosti komunity se ke zdrojům dostat a využívat je, aby tak zajistili své živobytí (což zahrnuje i péči o bezpečnost potravin). V případě humanitární situace může zasáhnout i mezinárodní společenství.

Potrava a to adekvátní, je základní podmínkou přežití člověka, a zejména v případě katastrofy je jedním z nejdůležitějších cílů humanitární pomoci. Podvýživa je komplexním problémem, který vede nejen k přímým ztrátám na životech, ale způsobuje také rozličné choroby, akutní či chronické. Speciální výživové potřeby se objevují u dětí, těhotných a kojících žen, starých lidí a postižených osob.

Požadavky na výživu zahrnují speciální potravinové doplňky pro těhotné a kojící ženy. Pokud děti kojeneckého věku nekrmí matka mateřským mlékem, měla by jim být zajištěna odpovídající náhradní výživa. Pro dospělého člověka je obecně potřeba 2 100 kcal na den, přičemž alespoň 10% tohoto objemu by měly tvořit bílkoviny a 17% tuky. Adekvátní obsah mikroživin (vitaminy a minerály) je rovněž nutností. Rozhodující pro naše výpočty, do jaké míry výživu zajišťovat je, kolik jsou zasažení schopni obstarat sami o sobě.

Pomáhající pracovníci musí mít na paměti, že rovná dostupnost adekvátní výživy neznamená pouze férovou distribuci podle potřeb postiženého. Existuje mnoho lidí, například starších osob, zdravotně či tělesně postižených, pečovateli starajících se o nemocné či o děti, kteří mohou být v přístupu znevýhodněni, protože nemohou čekat dlouhou dobu ve frontě na distribuci nebo se k místu distribuce ani nezvládnou dostavit. Těmto případům by měla být věnována speciální péče.

Distribučovány mohou být buďto „suché příděly“ nebo „vlhké příděly“. V prvním případě jde o potraviny, které si příjemci sami doma uvaří, druhý případ označuje již uvažené jídlo hotové ke konzumaci. Příděly hotového jídla jsou vhodnější, pokud je pro příjemce složité udržet potravinovou bezpečnost při přípravě jídla doma nebo třeba pokud nemají vhodné podmínky a vybavení pro vaření.

4. 4. 3 PŘÍSTŘEŠÍ, OSADY A DISTRIBUCE NEPOTRAVINOVÝCH PŘEDMĚTŮ

Project Sphere, 2003 (239-286) rovněž zmiňuje, že každý člověk má právo na adekvátní bydlení, což zahrnuje právo na bezpečí, mír a důstojnost, rovněž i ochranu před nuceným vystěhováním, případně právo na odškodnění, pokud se tak stane. Adekvátní bydlení znamená dostatečnou ochranu před chladem, vlhkem, horkem, deštěm, větrem a dalšími vlivy, které by mohly ohrožovat zdraví. Dostupné mají být potřebné služby, zařízení, materiály a infrastruktura. Adekvátní obydlí má být alokováno na základě dostupnosti přírodních a dalších běžných zdrojů (voda, energie na vaření, vytápění a osvětlení, kanalizace a hygienická zařízení apod. Adekvátní bydlení zajišťuje život v důstojnosti, ochranu zdraví, udržitelný život rodiny a komunity.

V nejomezenějších podmínkách se považuje za dostatečné, pokud má každý člověk k dispozici alespoň 3,5 m² zakrytého prostoru, charakter obydlí by měl být uzpůsoben klimatickým podmínkám a aktuálnímu ročnímu období. Obydlí by mělo poskytovat prostor pro aktivity jako je spánek, umývání, oblékání, skladování jídla a vody, příprava a konzumace jídla.

Další předměty, které doplňují potřebu přístřeší a jsou nezbytné pro dosažení zdravého, důstojného prostředí a osobního soukromí, jsou ošacení, příkrývky a lůžkoviny. Každý ze zasažených by měl mít přístup k dostačujícímu oblečení pokrývajícím potřebu teplotních podmínek, důstojnosti, zdraví a kulturních zvyklostí. Každý by měl mít alespoň dvě sady takového oblečení, aby bylo umožněno praní.

„Nepotravinové“ předměty dále zahrnují potřeby na vaření a konzumaci jídla, ohřívače, pohonné hmoty a osvětlení atd.

4. 4. 5 AKCE V OBLASTI ZDRAVÍ

Posledním okruhem minimálních standardů je zdravotnická akce. Souvisí se všemi předchozími okruhy a je doplněna o specifickou zdravotnickou péči, vybavení, kvalifikovaný zdravotnický personál a šíření informací o hygieně, ochraně zdraví a prevenci či léčbě nemocí. Mluvíme o zdraví fyzickém i psychickém (Project Sphere, 2003: 287-300).

4. 5 KODEX DOBRÉ PRAXE – PEOPLE IN AID

Dalším široce uznávaným kodexem je Kodex Dobré Praxe, People in Aid Code of Good Practice, (PID, 2003), který vznikl v rámci spolupráce několika humanitárních a rozvojových organizací (původně ve Velké Británii a v Irsku). Cílem tohoto kodexu, a jeho sedmi principů, je podpora a řízení zaměstnanců a dobrovolníků těchto organizací. Příjemci pomoci, na které se kodex zaměřuje, jsou chudí, lidé v tíživé situaci, zasažení konfliktem, zranitelní, vysídlení, znevýhodnění a dělají si starosti o svou budoucnost.

„Jedním z hlavních faktorů úspěchu humanitární akce je obětavost pomáhajících pracovníků – jsou to obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci, navzdory tomu, že pracují v omezujícím byrokratickém prostředí.“ (PID, 2003: 2)

Nad všemi sedmi principy kodexu stojí jeden princip řídicí: *„Člověk je rozhodujícím prvkem úspěchu mise“*. V tomto případě mluvíme o lidech, kteří s organizacemi spolupracují a jsou prostředníky humanitární pomoci (PID, 2003: 2).

Mezi 7 základních principů patří (ALNAP, 2003):

1. Strategie lidských zdrojů – dostatečné lidské a finanční zdroje jsou potřebné k dosažení vytyčených cílů
2. Personální politika a postupy – politika lidských zdrojů směřuje k tomu, aby byla efektivní, férová a transparentní
3. Vedení a řízení lidí – podpora, řízení a vedení pomáhajícího personálu je klíčem k efektivitě
4. Konzultace a komunikace – dialog s pomáhajícím personálem ve věcech, které se ho dotýkají, zlepšuje kvalitu a efektivitu zásad a postupů
5. Nábor a výběr – zásady a postupy směřují k tomu, aby zaujaly rozmanitou pracovní sílu se schopnostmi a předpoklady k naplnění všech požadavků

6. Vzdělávání, trénink a rozvoj
7. Zdraví, ochrana a bezpečnost

4. 6 STANDARDY HUMANITÁRNÍ ODPOVĚDNOSTI A MANAGEMENTU KVALITY

Humanitarian Accountability Partnership (HAP) je mezinárodním společenstvím 60 partnerů a působí jako samoregulační orgán v oblasti humanitární pomoci. Cílem standardů HAP je, aby lidé zodpovědní za humanitární odpověď mohli odvádět svou práci co nejkvalitněji a nejefektivněji. HAP, stejně jako všechny předchozí kodexy, propaguje základní lidská práva, zejména právo na život s důstojností a na ochranu a bezpečí (Reliefweb, 2011).

Standardy uvádí devět závazků a kritérií kvality (CHS Alliance, 2014):

1. Lidé a komunity zasažené krizí mají obdržet takovou pomoc, která odpovídá jejich potřebám
2. Lidé a komunity zasažené krizí mají přístup k takové asistenci, kterou potřebují, a která přichází v pravý čas
3. Lidé a komunity zasažené krizí nesmí být humanitární asistencí negativně zasaženi, jako výsledek jejího působení budou připravenější, odolnější a méně ohroženi
4. Lidé a komunity zasažené krizí znají svá práva a nároky, mají přístup k informacím a možnost podílet se na rozhodnutích, které je ovlivňují
5. Lidé a komunity zasažené krizí mají přístup k bezpečným a funkčním způsobům, jak podat stížnost
6. Lidé a komunity zasažené krizí mají obdržet koordinovanou a komplementární asistenci
7. Lidé a komunity zasažené krizí mohou očekávat postupné vylepšování poskytované asistence s tím, jak se zapojené organizace učí ze své zkušenosti a tuto zkušenost reflektují
8. Lidé a komunity zasažené krizí mají obdržet asistenci od kompetentního a správně řízeného personálu a dobrovolníků
9. Lidé a komunity zasažené krizí mohou očekávat, že organizace, které jim asistují, hospodaří se zdroji efektivně, účinně a eticky

4. 7 PRINCIPY A DOBRÉ PRAXE HUMANITÁRNÍHO DÁRCOVSTVÍ

Celkem 23 principů pochází z Deklarace Dobrého Humanitárního Dárcovství, vytvořeny byly roku 2003 neformální Dánskou organizací (MZV, 2014).

Principy jsou rozděleny do pěti okruhů. Patří mezi ně záměry a definice humanitární akce, obecné zásady, financování, podpora standardů a implementace, proces učení a odpovědnost. Zahrnují, s malými obměnami, všechny již zmíněné zásady: záchrana životů a odstranění utrpení, lidskost, nestrannost, neutralitu, nezávislost, ochranu civilistů, respekt a implementaci mezinárodního humanitárního práva, financování humanitárních krizí na základě kolektivní odpovědnosti, financování na základě potřeb, zapojení příjemců pomoci, posilování kapacit, podpora budoucího rozvoje, podpora role Mezinárodního výboru Červeného Kříže a OSN, zamezení tomu, aby financování mělo negativní dopady na humanitární potřeby, uvědomění si dynamičnosti a flexibility situace (a na základě toho budování předvídatelného systému financování), dlouhodobá finanční opatření, společné humanitární akční plány a společná koordinace, požadavek po ostatních organizacích, aby dodržovaly dobré praxe a závazky, využívání etického kodexu Červeného Kříže a uznávaných standardů a další (MZV, 2014).

4. 8 EVROPSKÝ KONSENZUS O HUMANITÁRNÍ POMOCI

Evropská Unie nezůstává s implementací humanitárních zásad pozadu. V lednu roku 2008 vydává se svými členskými státy konsenzus o tom, jak odpovědně a efektivně přistupovat k pomoci v rámci humanitární katastrofy. Ústřední jsou čtyři základní principy: lidskost, neutralita, nestrannost, nezávislost. Nesmíme zapomenout ani na prosazování humanitárního práva a Dobrého Humanitárního Dárcovství (MZV, 2008).

Jako další kodexy řízení a kvality humanitární práce můžeme zmínit: The Quality COMPAS, The Inter-Agency Standing Committee Commitments on Accountability to Affected People/Populations (CAAPs), The Organisation for Economic Co-operation and Development's (OECD), Development Assistance Committee (DAC), Criteria for Evaluating Development and Humanitarian Assistance.

4. 9 PARTICIPATIVNÍ PŘÍSTUP

Označení „příjemce pomoci“ budí dojem, že se jedná o člověka pasivního. Má roli objektu („člověk, kterému je pomáháno“) nikoliv subjektu. Je posledním článkem řetězce pomoci, považuje se za bezmocného, až podřízeného, zranitelného, bez prostředků a možností bojovat o své vlastní přežití. Podle Karla Šimra, českého odborníka v oblasti psychosociální pomoci, je však naprosto nevhodné používat označení obět' nebo příjemce pomoci, kteréžto pojmy evokují právě zmíněnou bezmocnost člověka. Navrhuje zavést označení „člověk, který se setkal s neštěstím“ (PRINCOVÁ, 2014: 59-61).

Příjemci jsou nejdůležitějším článkem řetězce pomoci. Právě pro ně tento systém existuje. Přesto, pokud je nastaven tak, že zdůrazňuje pasivitu příjemců, může více ubližovat než pomáhat. Pokud se lidé stanou objektem pomoci, jsou postaveni před určitá očekávání od pomáhajících, pomoc může být kulturně nevhodná, neodpovídat potřebám a chování pomáhajících může být nadřazené (PRINCOVÁ, 2014: 59-61).

Mezi rizika, která z nevhodné pomoci plynou, patří pocit podřízenosti a nerovné vztahy, ztráta důstojnosti či svobody, závislost na pomoci, ztráta kapacit místních lidí či celé komunity a narušení přirozené pomocné sítě, likvidace místního trhu, propad ekonomiky, zvyšování nerovností a závisti, změna tradičních sociálních struktur, tlak cizích hodnot, pocit zklamání a nenaplněných potřeb, výměna pomoci za drogy, alkohol, zbraně apod. (PRINCOVÁ, 2014: 59-75).

Jako vhodné řešení se jeví změna vztahu mezi příjemcem a poskytovatelem směrem k participaci či partnerství. Tyto přístupy jsou založeny do zapojení klientů do cyklu pomoci. Výhoda spočívá v tom, že příjemci sami nejlépe vědí, co skutečně potřebují a umějí to lépe vysvětlit. Stejně tak se lépe vyznají ve vztazích a vnitřních strukturách v rámci komunity. Jakmile intervence zvenčí ustane a cizí pomáhající pracovníci se stáhnou, zasažení lidé jsou schopni v pomáhající činnosti pokračovat (například připravovat si vlastní jídlo a organizovat distribuci) na vytvořených základech budovat dále. Participace je tedy klíčem k jejich vlastnímu zplnomocnění (PRINCOVÁ, 2014: 131).

Pro ideální fungování participativní spolupráce bychom měli dodržovat několik principů. Prvním z nich je rovnost mezi členy partnerství (příjemcem i pomáhajícím), dále transparentnost (včetně té finanční), přístup orientovaný na výsledky, zodpovědnost, komplementarita (vzájemné doplňování se mezi humanitárními organizacemi i v rámci komunity a to tak, abychom stavěli na schopnostech a kapacitách jejích členů), překonání jazykových a kulturních bariér, reprezentace odlišných „skupin“ zastoupených v komunitě (ženy, muži, lidé různého věku apod.), spolupráce s lokálními lidmi, změna z top-down (shora dolů) modelu na bottom-up (zdola nahoru). Důležité je si uvědomit, že na humanitární pomoci nesou zodpovědnost obě strany. Pomoc se zakládá na potřebách, příjemce proto musí být zapojený do procesu, aby vyjádřil, jaké potřeby skutečně má. Zapojení do procesu rozhodování je rovněž klíčové pro uznání práv a důstojnosti příjemce (PRINCOVÁ, 2014: 131-135).

5. HUMANITÁRNÍ POMOC A JEJÍ RIZIKA

Nastane-li katastrofa nebo jiná obtížná situace, během které se zapojují mezinárodní pracovníci a dobrovolníci, tato situace (a následná pomoc) je charakterizována několika fázemi. V první řadě jde o záchranu životů a pokrývání nejzákladnějších potřeb tak, aby bylo zamezeno dalšímu utrpení postižených. Toto se děje v první „nouzové“ fázi. Ve druhé fázi nastává rehabilitace, čili postupná obnova normálního života zasažených. Třetí fáze se zaměřuje na rozvoj. Pracuje s kapacitami komunity a pracuje na snižování zranitelnosti. Už během prvních dvou fází bychom neměli na následný rozvoj zapomínat (BEIGBEDER, 1991: 6-7).

Uprchlíká krize je specifickou humanitární situací, která se do standardních škatulek snadno nevejde. Činnost, se kterou se dobrovolníci setkají v uprchlických kempech má určité prvky první a druhé fáze. Podle teorie humanitární práce čelí pomáhající pracovníci v prvních fázích šesti hlavním výzvám. Patří mezi ně připravenost, předvídavost, posouzení, vhodná intervence, příhodná (včasná) intervence a koordinace (BEIGBEDER, 1991: 6-7).

Poskytování humanitární pomoci není bez rizika. Člověk zasažený katastrofou se nachází ve velmi zranitelné situaci, do které vstupují cizí elementy, mezinárodní humanitární organizace a jejich zaměstnanci, dobrovolníci, vládní zaměstnanci, armáda a další. V předchozích kapitolách jsme se bavily o humanitárních principech, které existují právě proto, abychom se rizikům vyhnuli a eliminovali jakoukoliv možnou újmu způsobenou naší pomocí. Uveďme si proto, co se může zvrtnout, a na co si tedy musíme dávat zvláštní pozor.

5.1 RIZIKA PRO PŘÍJEMCE POMOCI

Pomoc nemusí být vždy pouze prospěšná. Podle Princové (2014: 46-72) a Kenyon Lischer (2006: 1-6) na základě kterých je vypracována tato kapitola, pokud je pomoc poskytována nevhodně, můžeme se setkat s problémy v následujících oblastech:

1. Vztah příjemce a poskytovatele pomoci – paternalistické až nadřazené jednání poskytovatele pomoci uvrhává jejího příjemce do podřízené pozice. Pokud se zasažený člověk na pomoci a rozhodování nemůže podílet, „nevidí“ do zákulisí, může nastat velký problém tehdy, když se pomoc stáhne. Nebude totiž vědět, jak dosaženou změnu udržet a jak v ní pokračovat.

2. Svoboda a důstojnost. I tyto hodnoty mohou být ohroženy. Děje se tak třeba tehdy, když si darovaná pomoc diktuje podmínky, která obdarované zbaví svobody rozhodnout se, jak

s darem naložit. Důstojnost trpí tehdy, když je pomoc bezhlavá, nepromyšlená a lidé se například začnou o distribuované předměty prát.

3. Na materiální pomoci může vzniknout závislost. V případě humanitární krize v prvních fázích je materiální pomoc převažujícím jevem a v podstatě jednou z mála možností. Pokud ale trvá dlouho, může vzniknout závislost. Lidé se odnaučí, jak si své potřeby zajistit sami, a protože pomoc chodí pravidelně, nemají ani důvod o to usilovat. Cílem pozdějších fází pomoci by se tak mělo stát zapojení lidí do procesu obnovy a posilování kapacit komunity a jednotlivců tak, aby byli schopni obnovit původní způsob života a fungovat, až se mezinárodní společenství stáhne.

4. Nabourání přirozeného chodu komunity – humanitární pracovníci se většinou neptají, jestli mají někam vyrazit pomáhat. Možná by byli překvapeni, že určitá komunita jejich pomoc odmítne. Ve spoustě tradičních společností funguje princip solidarity, katastrofy se dějí, ale lidé jsou schopni si navzájem pomoci a vlastními silami se s jejich dopady vyrovnat. Humanitární organizace mohou tuto rovnováhu narušit.

5. Vliv na nerovnosti v zasažené komunitě – nerovnosti existují v každé společnosti, nikoliv však v humanitární pomoci. Takto může pomoc vzbuzovat velkou nelibost a narušovat původní struktury. Pokud je pomoc špatně koordinovaná, je možné, že se zaměřuje nebo je dostupná pouze určité skupině lidí. Ti, kterým pomoci není se tak stanou závistivými a nevraživými.

6. Vývoz hodnot – jestliže dárci a pracovníci neznají dostatečně prostředí, do kterého vstupují, dopouští se mnoha chyb. Dominantní postavení toho, kdo má „peníze a moc“ v kombinaci se svévolným rozhodováním na základě vlastních hodnot může mít vážné důsledky. Bez úsilí pochopit místní lidi a jejich kulturu nelze porozumět problémům společnosti v celé jejich šířce a efektivně proti nim zasáhnout. Pomoc nereaguje na skutečné potřeby, komunita si za rozjetými projekty pomoci nestojí (nemá pocit „vlastnictví“). Udržitelnost je s otazníkem.

7. Rozkrádání a zneužívání pomoci – první fáze humanitární pomoci nelze stoprocentně naplánovat. Pomoc je překotná a lidé často obdrží věci, které vůbec nepotřebují. Mohou je vyměnit. A to může být pozitivní, ale rovněž negativní. Pokud pomoc vymění za něco, co skutečně potřebují, většina pracovníků se shoduje na tom, že je to v pořádku. Dochází však i k výměnám za alkohol, drogy nebo třeba zbraně, které napomáhají udržovat konflikt.

5.2 RIZIKA PRO POSKYTOVATELE POMOCI

V předchozích kapitolách jsme probrali, jaké jsou standardy poskytování pomoci, jak by se člověk v roli pomáhajícího měl ideálně chovat, aby předcházel rizikům pomoci. Na druhé straně barikády však stojí nezkušený dobrovolník, který se leckdy poprvé ocitá v situaci, kdy potkává lidi v obtížné situaci. Tito lidé si s sebou nesou traumata z útěku před válkou nebo nelidských životních podmínek. V chaotickém prostředí Severo-řeckých kempů nebylo neobvyklé setkat se s násilím, mezi lidmi nebo ze strany policie a armádních příslušníků sřežících hranici mezi Řeckem a Makedonií, snažíc se bránit jí proti prolomení. Dobrovolníci se každodenně setkávali s lidmi, kterým se z omezených zásob snažili zajistit základní potřeby, a i to bylo někdy na hranici nemožnosti. Dobrovolnická pomoc je tak extrémně emočně náročná, kromě toho není neobvyklé vyčerpání, podceňování vlastních potřeb, jako je příjem potravy a tekutin. Prostředí uprchlických kempů je rizikové také z hlediska nemocí, které vznikají buďto ze špatné hygieny nebo se lze nakazit od migrantů, kteří si nemoc přinesli už z domova, získali jí na cestě díky krutým podmínkám nebo onemocněli v táboře.

5.2.1 POSTTRAUMATICKÁ STRESOVÁ PORUCHA

Zkráceně ji nazýváme PTSD. Podle medicínských příruček se jedná o úzkostnou poruchu, jejíž symptomy můžeme rozdělit do tří kategorií. Jedná se o znovuprožívání, vyhýbání se a výrazné rozrušení. Tyto symptomy se objevují *“po prožití traumatické události, kterou jedinec sám prožil, byl jejím svědkem nebo byl konfrontován s událostmi, které zahrnovaly přímé ohrožení života, závažné zranění nebo ohrožení fyzické integrity sebe samého nebo druhých.”* (BENEDEK, 2011: 18)

Kromě toho, že jsou dobrovolníci sami o sobě vystaveni traumatickým situacím, ohrožuje je také tzv. sekundární traumatický stres. Projevuje se podobně jako PTSD s tím, že člověk nebyl traumatické situaci vystavený nepřímo. Riziku se vystavují ve větší míře lidé, kteří pracují s traumatizovanými dětmi. Vyslechnou si příběhy postižených, silně s nimi soucítí, ale z různých důvodů se sami nedovedou se situací srovnat (NCTSN, nedatováno; US Department of Veteran Affairs, nedatováno).

5.2.2 SYNDROM VYHOŘENÍ

Dalším psychologickým rizikem pro pomáhající profesionály je syndrom vyhoření. Jde o syndrom emočního vyčerpání, odosobnění a snížením chutí pokračovat ve svém snažení. Jedná se o odpověď na chronické emoční napětí z intenzivního kontaktu s jinými lidskými bytostmi, zejména pokud tito přicházejí s určitými problémy.

Na rozdíl od jiných stresových poruch, zde vzniká stres ze sociální interakce mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci. Během syndromu vyhoření se člověk stává přílišně emočně zaangażovaným a cítí se přehlcený emočními požadavky, které na něj kladou další lidé (MASLACH, 1982: 2-8).

5.2.3 KRIMINALIZACE DOBROVOLNICTVÍ

Hranice Řecka s Makedonií je od března 2016 uzavřená. Postupně se mluví o likvidaci Idomeni, jakožto nelegálního tábora přímo na hranicích. V tuto dobu roste napětí mezi úřady a dobrovolníky. Uprchlíci přebývající v táborech mají možnost přesunout se do oficiálních kempů podporovaných vládou; protože však doufají, že se hranice zase otevře, a také proto, že mají k dispozici zásoby a pomoc dobrovolníků, zůstávají. To je pro vládu důvod, aby začala proti dobrovolníkům brojit. Policie kontroluje doklady všech, kteří se snaží dostat na hranice, prohlíží jejich auta a vše, co vezou s sebou. A začíná zatýkat. Mnoho dobrovolníků bylo zatčeno za držení drog, nožů nebo pepřových sprejů (České Noviny, 2016).

6. METODOLOGIE VÝZKUMU

Metodologickou přípravu výzkumu jsem založila především na dvou publikacích. Jedná se o *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* M. Miovského (2006) a *Kvalitativní výzkum: základy teorie, metody a aplikace* J. Hendla (2008).

6.1 CÍL VÝZKUMU

Cílem výzkumu bude *charakterizovat přístup a činnost dobrovolníků v uprchlických kempech na řecko-makedonských hranicích, konfrontovat jej s uznávanými standardy a na základě toho vytvořit podklad pro tvorbu pokynů či "průvodců" pro neformální dobrovolníky.*

6.2 METODOLOGICKÝ POSTUP

Vzhledem k charakteru tématu jsem pro vypracování výzkumu zvolila kvalitativní přístup. Podle Miovského (s. 15-18) jde o přístup jedinečný, neopakovatelný, kontextuální, procesuální a dynamický. Využíváme ho pro popis nekvantifikovaných či nekvantifikovatelných vlastností vnitřní a vnější reality. Proměnné a jejich vztah jsou objevovány až v průběhu výzkumu, celkově jde o velmi otevřenou interakci účastníků (jedním z nich je rovněž i výzkumník). Ten realitu neobjevuje, ale spíše se jí pokouší interpretovat.

Mezi metody kvalitativního výzkumu patří pozorování, analýza textů a dokumentů, interview a analýza audio a video záznamů. Vzhledem k tomu, že jsem sama byla dobrovolníkem na řecko-makedonských hranicích, mohla mnohé pozorovat a sama zažít, během své práce využívám téměř všech zmíněných metod, až na poslední zmíněné analýzy (audio a videozáznamů). Zúčastněné pozorování proběhlo ještě před jeho systematickou reflexí pro účely výzkumu, záznamy z něj vznikly tedy částečně už v průběhu pozorování a částečně retrospektivně.

Delší a intenzivní kontakt s terénem a zkoumanými jedinci či skupinou je pro kvalitativní výzkum žádoucí. Sama jsem se účastnila jednorázových výjezdů různých organizací a hnutí od října 2015. Patřilo mezi ně Refugee Solidarity Movement, hnutí dobrovolníků, kteří rozdávali horký čaj, pomáhali s distribucí oblečení, jídla, s organizací davu a s čímkoliv, co bylo potřeba. Později jsem spolupracovala s nevládní organizací ARSIS, jejichž dobrovolníci trávili čas s dětmi a s OIKOPOLIS, která provozovala polní kuchyni a každý den vydala asi 2000 porcí čerstvě uvařeného jídla. Obě organizace sídlí v Thessaloniki (Soluň) a primárně se zaměřují na sociální služby pro místní komunitu, nikoliv

na práci s migranty. Tyto organizace se původně soustředily na neoficiální tábor v Idomeni a využívaly jednorázové pomoci dobrovolníků. Svou zkušenost jsem završila týdnem stráveným v zásobovacím skladu v Polykastru pod vedením české organizace Czech Team a zapojovala se do každodenních aktivit hnutí „Northern Greece Volutneers“, zejména skrze Banana Team.

Vlastní zkušenost, možnost pozorovat dění kolem, navázat vztahy s uprchlíky a ostatními dobrovolníky, mi umožnila vidět situaci z nového úhlu pohledu. Mohla jsem tak dosáhnout konceptu „*teoretické citlivosti*“, který popisuje Strauss a Corbinová (STRAUSS a CORBINOVÁ, 1999: 27-28) jako schopnost vhledu, schopnost vypořádat souvislosti a dát význam zjištěným skutečnostem.

Jako ideální klíčová metoda výzkumu by se mi jevil polostrukturovaný rozhovor, který by se opíral o předchozí vyplnění dotazníku. Podle Miovského (MIOVSKÝ, 2006: 155-162) jde o jednu z nejvýhodnějších metod zpracování kvalitativních dat. Jde o moderovaný rozhovor podnikaný s určitým účelem a měl by být prováděn maximálně se třemi osobami najednou. V mém případě jsem komunikovala vždy pouze s jednou osobou, a to na dálku, prostřednictvím e-mailu a psané komunikace v reálném čase skrze sociální síť. Fakticky se však nejednalo o rozhovor v pravém smyslu slova, jelikož komunikace byla vedena písemně na dálku (přes e-mail nebo chat). Snažila jsem se však, aby pravidla této komunikace co nejvíce odpovídala pravidlům polostrukturovaného rozhovoru, aby polostrukturovaný rozhovor simulovala; polostrukturovaný rozhovor resp. jeho podmínky simulující písemnou komunikaci jsem zvolila z toho důvodu, že porovnávám zkušenost, skutečné či očekávané chování a názory dobrovolníků na konkrétní modelové situace. Částečná (polo) strukturace rovněž lépe odpovídá potřebě dotazování na dálku.

V průběhu komunikace jsem se ptala, jakým způsobem a proč se dobrovolník dostal k pomoci uprchlíkům na hranicích, proto, abych mohla jejich činnost zasadit do kontextu. V další části jsem se dostala ke konkrétním modelovým situacím a jejich hodnocení. V průběhu komunikace jsem kladla doplňující otázky, otevřený komunikační kanál a přátelský vztah s komunikačními partnery mi umožnil kdykoliv se k jejich odpovědím vrátit.

6.3 VÝBĚR VÝZKUMNÉHO SOUBORU

Pro výběr vzorku komunikačních partnerů jsem zkombinovala několik nepravděpodobnostních metod výběru (MIOVSKÝ, 2006: 130-135). Klíčová pro mě byla metoda příležitostného výběru, dále jsem využila prostého záměrného výběru a několik

komunikačních partnerů jsem získala pomocí metody sněhové koule. Příležitostný výběr spočívá ve využití příležitostí přicházejících v průběhu výzkumu. Záměrný výběr je jednou z nejrozšířenějších a nejjednodušších metod a spočívá v cíleném vyhledávání účastníků podle nějaké jejich charakteristiky či vlastnosti. Pomocí metody sněhové koule výzkumník „nabaluje“ účastníky díky prvotně osloveným potenciálním účastníkům a ti ho odkážou na další vhodné komunikační partnery.

Díky vlastnímu působení v roli dobrovolníka jsem využila naskytnutých příležitostí a setkala se s mnoha dobrovolníky splňující potřebné vlastnosti pro tento výzkum. Základním kritériem byla dobrovolnická činnost prováděná „neformálně“, bez zapojení do velkých humanitárních organizací, které na místě působily. Dobrovolníky jsem oslovila s tím, zda bych je mohla později zkontaktovat a zeptat se na jejich působení. Některé z komunikačních partnerů jsem zkontaktovala prostřednictvím skupiny na facebooku „Information Point for Northern Greece Volunteers“ a na několik z nich jsem získala kontakty od první skupiny dotazovaných.

6. 4. KOMUNIKAČNÍ PARTNEŘI

Podarilo se mi získat 8 komunikačních partnerů, 6 žen a 2 muže různého věku v rozmezí od 26 do 43 let. Komunikační partneři pochází z různých zemí celého světa a patří mezi ně lidé rozličného vzdělání a profesí. Na základě jejich souhlasu uvádím skutečná jména.

Jméno:	Pohlaví:	Věk:	Povolání:	Země původu:
Pablo	Muž	43	Inženýr	Španělsko
Isabela	Žena	27	Učitelka	Brazílie
Dana	Žena	30	Matka v domácnosti	USA
Faye	Žena	34	Právnička	Řecko/Rakousko
Xristina	Žena	29	Zubařka	Řecko
Peter	Muž	28	Student medicíny	Izrael
Lulu	Žena	35	Producentka	USA/Čína
Elina	Žena	26	Sociální pracovnice	Řecko

Tabulka 3: Základní informace o komunikačních partnerech

6.5 FÁZE VÝZKUMNÉ KOMUNIKACE

Rozhovor resp. jinou komunikaci rozhovor nahrazující nemůžeme realizovat, aniž bychom znali jeho/její jednotlivé fáze. Patří mezi ně přípravná a úvodní fáze, vzestup a ukotvení kontaktu, jádro, závěr a ukončení. Tyto fáze se navzájem prolínají (MIOVSKÝ, 2006: 163-

170). Abychom si upřesnili, jak výzkum mezi dobrovolníky probíhal, v příštích řádcích vysvětlím, jaký je obsah jednotlivých fází.

6.5.1 PŘÍPRAVNÁ A ÚVODNÍ ČÁST

V této fázi se odehrává vše, co je potřeba k úspěšnému zahájení komunikace. Výzkumník přemýšlí, na kterou konkrétní oblast studovaného jevu se zaměřit, navazuje kontakty s komunikačními partnery, přičemž by neměl opominout etické požadavky výzkumu. V rámci kontaktování respondentů je třeba je informovat o výzkumu a o jeho účelu, seznámit je s požadavky a potřebami (například na jejich čas, přítomnost na určitém místě apod.) a získat souhlas s účastí ve výzkumu a vybraným způsobem zpracování dat. (MIOVSKÝ, 2006: 163-165)

V době, kdy jsem se seznamovala s dobrovolníky na hranicích, jsem ještě neměla jasnou představu o tom, čeho přesně se výzkum bude týkat. Kontakty jsem získávala předběžně a postupně si hledala cestu ke konečnému tématu. Většinou dobrovolníků tedy jen stačilo krátce vysvětlit, o čem výzkum bude a proč jsem se obrátila zrovna na ně. V této fázi jsem se setkala s milými reakcemi dobrovolníků, kteří považovali téma za zajímavé a prospěšné a požádali mě o sdílení konečných výsledků.

6.5.2 VZESTUP A UPEVNĚNÍ KONTAKTU

Některá témata nastolená během výzkumné komunikace mohou být pro respondenta citlivá a intimní. Aby byli schopni se s nimi svěřit, výzkumník pro to musí vytvořit vhodné prostředí. Nejprve je třeba začít obecnými tématy a daty a k těm citlivějším se postupně dopracovat. Dalším úkolem výzkumníka v této fázi je identifikovat komunikační styl respondenta, „vyladit se na něj“ a být tak schopný poznat co největší škálu verbálních i neverbálních nuancí, které respondent vysílá (MIOVSKÝ, 2006: 165-166).

V komunikaci s dobrovolníky se rovněž vyskytla citlivá témata, pomoc na hranicích je emočně náročná zkušenost. Rozhovory či jiná forma komunikace na dálku jsou v tomto případě limitující. U některých dobrovolníků se mi podařilo získat důvěru dopředu, kdy jsme se o podobných tématech již bavili v rámci přátelského rozhovoru, u ostatních jsem se musela spolehnout na jejich vlastní zájem a ochotu mluvit o svých zážitcích otevřeně. Limitující je také to, že jsem se musela spolehnout pouze na psaný text, který ochuzuje o rozpoznání a reagování na neverbální signály. Můžu však říci, že všichni dobrovolníci byli velice sdílní a otevření.

6.5.3 JÁDRO KOMUNIKACE

Pokud se dostaneme k jádru komunikace, zabýváme se přímo tématy, která jsou spojena s cílem našeho výzkumu a s výzkumnými otázkami (MIOVSKÝ, 2006: 167-168). V průběhu komunikace jsem postupovala od obecného ke konkrétnímu. Nejprve jsem vytvořila vzor obecného dotazníku s modelovými situacemi, přičemž jsem komunikačním partnerům sdělila, aby odpovídali co nejpodrobněji, přičemž pokud jim otázka nepřijde relevantní k jejich zkušenostem, nemusí ji zodpovídat vůbec. Po obdržení vyplněných dotazníků jsem se doptávala na další detaily.

6.5.4 ZÁVĚR A UKONČENÍ

Úkolem závěrečné fáze je uzavřít témata a kontakt s respondentem důstojnou formou. Je třeba si ověřit, zda charakter diskutovaných témat nezpůsobil respondentovi újmu, například emocionální trauma, což by se v žádném případě nemělo stát. (MIOVSKÝ, 2006: 168-170). Od většiny svých komunikačních partnerů jsem dostala pozitivní zpětnou vazbu, rádi si o tématech promluvily a sdíleli svou zkušenost. Nadále zůstáváme v kontaktu, a někteří si přejí znát výsledky provedeného výzkumu.

6.6 FIXACE DAT

Sběr dat probíhal od října 2015 na řecko-makedonských hranicích prostřednictvím participativního pozorování. Pozdější fáze komunikace simulující rozhovor vznikla až po návratu od října 2016. Celkově se jedná o 8 komunikací simulujících rozhovory, dílem přímých, dílem formou e-mailové korespondence a dotazování přes sociální sítě v reálném čase. Díky tomuto postupu bylo možné se k odpovědím kdykoliv vrátit a sami komunikační partneři se mohli nad odpověďmi déle zamyslet.

Veškerá komunikace probíhala v angličtině, která byla hlavním dorozumívacím jazykem mezi dobrovolníky. Na hranicích se sjeli lidé z celého světa, a i když pro ně angličtina nebyla mateřštinou, mohla jsem počítat s tím, že bude na dobré komunikační úrovni. Vzhledem k tomu, že rozhovory již vznikly v písemné podobě, nebylo třeba je nijak upravovat.

Před začátkem kvalitativní analýzy je třeba si data určitým způsobem roztřídit (tzv. systematizovat). V první fázi rozdělujeme data podle jejich zdroje, podle metody nebo jiných kritérií, které nám usnadní analýzu. Já si pro své třídění vybrala pohlaví, věk, zaměstnání a zemi původu. (MIOVSKÝ, 2006: 209-212). Aby byla práce s daty rychlejší a snadnější, provádí se kódování, tj. přiřazení klíčových slov k částem textu. Vytváření kategorií může být

buďto předem dané anebo náhodné, tak jako v mém případě. (HENDL, 2008: 215) Po přiřazení kódů k jednotlivým úsekům textu rozhovorů, pomocí metody vytváření trsů jsem vytvořila skupiny výroků na základě jejich podobnosti. Jde o to, že různí respondenti mohou zmiňovat a vyhodnocovat stejný jev stejným způsobem. Potom jsou jejich výpovědi součástí jednoho „trsů“. (MIOVSKÝ, 2006: 221-222).

7. VÝSLEDKY ANALÝZY DAT

V následující kapitole představím odpovědi komunikačních partnerů, které nám dokreslí podobu neformálního dobrovolnictví v severním Řecku.

7.1 CESTA K DOBROVOLNICTVÍ NA HRANICÍCH

Dotázaní dobrovolníci jsou různé osobnosti z různých zemí a s rozdílnou životní zkušeností. Pro zasazení jejich názorů, zkušeností a vzorců chování do kontextu je potřeba vědět něco o tom, jakým způsobem jejich cesta k dobrovolnictví začala. Co je přimělo k tomu, aby přijeli do severního Řecka, mnohdy z velmi vzdálených zemí, a po určitou dobu se soustředili na pomoc uprchlíkům?

Pablo je inženýr ze Španělska, v minulosti pracoval v oblasti obnovitelných zdrojů a úspory energie. Původně přijel na Řecké hranice s cílem pomoci prostřednictvím organizace Lighthouse Relief a přivezl zásoby technického vybavení. Důvodem jeho cesty bylo to, že se chtěl z první ruky dozvědět o tom, jaká situace na hranicích skutečně vypadá. Chtěl pracovat v kempech, kde jsou lidé nuceni zůstat dlouhodobě, přičemž jim není umožněna integrace na pracovním trhu. To jsou místa, kde by chtěl pomáhat i v budoucnosti. Na hranicích zůstal několik měsíců, pracoval pro výše zmíněnou organizaci, kde se podílel zejména na distribuci oblečení, dále vařil a distribuoval jídlo pro *Eko Kitchen* a příležitostně pomáhal třídít oblečení a další předměty ve skladu *Czech Teamu*, kde jsem se s ním také setkala.

Isabela pochází z Brazílie a severní Řecko nebylo její první dobrovolnickou zkušeností s uprchlickou krizí. Za poslední rok strávila celkem osm měsíců v Evropě a z toho tři měsíce spolupracovala jako dobrovolnice se dvěma organizacemi v Bělehradě v Srbsku. Během té doby se seznámila s mnoha uprchlíky i dobrovolníky, a díky nim se dozvěděla, že na řecko-makedonských hranicích je rovněž velká poptávka po pomocnících. Rozhodla se odjet do Idomeni, kde měla být největší koncentrace lidí, kteří nemohou pokračovat ve své cestě, zejména žen a dětí, s tím, že když může pomoci, tak nemá důvod nevyrazit. Přiletěla na letiště v Soluni, a přitom ani přesně nevěděla, jak se vlastně do Idomeni dostat. S pomocí

facebookových stránek se zkontaktovala s na místě působícími lidmi, ubytovala se v Polykastru a několik týdnů strávila prací s různými iniciativami.

Dana pochází z USA. Do Řecka se dostala v dubnu 2016 a zůstala několik měsíců. K dobrovolnictví se dostala přes svou kamarádku, která měla v plánu vyrazit na řecké hranice, Danu tento nápad zaujal a odjela s ní. Z Ameriky přiletěla do Soluně, odtud se dostala do Polykastra, kde se seznámila s aktuální situací. Zapojila se do aktivit organizace *Intervolve* při distribuci oblečení, pomáhala ve skladu *Czech Teamu* a rozdávala zásoby v *EKO kempu*.

Faye se narodila v Řecku, ale je napůl Rakušanka. Ve Vídni vystudovala právo, a po svém návratu do Soluně vytvořila organizaci pomáhající lidem na ulici. Když byla uprchlická krize v Řecku na vzestupu, Faye se o tom doslechla ze zpráv reportů a rozhodla se, že chce o situaci vědět více. Začala se porozhlížet na facebooku po aktivních dobrovolnických skupinách a k jedné z nich se přidala. Poprvé se jednalo o „*Refugee Solidarity Movement*“, kde jsme se spolu také setkaly.

Xristina pochází z Řecka, z malé vesničky při hranicích s Makedonií, jejíž jméno je Kilkis. Společně se svou kamarádkou Natasou založila jednu z prvních iniciativ pomáhajících uprchlíkům přímo na hranicích, pomáhat začaly už v létě 2015. Natasa se jednoho dne vracela z večere v Makedonii a v nedalekých polích viděla spoustu lidí, kteří buďto pěšky směřovali k hranicím anebo v bídnych podmínkách odpočívali a přespávali, kde se dalo. Začala se o situaci zajímat, společně s Xristinou, a obě pobouřilo, že na místě není nikdo, kdo by těmto lidem poskytl pomoc, například UNHCR nebo další neziskové humanitární organizace, které by se o migranty postaraly. S několika dalšími lidmi založili skupinu „*Kilkis Volutneers*“ (Dobrovolníci z Kilkisu), začali vařit jídlo a nosit ho na hranice, poskytovali základní zdravotnickou pomoc – Xristina je zubařka a jako zdravotnice má ošetrovatelský výcvik. Postupně v Kilkisu vybudovaly sklad, ve kterém přijímaly darované oblečení a další věci od dárců z Řecka i z Evropy. V současné době Xristina pracuje v asociaci, která zařizuje bydlení pro uprchlíky v bytech v Soluni.

Peter studuje medicínu na univerzitě v Itálii a do Řecka přijel kvůli studijnímu pobytu. Během své praxe v nemocnici v Soluni se dostal do kontaktu s uprchlíky, zejména s dětmi, které byly kvůli špatnému zdravotnímu stavu převezeny z táborů na hranicích. Tyto pacienty pomáhal ošetřovat a zároveň působil jako překladatel, protože jeho rodným jazykem je arabština. Chtěl vědět, jak může pomoci dál, a skrze místní organizaci *Oikopolis* se dostal jako dobrovolník do Idomeni, kde pomáhal v polní kuchyni.

Lulu je dobrovolnicí pocházející ze Spojených Států. V Jižní Kalifornii se dostala do spojení s místní organizací „*Operation Refugee Child*“ a jejím jménem jela distribuovat darovaný materiál do severního Řecka. Z USA přiletěla do Atén se skupinou svých přátel, pronajali si dodávku, která byla z 80% naplněná dary z USA, a 20% doplnili nákupem již v Řecku. S dodávkou vyrazili na hranice s Makedonií, přičemž po cestě již distribuovali v rozličných kempech a squatech.

Elina pochází z Řecka a v době, kdy začala uprchlická krize gradovat, studovala na univerzitě v Soluni. Byla tedy velmi blízko probíhajícím událostem a do Idomeni se dostala poprvé už v listopadu 2015. Když viděla, co se děje, rozhodla se, že nemůže zůstat pouhým pozorovatelem, ale chce se zapojit a pomáhat. Připojila se tedy k dobrovolnické skupině ze Soluně a účastnila se na hranicích různých činností. Společně jsme se setkali v polní kuchyni organizace *Oikopolis*.

7.2 DISTRIBUCE

Většina dobrovolníků se určitým způsobem podílela na distribuci. Distribuce je přímá materiální pomoc, rozdělování jídla, nápojů, oblečení a dalších předmětů potřebných pro každodenní život lidí v táborech. Naplňuje základní lidské potřeby, a je tedy jednou z nejdůležitějších částí humanitární pomoci na hranicích. Dotázaní dobrovolníci se vyjadřovali k tomu, jakým způsobem se na distribuci podíleli, zda probíhala bez problémů nebo s obtížemi, zda se setkali se špatnými příklady nebo naopak těmi ukázkovými, a čeho by se měli držet nezkušení dobrovolníci, aby byla distribuce úspěšná.

Pablo svůj postup při distribuci a vůbec celou první zkušenost s dobrovolnictvím s uprchlíky hodnotí takto: „*Většinu času to byla metoda „pokus – omyl“. Distribuoval jsem oblečení pro původní skupinu „LightHouse Relief“. V tábore byl „butik“ a taky jsme chodili stan po stanu a rozdávali, co kdo potřeboval. Já jsem distribuoval pouze mezi přáteli.“*

To, co Pablo zmiňuje, je častá praxe dobrovolníků. Kromě míst, kam mohou lidé dojít sami a vyžádat si oblečení, boty a další, funguje distribuce na základě dobrých vztahů. Snad každý dobrovolník má „své uprchlíky“, ty, se kterými se během svého působení často setkává a obvykle má pak tendenci o ně pečovat a prvotně se postarat o jejich potřeby. Isabela zmiňuje „*Na distribuci oblečení jsem se podílela zejména dříve v Bělehradu. Oblečení jsem nosila rodinám, které už jsem znala, a to tak, že jsem ho dala do neprůhledných tašek a odnesla přímo na místo tak, aby to nezbudilo pozornost. V Idomeni to probíhalo podobně. Připravovala jsem drobné distribuce pro ty, které jsem znala osobně. Podle toho, o co*

požádali, jsem vybírala oblečení a hračky ve skladu, a připravovala je do plastových tašek.“

Elina je jednou z dobrovolnic, která pomáhala již v začátcích, kdy byly hranice s Makedonií stále otevřeny. Říká, že tehdy byl velký problém práci nějak zorganizovat a postupovat podle plánu: *”Snažili jsme se pomoci nejvíc, jak jsme jenom mohli v rámci omezeného času. Později, když byly hranice uzavřeny a lidé zůstávali na místě, distribuce probíhala vždy z konkrétního distribučního místa, lidé se rozdělovali do řad, jedna byla pro muže, jedna pro ženy, a vždycky jsme u sebe měli někoho, kdo nám pomáhal překládat, aby vše probíhalo hladce. Ne vždycky to ale šlo. Lidé byli unavení z dlouhého čekání, mnohým z nich se nelíbilo, co dostali, anebo dokonce ani nenašli, co potřebovali. Největším problémem byl obvykle nedostatek bot.”*

Distribuce klade požadavky na určité znalosti o skupině, se kterou dobrovolníci pracují. Xristina se k tomu vyjadřuje: *„Je dobré znát určitá kulturní specifika lidí, se kterými se setkáváme. Třeba to, že lidem, kteří vyznávají islám, nemůžeme naservírovat vepřové.“* Určitá znalost kultury a potřeb se týká i oblečení a dalších předmětů. Ve skladě se například sešla velká spousta letního oblečení pro ženy s velkými výstřihy, tílek bez rukávů a podobně, které jsou pro muslimské ženy zcela nevhodné. Rovněž boty na podpatku nebo menstruační tampony byly k vidění ve velkém množství a přitom naprosto bez užitku.

Většina dobrovolníků považuje za důležitou základní znalost jazyka. Podle Isabely je třeba znát pár slov v jazyce uprchlíků. *„Rozdávali jsme banány stan od stanu a pouze dětem. Musela jsem proto vědět, jak se zeptat, kolik dětí v jednom stanu mají. Na začátku každého dne koordinátor učil nové dobrovolníky tyto užitečné fráze.“* I Faye zmiňuje, že bylo důležité naučit se alespoň pár frází arabsky. *„Pár slovíček se nám hodilo, abychom udrželi distribuci v klidu. Je to ale spíš věc sebe rozvoje. Nikdo nám neposkytl žádný speciální trénink, učili jsme se spíš ze zkušenosti, a že jsme se toho naučili opravdu hodně.“* Peter si myslí, že pro distribuci je znalost jazyka esenciální: *„Lidé mají spoustu otázek, občas je třeba je ukázat a také vysvětlit, co a jak se zrovna bude dít. Proto je velká výhoda znát dobře jazyk, nebo alespoň pár důležitých frází.“*

Elina rovněž zmiňuje základní znalost jazyka, ale zejména je podle ní potřeba být silný. *“Nikoliv fyzicky, ale mít silný charakter. Být ženou mezi množstvím Arabů, to je sázka, kterou jsem musela vyhrát. Musíte dokázat, že jste vůdce, že umíte vzít za práci, a že jste silná osobnost. Docela brzy jsem si tak vyzískala jejich respekt a důvěru.”*

Dobrovolníci považují distribuci, jakožto hlavní náplň jejich činnosti, za velkou výzvu. Dobře si uvědomují, že mnoho věcí nefunguje, jak by mělo, zásoby nejsou dostatečné, migranti dlouhé čekání a nejistotu, zda budou jejich potřeby uspokojeny, nesnášejí dobře. Od Dany jsem si vyslechla příběh, který shrnuje její zkušenost a popisuje každodenní realitu dobrovolníků podílejících se na distribuci. Pro zachování celistvosti jejího sdělení uvádím příběh celý:

„Jedním z nejvíce matoucích věcí tady je „distribuce“. Není to to nejsmutnější nebo nejdepresivnější slovo. Není ani to nejvíc nadějeplné nebo povzbuzující. Reprezentuje neřešitelné „puzzle“. Na jedné straně tohoto světa, jak si představuji, sedí profesionální humanitární pracovník, možná ve Washingtonu nebo v Ženevě, vytváří tabulky a počítačové modely, a snaží se vymyslet, jak dostat zásoby k lidem. Na druhé straně sedí 14letý kurdský kluk, který mi včera ukázal své rozpadající se tenisky. Protože jsou mu moc malé, snažil se je roztáhnout, tak aby se mu dovnitř vešla noha. Když se ukázal ve stanu s oblečením k distribuci, neměli jsme jeho velikost 42 pánských bot, o které prosil. „Moje boty? Moje boty“ opakoval. Sedl si na lavičku, sundal si rozedrané tenisky a podržel je, abych na ně viděla. Ten kluk potřeboval lepší pár bot. „Ne“, řekla jsem. Nerozuměl anglicky, stejně tak já jsem nerozuměla kurdsky. Snažila jsem se mu omluvit a vysvětlit situaci. „42“ připomněl mi velikost svých bot. „Nemám 42“, ukázala jsem směrem k distribučnímu skladu v Polykastru, o kterém pravděpodobně ani nevěděl, že existuje. „Nemám 42“. Byl to vysoký kluk, s rudolícím čtvercovým obličejem a s úsměvem na rtech. Ted' se ale nesmál. Vypadal smutně, zmateně. Proč pro něj nemáme žádné boty? To je otázka, na kterou se ptám sama sebe. Sklad v Polykastru je skoro tak velký, jako fotbalové hřiště, napěchovaný sbírkami – palety s jídlem pro děti, lékařským vybavením, deskovými hrami, hračkami a tisíci kartonovými krabicemi plnými oblečení a bot, které lidi nacpali do kufrů svých aut a v dobré vůli přivezli. Lidé, kteří sklad vedou, Czech Team, drží tohle místo otevřené 24 hodin denně. Když ve tři hodiny ráno dobrovolník potřebuje bundu pro 4leté dítě z Idomeni, zastaví se ve skladu, prohrabe kontejner s označením „Bundy 3-6 let“ poblíž vchodu a zanedlouho odchází s oranžovou lyžařskou parkou, kterou minulou zimu nosilo dítě odněkud z rakouské mateřské školky. Alespoň taková je myšlenka. A do určité míry to také funguje. Oblečení je vděčné. Když 4leté dítě skončí s kabátkem pro 6letého, rodiče mu prostě ohrnou rukávy, žádný problém. Boty ale musí sedět. Vraťme se k jednomu odpoledni k „EKO kitchen“, kde se skoro tisícovka lidí stává do fronty, aby dostala hrnek s horkou polévkou. Podívejte se na jejich nohy. Uvidíte třetíčky s kroksy na nohou, které by akorát padly středoškolákům. Uvidíte středoškoláky, jejichž paty

vykukují ze sešlapaných tenisek. Dobrovolnice z Irska, se kterou jsem se setkala, pracovala pro EKO tábor ve stanu, kde mohly matky umývat své děti. Hledala boty pro souseda, uprchlíka, který do toho stanu nosil vodu přes celý tábor jen proto, že byl hodný a chtěl pomoci. Když jde ale do skladu, nemůže najít boty, které by mu seděly. Potřebuje velikost 42 a jediné boty v této velikosti, které se jí podařilo najít, byly dámské boty na klínku. Někde v těch krabicích leží pár bot velikosti 42, který by akorát sedl tomu milému muži, který pomáhá nosit vodu. Ale ta vzdálenost mezi mužem a botami se zdá nepřekonatelná. Ne však tak nemožná jako cesta odsud do Německa skrze přísně uzavřené hranice Makedonie. Když si vzpomenu, kolik úsilí stojí mě samotnou koupit si jeden pár Adidasek v obchodě s botami, je to něco, co se absolutně nedá srovnat. Taky vím, že ten milý muž, který nosí vodu a kurdský chlapec s širokým úsměvem na tváři, si pořád pamatují ty dny, ne tak vzdálené, kdy sami mohli zajít do obchodu, vytáhnout své vlastní peníze a odejít s párem tenisek, které jim padnou jako ulité. Jejich svět teď už ale tak nefunguje. Místa jako je sklad potřebují víc dobrovolníků. Včera když jsem tam pracovala a třídila krabice s oblečením, bylo se mnou jen pět dalších lidí. Co kdyby nás byl tucet? Dva tucty? Kolik krabic bychom mohli roztrždit? Kolik bot velikosti 42 bychom našli? A když budeme mít tucet dobrovolníků, někteří z těch lidí by mohli pracovat na projektu, jak boty dostat k lidem do táborů (ano, takové plány už existují, ale jsou pod tlakem a často čelí problémům). Je to zvláštní pocit, když otvíráte ty krabice. Stáváte se několika lidmi najednou. Když jsem objevila maličkatou modrou kojeneckou bundu, část mně si představila dítě v táboře, které ji bude nosit. Jiná část myslí na bundy, které nosily moje vlastní děti, když byly malé. Nakonec taky pomyslím na rodiče v Itálii, Německu nebo možná i ve Spojených státech, kteří zabalili tuhle konkrétní bundičku, když z ní jejich dítě vyrostlo, a s láskou ji poslali sem tak, aby ji další dítě, někde jinde na světě, mohlo používat. Také myslím na svou povinnost dostat ji na správné místo, aby měla šanci dostat se k tomu, kdo ji bude potřebovat.”

7.2.1 DISTRIBUCE JÍDLA

Příprava a distribuce jídla může probíhat různými způsoby. Xristina je iniciátorem jednoho z dobrovolnických hnutí a mluví o tom, jakým způsobem začínali jídlo připravovat a rozdávat. Tehdy byli jedni z prvních. „Z počátku jsme jídlo připravovali v domech lidí z Kilkisu, vozili ho na hranice a rozdělovali mezi řady čekajících lidí. Později jsem vařila v mobilních kuchyních přímo na místě, a jakmile bylo hotovo, rozdávali jsme jej seřazeným lidem.“

Dobrovolníci distribuující jídlo z jednoho místa (například z polní kuchyně) se mohou setkat s případem, že uprchlíci se staví do fronty několikrát a požadují výdej více než jedné

porce. Pokud jsou dotázáni proč, argumentují tím, že v táboře mají další příbuzné, kteří sami nemohou dorazit, jsou staří, nemocní, musejí se starat o děti a podobně. Ve kapitolách o humanitární pomoci a jejich standardech uvádím, že je často problém, aby se pomoc dostala ke zranitelným členům společnosti, zejména těm nemobilním, nemocným nebo pečujícím o další členy rodiny. Xristina mluví o tom, jak si s tímto problémem poradila. *„V takovém případě jdu s dotyčným a osobně donesu jídlo členům rodiny, kteří nemohli přijít. Jinak je to problém, protože jídlo musí samozřejmě zbyť i na ostatní, kteří čekají v řadě.“* Podobně se vyjadřuje i Isabela: *„Se situací jsem se setkala opět častěji v Bělehradu (kvůli většímu počtu migrantů) než v Idomeni, ale řešili jsme to tak, že jídlo se rozdalo prvně těm, kteří stáli v řadě a pokud to bylo možné, vyslala jsem některého z dobrovolníků, aby šel s dotyčným a zjistil, zda skutečně potřebuje další porci pro někoho jiného.“*

I Dana se setkala s případem, kdy uprchlíci požadovali větší porci nebo přiděl jídla než ostatní, a to když pracovala pro Hot Food Idomeni. Nicméně říká: *„Tyto situace nebyly příliš obvyklé, protože pro uprchlíky bylo obtížné se s námi dorozumět natolik, aby mohli přijít s podobnými historkami.“* Faye a její tým měli jasný postup při distribuci jídla: *“Každému v řadě příslušela jedna porce. Pokud chtěl někdo víc, nebyl problém, pokud se znovu zařadil do fronty, a když se dostalo na všechny, mohli jsme rozdávat přídavky. Občas šel jeden z nás do tábora a spočítal lidi, kteří nebyli schopni přijít osobně. Pak jsme jim jídlo osobně přinesli. To ale nebyl běžný postup.“* Elina mluví o stejném problému a o tom, že později, když už bylo lidí méně a objevovali se stále stejní lidé, kteří si chodili pro svůj přiděl, už bylo snadné poznat, kdo skutečně potřebuje více jídla pro starší a nepohyblivé členy domácnosti, protože už všechny osobně znali.

V polní kuchyni Oikopolis, kde působil Peter, měli s lidmi vyžadujícími větší přiděly, poměrně časté problémy. *„Porci jídla jsme dali každému, a to přesto, že mnoho z nich se vracelo několikrát. Když ale přišel člověk, a řekl si o několik porcí najednou, pro svoje děti nebo ženu, většinou jsme ho odmítli. Někdy se ale podíváte do jejich tváře a vidíte, že skutečně říkají pravdu. Pak jsme jim dali, kolik potřebovali.“*

Pokud by to bylo jen na mě, udělal bych to jinak. Možná bych šel s dotyčným k jeho stanu zjistit, jestli mluví pravdu a kolik porcí skutečně potřebuje. Na druhou stranu, někteří lidé, kteří tak tak byli schopní chodit, trpělivě čekali ve frontě, než na ně přijde řada a nestěžovali si. Existuje tolik různých druhů lidí, různých charakterů a nemůžete jim věřit všem. Je potřeba vytvořit si vlastní pravidla nezávisle na těch, kterým pomáháme. Oni se musí

přizpůsobit pomoci, nikoliv pomoc jim.“

Mnoho dobrovolníků se podílelo na práci „banana teamu“. Isabela mluví o tom, jak to probíhalo: *„Banány jsme roznášeli každé ráno, stan od stanu. Protože ovoce bylo pouze pro děti, u každého stanu jsme se museli ptát, kolik dětí v něm bydlí. Obvykle jsme rodině dali banány přesně podle čísla, které řekli, a pokud někdo přišel požádat o další banán pro bratra nebo sestru, většinou už jsme mu ho nedali.“*

7.2.2 DISTRIBUCE OBLEČENÍ

Jakým způsobem dobrovolníci distribuují oblečení a další nepotravinové předměty? Komunikační partneři se vyjádřili k tomu, jakou mají s tímto typem práce zkušenost. Mezi odpověďmi se často vyskytují zmínky o problematickém chování migrantů, a s tím související pomocí ne zcela neutrální - kdy je pomoc rozdávána na základě známosti.

Xristina mluví o tom, co je potřeba k distribuci: *„Vlastně potřebuješ jen pár rukou. Je dobré mít všechno roztríděno dopředu, ať se vyhneš zmatkům a víš, kam sáhnout, když tě někdo požádá o něco specifického. Pro děti jsme dělávali speciální tašky, rozdělené podle věku a pohlaví, přišlo tam všechno, co by mohly potřebovat – plenky ve správné velikosti, krémy, oblečení jídlo...“*

Dana se podílela na distribuci oblečení skrze Intervolve v jejich Isoboxu. O svojí zkušenosti říká: *„Když jsme dorazili, lidé už stáli v řadě. V několika dalších hodinách jsme mluvili se skupinkami uprchlíků a hledali oblečení pro ně a pro jejich rodiny. Někdy jsme museli jít třeba i patnáctkrát tam a zpět mezi rodinami v řadě a Isoboxem, abychom jim našli odpovídající oblečení. Všichni dobrovolníci pracovali opravdu tvrdě, protože si chtěli být jistí, že ženy a jejich děti jsou spokojené s tím, co si odnáší domů. Nemají skoro nic a tohle byla šance dát jim něco, co jejich životy aspoň trochu usnadní. Cítila jsem, jako bychom jim poskytovali něco zvláštního.“*

Podle Dany byl důležitým distribučním bodem sklad od Czech Teamu. *„Během svého pobytu jsem rovněž pomáhala ve skladu, kde jsme třídili oblečení. Moje kamarádka prostřednictvím místních zásob pomohla obrovskému množství lidí, asi 20 kurdským rodinám, které bydlely v EKO kempu. Já jsem také trochu přispěla svou pomocí, ale ne v takovém měřítku, jako ona.“*

Lulu mluví o tom, s jakými se při distribuci oblečení setkala obtížemi: *„Nejdůležitější a nejobtížnější věci při distribuci oblečení je zvládnout dav a mít dobrý time-management.“*

Lidé chtějí najít určitou velikost bot a stráví obrovské množství času hledáním tím, co by jim přesně vyhovovalo. Takové jednání proces prodlužuje a činí ho často i stresujícím, protože lidé jsou nespokojení s nedostatečným výběrem a chtěli by zabrat víc a víc času během distribuce. Systém, který jsme použili, byl ten, že jsme ráno rozdali lístečky s čísly a skutečná distribuce probíhala až odpoledne. To nám stanovilo hranici okolo 75 lidí na den, ale i tak rozdávání zabralo mnoho hodin a na konci dne jsme se museli vypořádat s velmi nespokojenými lidmi. Kontrola davu byla nezbytná, protože lidé, kteří lísteček s číslem nedostali, se snažili protlačit se do řady, blokovat nás a snažili se dostat do přívěsu a sebrat oblečení násilím. Ostatní, kteří byli unavení z čekání, někdy křičeli a začínali být agresivní, protože některým, co si vybírali oblečení, to trvalo příliš dlouho anebo si brali více, než měli.

Lulu také distribuovala dary dovezené z Ameriky pro organizaci „Operation Refugee Child“. *„Rozdávali jsme malé batůžky pro děti. Modré pro kulky a růžové pro holky, obsah byl rozdělený podle pohlaví a věku. Vevnitř byly hračky, hygienické potřeby, dámské soupravy apod. Distribuovali jsme pouze v kempech, jejichž velikost nepřekračovala naše zásoby. Díky našim kontaktům z kempů, které jsme získali před odjezdem, jsme měli informace o přibližných počtech chlapců, dívek, dětí, žen v menstruačním věku. Chtěli jsme si být jistí, že se dostane na každého. Vzali jsme samozřejmě i něco navíc, abychom si byli jistí.*

Distribuce probíhala tak, že jsme otevřeli kufr naší dodávky a nechali lidi, ať se seřadí. Když dostali batůžek, označili jsme jim ruku permanentním fixem. Mnoho dětí se snažilo získat batůžků víc, ale každý dostal jen jeden a nedali jsme nikomu, kdo se nedostavil osobně. Jediný způsob, jak provést distribuci úspěšně, je mít něco pro každého. Když jsme působili ve větších kempech, tak jsme museli obcházet stan od stanu, rodinu od rodiny. Tato metoda je velmi časově vyčerpávající. Často to vyžadovalo plných 20 hodin práce a pomoc překladatele byla nezbytná.

Faye popisuje svou zkušenost takto: *„Distribuce oblečení jsem se účastnila třikrát. Dvakrát jsem ji vedla, jednou jsem působil jako „ochranka“. Mým úkolem bylo dávat pozor, zda lidé dodržují pořadí ve frontě a zda nedochází k nějakým nepokojům. Když jsem dělala přímo distribuci, naším úkolem bylo zjistit, co uprchlík potřebuje a následně projít uložené věci tak nejlépe, jak jsme jen mohli, a pokusit se najít něco, co by sedělo. Většinou v tom byl docela zmatek, protože jsme nevěděli, co vlastně máme k dispozici, a kde to najít.“*

Peter s distribucí oblečení nemá příliš zkušeností, z pozorování však ví, že by se mělo postupovat pomalu a spravedlivě. *„Priorita by měla patřit dětem, starším lidem, matkám*

s dětmi, pak teprve přijdou na řadu ostatní. Zpočátku je třeba rozdávat pomalu, každému jeden kousek, aby vystačilo na všechny. Oblečení by mělo být mimo dohled, tak se zabrání případným krádežím. Taky se určitě hodí znát alespoň pár základních slov, což usnadní komunikaci.“

7.2.3 ETICKÁ DILEMATA DISTRIBUCE

Je možné, aby byla pomoc spravedlivá? Jak se dobrovolníci potýkají s nedostatkem zásob a obrovským počtem migrantů, z nichž někteří patří mezi znevýhodněné skupiny se specifickými potřebami?

Aby byla distribuce spravedlivá, Pablo navrhuje zavést určitý systém výměny. Říká, že „Každý darovaný předmět by měl být vysledovatelný a to tak, abychom jím mohli určitým způsobem nahradit peníze. Předměty by měly být nejprve rozříděny na ty, které mají komerční potenciál a na ty, které mají pouze hodnotu dopravy a jejich distribuce. Podle toho by měly být férově přerozdělovány.“

Probíhá distribuce rovnocenně? Xristina říká: *„Nemyslím si, že je rovnocenná. A nejspíš ani nemůže být. Lidé jsou různí a mají rozdílné potřeby.“* Většina komunikačních partnerů zmiňuje, že základní potřeby migrantů často ani nemohou být naplněny, protože na to není dostatek zdrojů.

Isabela dál říká: *„Myslím si, že distribuce jídla, na které jsem se podílela, byla spravedlivá. Banány a jídlo jsme rozdávali buďto stan od stanu, nebo popořadě seřazeným lidem. Byl to dobrý způsob, jak udržet věci pod kontrolou, protože například banánů nebylo každý den dost pro všechny. Další den jsme proto začali distribuovat přesně od posledního stanu, na který se předchozí den nedostalo.“*

Dana, která se podílela zejména na distribuci oblečení, mluví o problémech s nedostatkem zásob. *„Občas se stalo, že nám prostě došly zásoby, což bylo poměrně smutné, protože lidé čekali ve frontě dlouhou dobu. Několikrát se také přihodilo to, že se do Isoboxu někdo vloupal, a proto jsme následující den nemohli v distribuci pokračovat.“*

„A jestli byla distribuce spravedlivá? Tak to se těžko hodnotí. Jakmile se lidé zařadili do řady, každý dostal v podstatě stejné množství věcí, jenomže možnost výběru nebyla už tak dobrá pro lidi, kteří stáli na konci řady. A taky jsme nedávali nic mužům, což podle mě nebylo moc fér. Vím, že existovaly určité důvody, proč byli muži z distribuce vyloučeni, ale nejsem si jistá, jaké vlastně byly. Možná to bylo proto, že hlavně muži byli zodpovědní za vloupání do

Isoboxu.“

Jak zajistit, aby dostali všichni stejně? Podle Faye to při distribuci jídla není tak obtížné. *„Občas se však stávalo, že lidé chodili několikrát, a na to jsme se snažili dávat pozor. Při rozdávání oblečení se spousta dětí vracela zpátky znovu a znovu a tvrdila, že nic nedostaly. Vymysleli jsme ale docela účinný systém, jak na ně. Rozdávali jsme dětem lízátko, a když se tedy některé ukázalo s lízátkem v puse, bylo jasné, že u nás není poprvé.*

Podle Eliny je nemožné, aby byla pomoc za podmínek, které v severním Řecku panují, spravedlivá. Každý by měl dostat stejně. Ale ačkoliv se dobrovolníci snaží, jak můžou, není to na sto procent možné.

7.2.4 PARTICIPACE S UPRCHLÍKY

Pablo má zkušenost s tím, kdy pro organizaci „EKO kitchen“ pracoval společně s uprchlíky. *„Společně s uprchlíky jsme vařili a distribuovali jídlo. Myslím si, že každá skupina je jiná, někteří mají tendenci nárokovat si víc než jiní, další jsou striktně féroví. To, co udělá při distribuci rozdíl je, když víte, jaký je názor uprchlíků na práci dobrovolníků. My sami jsme pracovali třemi různými způsoby tak, abychom mohli rozdat co nejvíce jídla a ostatních věcí za krátký čas. Na konci celého procesu (který trval asi 2 měsíce), byli uprchlíci schopní obstarat většinu distribuce (mléko, oblečení) sami z karavanového kontejneru dovezeného do tábora.“*

Podle Lulu: *„Zapojení uprchlíků v kempu, aby se podíleli na každodenních aktivitách, je ta nejdůstojnější terapie, která jim může být poskytnuta. Není to jenom důležité. Je to životně důležité. Vratí jim to pocit důstojnosti a oživí jejich citění soudržnosti a lidskosti.“*

Peter vidí hlavní výhodu spolupráce s uprchlíky v sociální kontrole: *„Uprchlíci se mohou do pomoci efektivně zapojit a největší výhoda spočívá v tom, že se navzájem znají. Když se třeba někdo opakovaně vrací pro novou porci jídla a přitom s vámi při distribuci spolupracuje jeho známý, takový člověk pak čelí vám oběma a ponoukne ho to k větší skromnosti.*

V naší kuchyni občas pomáhaly děti a ženy s vařením. Je na tom skvělé to, že je to pro ně změna a získají pocit, že mohou něco dělat. Na druhou stranu, dobrovolníci dělají práci většinou nezištně. Pokud pomáhá uprchlík, často čeká, že bude mít nějaké speciální výhody. A to se i stávalo. Dostali více jídla pro své rodiny a podobně. Takže zapojení je dobré, ale nenechával bych to čistě jenom na uprchlících. Je tady riziko, že by se obohacovali na úkor

ostatních.“

Komunikační partneři často zmiňují participaci migrantů, kteří dobrovolně působili jako překladatelé, pomáhali organizovat dav, předávat informace a komunikovat s lidmi při rozdávání pomoci. Xristina tento typ participace popisuje: „Pro distribuci a celkově pro pomoc uprchlíkům je velmi užitečné znát jazyk. Ale zjistila jsem, že v tomto ohledu jsou uprchlíci vždycky nápomocní. Pokaždé se najde někdo, kdo umí anglicky a zprostředkuje pro ostatní překladatele.“

Dana zmiňuje, že pro efektivní spolupráci s uprchlíky by bylo jisté dobré znát jazyk, ale ona sama tuto znalost neměla. „*Měli jsme však několik úžasných překladatelů, kteří byli moc milí a nápomocní.*“

7.3 PROBLEMATICKÉ SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ - NÁSILÍ, NEPOKOJE, KRIMINÁLNÍ JEDNÁNÍ

Výskyt nestandardních situací v uprchlických kempch není ojedinělým jevem. Mnozí z dotázaných dobrovolníků se setkali s určitou formou násilí, neklidu, někteří dokonce i s kriminalitou. Dotázaní popisují neklid migrantů při čekání na distribuci jídla či oblečení, konflikty s těmi, kteří distribuují, i mezi migranty navzájem, nakonec i zneužívání žen. V následující kapitole se seznámíme s tím, co konkrétně dobrovolníky potkalo, jakým způsobem reagovali, jak si takové situace vysvětlují a zpětně hodnotí.

Jako mnozí další, i Pablo se setkal s agresivním jednáním uprchlíků a podle něj je obtížné takové situace řešit. Říká: „*Nemůžu k tomu mnoho říci, snad jen že je třeba předcházet tomu, aby si vybudovali přehnané sebevědomí, a snažit se co nejdříve uprchlíka uklidnit a vrátit do normálu.*“ Pablo se pokouší naznačit, že problematické situace se vyskytují často, a přes veškerou snahu není snadné se jim zcela vyvarovat, nevidí tedy žádný univerzální návod, jak postupovat. Odmítá však nepokoje tolerovat, mělo by se proti nim zakročit už v zárodku.

Podobný názor má i Peter, který se však snaží najít odpověď, jakým způsobem klid nastolit. Podle jeho zkušenosti lze problematické situace řešit tak, že agresorům připomeneme pocit sociální zodpovědnosti. Peter říká: „*Pokud někdo ohrožuje distribuci pomoci, nejlepší je ji úplně zastavit. Lidé, kteří čekají na zásoby, uvidí, kdo způsobuje problémy, a sami se s ním vypořádají. Pokud však dojde k nějakým větším nepokojům zahrnujícím násilí, jediné řešení je zavolat policii.*“

Většina z dotázaných se snaží nahlížet na chování migrantů pozitivně. Zmiňují, že je důležité přistupovat k příjemcům pomoci s respektem a pokouší se jejich chování ospravedlnit. Zmiňují frustraci, těžkou životní situaci, nedostatek zásob, nepřízeň počasí a podobně, a uvědomují si, jak by bylo v podobné situaci jim samotným. Vysvětlování negativního chování na základě nepříznivých okolností a soucit z toho plynoucí, vede dobrovolníky ke snaze řešit problémy klidnou cestou. Pokud však nepokoje překročí určitou hranici, neváhají přestat s distribucí pomoci a požádat o pomoc policii.

„Lidé jsou často unavení. Čekají spoustu hodin, jsou hladoví a je jim zima. V takovém případě může napětí vzrůst, nikdy bych je ale nevinila, že jsou agresivní, všechno to způsobuje frustrace. Pokud se lidé dostanou do takové situace, kdy jsou nuceni myslet na vlastní přežití, napětí je na spadnutí,“ říká Xristina.

Isabela zmiňuje: *„V Srbsku i v Řecku jsem se mnohokrát dostala do situace, kdy mezi uprchlíky rostlo napětí a hrozilo, že použijí násilí. Řešili jsme to tak, že jsme se nejprve snažili pochopit, proč taková situace vznikla, jaký je jejich pohled na věc. Když to nezabralo a situace začala být mimo kontrolu, distribuci jsme zastavili. Stejně tak jsem zažila i situaci, kdy dva uprchlíci začali konflikt mezi sebou, a vzhledem k tomu, že situace vypadala nebezpečně, zavolala jsem policii.“*

Lulu mluví o násilném chování uprchlíků během distribuce: *„Byla jsem svědkem několika případů, kdy lidé začali být agresivní. Náš přístup byl takový, že jsme se je vždy snažili uklidnit prostřednictvím pozitivní konverzace, gest, úsměvu, dali jsme si na čas, abychom je utišili. Když se však objevila bezprostřední hrozba vůči procesu distribuce, kdy se dav nebo jednotlivci snažili protlačit k předmětům, okamžitě jsme s distribucí přestali a snažili jsme se zabezpečit rozdávané předměty/přívěs/dodávku a opustit oblast, co nejrychleji to bylo možné. Cílem bylo dát lidem na vědomí, že násilí nebo krádeže nebudou tolerovány, a že lidé, kteří porušují pravidla, způsobí, že i ti, kteří trpělivě čekají, přijdou o svůj příděl.“*

Faye mluví o ojedinělých incidentech: *„Občas se stalo, že byli lidé frustrovaní a strachovali se, že nebude dost jídla pro ně a pro členy jejich rodiny, kteří nebyli schopni si osobně vystát frontu. Docházelo k hádkám, kdo byl v řadě první atd. S nějakým závažnějším problémem jsem se ale nesetkala.“* Faye odmítá vysvětlovat neklid migrantů tím, že vychází z jejich povahy. Mluví o chvílích, kdy lidem docházela trpělivost a říká: *„Věřím, že to byla spíš záležitost duševních problémů nežli vyloženě agresivity.“*

Podle Eliny je třeba k migrantům přistupovat s respektem a uvědomit si, že pro ně není snadné dlouhé hodiny čekat ve frontě na jídlo a podobně. *“Dobrovolníci by se měli snažit pracovat co nejrychleji, pokud ale i tak dochází k nějakým nepříjemnostem, je třeba distribuci přerušit a počkat, až se všichni uklidní, anebo odejdou.*

Mnoho dobrovolníků se nebojí řešit problém přímou konfrontací. Zejména právě proto, že migranty nepovažují za agresivní a nebezpečné, a jejich nestandardní jednání si vysvětlují obtížnými okolnostmi. Pokud skutečně dojde na otevřenou agresi podle Kristiny *„je třeba zůstat v klidu a ujasnit si svou pozici. Stalo se mi, že jsem byla u konfliktu dvou uprchlíků a vyřešila jsem to tak, že jsem skočila mezi ně. Asi to není to nejlepší řešení, ale tehdy to zabralo. Pokud jsem však svědkem anebo se dozvím o nějakých závažných věcech, které hraničí s kriminalitou, je třeba nahlásit je úřadům. Vždycky!“*

Ani Faye se nebála přímé konfrontace: „Párkrát jsme však byli nuceni zakročít, když se schylovalo k násilí mezi uprchlíky. Musím říci, že jsem se cítila vždycky v bezpečí. Všichni jsme měli ten pocit, že nám neublíží, a tak bylo mnohem jednodušší zasáhnout. To samozřejmě neplatilo pro chvíle, kdy docházelo k větším nepokojům. Několikrát jsme byli instruováni, abychom odešli od distribučního přívěsu a počkali, a to bylo právě během větších nepokojů, kdy lidem docházela trpělivost.“

Podle Dany docházelo k problematickým situacím často. Říká: *„V takové chvíli jsme buďto na chvíli s distribucí přestali a čekali, co se bude dít, nebo jsme se prostě stáhli.“*

Elina popisuje problémy během distribuce následovně: *„K nepříjemným situacím dochází často. Lidé se v řadách dohadují nebo se hádají s námi, žádají o víc, než jsme schopni jim poskytnout, děti chodí znovu a znovu do řad, které jsou pouze pro dospělé. Prší, je moc teplo nebo zima a spousta spousta dalšího. Z vlastní zkušenosti, pokud došlo na něco skutečně vážného, stáhli jsme se z dosahu a tehdy jsem se snažila vzít děti z okolí do našeho distribučního kontejneru. Takové věci by vidět neměly.“*

Předcházející řádky nás informují o tom, s jakými nepříjemnými situacemi se dobrovolníci na hranicích setkali, jak se pokouší je vysvětlit, a jakou mají zkušenost s jejich řešením. Drobné i větší incidenty nejsou pro dobrovolníky nic neznámého, jejich univerzální řešení však nejspíš neexistuje. Dotázaní se hlásí k empatii a snaze situaci pochopit a migrantům vyjít co nejvíce vstříc. Zajímavý je rovněž názor o sociální odpovědnosti, kdy si lidé vyřeší své problémy sami mezi sebou. Odpověď, která se však opakuje u všech

dotázaných, je, že pokud neklid dosáhne určité hranice, bezpečnost dobrovolníků a zajištění distribuovaného materiálu je přednější. Když si dobrovolníci nedovedou poradit sami, neváhají požádat o pomoc policii. Do kategorie kriminálního jednání patří zneužívání žen a dětí. Oproti předchozímu se jedná o trestný čin, který dobrovolníci sami o sobě nevyřeší. Dvě z dotázaných se setkaly se ženami, které byly oběťmi fyzického týrání a znásilnění. Jako správný postup v tomto případě volí kontaktování organizací, které se zabývají sociální péčí nebo policie. To je však možné pouze tehdy, když s tím sama oběť souhlasí.

Za jednu z nejsmutnějších a nejtěžších situací, které na hranicích čelila Lulu, považuje setkání se ženou, která se svěřila, že byla bita a znásilněna. *„Tato situace je velmi běžná a řecké úřady jen málokdy zasáhnou. Tehdy jsme ženu vzali k zástupcům Červeného kříže, jakožto větší neziskové organizaci, uzpůsobené uprchlíkům pomáhat.“*

Faye se vyjadřuje: *„Pokud žena sama přijde s tímto problémem, jeho řešení není tak obtížné – je třeba vzít ji k úřadům a zajistit bezpečí. Problém je však v tom, že takových případů, kdy byla žena zbita nebo znásilněna je obrovské množství, ale pokud se k tomu sama nechce přiznat, my s tím nic neuděláme.“*

7.5 SDÍLENÍ INFORMACÍ S UPRCHLÍKY

Dobrovolník se často dostane do situace, kdy funguje jako zdroj informací. Obvykle je dotazován na stav situace (politická situace, hranice – otevrou se, nebo ne?), na situaci a informace o zemi, která měla být cílem uprchlíkovy cesty, případně na administrativní otázky (jakým způsobem požádat o azyl apod.). Tyto otázky často nejsou pouze faktického rázu, vyjadřují naději na pokračování cesty a na lepší život.

Sama jsem se často setkala s tím, že dobrovolníci chválili uprchlíky za to, že chtějí do Německa (nejčastěji) a vypočítávali kvalitu života v žádané zemi. Po táboře také běhaly poplašné zprávy o tom, že se budou otevírat hranice, což mnohokrát vyvolalo nepokoje. Na rozdíl od mé zkušenosti, se všichni dotázaní shodují v tom, že je třeba říct uprchlíkům vždy pravdu, v rámci čehož se sami snažili vyhledávat informace a vzdělávat se ohledně politické, legislativní či bezpečnostní situace v Řecku a v tranzitních či přijímajících zemích. Otázkou je, nakolik je pro ně možné v situaci, která se neustále vyvíjí, získat relevantní informace. Jejich nejčastějším zdrojem jsou totiž média nebo další dobrovolníci/oficiální pomáhající pracovníci, v lepších případech prověření pozorovatelé (Live Ticker Eidomeni, nedatováno; Moving Europe, nedatováno) nebo oficiální reporty organizací, například UNHCR. Pokud nemají dostatečné informace, dotazovaní se shodují, že je lepší neříkat vůbec nic.

Dobrovolníci se mohou dostat do situace, kdy se jim migrant svěří se svým plánem nelegálně překročit hranice. Jakým způsobem si pak poradí se sdílením informací?

Isabela k tomu říká: *„Nezáleží na tom, zda jsou zprávy dobré, nebo špatné, vždycky je třeba říci pravdu. Když jsem byla zapojená v činnosti jedné neziskové organizace a věděla jsem s jistotou, že informace o tom, kolik lidí a za jakých okolností může překročit hranice, neváhala jsem to uprchlíkům povědět. Je ale třeba mít jistotu, že je to skutečně pravda. Mám zkušenost i s tím, že se mi jedna žena svěřila, že se pokusí překročit hranice ilegálně. Nedovolila jsem si do tohoto rozhodnutí vstupovat se svým názorem, ale snažila jsem se povědět jí to, co vím o lidech, kteří se hranice pokusili překročit, ať už se jim to povedlo nebo ne, a o těch, kteří se rozhodli zůstat, a jaké přitom mají možnosti.“*

Podle Faye je nápad pustit se do ilegální cesty nesmírně nebezpečný. *„Sami lidé jsou však strůjci vlastního osudu. Já jim mohu pouze vysvětlit rizika, jaké to s sebou nese. Nikdy bych jim však neradila dělat něco ilegální, myslím, že je to obrovská chyba.“*

Dobrovolníci zde čelí morálnímu dilematu. Jak naložit s informací o nelegálním jednání, ke kterému se někteří z migrantů chystají? Navíc, jak s takovou informací naložit, pokud je jejich čin může dostat do nebezpečné situace? Nedovolené překročení hranic znamená náročnou, mnohdy pěší cestu v obtížných podmínkách, během které se lidé mohou setkat s převaděči nebo jinými nedůvěryhodnými lidmi, kteří se pokusí jejich zranitelnost využít ve svůj prospěch. Neexistuje zde také nebezpečí pro tranzitní státy a cílovou zemi? Na některých místech se ukazuje, že migranti působí nepokoje nebo vyvolávají násilí, a co když se o to pokusí některý z těch neregistrovaných? Pokud dobrovolník nezasáhne a nepokusí se alespoň migranta přesvědčit o využití legálních cest, znamená to, že s jeho jednáním souhlasí?

V některých z uvedených standardů humanitární práce se setkáváme s konceptem odpovědnosti (např. „Evropský konsenzus o humanitární pomoci“ – kapitola 4.8, „Principy dobré praxe a humanitárního dárcovství“ – kapitola 4. 7). Podle nich má být pomáhající pracovník připravený převzít zodpovědnost za své jednání, které by pak mělo být založené na relevantních vědomostech. Odpovědi komunikačních partnerů nám ukazují, že dobrovolníci o tomto konceptu přemýšlí, důležité je pro ně sdílet pravdivé informace, na druhou stranu se však zdržují vynášení morálních soudů. Odpovědnost je totiž oboustranná (viz. princip participace – kapitola 4.9). Migrant pro dotazované není bezmocnou obětí. Je to člověk, který má právo se rozhodnout o svém jednání, a rovněž má odpovědnost zvážit jeho důsledky.

Elina mluví o mnoha případech, kdy se uprchlíci rozhodli pokračovat v nebezpečné cestě i přes zavřené hranice. Rovněž se vždy snažila poskytnout co nejvíce informací o tom, co bude taková cesta obnášet, ale nikdy se je nesnažila zastavit. *“Nemohu rozhodovat o životě někoho jiného. A jakou jinou alternativu jim můžu nabídnout? Idomeni? Život ve stanu pod nápory slunce, zimy, dešťů? Objala jsem je, políbila, řeka sbohem a poprosila je, ať mi pošlou zprávu o tom, jak jejich cesta postupuje. Vždycky to udělali. A spousta z nich se pak ozvala s tím, že dorazila do jejich cílové země.”*

Elina je příkladem dobrovolníka, který má bohatou zkušenost s životem v táboře a uvědomuje si, že podmínky v něm panující jsou špatné a mění se velmi pomalu. Přemýšlí tedy o tom, jaké vlastně existují možnosti. Ve své výpovědi se pokusila do migrantů vcítit a uvědomila si, že sama by v podobných podmínkách žít nechtěla a nejspíš by rovněž volila ilegální cestu. Když už nemůže migrantům pomoci na místě, rozhodla se je sledovat na jejich cestě s tím, že kdyby se dostali do potíží, mají někoho, na koho se mohou obrátit. Pomoc její i dalších dobrovolníků tedy mnohdy přesahuje hranice tábora. Připomeňme si zde oboustrannou odpovědnost zmíněnou výše – dobrovolníci se starají o své svěřence, dokud jejich cesta neskončí, migranti přebírají osud do svých rukou, přitom ale cítí potřebu dát o něm vědět lidem, kteří jim v minulosti pomáhali.

Dana se též několikrát dostala do situace, kdy se jí někdo svěřil se svým plánem překročit hranice bez užití legálních postupů: *„Vždycky jsem jim pověděla, že mám starost o jejich bezpečí, zejména pokud budou využívat pomoci převaděčů.“*

Lulu to komentuje: *„Vždy s nimi sympatizuji, sama bych nejspíš také chtěla utéct. Ale protože jsem v roli dobrovolníka, není mým úkolem podporovat jejich tužby. Takovým lidem naslouchám, snažím se být jim k dispozici a udělat pro ně, co jen je v mých silách. Neměla bych čisté svědomí, kdybych je podporovala v jednání, které je může uvrhnout do nebezpečí. Není ale lehké to takhle posoudit, protože nebezpečí na ně číhá všude.“*

Empatie není neznámá ani dalším dobrovolníkům. Už dříve se ukázalo (v kapitole 7.2 o distribuci), že dotazovaní cítí potřebu porozumět jednání migrantů a snaží se ho vykládat pozitivně. Mnozí jsou přesvědčení, že by na jejich místě jednali stejně. Poskytování informací tedy není pouze věcné, vstupuje do něj soucit a pochopení.

7.6. ZHODNOCENÍ DOBROVOLNICKÉ ZKUŠENOSTI

Co dobrovolnická zkušenost komunikačním partnerům přinesla? Jaká vidí rizika jejího

poskytování, jak pro migranty, tak pro ně samotné? Jsou nějaké problémy, které je nejvíc pálí?

Lulu mluví o tom, že se setkala s mnoha případy, kdy měl pobyt na hranicích na dobrovolníky negativní důsledky. *„Spousta z nich se vracela s posttraumatickou stresovou poruchou. Dobrovolníci se setkali se zoufalstvím a katastrofickými situacemi. Je těžké vrátit se domů a cítit se bezmocný. Dopady na emocionální stránku člověka jsou vděčné, ale těžké.“*

„Komunita dobrovolníků, které v rámci této krize působí, se skládá z chytrých, energických a vůbec úžasných lidí. Díky této zkušenosti mám více naděje a také mě to povzbudilo v tom, abych v dobrovolnictví pokračovala.“

Pokud jde o rizika dobrovolnické pomoci, Peter je vidí zejména na straně dobrovolníků: *„Dobrovolníci mohou být vystaveni různým infekcím. Vybavení někdy není přizpůsobené situaci/počasí. Mohou být vystaveni přílišnému slunečnímu záření, dešti a podobně, snadno tak onemocní nebo jsou příliš unavení. Také je potká velká emocionální zátěž.“*

Jinak si myslím, že dobrovolnická pomoc v této konkrétní situaci nemůže sama o sobě nijak škodit, právě naopak.“

„Na hranicích jsem se naučil, že pomoci vůbec není těžké. Organizátoři jsou obstojně vybavení, a není třeba mít žádné speciální znalosti nebo schopnosti, stačí jenom chtít. Člověk se toho za tu chvíli spoustu naučí o lidech, kteří v táborech žijí.“

Také pro mě byl zážitek, když jsem se setkal s dítětem, které jsem měsíc předtím ošetřoval na pediatrickém oddělení. Bylo skvělé vidět, jak se za tu dobu stav holčičky zlepšil.“

Jak tedy přistupovat k dobrovolnictví? Podle Pabla je třeba: *„Dělat to, co je lidsky nejlepší. Osobně lituji myšlenky, že existují zcela nekoordinovaní dobrovolníci, kteří pracují čistě nezávisle na jakékoliv organizaci či hnutí. V takovém neregulovaném prostředí vzniká prostor pro chyby.“*

Komunikační partneři jsou obecně rádi, že si zkušenost na hranicích prožili. Mnoho z nich to motivovalo k tomu, aby pomáhali dále, ať už migrantům, nebo se stali dobrovolníky v jiném kontextu. Po návratu se totiž u mnohých z nich objevuje jakýsi pocit “prázdnoty”. Setkali se s lidským utrpením, a zvláště pro ty, kteří strávili na řecko-makedonských hranicích delší dobu, je najednou zvláštní vrátit se do jejich normálního života. Uvědomují si, jak je

jejich svět pohodlný a bezproblémový, oproti realitě lidí, kteří byli nuceni opustit své domovy z důvodů, které nemohli ovlivnit. Zkušenost byla bez pochyby emočně náročná, a zdá se, že ji účastníci výzkumu ještě zpracovávají.

8. DISKUZE

V následující kapitole budou rozebrány výsledky výzkumu, rozdělené do jednotlivých kategorií tak, aby zodpověděly výzkumnou otázku.

8.1 ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Výsledky výzkumu jsem rozdělila do dvou hlavních kategorií. V rámci charakterizování dobrovolnické pomoci na hranicích jsem získala informace o tom, jak dobrovolníci přistupují k dobrovolnické práci obecně, a jakým způsobem přistupují k příjemci pomoci, tedy uprchlíkovi/migrantovi. Pro lepší porozumění jsem využila pomoci grafů.

8.1.1. PŘÍSTUP K DOBROVOLNICKÉ POMOCI

Obrázek 1: Proč se dobrovolníci vydávají na hranice?



Důvody, proč se lidé rozhodnou pomáhat jako dobrovolníci v uprchlických kempch na hranicích jsou různé. Komunikační partneři zmínili:

- Zvědavost
- Předchozí zkušenosti s pomáháním
- Pocit zodpovědnosti
- Snaha dozvědět se víc, získat relevantní informace z první ruky
- Profesní/studijní důvody

Obrázek 2: Co musí dobrovolník znát a umět



Ačkoliv většina dotázaných zmiňuje, že pomáhat může každý bez ohledu na to, jaké má znalosti či dovednosti, shodují se v určitých bodech o tom, co je užitečné znát:

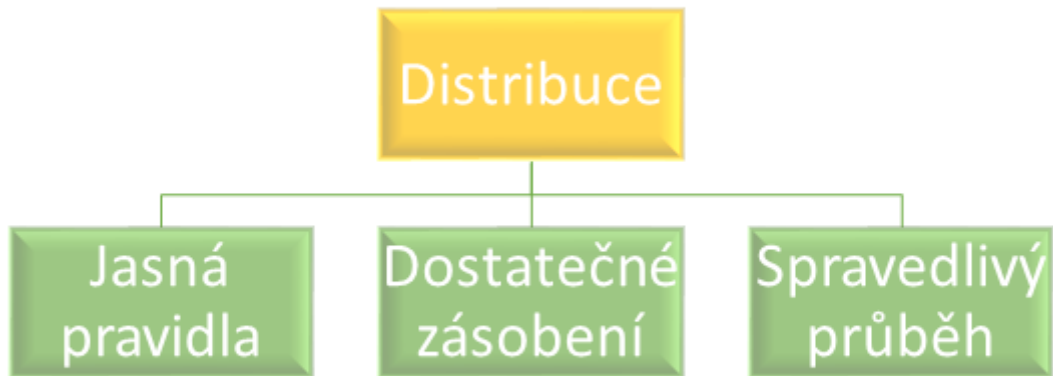
- Základy jazyka
- Informace o situaci
- Management davu
- Chuť pomáhat

V míře znalosti jazyka dobrovolníci nejsou jednotní. Někteří jsou pro důkladnou znalost, protože lépe napomůže zvládnout dav, organizovat distribuci a odpovídat na dotazy migrantů. Jiní si vystačí s několika slovíčky a jazyk pro ně příliš důležitý není, protože se jim vždy povedlo najít někoho, kdo pro ně překládal.

Dobrovolníci považují za důležité znát relevantní informace o situaci (politické, sociální, legislativní, a to v Řecku i v dalších zemích). Cítí povinnost poskytovat relevantní informace a mít o aktuálních událostech přehled. V rámci zvládnání davu a řízení distribuce celkově byla zmíněna i síla osobnosti, zejména co se týče žen. Jedna z dobrovolnic uvádí, jak je těžké se prosadit mezi migranty (zmiňuje hlavně Araby), kteří nejsou zvyklí na ženu ve vedoucí pozici. Tato výpověď naznačuje i nutnost jistých kulturních znalostí. Dobrovolníci poukazují na znalost vnitřních vztahů té které kultury (například zmíněné postavení ženy a muže), další zmiňují sociální kontrolu, která v komunitě funguje a sází na vzájemný respekt migrantů. Rovněž je důležité vědět, co

přesně lidé potřebují, a jaká pomoc je pro ně zbytečná (například šaty s dekoltem pro muslimské ženy).

Obrázek 3: Distribuce



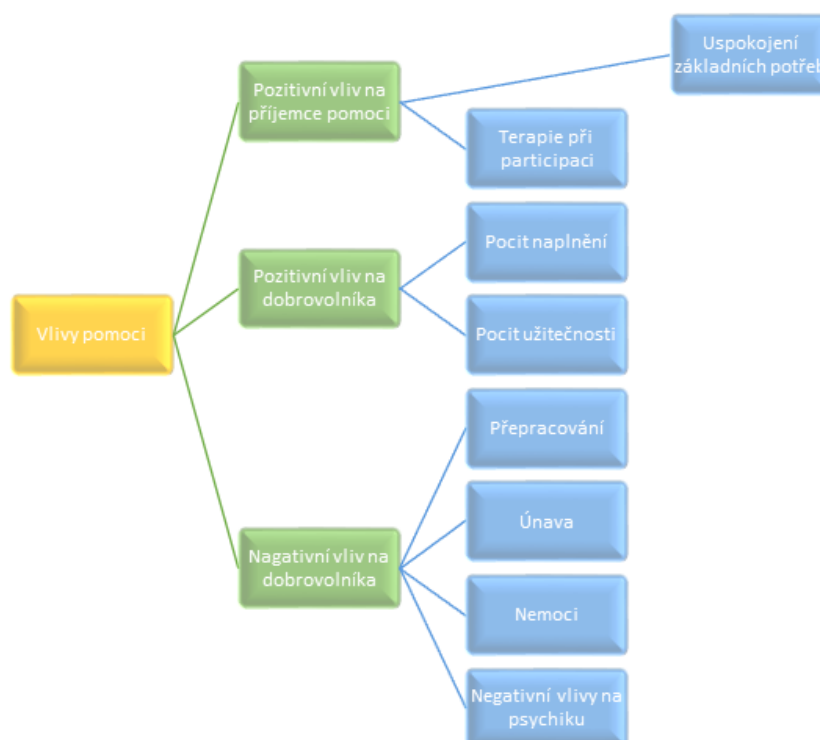
Jednou z nejčastějších forem dobrovolnické pomoci je distribuce (oblečení, jídla, hygienických předmětů apod.). Dobrovolníci zmiňují, že pro její efektivní průběh je třeba si stanovit jasná pravidla, abychom eliminovali problémy a nežádoucí chování lidí. Pro ideální průběh je třeba mít dostatek zásob, což je zmiňováno jako častý problém. Zásoby nejsou adekvátní, a proto dochází k nepokojům, krádežím atd. Přestože není všeho dost pro všechny, distribuce musí zůstat spravedlivá. Dostane se minimálně na ty, kteří to potřebují nejvíce, přednost mají slabší, zranitelnější, a lidé se specifickými potřebami. Pokud je to možné, lidé dostanou na výběr z toho, co je k dispozici.

Co se týče plánování distribuce, mnozí dotazovaní se učí postupně ze svých omylů. Poučili se ze zkušeností předchozích dobrovolníků, zmiňují, že je dobré nevzbuzovat přílišnou pozornost, protože vědí, že by se na ně lidi nahrnuli, nastal by zmatek a mohlo by dojít ke krádežím nebo znehodnocení pomoci. Snaha o nenápadnost vede často k tomu, že pomoc předávají často svým přátelům nebo chodí stan od stanu a zjišťují, co přesně lidé potřebují, a to jim poté obstarají. Tímto způsobem se nedostane na všechny, ale otázkou je, do jaké míry je skutečně možné pokrýt potřeby všech migrantů.

- Jasná pravidla, jak bude probíhat

- Dostatečné zásobení
- Spravedlivý průběh

Obrázek 4: Vlivy pomoci

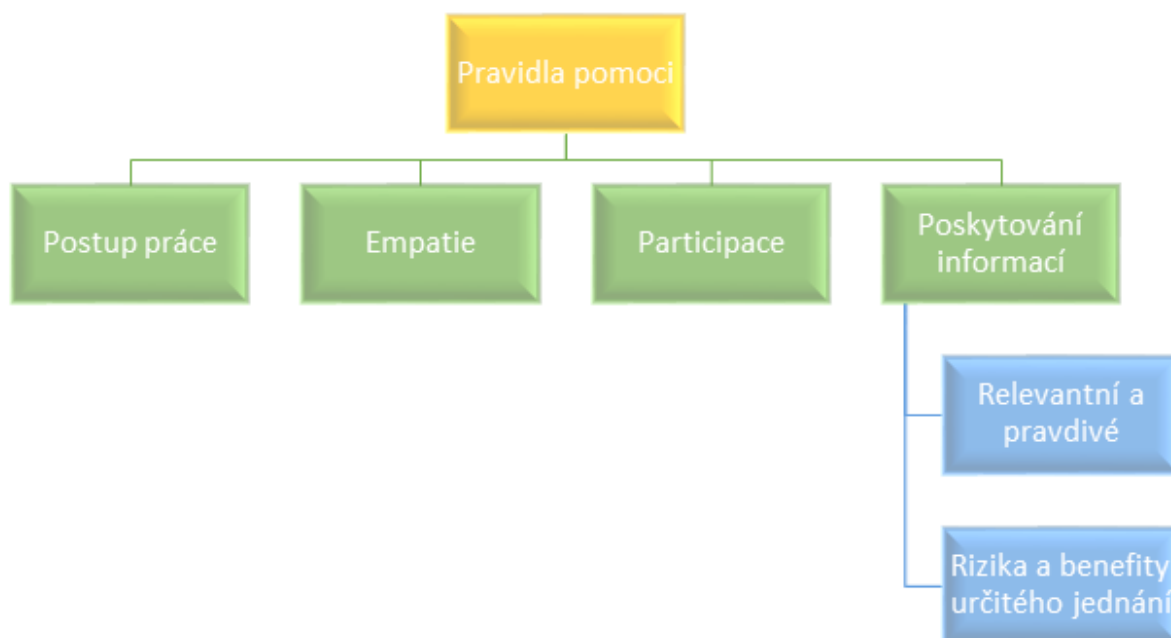


Dotázaní dobrovolníci se shodují v tom, že vliv pomoci na uprchlíky je veskrze pozitivní. V rámci toho, jaké existují zdroje, jsou uspokojovány základní potřeby uprchlíků, a oni sami se mohou na pomoci podílet, což je různými způsoby obohatí. Dobrovolník je naproti tomu pomocí ovlivněn jak pozitivně, tak negativně. Z pomoci získává pocit naplnění a užitečnosti. Může si ale odnést i přepracovanost, únavu, nemoci nebo psychickou újmu ve formě ať už primární nebo sekundární posttraumatické stresové poruchy, syndromu vyhoření či pocitu prázdnoty po ukončení svého dobrovolnického působení.

- Pozitivní vliv na příjemce pomoci - v rámci toho, co je možné udělat
- Pozitivní vliv na dobrovolníka - pocit naplnění, užitečnosti
- Negativní vliv na dobrovolníka - přepracování, únava, nemoci, negativní vlivy na psychiku

8.1.2. PŘÍSTUP K UPRCHLÍKŮM

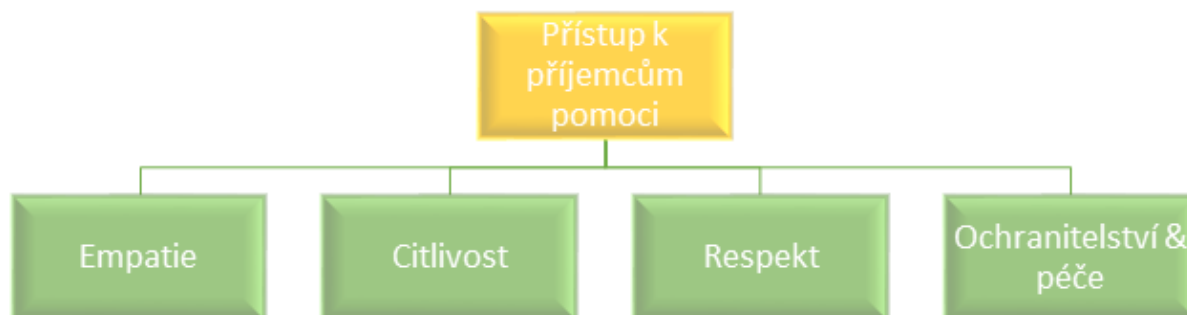
Obrázek 5: Pravidla dobrovolnické pomoci



Jak dobrovolníci během pomoci postupují? Shodují se v tom, že je třeba mít jasno v tom, jak bude pomoc probíhat, což se často naučili díky předchozím negativním zkušenostem nebo se inspirovali zkušenostmi svých předchůdců. Všichni bez výjimky mluví o nutnosti empatie. Je třeba se do uprchlíka vcítit, zjistit, co potřebuje a porozumět tomu kdy a proč se chová nestandardně. Vhodné je, když se uprchlíci do pomoci sami zapojí, podle mnohých je však třeba tuto participaci určitým způsobem korigovat. Součástí pomoci je nejenom uspokojování základních materiálních potřeb, ale rovněž podávání informací. Veškeré poskytované informace však musí být relevantní a pravdivé, dobrovolníci by měli sami znát a poskytnout informace o možných rizicích a benefitech určitého jednání.

- Důležité je pravidla nastavit - poučení ze zkušenosti
- Empatie - snaha se do druhého vcítit a porozumět jeho jednání, i když není standardní
- Participace, ale pod dohledem
- Poskytování informací: sdílení relevantních a pravdivých informací, informovanost o rizicích a benefitech určitého jednání

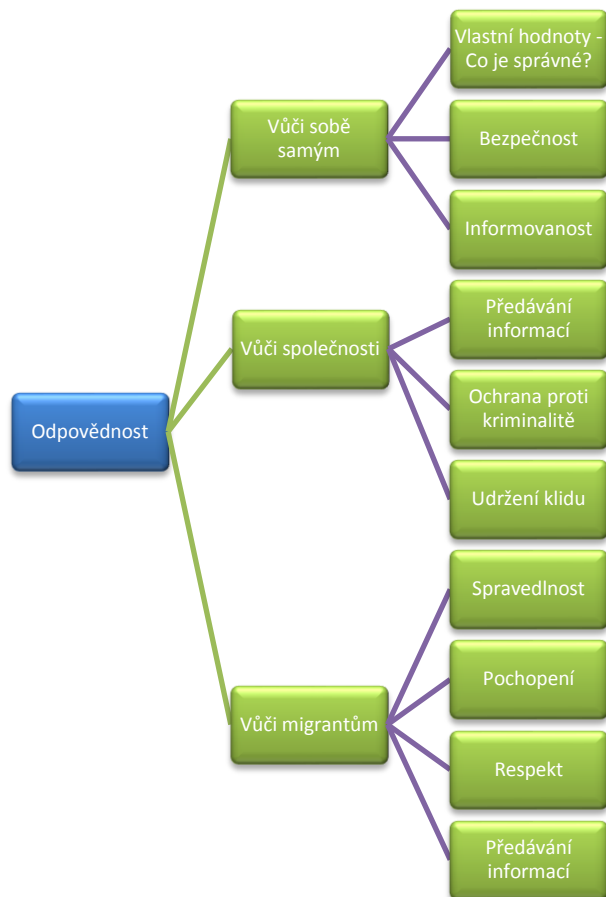
Obrázek 6: Přístup k příjemcům pomoci



Jak lze obecně charakterizovat přístup dotázaných dobrovolníků k příjemcům pomoci? Z výzkumu vyplynuly tyto kategorie:

- Empatie
- Citlivost
- Respekt
- Ochránitelství & péče

Obrázek 7: Odpovědnost



Tématem, které se mezi odpověďmi dobrovolníků neustále opakuje, je otázka odpovědnosti. Ta celkově zastřešuje přístup dobrovolníků k uprchlíkům/migrantům. Dobrovolníci o své činnosti přemýšlí, snaží se ji vykonávat svědomitě s ohledem na její dopady. Učí se ze svých chyb, snaží se pochopit chování a rozhodnutí migrantů, kteří jsou bráni jako svobodné bytosti s právem a rovněž odpovědností za svá rozhodnutí. Dobrovolníci se snaží tato rozhodnutí nesoudit a nezasahovat do nich. Odmítají kriminální jednání, pokud by mělo ohrožovat je samotné nebo ostatní obyvatele tábora. Jednání, jako je rozhodnutí o nelegálním překročení hranic, však považují za ohrožující zejména pro samotného migranta. Tehdy se dobrovolníci zdržují soudů a respektují migrantovo rozhodnutí, přestože někteří s ním souhlasí a jiní ne. Během distribuce je pro dotázané důležitá spravedlnost, přičemž přemýšlí o tom, co vlastně znamená, a jak jí dosáhnout. Cítí se zodpovědní za udržování klidu a pořádku, což se pokouší zvládat sami, dokud neklid nepřekročí hranice bezpečnosti.

Výrazným tématem je poskytování informací. Dobrovolníci chtějí být informováni a chtějí šířit fakta. Získávání informací je dokonce jedním z důvodů, proč na hranice přichází.

Často jsou toho názoru, že média neposkytují pravdivý obraz skutečnosti, a chtějí se přesvědčit na vlastní oči. Chtějí se dozvědět věci, které pomohou jim samotným, aby si utřídili pohled na situaci, a které by mohli předat dál svému okolí v zemi původu. Kromě toho mají informace významný vliv na život migrantů. Situace je často nepřehledná, migranti neznají své možnosti, nevědí, jestli budou moci v cestě pokračovat, co je na cestě potká nebo co je čeká, pokud zůstanou v Řecku. Informace, které jim dobrovolníci poskytnou, mohou významně ovlivnit rozhodování o jejich vlastní budoucnosti, což si dotazovaní velmi dobře uvědomují.

8.2 DOBROVOLNÍCI V SEVERNÍM ŘECKU - KDO JSOU DOBROVOLNÍCI A CO JE JEJICH ÚKOLEM

Ve třetí kapitole jsem se zabývala tím, kdo je dobrovolník, jak lze dobrovolnickou práci charakterizovat, a proč se lidé dobrovolníky stávají. Zejména v rámci mezinárodního dobrovolnictví jsou otázky PROČ a JAK velmi důležité. Lidé často překonávají velké vzdálenosti, vyrovnávají se s obtížemi a vkládají do dobrovolnictví nejen své úsilí, ale také mnoho peněz z vlastní kapsy. Důvod/motivace, proč to dělají, pak může zcela jistě ovlivňovat i charakter jejich práce. Jedním z částečných cílů výzkumu tedy bylo zjistit, *proč a jakým způsobem, se komunikační partneři dostali k dobrovolnictví na hranicích.*

V kapitole o dobrovolnictví jsem uvedla několik důvodů, které lidi motivují, aby se vydali pomáhat. V našem případě byla jedním z častých motivů zvědavost a touha vidět to, co se dozvídáme z televize a dalších zpravodajských kanálů, na vlastní oči, a získat tak informace, jak se vlastně situace ve skutečnosti vyvíjí. Základní motivací k dobrovolnictví obecně, která se projevuje i v našem případě, je snaha pomoci, být užitečný, solidarita s lidmi, kteří měli v životě méně štěstí. Někteří dobrovolníci se na podobná místa vracejí opakovaně. Vidí, že na pomáhání není nic složitého, že mohou skutečně něco změnit a ovlivnit situaci k lepšímu. Vracejí se proto opakovaně, k pomoci na hranicích v uprchlických kempech nebo k podobné činnosti. Nakonec existují i důvody profesní a studijní. Mezi komunikačními partnery se objevují studenti a lidé pracující v neziskovém sektoru. Pro mě samotnou byl jedním z důvodů vypravit se na hranice studijní zájem.

Pomáhat může každý. Specifické schopnosti a dovednosti jsou žádoucí, ale nikoliv nutné. To, co člověk k práci dobrovolníka potřebuje, se docela snadno naučí až na místě. Můžeme předpokládat, že dobrovolnictví samo o sobě přitahuje určité typy lidí, kteří mají dobře rozvinuté mezilidské dovednosti, umí se do druhého vcítit, a tak snadno analyzovat jeho

potřeby. Interpersonální dovednosti se tedy mezi odpověďmi komunikačních partnerů neobjevily, jedinou jejich zmínkou byla schopnost poradit si s davem. Dobrovolníci kladou důraz na základní znalost jazyka, informovanost o situaci a schopnost poradit si s větším množstvím lidí, zorganizovat je a vyhnout se nežádoucím situacím jako jsou nepokoje nebo násilí. Nakonec je samozřejmě rozhodující chuť pomáhat.

Lidé, kteří přijeli pomáhat na řecko-makedonské hranice, pocházejí z různých koutů světa, jsou různého věku, vykonávají různé profese. Stanovit počet dobrovolníků, kteří se na hranicích vystřídali, je takřka nemožné. Nikdo nevede přesné statistiky. Zpočátku se zapojovali lidé z okolí a ti, kteří se s uprchlíky setkali jinde v průběhu eskalace krize, a byli tak o situaci informováni více než běžná veřejnost. Masový příliv dobrovolníků začal po medializaci situace. Když jsem v dubnu 2016 mluvila se spoluzakladatelkou hnutí Northern Greece Volunteers, řekla mi, že každý den se jejich uvítací informační schůzky v Park Hotelu Polykastro účastní 5 – 10 nově příchozích. Významným bodem pro sdílení informací jsou sociální sítě, nejčastěji facebook, na kterém existuje několik skupin pomáhajících dobrovolníkům dostat se do kontaktu s ostatními, a poskytujících potřebné informace k tomu, jak se dostat na hranice, jaké zásoby jsou třeba, kde chybí pracovní síla, jak si najít ubytování a podobně. Tyto skupiny mají na tisíce členů, ale nejsou jimi samozřejmě pouze dobrovolníci.

Dotázaní komunikační partneři dorazili z různých důvodů, spojuje je však to, že se chtěli více dozvědět o tom, co se děje, a cítili odpovědnost pomoci. Všichni komunikační partneři jsou zastánci organizované pomoci. I když přijeli na vlastní pěst, chtěli se zapojit do něčeho, co již funguje, a důvěřovali těm, kteří už v uprchlických táborech nějakou dobu strávili a mohli jim poskytnout plán práce a určitá pravidla. Někteří zakládali vlastní uskupení a stali se vůdci dalších dobrovolníků. Všichni však věří, že existují určitá pravidla, která je třeba předem promyslet a následně dodržovat s tím, že použití v praxi prověří jejich účinnost. Činnost dobrovolníků a místních uskupení je jako živý organismus, který se stále vyvíjí, a adaptuje podle aktuálních potřeb. Jinak to ani nejde. V současné době je situace poměrně stabilní, ale v začátcích se často měnila - v závislosti na politických rozhodnutích, náladách lidí, zásobování nebo počasí. Pokaždé se objevilo něco nového, na co bylo třeba reagovat.

Dotázaní dobrovolníci se nedrželi jedné činnosti. Mluví o tom, že se zapojili tam, kde bylo zrovna potřeba. Většinou se jednalo o distribuci různých potřeb - jídla, hygienických potřeb, oblečení a dalšího. Někteří mají zkušenost se zdravotnickou pomocí, což souvisí s jejich kvalifikací.

8.3 VÝZVY DOBROVOLNICTVÍ

Hlavním úkolem výzkumu bylo zjistit, do jaké míry odpovídá chování a názory dobrovolníků obecným standardům humanitární pomoci. V předchozích kapitolách jsem dopodrobna rozebrala, jaké tyto standardy jsou, a z jakých vycházejí teoretických základů. Dobrovolníci jsou lidé, kteří přicházejí pomáhat bez znalosti těchto teorií a k humanitární práci přistupují intuitivně. Pomoc vidí jako svou povinnost, imperativ vycházející ze sdíleného “lidství”.

V ideologickém pozadí dobrovolnické práce stojí tedy určitě deontologická etika a Kantův „kategorický imperativ” (PRINCOVÁ, 2014: 91-93). Pomoci, pokud jsem toho schopný, je podle mnohých dotázaných jejich povinností. A pomoc by měla být správná. Dobrovolníci se zamýšlejí nad tím, jaké jsou skutečné potřeby migrantů (a co třeba vůbec nepotřebují s ohledem na jejich kulturní původ). Trápí je nedostatek těchto vhodných zásob, které se snaží podle možností přerozdělit spravedlivě. Chtějí udržovat klid a pořádek a přemýšlejí tedy, jak si poradit v chaotické situaci. Uvědomují si hodnotu informací, která může podnítit k nedovolenému překročení hranic a pokračování v nebezpečné cestě nebo od toho odradit.

Jako základní principy humanitární práce byly uvedeny ty, které vycházejí z ideologie Červeného kříže a prostupují spoustu dalších humanitárních dokumentů. Jedná se o lidskost, nestrannost, neutralitu a nezávislost (TERRY, 2002: 20-35). Princip lidskosti obsahuje zejména snahu zabránit ztrátám na životech a odstranit utrpení. Tomu odpovídá základní náplň dobrovolnické činnosti. Jejím cílem je zajistit základní potřeby příjemců pomoci a umožnit jim co možná nejdůstojnější způsob života v rámci situace, kterou zrovna prožívají. Princip nestrannosti znamená zejména vyvarovat se diskriminace. Následuje neutralita, významná zejména v případě konfliktu či přítomnosti politických a jiných mocenských zájmů. Pomoc by měla být poskytována všem, kteří ji potřebují, nezávisle na tom, součástí které strany jsou. Nestrannost a neutralita spolu do jisté míry souvisí a dobrovolníci na hranicích si uměli poradit s oběma principy. Pomoc poskytují na základě potřeb, prioritu dostanou ti, kteří jsou považováni za zranitelnější (děti, ženy, staří lidé). Komunikační partneři zmínili, že určité druhy distribuce probíhají pouze pro dospělé/ženy/děti/rodiny. Čas od času jsou z nich vynecháváni muži v produktivním věku.

Upřednostňování určitých skupin ukazuje na ne zcela rovné zacházení, osobně však myslím, že je to z důvodu nedostatečného zásobování. Z odpovědí dobrovolníků vyplývá, že spravedlivá distribuce byla vždy prioritou. Co se týče dalších “podskupin” v uprchlické

komunitě, sestávají se z lidí různé státní příslušnosti. Někteří lidé nejsou uprchlíky v pravém slova smyslu, ale opustili svou zemi z ekonomických důvodů a svezli se s proudem. Přestože úřady rozdělují příchozí na ekonomické migranty a uprchlíky, z nichž pouze lidé některých státních příslušností jsou oprávněni překročit hranice a později mají snadnější přístup k žádosti o azyl, dobrovolníci se příslušností ke státu nezabývají a pomoc poskytují bez rozlišování.

Poslední princip, tedy nezávislost, je splněn do posledního bodu. Politické zájmy jsou ve většině případů vyloženy proti dobrovolníkům (viz. kapitola 1 a kapitola 5.2.3, kde popisují, jak policie zakazuje dobrovolníkům vstup do tábora, provádí kontroly a zatýká je), oni ve své práci přesto pokračují, nehledě na kontroly a zatýkání. Negativní projevy tohoto principu je možné vyzorovat jako určitou závislost na dárci, na jeho přáních a představách o tom, jak by mělo vypadat nakládání s jejich darem. Od jednoho z komunikačních partnerů jsem si vyslechla příběh, kterého jsem sama byla svědkem. Za velmi slunečného počasí jsme rozdávali stovky pláštěnek uprchlíkům, překračujícím makedonskou hranici. Vše pod dohledem kamery, protože německý církevní spolek si přál, aby bylo nakládání s jeho příspěvkem náležitě zdokumentováno. Po odchodu obdarovaných uprchlíků byla část louky plná roztrhaných obalů a poházených pláštěnek, protože nevěděli, k čemu je použít, a zároveň lidé neměli mnoho místa na aktuálně nepotřebné věci, protože většina jejich cesty se odehrávala pěším pochodem.

Další kodexy, standardy a dokumenty jsou podrobnější a zabývají se specifickými oblastmi a okruhy problémů. Když pomineme konkrétní čísla, tedy metrické vyjádření lidských potřeb (Sphere Project, 2011), vždy se opakuje respekt k příjemci pomoci a jeho lidské důstojnosti, kulturní senzitivita a tolerance vůči odlišnostem, ochrana proti zneužití a negativním vlivům pomoci, odpovědnost vůči příjemcům i dárcům, využívání lokálních zdrojů, participace, budování kapacit a přemýšlení o důsledcích pomoci a možnostech následného rozvoje.

Pomoc na hranicích je uzavřený systém. Dobrovolníci nemají možnost podílet se ve všech bodech zmíněných principů. Do spousty z nich ani nevidí vlivem charakteru jejich jednorázové pomoci. Většina z nich nepřijde do kontaktu s dárci, má jen sporé povědomí o tom, odkud se distribuované jídlo či oblečení vlastně bere. Ti, kteří zůstanou déle, mají větší šanci proniknout do celého procesu pomoci. Ostatní jsou jen pracujícíma rukama, které vykonávají to, co dostanou za úkol a považují za správné. K “mozku”, tedy do centra

rozhodování, se propracují jen někteří.

Všichni dotázaní jsou si jasně vědomi, že se dostávají do kulturně odlišného prostředí, ke kterému přicházejí s otevřenou myslí a s tolerancí. Jednou z otázek, na které jsem se v rozhovorech zaměřila, byla možnost participace uprchlíků samotných na pomoci. Je vhodné zapojit uprchlíky do procesu pomoci a případně do jaké míry? Většina dobrovolníků se s participací v určité podobě setkala. Uprchlíci pomáhali v kuchyních, pomáhali rozdávat různé předměty či jídlo, fungovali jako překladatelé, snažili se organizovat neklidný dav, děti pomáhaly nosit tašky s banány. Často to pro ně znamenalo určité výhody – jejich rodina dostala více jídla, mohli si přednostně vybrat oblečení, apod. Názor dobrovolníků na toto zapojení je veskrze pozitivní. Neshodují se však už v tom, do jaké míry by se měli uprchlíci zapojovat. Někteří totiž vidí riziko v těchto výhodách, které pomocník získává. Obávají se, že participace povede k tomu, že se migranti budou chtít obohacovat na úkor ostatních. Jiní však vidí zapojení jako velmi pozitivní pro psychickou pohodu uprchlíků, jakousi terapii prací. Jejich dny jsou v táborech všeobecně jednotvárné, což zvyšuje nebezpečí vzniku depresí a jiných nežádoucích psychických stavů a sociálních jevů. Pocit užitečnosti při vykonávání práce jim umožňuje tomuto nebezpečí vzdorovat. Projekty, kterých se zúčastnili někteří z dotázaných, samy o sobě vedou k tomu, že je nakonec převezmou sami uprchlíci. Určitá kontrola je však vždy přítomna.

Postoje dobrovolníků k humanitárním standardům a jejich skutečné naplňování v praxi jsem zkoumala prostřednictvím představení “modelových situací”. Vybrala jsem takové situace, se kterými se dobrovolníci na hranicích skutečně mohli setkat, k čemuž mi posloužila má vlastní pozorování. Ptala jsem se, jak (by) dotázaní postupovali při distribuci konkrétního materiálu, jak (by) jednali v nestandardních situacích, kdy dojde k nepokojům, projevům nesnášenlivosti či násilí, jakým způsobem poskytují informace a jak nakládají s informacemi od uprchlíků. Zda vědí, jak pomoci při zdravotních problémech, jak si poradí se ztraceným dítětem nebo v případě, kdy se dozvědí o zneužívání. Ne vždycky měli dotázaní jasno v tom, jak se v dané situaci zachovat, byli si však vědomi toho, že v táboře existují oficiální organizace, které se zabývají specifickými oblastmi a je možné se na ně obrátit s dotazy nebo žádostí o pomoc.

Postup poskytované pomoci je pro dotázané čistě intuitivní. Učí se ze zkušenosti ostatních nebo ze své vlastní. Věří, že empatie a základní lidské hodnoty je povedou správnou cestou a tak se skutečně ve většině případů děje.

8.4 ZHODNOCENÍ SITUACE

Jakým způsobem se dobrovolníci staví ke své zkušenosti? Jak je to ovlivnilo? Jak si myslí, že pomoc působí na její příjemce?

Dobrovolníci vidí v pomoci mezery, Potřeby uprchlíků nejsou zcela naplněny, vidí bídu, a kromě toho i zklamání lidí, kteří nemohou pokračovat ve své cestě. Uprchlíci mají strach z toho, co se bude dít dál, jaký bude jejich osud. Mnoho z nich si prošlo traumatickými událostmi nebo se potýkalo s výrazným stresem.

Největším problémem je podle dotázaných nedostatek zásob. Ti, kteří viděli pouze omezenou část tábora, účastnili se pomoci krátkodobě a prostřednictvím menšího počtu hnutí mají pocit, že zásobení je dobré, organizace a dobrovolníci jsou dobře vybaveni a pomoc je dostatečná. Ti, kteří na hranicích strávili více času, už tak pozitivní nejsou. Pociťují nedostatky zejména v zásobách oblečení a bot. Zmiňují beznaděj, která z toho plyne. Dobrovolníci se cítí zle, protože nemohou udělat víc. Uprchlíci tomu často nerozumí, dožadují se naplnění svých základních potřeb, ale to není vždycky možné. Někteří možná vidí selhání zásobování jako chybu dobrovolníků, dávají jim to najevo, což je další nápor pro psychiku pomáhajícího.

Navzdory všem mezerám poskytované pomoci, které jsme si popsali, dobrovolníci vidí vliv pomoci na uprchlíky jako veskrze pozitivní. Vědí dobře, že mají málo, ale i s málem dělají, co se dá. Cítí, že skutečně něco mění, a pozitivně ovlivňují život uprchlíků na cestě a v kempech. Když jsem se zeptala, zda vidí možná rizika negativního vlivu na příjemce pomoci, odpověď byla ne. Nemyslí si, že by jejich pomoc, tak jak ji osobně poskytují, mohla uprchlíkům jakkoliv škodit. Rizika pomáhání vnímají převážně na své straně.

Jako další negativní psychické projevy z prožité zkušenosti jsem zmínila sekundární posttraumatickou stresovou poruchu, syndrom vyhoření, únavu, přepracování a další. Dotázaní tyto vlivy potvrzují. Objevují se rovněž pocity bezmocnosti, nedostatečnosti pomoci a po návratu domů byla zmíněna prázdnota a neúčinnost.

Dobrovolník pracující pod oficiální organizací má obvykle možnost účastnit se supervizí, koordinátor nebo jiná pověřená osoba se stará o jeho pohodlí a psychickou pohodu, připomene mu, aby doplňoval tekutiny a dostatečně jedl, promluví si s ním o prožitých zkušenostech, dá mu zpětnou vazbu na prožité negativní situace. V neformálním uskupení dobrovolníků role oficiálního koordinátora úplně nechybí, ale je pokrytá opět neformálně.

Ochrana dobrovolníka tedy nemusí vždy fungovat.

Dobrovolníci považují za důležitý přístup k migrantovi s respektem a empatií. Mnozí se s migranty spřátelili, a i dlouho po návratu zůstávají v kontaktu. Zvláštní je v tomto ohledu přístup k poskytování informací. Zajímalo mě, jak se dobrovolníci staví k tomu, že situace pro migranty není příznivá, a jestli se jim tehdy snaží dodat naději. A jak si naopak poradí s tím, jaké informace jim poskytují sami migranti. Například o tom, že se rozhodli pro nelegální cestu překročení hranic. Všichni podle všeho vyznávají upřímnost. Dobrá informovanost je základ, a tyto informace je třeba šířit bez přikrášlování. To platí i pro situaci, kdy se migranti rozhodnou postupovat nelegální cestou. Ani jeden dobrovolník by se jim v tom nesnažil zabránit. Ať už byli dotázáni pro nebo proti tomuto řešení, všichni chtěli svým svěřencům poskytnout co největší vhled do toho, jaká jsou rizika takového podniku, a jaké existují jiné možnosti. Nikdo však nechtěl jejich rozhodnutí soudit, protože si dobrovolníci dobře uvědomují, jaké podmínky v táborech panují. Někteří zmínili, že by se o nelegální cestu sami pokusili, být na místě migranta. Upřímné a otevřené sdílení informací je jednou z cest, jak se dobrovolníci mohou vyrovnat s pocitem odpovědnosti za osud migranta, který se jim s nápadem na nelegální překročení hranic svěřuje. Dobrovolník sdělí vše, co ví, ale konečné rozhodnutí a odpovědnost za ně předává samotnému migrantovi. Někteří dotázaní však jdou dál a cestu migranta sledují, žádají jej o průběžné zasílání novinek a konečnou zprávu, že dorazil v pořádku.

Když dobrovolníci hodnotili svou zkušenost jako celek, pro většinu z nich to byla významná událost jejich života. Vyslechli si mnoho příběhů o lidských osudech a v mnohých případech si uvědomili, jak je snadné ocitnout se v podobné situaci. Lidé podnikají dlouhé, nebezpečné a vyčerpávající cesty kvůli konfliktům, o které se sami nijak nezasadili. Opouštějí své domovy, svůj majetek, někdy i své blízké, všechno, co doposavad znali, protože doufají, že najdou lepší, klidnější a bezpečnější život v Evropě. Jsou to lidé, kteří nejsou nijak výrazně odlišní. To všechno dobrovolníci vidí a slyší, zažívají na vlastní kůži. Mnozí jsou rádi, kolik se toho naučili. Posunulo je to spirituálně, osobnostně často i profesionálně. Odnášejí si toho tedy i mnoho pozitivního. Často také mluví o tom, že si uvědomili, jak jednoduché je pomáhat a hodlají v tom v různých formách pokračovat.

8.5 SLABINY VÝZKUMU A DALŠÍ NÁVRHY

Příběhy dobrovolníků jsou rozličné a jejich tolik, že několik mnou dotázaných komunikačních partnerů téměř jistě nemůže pokrýt všechny důvody, názory a zkušenosti. Pokusila jsem se

prozkoumat, zda dobrovolníci na hranicích poskytují pomoc v souladu mezinárodními humanitárními standardy, zda dělají chyby nebo naopak zvládají stejně nebo i víc, než je těmito standardy vyžadováno. Zjistila jsem, že je velmi těžké dobrovolnickou praxi v tomto ohledu analyzovat, protože tito lidé poskytují pomoc intuitivně, jejich názory a postupy jsou velmi adaptivní a vyvíjejí se na základě předchozí zkušenosti. Flexibilita je něco, co standardním postupům velkých humanitárních organizací chybí. Ačkoliv můžeme vysledovat určité nesrovnalosti v postupech dobrovolníků, není to nikdy nic definitivního.

Jednou ze slabin výzkumu je proces, jakým probíhalo získávání dat. S většinou dobrovolníků jsem mluvila o těchto tématech osobně, ale to ještě před samotným výzkumem. Ten pak probíhal prostřednictvím e-mailové výměny a dopisování na sociálních sítích. Je možné, že při osobní komunikaci bych zachytila i nuance mimoslovní komunikace, které mají rovněž informační hodnotu. Občas jsem narážela na jazykovou bariéru, protože ani já, ani větší část dotazovaných, nejsou rodilými mluvčími anglického jazyka, ve kterém dotazování probíhalo.

Jedním z rizik výzkumu, na druhou stranu ale i značnou výhodou, jak se domnívám, je má osobní zkušenost a zainteresovanost v dobrovolnické práci s uprchlíky v severním Řecku. Otázky, zejména na modelové situace, jsem vytvářela podle toho, co jsem sama viděla nebo vyslechla od ostatních dobrovolníků či zástupců organizací. Z tohoto důvodu je možné, že jsem některé jiné situace a zkušenosti, nevezala v úvahu.

Neformální činnost dobrovolníků na řecko-makedonských hranicích je prozatím, z důvodu aktuálnosti situace, ne příliš prozkoumaná. Do budoucna si jistě zaslouží hlubší prozkoumání, zejména co se týče motivů dobrovolníků, které je vedou k tomu, aby se vydali na cestu, a určitě i vlivů, jaké na ně jejich zkušenost měla.

ZÁVĚR

Předložená diplomová práce se jmenuje Neformální dobrovolnictví v prostředí uprchlické krize na řecko-makedonských hranicích a jejím cílem je „*charakterizovat přístup a činnost dobrovolníků v uprchlických kempech na řecko-makedonských hranicích, konfrontovat je s uznávanými standardy a na základě toho vytvořit podklad pro tvorbu pokynů či "průvodců" pro neformální dobrovolníky*”.

Uprchlická krize postupně eskaluje už mnoho měsíců a situace se v krátké době mnohokrát dramaticky proměnila, ať už se jedná o počty příchozích, politické či právní aspekty migrace v mezinárodním i v místním kontextu. To, jakým způsobem se tyto změny vyvíjely, popisují v první kapitole. Lze se v ní rovněž dočíst o poměrech v uprchlických kempech na řecko-makedonských hranicích, se zvláštním důrazem na hraniční přechod v Idomeni.

Abychom si dovedli vysvětlit charakter práce dobrovolníků s migranty, měli bychom se seznámit s tím, kdo vlastně tyto migranti jsou. V druhé kapitole jsem tedy vysvětlila základní pojmy (migrant, uprchlík, žadatel o azyl/doplňkovou ochranu) a zběžně jsem nastínila, odkud migranti přicházejí a z jakého důvodu opouštějí své domovy.

Námi sledovaná humanitární situace má dvě strany jedné mince - příjemce pomoci a její poskytovatele. V severním Řecku se vyskytlo obrovské množství lidí, kteří přijeli dobrovolně a bez nároku na odměnu věnovat svůj čas a úsilí pomoci zasaženým. Zajímalo mě tedy, kdo jsou tyto dobrovolníci, a jakým způsobem je charakterizovat. Ve třetí kapitole jsem vysvětlila pojem “neformální dobrovolník” společně s dalšími druhy dobrovolnické činnosti, a popsala jsem, čím se který druh zabývá. Píši zde rovněž, jak se neformální dobrovolnictví projevovalo přímo v Idomeni a na dalších místech na řecko-makedonských hranicích. Pro příklad uvádím existující iniciativy a jejich náplň práce.

Čtvrtá kapitola se zabývá humanitárními standardy. Dobrovolníci, kteří na hranicích pomáhají, jsou většinou nedotčení znalostmi z pole humanitární práce. Abych mohla vyhodnotit, zda je jejich činnost v souladu s uznávanými standardy, pokusila jsem se je co nejlépe popsat a najít mezi nimi podobnosti. Díky poznatkům z této kapitoly je tedy zřejmé, jak by pomoc měla ideálně vypadat. Ale jaká jsou rizika, když něco nepůjde podle plánu? O tom je pojednáno v páté kapitole. Negativní vliv pomoci může vnímat jak její příjemce, tak i poskytovatel v roli dobrovolníka.

Z konkrétních odpovědí dobrovolníků se pak dozvídáme, jak se k pomoci na hranicích dostali, jak konkrétně tato pomoc vypadala, které hodnoty, principy a pravidla ji charakterizují. Komunikační partneři se rovněž rozpovídali o tom, jaká vnímají rizika pomoci, a jak je jejich zkušenost celkově obohatila. Součástí cíle práce, bylo vytvoření určitých směrnic pro dobrovolnickou činnost. Na základě odpovědí komunikačních partnerů a v porovnání s humanitárními standardy jsem vytvořila “Chartu dobrého dobrovolníka”, která je umístěna v příloze (chartu uvádím v anglickém jazyce, aby bylo možné ji sdílet s dobrovolníky). Dotázaní dobrovolníci v zásadě jednají v souladu s oficiálními principy humanitární pomoci. Intuitivně přistupují k příjemcům pomoci s důstojností a respektem, snaží se reagovat na skutečné potřeby, rozdělovat pomoc spravedlivě bez ohledu příslušnost k určité skupině, jsou neutrální i nezávislí. Snaží se o morální reflexi svého jednání a přemýšlí o jeho dopadech. Humanitární standardy jsou často uvedeny jako cíle, ke kterým se pracovníci snaží přiblížit, nikoliv je beze zbytku naplnit. To ve spoustě případů není možné a někdy ani žádoucí, protože do procesu vstupuje mnoho etických dilemat o tom, co je vlastně správné. Názory dobrovolníků se liší v tom, co je potřeba znát (jazyk, kulturní zázemí), do jaké míry je třeba věnovat pozornost zranitelným osobám (nepohybliví, staří, děti), do jaké míry migranty zapojit do distribuce a dalších činností, zda při krizové situaci jednat rázně nebo pomaleji a s klidem, případně do záležitosti nezasahovat, pokud to nebude nezbytně nutné atd. Všichni ale tyto kategorie, kterých si můžeme povšimnout i v oficiálních standardech, zmiňují a uvažují o nich.

Fenomén neformálního dobrovolnictví, který se objevuje při příležitosti humanitárních katastrof a nouzových situací, vypovídá mnohé o solidaritě, lidskosti a soucitu. Lidé, kteří leckdy překonávají velké vzdálenosti, aby se mohli podílet na pomoci migrantům, mají ke svému jednání různou motivaci. Jako její příklad můžeme uvést zvědavost, předchozí zkušenost s pomáháním, pocit zodpovědnosti, snahu získat více informací nebo i profesní či studijní důvody.

Bez ohledu na důvod, se kterým dobrovolníci přicházejí, se jejich působení, zejména v námi zkoumaném kontextu, projevilo jako velmi potřebné a přínosné. Dokázali, že se umí učit za pochodu, vymýšlet kreativní způsoby pomoci reagující na živé potřeby příjemců, a že se drží základních lidských hodnot a práv, na kterých staví humanitární standardy. Ačkoliv pomáhat může každý, dobrovolníci přemýšlejí o tom, jak pomoc poskytovat správně. K tomu potřebují různé schopnosti a dovednosti, v různé míře mluví o potřebě znalosti jazyka, informovanosti o situaci nebo o schopnosti zvládat dav a vydobýt si respekt.

Jednou z konkrétních forem dobrovolnické pomoci je distribuce. Ta by měla probíhat podle určitých pravidel, která však nejsou fixní. Hlavní je nevzbuzovat přílišnou pozornost, rozdělovat spravedlivě a ideálně mít dostatek zásob, což však dobrovolníci příliš neovlivní, a nedostatek také vnímají jako palčivý problém. Neformální dobrovolníci se nehlásí k bezhlavému rozdávání, uvědomují si, že pomoc má určité dopady. S ohledem na jejího příjemce vnímají dopady spíše pozitivně, pro ně osobně mohou být jak pozitivní, tak negativní.

Výrazným tématem je to, jakým způsobem přistupovat k příjemci pomoci, protože vztah pomáhajícího a příjemce pomoci s sebou nese jistou odpovědnost. Dobrovolníci považují za správné přistupovat k migrantům s respektem, empatií, snaží se pochopit motivy jejich jednání, strachují se o ně a leckdy za ně cítí zodpovědnost. Pocit odpovědnosti je motivuje k tomu, aby poskytovali pomoc podle svého nejlepšího svědomí v rámci hodnot zmíněných v předchozí větě. Odpovědně se staví ke svým vlastním hodnotám a přesvědčením i ke své bezpečnosti. Aktivně zasahují proti kriminalitě a jednání, které by mohlo ohrožovat ostatní. Velkou zodpovědnost s sebou nesou informace, dobrovolníci se proto snaží vzdělávat a s migranty sdílet pouze ověřená fakta, protože jsou si dobře vědomi, že informace mohou ovlivnit rozhodování o jejich budoucích osudech.

Obecně si velmi cením možnosti prožít si tuto zkušenost na vlastní kůži. Setkala jsem se se skvělými lidmi, z nichž někteří se stali komunikačními partnery mého výzkumu, a bylo velmi zajímavé poslechnout si příběhy pomáhajících a jejich názory, které se někdy shodovaly s mými vlastními zkušenostmi a jindy mě velmi překvapily.

POUŽITÉ ZDROJE

Aljazeera (2014): *Thousands flee Pakistan's Waziristan conflict*. [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://www.aljazeera.com/indepth/features/2014/06/thousands-flee-pakistan-waziristan-conflict-201462085723506692.html>.

ALNAP (2003). Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action: *Annual Review of ALNAP* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://www.livestock-emergency.net/userfiles/file/common-standards/ALNAP-2003.pdf>.

Amnesty International (2016): *Global Refugee Crisis: By the numbers* [on-line]. Dostupnost dne 27. 2. 2017 z <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2015/10/global-refugee-crisis-by-the-numbers/>.

BEIGBEDER, Yves (1991): *The role and status of international humanitarian volunteers and organizations: the right and duty to humanitarian assistance*. Dordrecht: Martinus Nijhoff Publishers.

BENEDEK, David M. a WYNN, Gary H. (2011): *Clinical manual for management of PTSD*. Washington D.C.: American Psychiatric Pub.

BORLAND, Katherine (1991): *International volunteer tourism: critical reflections on good works in Central America*. New York: Palgrave.

Concern Worldwide (nedatováno): *Code of Conduct for NGOs in Disaster response* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <https://www.concern.net/en/about/policies/code-conduct-ngos-disaster-response>.

České Noviny (2016): *V Řecku odsoudili dva české občany za držení drog a nožů*. [on-line]. Dostupnost dne 8. 3. 2017 z <http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/v-recku-odsoudili-dva-ceske-obcany-za-drzeni-drog-a-nozu/1338680>.

Dobrovolník.cz (nedatováno): *Etický kodex dobrovolníka* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <https://www.dobrovolnik.cz/sites/default/files/kodex.pdf>.

Dobrovolník.cz (nedatováno): *O dobrovolnictví* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <https://www.dobrovolnik.cz/o-dobrovolnictvi>.

HENDL, Jan (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.

CHS Alliance, Groupe URD and the Sphere Project (2014). *Core Humanitarian Standards on Quality and Accountability* [on-line]. Dostupnost dne 12. 2. 2017 z

<https://corehumanitarianstandard.org/files/files/Core%20Humanitarian%20Standard%20-%20English.pdf>.

IFRC (nedatováno). *The seven Fundamental Principles* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://www.ifrc.org/who-we-are/vision-and-mission/the-seven-fundamental-principles/>.

Independent (2013). *The virtues of volunteering* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://www.independent.co.uk/student/student-life/the-virtues-of-volunteering-8774013.html>

Independent (2016). *Refugee crisis: Where are all these people coming from and why?* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://www.independent.co.uk/news/world/refugee-crisis-where-are-all-these-people-coming-from-and-why-10490425.html>.

KENYON LISCHER, Sarah (2006): *Dangerous sanctuaries: refugee camps, civil war, and the dilemmas of humanitarian aid*. Ithaca: Cornell University Press.

Live Ticker Eidomeni [on-line]. Dostupnost dne 25. 9. 2016 z <http://livetickereidomeni.bordermonitoring.eu/>.

MASLACH, Christina (1982). *Burnout, the cost of caring*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

MIOVSKÝ, Michal (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Moving Europe [on-line]. Dostupnost dne 25. 9. 2016 z <http://moving-europe.org/category/ticker/>.

MVČR (2016). *Dublinský systém*. [on-line]. Dostupnost dne 27. 2. 2017 z <http://www.mvcr.cz/clanek/dublinsky-system.aspx>.

MZV (2008). *Evropský konsenzus o humanitární pomoci* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z http://www.mzv.cz/public/1a/10/c5/795902_713061_KonsensusCesky.pdf.

MZV (2014). *Deklarace dobrého humanitárního dárcovství* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z

http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni_vztahy/rozvojova_spoluprace/koncepce_publikace/koncepce/deklarace_dobreho_humanitarniho.html.

NCTSN (nedatováno). *Secondary Traumatic stress* [on-line]. Dostupnost dne 2. 3. 2017 z <http://www.nctsn.org/resources/topics/secondary-traumatic-stress>.

Northern Greece Volunteers (nedatováno). *About us* [on-line]. Dostupnost dne 20. 2. 2017 z <http://www.northerngreecevolunteers.com/about-us/>.

OCHA on Message (2012). *What are Humanitarian Principles?* [on-line] Dostupnost dne 28. 2. 2017 z https://docs.unocha.org/sites/dms/Documents/OOM-humanitarianprinciples_eng_June12.pdf.

Operational Data Portal (nedatováno). *Refugee Situations* [on-line]. Dostupnost dne 27. 2. 2017 z <http://data2.unhcr.org/en/situations/mediterranean> .

PAVLÁSEK, Michal; KARAKOULAKIOVÁ, Marianna (2015). *Chtěla, abych jí na moři zachránila sestru. Pomoci jsem nedokázala*. Aktuálně.cz [on-line]. Dostupnost dne 10. 11. 2016 z <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/pocitila-jsem-to-bremeno/r~c38dbcac5ad611e5b605002590604f2e/>.

Pew Research Center (2016). *Italy on track to surpass Greece in refugee arrivals for 2016* [on-line]. Dostupnost dne 12. 2. 2017 z <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2016/11/02/italy-on-track-to-surpass-greece-in-refugee-arrivals-for-2016/>.

PID (2003). *People in Aid: Code of Good Practice* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z http://www.dochas.ie/sites/default/files/People_In_Aid_Code.pdf. s. 2.

PRINCOVÁ, Květoslava (2012). *Úvod do zahraniční pomoci s důrazem na etiku jejího poskytování*. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

PRINCOVÁ, Květoslava (2014). *Dvojití riziko v humanitární pomoci*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Projekt Sphere (2003). *Humanitární charita a Minimální standardy pro humanitární pomoc*. Praha: Portál.

Quora (nedatováno). *European Refugee Crisis (Summer & Fall 2015): Why are some people fleeing Iran?* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <https://www.quora.com/European->

Refugee-Crisis-Summer-Fall-2015-Why-are-some-people-fleeing-Iran.

Reliefweb (2011). *The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management [EN/AR]* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://reliefweb.int/report/world/2010-hap-standard-accountability-and-quality-management-enar>.

SOMROVÁ, Lucie a KRÉGLOVÁ, Alžběta (nedatováno). *Dobrovolnictví* [on-line]. Dostupnost dne 19. 3. 2017 z <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/dobrovolnictvi.pdf>.

STRAUSS, A. CORBINOVÁ, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a metody techniky zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané Ruce.

UNHCR Communications and Public Information Service (nedatováno). *Convention and protocol relating to the status of refugees: a commentary* [on-line]. Dostupnost dne 27. 2. 2017 z <http://www.unhcr.org/3b66c2aa10>.

TERRY, Fiona (2002). *Condemned to repeat?: the paradox of humanitarian action*. London: Cornell University Press.

The Guardian (2016). *Refugee crisis: apart from Syrians, who is travelling to Europe? The Guardian* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <https://www.theguardian.com/world/2015/sep/10/refugee-crisis-apart-from-syrians-who-else-is-travelling-to-europe>.

THE SPHERE PROJECT (2011). *Humanitarian charter and minimum standards in humanitarian response*. Geneva: Sphere Project.

THE WORLDPOST (2015). *Thousands Stranded In Greek Border Camp Have Nowhere To Go* [on-line]. Dostupnost dne 7. 4. 2017 z http://www.huffingtonpost.com/entry/greece-refugee-camp-border_us_56707278e4b0fccee1703e8f.

TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ, Olga (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

UNHCR (2016). *Greece data snapshot 18 March 2016* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/47200>.

UNHCR (nedatováno). *Facts and Figures about Refugees* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2.

2017 z <http://www.unhcr.ie/about-unhcr/facts-and-figures-about-refugees>.

US Department of Veteran Affairs (nedatováno). *PTSD* [on-line]. Dostupnost dne 2. 3. 2017 z <http://www.ptsd.va.gov/professional/provider-type/responders/working-with-trauma-survivors.asp>.

Varianty (nedatováno). *Etnocentrismus*. [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <https://www.varianty.cz/slovnicek-pojmu/5-etnocentrismus>.

Wafin (nedatováno). *Why are young Moroccans fleeing their country?* [on-line]. Dostupnost dne 28. 2. 2017 z <http://www.wafin.com/articles/361/Why-are-young-Moroccans-fleeing-their-country>.

WHITTAKER J., MCLENNAN B., HANDMER J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risks Reduction* 13: 358-368. Dostupnost dne 19. 3. 2017 z http://ac.els-cdn.com/S2212420915300388/1-s2.0-S2212420915300388-main.pdf?_tid=6c6f11e2-1a28-11e7-8c38-00000aacb360&acdnat=1491414837_491aa904398acb07a45b3cdb9dd2bc98.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam základních hygienických potřeb.....	27
Tabulka 2: Základní potřeba vody pro přežití.....	28
Tabulka 3: Základní informace o komunikačních partnerech.....	40

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Proč se dobrovolníci vydávají na hranice?.....	62
Obrázek 2: Co musí dobrovolník znát a umět.....	63
Obrázek 3: Distribuce.....	64
Obrázek 4: Vlivy pomoci.....	65
Obrázek 5: Pravidla dobrovolnické pomoci.....	66
Obrázek 6: Přístup k příjemcům pomoci.....	67
Obrázek 7: Odpovědnost.....	68

SEZNAM ZKRATEK

DRR	Disaster Risk Reduction
FYROM	Former Republic of Macedonia, oficiální název Makedonie
HAP	Humanitarian Accountability Partnership
ICRC	International Committee of Red Cross
ISIS	Islámský Stát
NGO	Nezisková organizace
PTSD	Posttraumatická Stresová Porucha
OSN	Organizace Spojených Národů
UNHCR	Úřad vysokého komisaře OSN pro uprchlíky

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Charta dobrého dobrovolníka

Příloha 2: Nabídka dobrovolnických iniciativ v Polykastru

Příloha 3: Doporučení k distribuci

Příloha 4: Fotografie z Idomeni

Charter of a good Volunteer

Knowledge:

- Learn basic words in the language of migrants
- Keep yourself updated about the situation (politics & law & other)
- Be aware who are the authorities - where to ask for help/advice, complain or call for justice
- Be aware about activities of another volunteers and organizations - you are in this together

Distribution:

- Be aware of the real needs of people
- Learn from your mistakes and experience of previous volunteers
- Pay attention to vulnerable or disabled people and caretakers
- Participate with migrants - they are capable people and need a chance to prove it
- Be tolerant, patient and empathetic
- Be fair

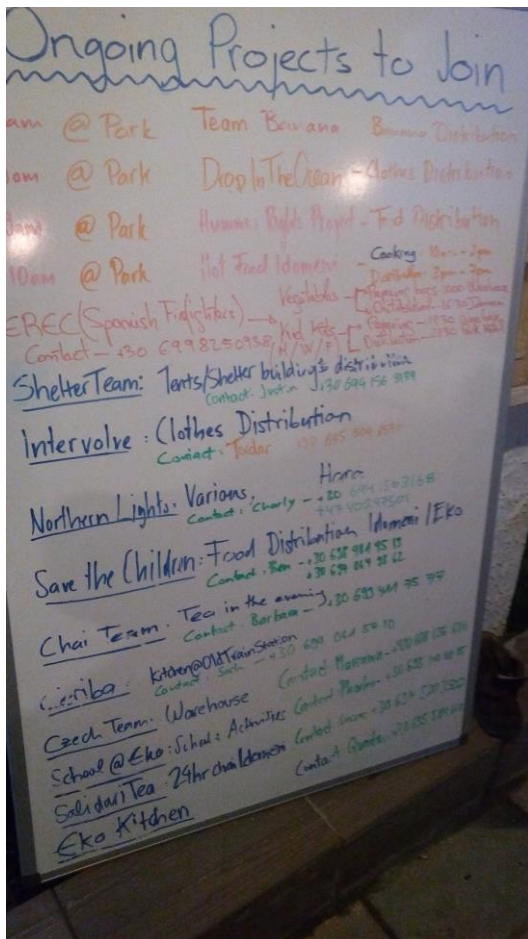
Personal challenges:

- Take care of yourself - if you are not safe and healthy, you will not be able to help others
- Take a break and relax time to time
- If you feel upset, depressed or emotionally exhausted, speak about it with others or with a professional (psychologist, therapist)
- Be aware that you cannot do everything and help to everyone. If you help only one person, you are making a big difference.

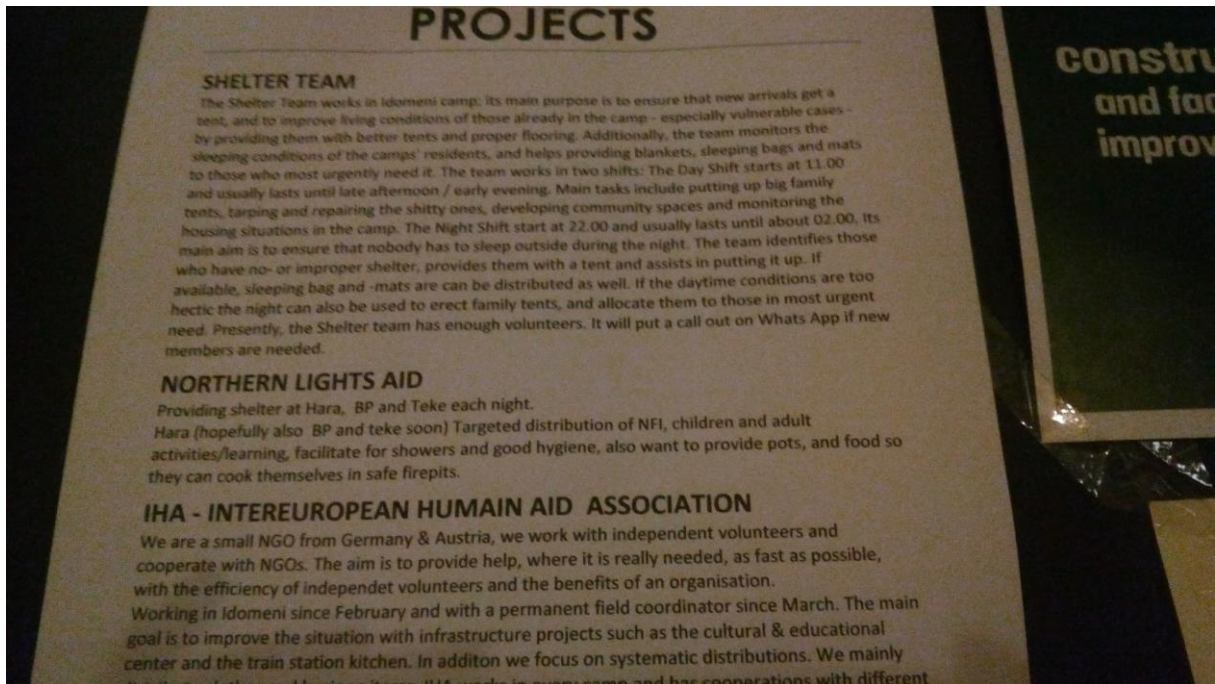
Příloha 2. Nabídka dobrovolnických iniciativ v Polykastru

Obrázek 1: Informační tabule z uvítací schůzky pro nové dobrovolníky v Park Hotelu Polykastru

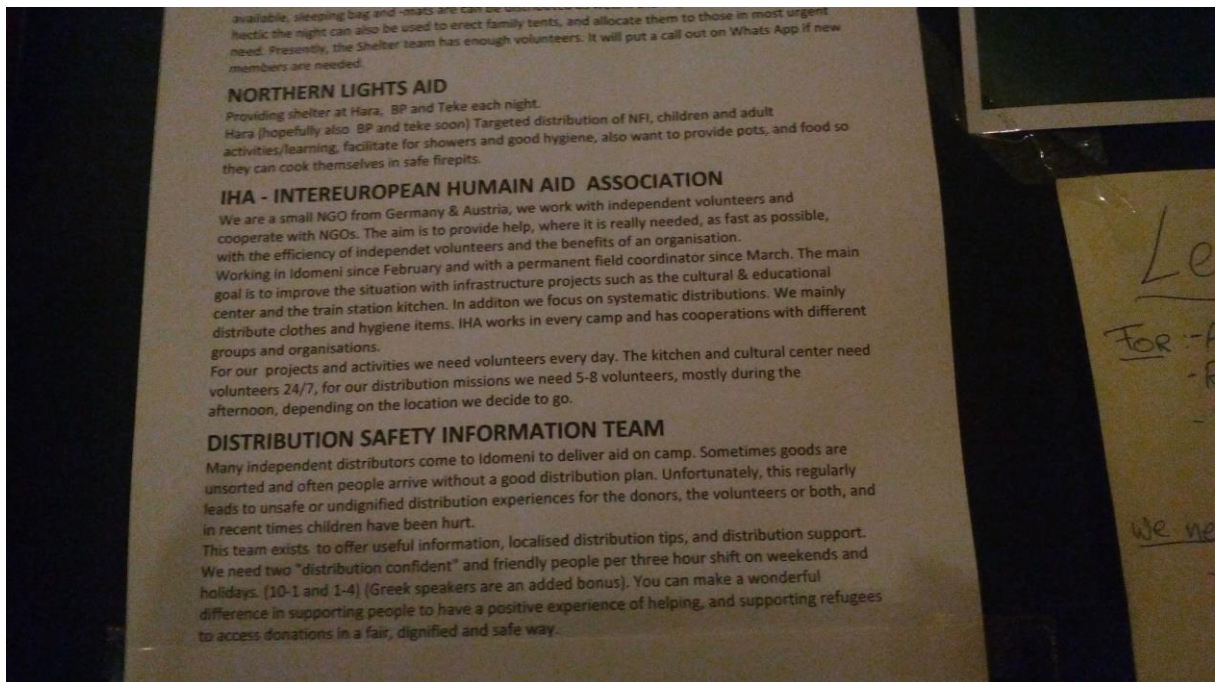
Obrázek 2- 6: Nabídka a popis dobrovolnických iniciativ. Vyfoceno na nástěnce v Park Hotelu Polykastru.



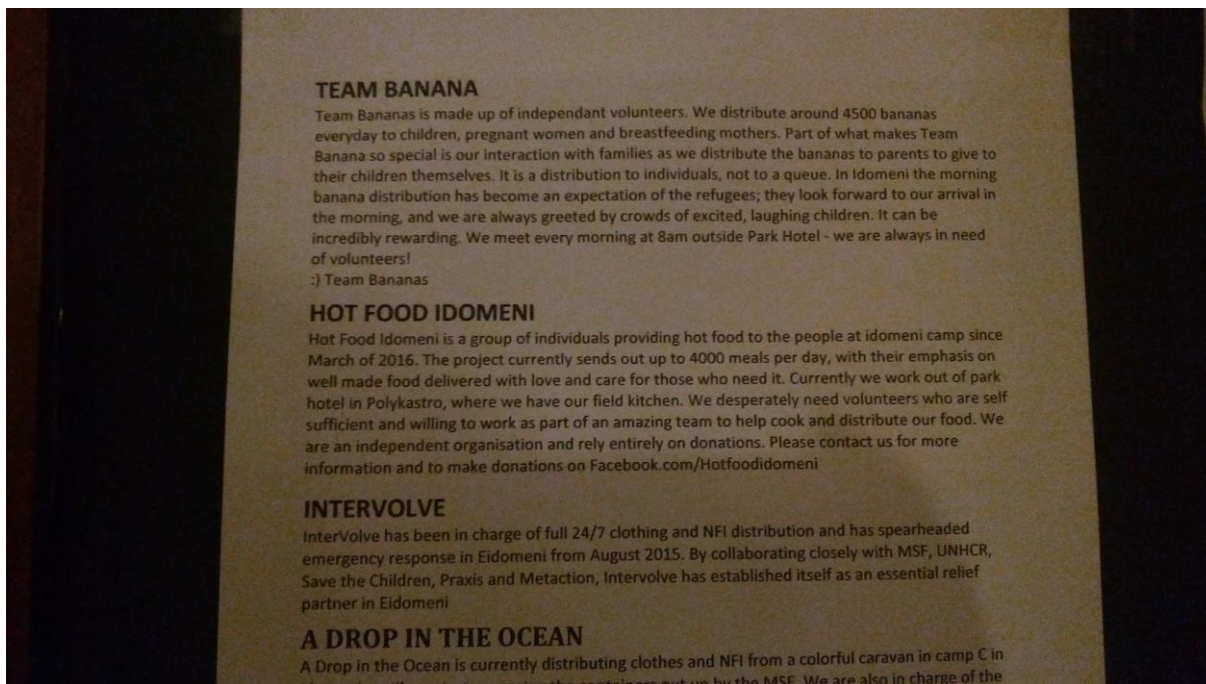
Obrázek 1



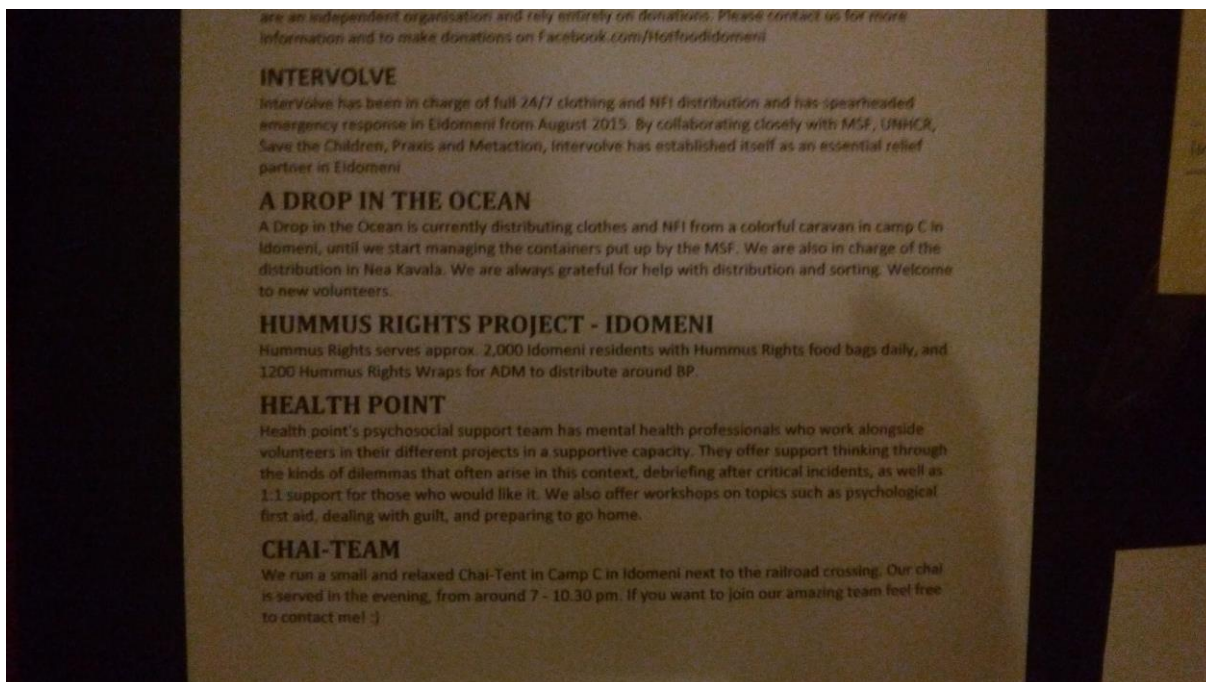
Obrázek 2



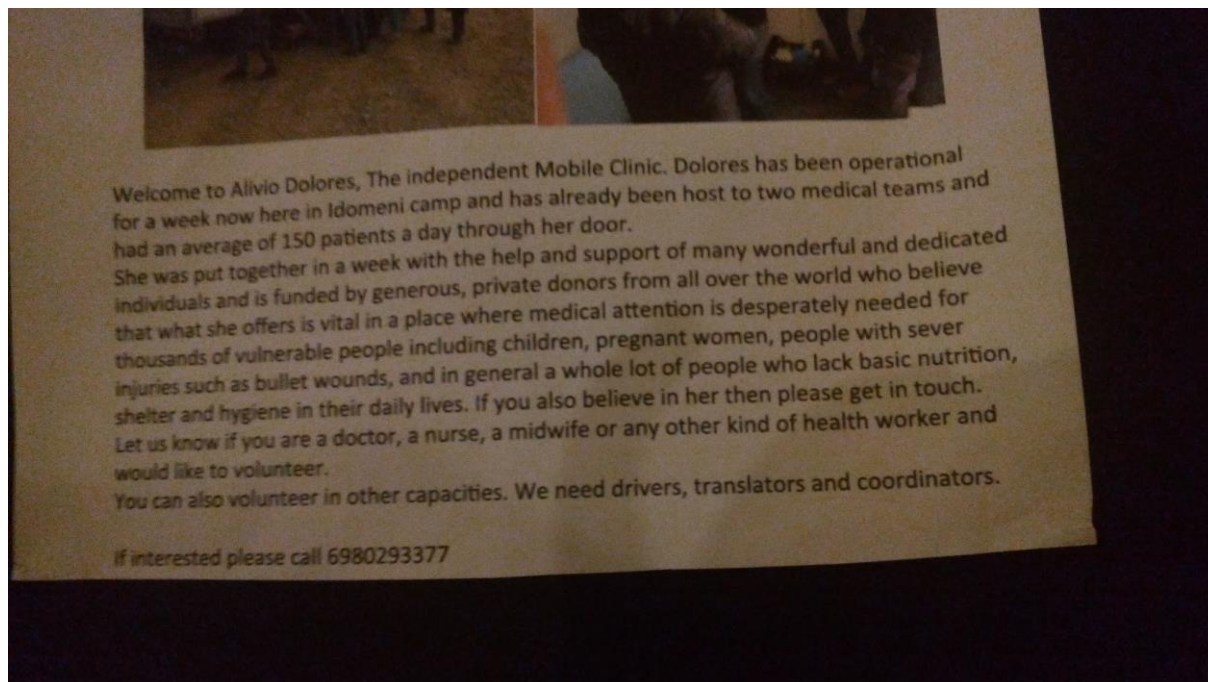
Obrázek 3



Obrázek 4

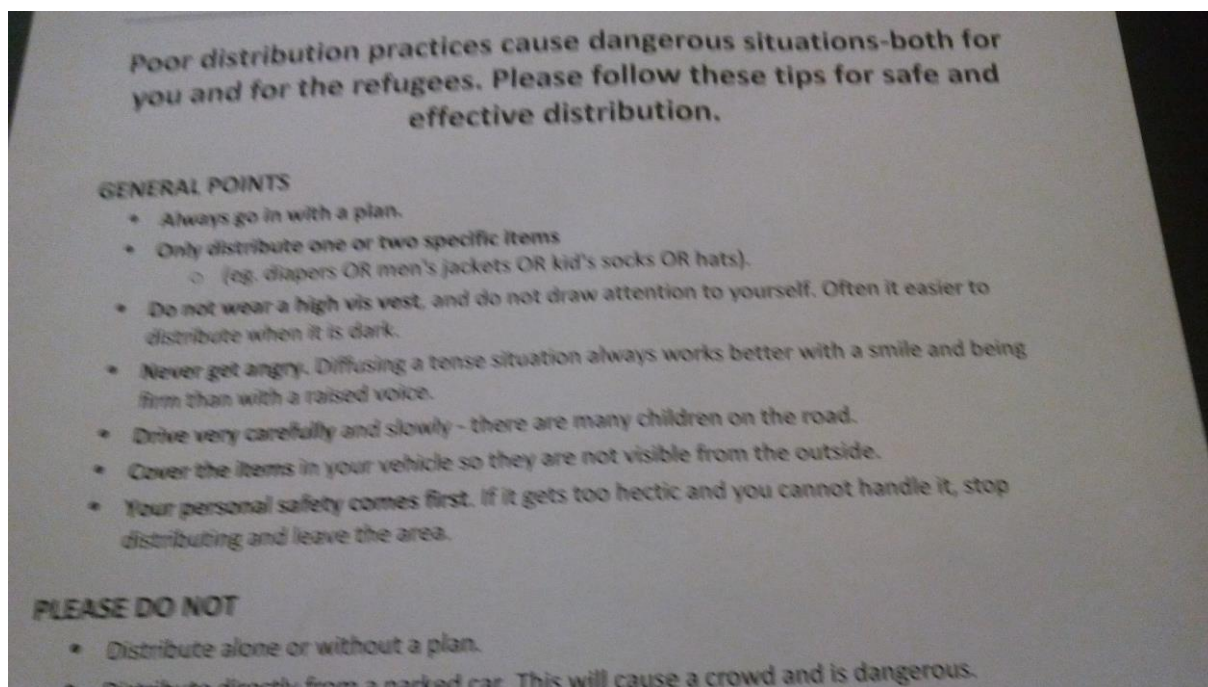


Obrázek 5

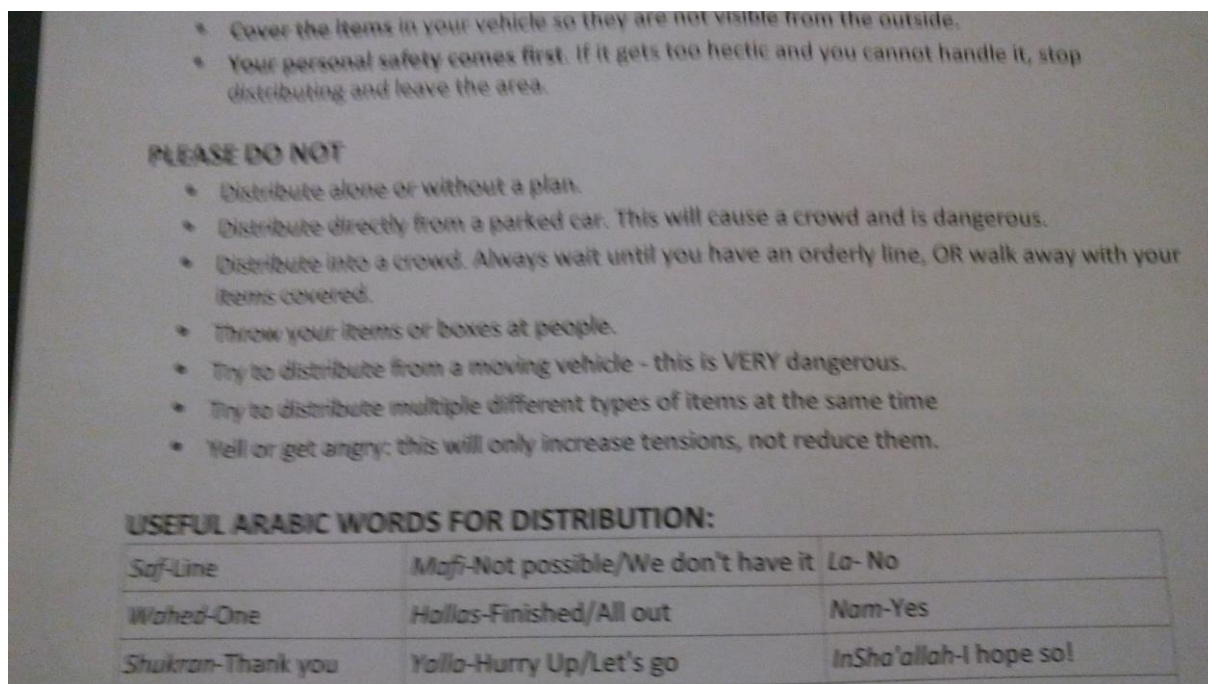


Obrázek 6

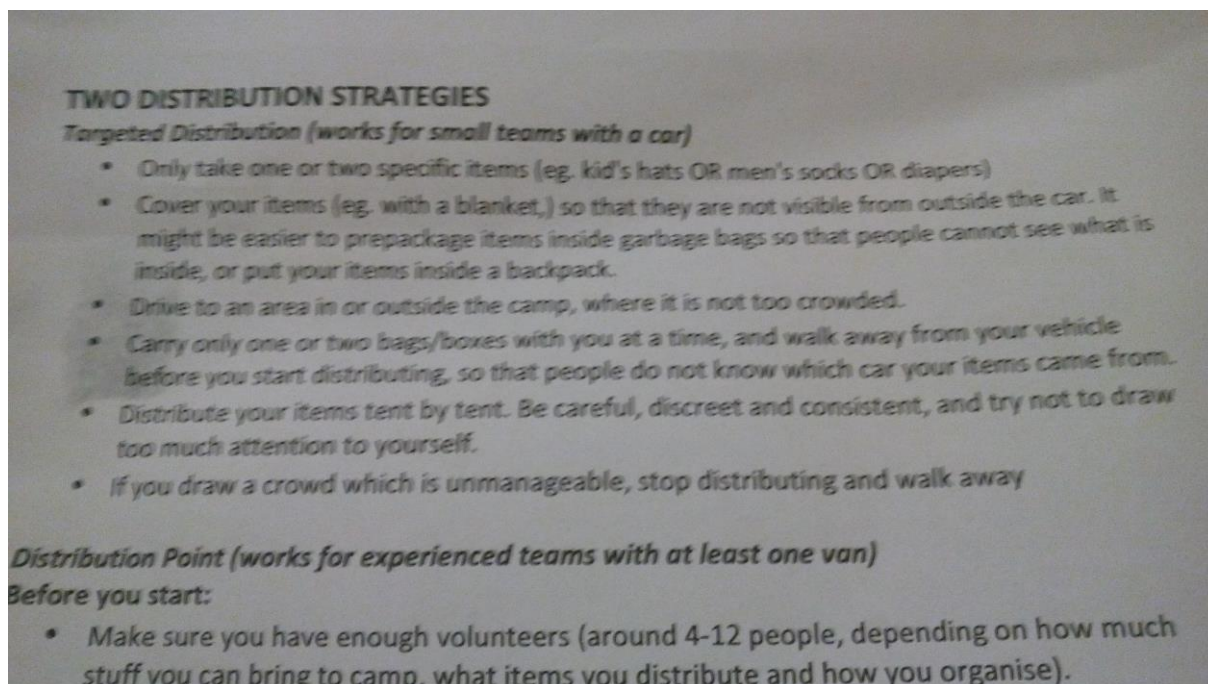
Příloha 3: Doporučení k distribuci, vyfoceno na nástěnce Park Hotelu Polykastro



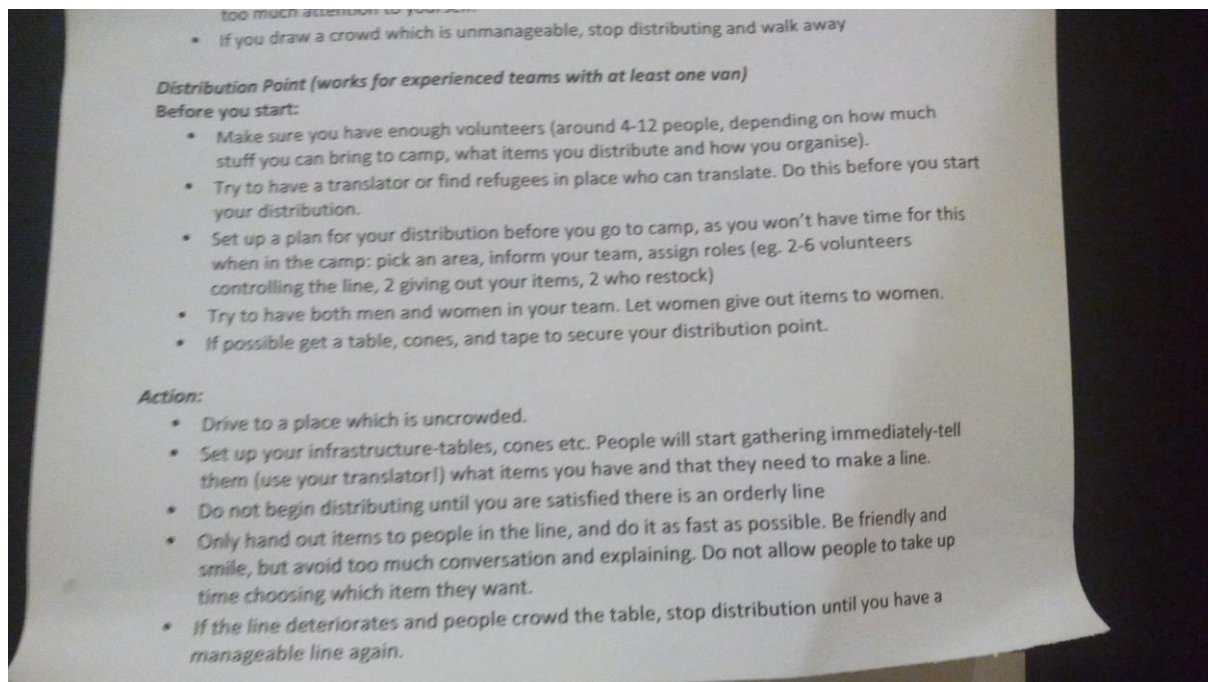
Obrázek 1: Jakým způsobem naplánovat distribuci oblečení



Obrázek 2: Čemu se vyvarovat a slovníček základních pojmů (angličtina - arabština)



Obrázek 3: Dvě doporučené distribuční strategie



Obrázek 4: Konkrétní doporučený postup při distribuci oblečení

Příloha 4: Fotografie z Idomeni



Obrázek 1: Tábor Idomeni



Obrázek 2: Warehouse (sklad) Czech Teamu



Obrázek 3: Refugee Solidarity Movement rozdává horký čaj



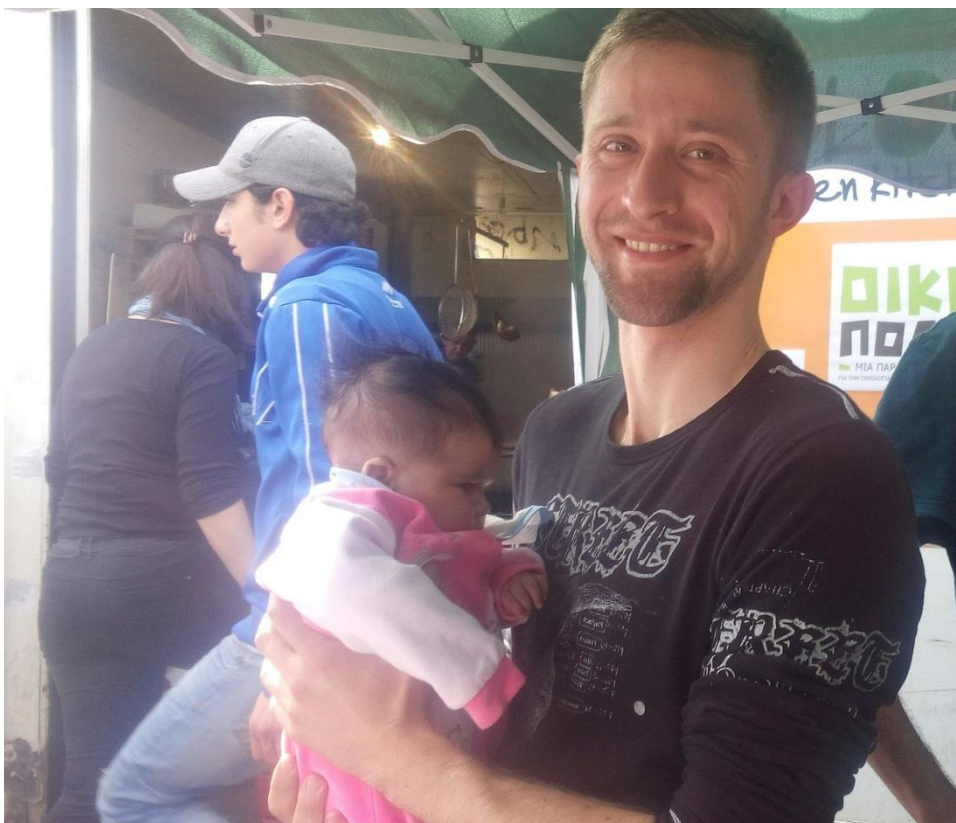
Obrázek 4: Refugee Solidarity Movement rozdává pláštěnky



Obrázek 4: Pomocníci Banana Teamu



Obrázek 5: Pomocníci Banana Teamu



Obrázek 6: Nečekané setkání dobrovolníka s malou holčičkou ze Sýrie, kterou ošetřoval v nemocnici. Polní kuchyně Oikopolis.



Obrázek 7. Fronta na distribuci potravin