

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Sociální a humanitární práce

Kristýna Hlaváčková

*Význam přípravy na zahraniční mise pro prevenci
zátěžových faktorů u humanitárních pracovníků*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Hana Krylová, Ph.D.

2012

Prohlášení

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

V Olomouci

.....

Poděkování

Děkuji Mgr. Haně Krylové, PhD. za ochotu, trpělivost a odborné vedení této práce. Tímto také děkuji Pavlu Kolínskému za konzultace a za rozšíření mého pohledu na humanitární práci. V neposlední řadě mé díky patří rodině a také všem ostatním, kteří se jakýmkoli způsobem podíleli na dokončení této práce a všem, kteří mě podporovali během mého studia.

Obsah

ÚVOD.....	5
1 Základní pojmy ve spojení s humanitární prací	7
1.1 Mezinárodní sociální práce	7
1.2 Rozvojová spolupráce	8
1.3 Humanitární práce.....	11
1.3.1 Historie humanitární práce	14
1.3.2 Profil humanitárního pracovníka	17
1.3.3 Motivace humanitárních pracovníků	18
2 Zahraniční mise	21
2.1 Charakteristika a typy zahraničních misí	21
2.2 Výběr pracovníků na zahraniční mise	22
2.3 Příprava na zahraniční mise	24
3 Specifika humanitární práce.....	27
3.1 Limity a dilemata humanitární práce	27
3.2 Bezpečnostní rizika	29
3.3 Zátěžové faktory	32
3.3.1 Pracovní zátěžové faktory	33
3.3.2 Stres jako součást humanitární práce	34
4 Empirický výzkum	38
4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky.....	38
4.2 Metody výzkumu a způsob zpracování dat.....	39
4.3 Průběh výzkumu	40
4.4 Popis výzkumného vzorku.....	41
4.5 Výsledky výzkumu	42
4.6 Diskuze	50
4.7 Závěry výzkumu	52
5 SOUHRN	54
6 SEZNAM LITERATURY	56

ÚVOD

V průběhu mého studia mne zaujala důležitost duševní hygieny pro mé budoucí povolání. Jak Absolventskou práci, tak Bakalářskou práci proto věnuji tématům, které jsou zaměřeny na různé typy zátěže a jejího zvládnání v profesích sociálních i humanitárních pracovníků.

Osobně jakožto potenciální humanitární pracovník pocítuji za nezbytné věnovat se problematice připravenosti humanitárních pracovníků na mise. Díky kvalitní přípravě a důkladné psychohygieně se značně snižuje riziko psychosociálních dopadů po návratu z mise do přirozeného prostředí humanitárních pracovníků. Při psaní této práce si uvědomuji, jak málo pozornosti je věnováno této specifické problematice humanitární práce v české literatuře. Chci proto zjistit, zdali samy organizace vysílající své pracovníky registrují tyti aspekty a náležitě s nimi pracují.

Cílem práce je charakterizovat humanitární práci a popsat její odlišnosti od mezinárodní sociální práce a rozvojové spolupráce, dále specifikovat profil humanitárního pracovníka, charakterizovat zahraniční mise a prostřednictvím výzkumu zjistit formy přípravy na zahraniční mise a zátěžové faktory u humanitárních pracovníků v misi.

Jako metodu jsem zvolila analýzu literárních zdrojů a empirický výzkum.

Práce je rozčleněna do dvou částí – části teoretické a praktické. V první části se věnuji analýze literárních zdrojů a ta je rozdělena do tří kapitol, které jsou vzájemně propojeny a plynule na sebe navazují. V praktické části využívám polo-strukturované rozhovory se samotnými humanitárními pracovníky.

V úvodní kapitole se věnuji především definicím a vymezení pojmů humanitární práce, mezinárodní sociální práce a rozvojová spolupráce. Zde chci poukázat na rozdíly mezi těmito druhy pomoci, jejím specifikům a stupňům náročnosti. Dále objasňuji osobnost humanitárního pracovníka a uvádím možné druhy motivů, které tyto pracovníky povzbuzují k práci v zahraničních misích.

Následující kapitola obsahuje specifika a typy zahraničních misí, popisují zde, jakým způsobem dochází k výběru pracovníků na mise a také jaká je teoretická příprava na mise.

Závěr teoretické části je věnován možným zátěžovým faktorům, které působí na humanitární pracovníky už před odjezdem na misi či v průběhu mise. Dochází k objasnění limitů a etických dilemat v humanitární práci, poukazují na bezpečnost a rizika, která číhají na pracovníky v zahraničí, a poslední část věnuje stresu, který je nedílnou součástí všech pomáhajících profesí, do kterých spadá i humanitární práce.

V praktické části jsem realizovala kvalitativní výzkum formou šesti rozhovorů s humanitárními pracovníky, kteří popisují svou poslední zahraniční misi a s ní spojenou přípravu a průběh přípravy na misi. Cílem výzkumu je zjistit formy přípravy a zhodnocení připravenosti na zahraniční mise humanitárními pracovníky a zjistit, jaké zátěžové faktory působí na humanitární pracovníky při účasti v zahraničních misích.

Veškeré zdroje v anglickém jazyce, které jsou použity v této práci, jsem překládala sama.

1 Základní pojmy ve spojení s humanitární prací

Humanitární pomoc není o politice nebo o ideologii – je o pomoci lidem v nouzi. (Krumová, 2010, nečíslováno) Pomoc směřující do rozvojových a transformujících se zemí se dělí na rozvojovou spolupráci a humanitární pomoc. Přestože obě formy stojí na srovnatelných morálních i politických základech a mají částečně stejnou institucionální podporu, liší se zásadním způsobem. (Člověk v Tísni, 2007, str. 3)

V této kapitole se věnuji vymezení specifik jak humanitární práce, rozvojové spolupráce, tak mezinárodní sociální práce. Protože výzkum je realizován s humanitárními pracovníky, připojuji zde krátkou historii humanitární pomoci a také popisují osobnost humanitárního pracovníka.

1.1 Mezinárodní sociální práce

Vymezit pojem mezinárodní sociální práce není jednoduché, protože tato práce se odehrává především na místní úrovni v mnoha zemích na světě, kde je prováděna jak místními pracovníky, tak mezinárodními organizacemi. Nejjednodušší definici uvádí Healy (2001, str. 6), kdy se mezinárodní sociální práci rozumí sociální péče, která přesahuje národní a kulturní hranice.

Mezinárodní sociální práce má hlavní úkol především v podpoře vzdělávání v sociální praxi globálně i lokálně s cílem vybudovat opravdovou integrovanou mezinárodní profesi, která reflektuje kapacitu sociální práce a schopnost správně a efektivně reagovat na různé globální problémy, které mají výrazný dopad na kvalitu života velké části populace. (Cox, Pawar podle Princová, 2009, str. 67) V jiném textu Princová (2011, str. 38) uvádí, že mezinárodní sociální práce, především práce s komunitou, představuje důležitou součást veškeré zahraniční pomoci. Proto bývá oprávněně zaměřována s rozvojovou spoluprací, protože hranice, která odděluje tyto způsoby pomoci, není zcela jasná. Cox, Pawar (podle Princová 2009, str. 67) Perspektiva samotné sociální práce vychází především z hodnot, jako jsou participace, udržitelnost, sociální integrace, lidská práva, základní svobody a ekologická perspektiva, která vidí lepší řešení ekologické krize v nastolení sociálních změn, než v použití technologií. Z ekologické

perspektivy čerpá mezinárodní sociální práce hodnoty participace, udržitelnosti a sociální integrace.

Základní strategie, které mezinárodní sociální práce používá, jsou posilování komunit, pomoc ke svépomoci, budování kapacit, vytváření pracovních příležitostí, komunitní rozvoj. Princová a Oláh (Sociální práce, 2009, str. 2) zdůrazňují význam sociální práce jako druhu přístupu ke klientovi. Pracovník není pouhým koordinátorem pomoci, ale snaží se porozumět problémům příjemců pomoci a podívat se na svět jejich očima. Každá realizace pomoci je pak odlišná kontextem, v němž se odehrává.

Warren (podle Healy, 2001, str. 6) identifikoval čtyři hlavní typy aktivity této práce. První aktivitou je mezinárodní sociální případová práce, druhou je mezinárodní pomoc jak veřejná, tak soukromá při katastrofách, ve válkách, nebo pomoc směřovaná k ohroženým menšinám. Třetí aktivitou jsou mezinárodní konference o sociální práci a poslední je mezinárodní spolupráce mezi vládami a soukromými subjekty skrze Ligu národů, Mezinárodní organizaci práce a Zdravotní organizace Ligy v boji proti nemocem, které zajišťují sociální a politický mír a harmonii po celém světě. Healy (2001, str. 7) definuje mezinárodní sociální práci jako mezinárodní odborné akce, kde kapacitu pro tyto akce tvoří profese sociální práce a její členové. Mezinárodní akce má čtyři rozměry, kterými jsou mezinárodně související domácí praxe a advokacie, profesionální výměny, mezinárodní praxe a mezinárodní politika rozvoje a prosazování.

1.2 Rozvojová spolupráce

Za jeden z prostředků, kterými lze předcházet světové nestabilitě, konfliktům a velké chudobě v rozvojových zemích a kterými lze zároveň pomoci ochraně životního prostředí a podpoře udržitelného rozvoje, bývá považována rozvojová spolupráce.¹ Hlavním všeobecným posláním mezinárodní rozvojové spolupráce je boj proti chudobě. Nejvýznamnějším dokladem těchto snah je schválení tzv. Rozvojových cílů tisíciletí, k jejichž naplnění se zavázala většina států světa. Zahraniční rozvojová spolupráce (dále ZRS) reaguje na dlouhodobé problémy rozvojových zemí, zejména s ohledem na ekonomické, sociální, zdravotní a ekologické aspekty tamních lidí. Je to forma pomoci financována vyspělejšími státy. (Člověk v tísni, 2007, str. 9) Termín rozvojová spolupráce

¹ Halaxa (nedatováno): Zahraniční pomoc ve vztazích vyspělých rozvojových zemí [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z <http://prg.xf.cz/kniha/kap4.htm>

se zrodil po druhé světové válce jako výraz modernější formy humanitární tradice, symbolizující obecnější a širěji pojatý lidský rozvoj a partnerský postoj zúčastněných stran. Spolupráce se zaměřuje na monitorování dlouhodobých sociálních a ekonomických podmínek, ve kterých lidé v méně rozvinutých zemích světa žijí, a na hledání způsobů, jak by se tyto podmínky daly globálně zlepšit. (Člověk v tísní, 2005, str. 102)

ZRS může mít podobu bilaterální nebo multilaterální. Multilaterální pomoc je směřována přes mezinárodní organizace. Mezi nejvýznamnější patří Organizace spojených národů se svými specializovanými agenturami (například WHO, UNDP, UNICEF, UNESCO aj.), Evropské společenství, Světová banka a Mezinárodní měnový fond. Bilaterální pomoc směřuje přímo z dvorské země do země přijímající a je založena na blízkém vztahu dárce a příjemce. Výhodou bilaterální pomoci je, že může rychleji reagovat na měnící se podmínky, na druhé straně mohou dárcovské země prostřednictvím této dvoustranné pomoci naplňovat své vlastní zájmy. ZRS se poskytuje buď v podobě nevratných grantů, nebo zvýhodněných půjček. Většina bilaterálních dárců preferuje granty, multilaterální aktéři pak často podporují rozvojové snahy kombinací grantů a zvýhodněných půjček. (Člověk v tísní, 2007, str. 9)

Halaxa upozorňuje, že poskytování rozvojové pomoci je zpravidla podmíněno splněním několika kritérií v zemi přijímající pomoc. Mezi tato kritéria patří respektování lidských práv, účast občanů na rozhodovacích procesech, respektování zákonů, protrzně a sociálně orientovaný přístup k hospodářskému rozvoji, existence vlastní rozvojové politiky přijímající země.²

Základní témata rozvojové spolupráce jsou *populační exploze* (za posledních sto padesát let byl zaznamenán nárůst populace z jedné na šest miliard lidí), *ekonomická nerovnováha* (dle údajů Světové banky z roku 2003 vlastní 80% HDP jedna miliarda lidí v bohatém světě, zatímco jedna čtvrtina populace v rozvojových zemích žije pod hranicí chudoby – za méně než 1,25 dolaru na den), *životní prostředí a energetické zdroje* (otázky rozšiřování pouští, půdní eroze, úbytek (pra)lesů, změny klimatu, znečištění vody, půdy, ovzduší, výlov ryb apod.). (Člověk v tísní, 2005, str. 104)

Mezi principy realizace rozvojové spolupráce patří *partnerství* (úzká spolupráce donorů s místními subjekty), *systémovost* (projekt zasazený do konkrétních potřeb a priorit

² Halaxa (nedatováno): Zahraniční pomoc ve vztazích vyspělých rozvojových zemí [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z <http://prg.xf.cz/kniha/kap4.htm>

dané země, řešící problémy, které místní lidé a úřady považují za důležité), *dlouhodobá udržitelnost* (snaha o zajištění trvalé udržitelnosti dopadů daného projektu a o to, aby i po skončení projektu měly jeho konkrétní výsledky vliv na situaci na místě a byly dlouhodobě využitelné). K nim se v poslední době přidává i důraz na rovnost pohlaví, citlivost vůči životnímu prostředí a lokální kultuře, otázky transparentnosti využití finančních prostředků věnovaných na rozvojovou spolupráci a dobré vládnutí. (Člověk v tísni, 2005, str. 109)

Rozvojové cíle tisíciletí

RZV jsou programem snížení chudoby, který byl sestaven ze závazků přijatých na mezinárodních konferencích a summitech během devadesátých let. Na Summitu tisíciletí v září 2000 v New Yorku 147 hlav států a vlád přijalo, a do roku 2015 se zavázalo splnit Miléniovou deklaraci, která vytyčuje konkrétní cíle v oblasti rozvoje a odstraňování chudoby. Jejich dosažení představuje základní krok k podpoře lidské důstojnosti a rovnoprávnosti, k dosažení míru, demokracii a ekologické udržitelnosti. Soubor rozvojových cílů, které by měly být splněny do roku 2015 (za výchozí rok se považuje rok 1990), zahrnuje osm základních cílů, osmnáct dílčích úkolů a více než čtyřicet ukazatelů. Prvních sedm cílů je zaměřeno na zlepšení situace v nejhudších zemích světa, poslední osmý cíl se týká i vyspělých států, které by měly usilovat o vybudování globálního partnerství v oblasti rozvojové spolupráce. Kromě boje s nedostatečnými příjmy, hladem a diskriminací žen, zhoršováním životního prostředí a nedostatkem vzdělání, zdravotní péče a nezávadné vody mají tyto cíle vést i ke snížení dluhu, zvýšení rozvojové pomoci, k přínosům obchodu a přenosu technologií pro chudé země. Význam přijetí těchto konkrétních cílů spočívá v tom, že ke spolupráci na jejich dosažení se zavázali představitelé většiny zemí na světě, jsou to konkrétní cíle, pro něž jsou stanoveny měřitelné indikátory a doba, kdy mají být splněny, poskytují možnost sledovat průběžně pokrok na cestě k jejich naplnění, je možné je využít pro tvorbu a prosazování strategií vedoucích k jejich naplnění na státní, regionální a mezinárodní úrovni, představují rámec pro diskuzi nad řešením rozvojové problematiky. (Člověk v tísni, 2005, str. 109)

Samotné cíle jsou:

1. Odstranit extrémní chudobu a hlad
2. Dosáhnout základního vzdělání pro všechny
3. Prosazovat rovnost pohlaví a posílit roli žen ve společnosti
4. Snížit dětskou úmrtnost

5. Zlepšit zdraví matek
6. Bojovat s HIV/AIDS, malárií a dalšími nemocemi
7. Zajistit udržitelný stav životního prostředí
8. Budovat světové partnerství pro rozvoj

Rozvojové cíle tisíciletí jsou finančně dosažitelné a technicky proveditelné, avšak k jejich naplnění vede cesta pouze přes účinné světové partnerství pro rozvoj a vstřícnost bohatých zemí. (Člověk v tísni, 2005, str. 109 - 111)

1.3 Humanitární práce

Humanitární práce představuje bezprostřední reakci na humanitární krizi, která se všeobecně popisuje, jako situace ve které jsou běžné prostředky lidí, které jim garantují důstojný život narušeny v důsledku přírodní katastrofy nebo krize způsobené člověkem, popřípadě strukturální krizí (ekonomické krize). (Člověk v tísni, 2007, str. 18) Hlavním cílem humanitární práce je zmírnění lidských útrap, ochrana životů a respekt vůči lidské důstojnosti. Je to pomoc krátkodobá, která lidem zasaženým humanitární krizí pomůže uspokojit jejich základní životní potřeby a také znovu obnovit důstojný život do podoby, jakou měl před krizí. (Člověk v tísni, 2005, str. 101) Humanitární práce se řídí principy humanity, neutrality, nezávislosti, nestrannosti a je právně zakotvena v Mezinárodním humanitárním právu, jehož jádro tvoří Ženevské konvence a na ně navazující Doplňující protokoly. Na tomto právním podkladu jsou definovány Mezinárodním výborem Červeného kříže principy tzv. Kodexu chování. Tyto principy znamenají, že pomoc není politická a nesmí tak být ani vnímána, že při poskytování humanitární pomoc nesmí být nikomu straněno a že má být založena čistě na potřebách lidí bez ohledu na rasu, vyznání nebo národnost. (Člověk v tísni, 2007, str. 21) Samotný Kodex chování říká, že záchrana životů musí probíhat za pevně stanovených podmínek, aby neporušila základní principy humanitární etiky. K těmto principům patří respekt k lokální kultuře a zvykům, co nejširší zapojení místních lidí a zvyšování kapacity ke svépomoci, minimalizace rizikového chování místního obyvatelstva a podpora trvale udržitelného životního stylu. (Pazderka, nedatováno, str. 23)

Tato pomoc je souhrn opatření v materiální, duchovní, zdravotní, sociální a právní oblasti, které poskytují jednotlivci, skupiny, státní i nestátní organizace ve prospěch obyvatelstva zasaženého následky mimořádných událostí. Prvním úkolem je zajištění

lidských a materiálních ztrát, kde je potřeba shromáždit informace o počtu mrtvých, zraněných, pohřešovaných, je potřeba zjistit narušení státní správy a samosprávy, funkčnost objektů, rozsah poškození infrastruktury, ztráty důležitých zásob, rozsah úhynu hospodářských zvířat s ohledem na možnost vznikajících zdrojů infekce a rozsah závažnosti zamoření teritoria nebezpečnými látkami. (Baštecká, 2005, str. 194) Dle Člověka v tísni jsou typickými aktivitami budování dočasných příbytků, popřípadě distribuce stanů nebo dočasných příbytků, distribuce potravin, léků, hygienických potřeb, ošacení, příkrývek, poskytování lékařského ošetření, zřizování uprchlických táborů, provizorní obnova školní výuky, psycho – sociální pomoc obětem katastrof, ale i rekonstrukce domů, škol nebo jiných zničených zařízení.³

Poskytování humanitární práce má několik zásad, kterými je třeba se řídit. Zabezpečení základních potřeb je závislé na vlastním úsilí postižených lidí, kdy primární úlohu hraje příslušný stát. Mezinárodní pomoc je dle Humanitární charty poskytována, pokud postižené státy nejsou schopny či ochotny tuto úlohu splnit. Klade se důraz na to, aby se využívalo schopností samotných obětí vyrovnat se s dopadem humanitární katastrofy. (Princová, 2009, str. 65) To znamená, že humanitární pomoc má trvat co nejkratší možnou dobu, lidská důstojnost by neměla stát na druhém místě, je třeba rozlišovat mezi humanitární a rozvojovou pomocí. Rozlišovat rozvojovou pomoc od humanitární je důležité zejména proto, že v případě rozvojových projektů, kdy se zavádí něco nového, je třeba klást větší důraz na plánování a přípravu, aby cílová skupina přijala výstup projektu. Koncept návaznosti rozvojové pomoci na humanitární se označuje zkratkou LRRD (Linking Relief, Rehabilitation and Development) a říká, že pokud už je nutné poskytnout humanitární pomoc, je třeba ji poskytnout po co nejkratší dobu. Nicméně i kvalita humanitární pomoci je důležitější než její bezprostřední poskytnutí. Bez průzkumu potřeb a bez koordinace mezi dárci lze jen těžko efektivně pomoci. Špatně naplánovaná a realizovaná pomoc je jen málo účinná, ale může způsobit i okamžité či dlouhodobé negativní důsledky. (Člověk v tísni, 2007, str. 18)

Hlavními poskytovateli humanitární pomoci jsou jak jednotlivé státy (zejména členské státy Evropské unie, USA, Japonsko apod.), tak například agentury OSN a EU. V systému OSN příslušné aktivity řídí a koordinuje Úřad OSN pro koordinaci humanitární humanitárních záležitostí (OCHA), důležitou roli hraje Světová zdravotnická organizace

³ Člověk v Tísni [online]. Dostupné 10. 4. 2012
<http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?parent=131&sid=114&id=261>

(WHO), nebo Úřad vysokého komisaře pro uprchlíky (UNHCR). V zájmu urychlení a zefektivnění humanitární pomoci byl při Evropské komisi založen Úřad pro humanitární pomoc (ECHO). Který rozděluje největší množství zdrojů na humanitární pomoc ve světě, zejména prostřednictvím nevládních organizací. (Člověk v tísni, 2005, str. 102)

Po genocidě ve Rwandě v roce 1994 vznikla iniciativa profesionalizovat poskytování humanitární pomoci. *Projekt Sphere* je pak první velkou mezinárodní iniciativou, která předkládá základní parametry pro humanitární intervenci v knižní publikaci. V roce 1997 založily velké humanitární organizace a hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce iniciativu, podle nichž se humanitární pomoc poskytuje v pěti základních sektorech, kterými jsou voda a hygiena, výživa, potraviny, přístřeší a zdravotnictví. (Člověk v tísni, 2007, str. 20.) Míra poskytování humanitární pomoci je stanovena právě minimálním standardem. Je to množství základních potřeb, které ještě umožní důstojný život lidí zasažených krizí. Tyto standardy kladou důraz na řádné vyhodnocení situace, spoluúčast příjemců pomoci, řádnou koordinaci a odpovědnost jak vůči dárcům, tak vůči příjemcům pomoci. (Projekt Sphere, 2003) Důležitým výstupem Sphere projektu je Humanitární charta a Minimální standardy pro humanitární pomoci. Humanitární charta stanovuje zákonnou odpovědnost států a orgánů na zajištění práva na pomoc a na ochranu. Nejsou-li státy samy schopny toto poskytnout, musí povolit intervenci mezinárodních humanitárních organizací. (Baštecká, 2005, str. 201)

Jak jsem již v úvodu poznamenala, cílem teoretické části práce je popsat a poukázat na odlišnosti mezinárodní sociální práce, rozvojové spolupráce a humanitární pomoci. Z výše napsaných tří kapitol vyplývá odlišnost humanitární práce a rozvojové spolupráce a mezinárodní sociální práce. Humanitární pomoc je okamžitá, krátkodobá pomoc reagující na katastrofu, ať už přírodní nebo zaviněnou člověkem, kdy cílem této pomoci je záchrana lidských životů, zachování důstojnosti a zmírnění útrap postiženého obyvatelstva. Rozvojová spolupráce má dalekosáhlejší vize. Je to dlouhodobá pomoc rozvojovým státům, která je zaměřena na zlepšení sociálních a ekonomických podmínek. Hlavním cílem je snížení extrémní chudoby cestou udržitelného ekonomicko-sociálního rozvoje. Mezinárodní sociální práce je zaměřena na práci s komunitou a pomoci ke svépomoci, čehož se snaží dosáhnout vytvářením pracovních příležitostí, komunitním rozvojem, budováním kapacit apod. Hlavními cíli jsou sociální integrace, lidská práva, základní svobody.

1.3.1 Historie humanitární práce

Lidská historie a kultura zná dlouhou tradici, dle které lidé v lepší ekonomické situaci pomáhali chudším. To jak v dobách válečných krizí a přírodních katastrof, tak i v dobách míru. Tato tradice se po staletí formovala na základě etických hodnot jednotlivých světových náboženství, moderních filosofických směrů humanismu a osvícenství, tradice odborů, hnutí za sociální a politické reformy, kampaní proti otroctví, myšlenek pacifismu atd. Lidé měli tendenci poskytovat druhým pomoc v nouzi skrze *důvody náboženské a etické* – v evropském kontextu existuje dlouhá tradice humanity čerpající z hodnot křesťanství, osvícenství a humanismu. Humanitní přístup má obdobu také ve všech dalších nábožensko – kulturních tradicích světa. Podle tohoto principu je morálně a eticky správné poskytovat pomoc lidem, kteří se ocitnou v nouzi. (Člověk v tísní, 2005, str. 101) Druhým obecně uznávaným důvodem pomoci jsou *důvody politické a pragmatické* – pomoc lidem v nouzi se velmi často odvíjí také od pragmatických principů, sahajících od konkrétního využití humanitární pomoci v zahraniční politice států až k racionálním úvahám o prevenci konfliktů, mezinárodního terorismu, nelegální migrace a poškozování životního prostředí. Dle pragmatického principu je ekonomicky i politicky výhodné investovat do pomoci chudých zemím, protože se tím v dlouhodobém horizontu ušetří prostředky, které by stát musel vynaložit na zajištění vlastní bezpečnosti a prosperity. (Člověk v tísní, 2005, str. 101)

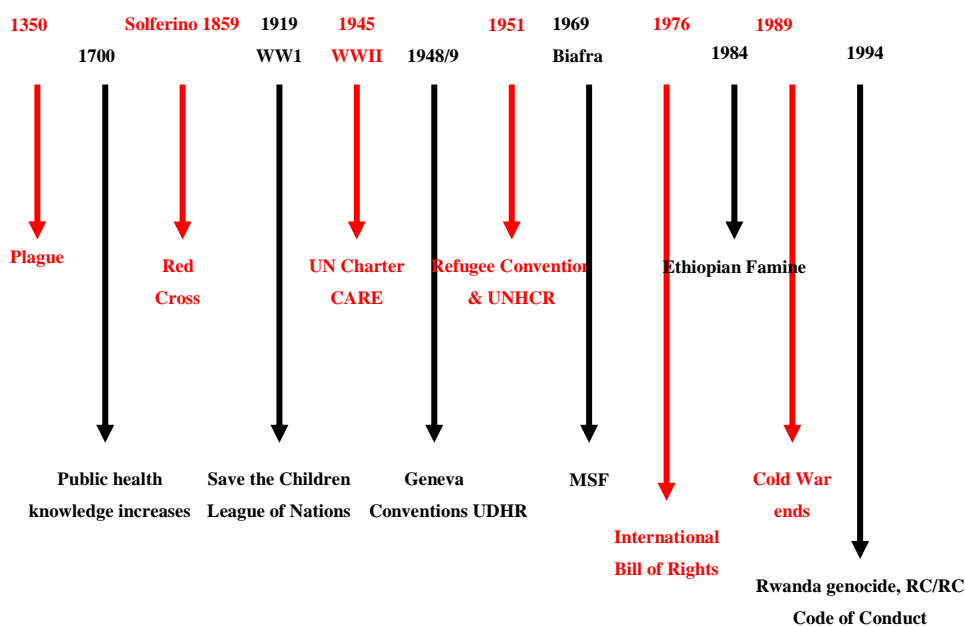
Samotná humanitární práce, jako profesionalizovaná pomoc vzniká pod vlivem Henryho Dunanta, který byl jedním ze zakládajících členů Mezinárodního výboru Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Henry Dunant se roku 1859 zúčastnil jako svědek bitvy u Solferina a po této zkušenosti napsal a vydal knihu *Vzpomínka na Solferino*, kde jedním z témat knihy je plán. Národy světa by měly vybudovat humanitární pomoc ve společnosti, která by pečovala o válečné raněné. Každá společnost by měla být sponzorována správní radou, která je složená z národních hlavních postav. Tato rada by měla vyzývat všechny k dobrovolnictví a dobrovolníci by měli být vytrénováni pro pomoc raněným na bojišti a také v následné péči až do úplného uzdravení raněných. V únoru 1863 Ženevská společnost pro veřejný blahobyt jmenovala komisi o pěti členech včetně Henryho Dunanta, která měla prozkoumat možnosti realizace Dunantova plánu do praxe. Tento výbor ve skutečnosti založil Červený kříž. Na žádost výboru proběhla mezinárodní konference, kde šestnáct účastnických zemí schválilo radikální usnesení. V srpnu 1864

dvanáct národů přijalo mezinárodní smlouvu obecně známou jako Ženevské konvence.⁴ Mezinárodní výbor Červeného kříže (dále MVČK) je nezávislé humanitární hnutí, které působí v oblastech, kde probíhá mezinárodní konflikt, občanská válka či vnitřní nepokoje. Během tohoto období poskytuje ochranu a pomoc vojenským i civilním obětem. Zprostředkovává především ochranu obyvatelstva, výměnu zpráv mezi rodinami rozdělenými válkou, návštěvu politických vězňů, zajišťuje ekonomickou bezpečnost, poskytuje přístřeší, přístup k vodě a zabezpečení zdravotní péče vysídleným občanům, dohlíží na dodržování Mezinárodního humanitárního práva.⁵ Po první světové válce vzniká Save the Children, která byla založena v roce 1919 v Anglii na pomoc dětem během první světové války ve střední Evropě. Ve třicátých letech dvacátého století vznikl na pomoc Židům utíkajícím z nacistického Německa International Rescue Committee. Po skončení druhé světové války vznikají organizace jako Oxfam nebo Care, které se angažují nejvíce v boji proti chudobě. Nejvýznamnější organizace, která vzniká, je Organizace spojených národů, jež má řadu odborných organizací zabývajících se humanitární pomocí. Velký význam pro rozvoj humanitární pomoci má organizace Médecins Sans Frontières (Lékaři bez hranic), která vznikla v roce 1973 v důsledku hladomoru v Biafře.(Princová, 2011, str. 28)

⁴ Dostupné 10. 4. 2012 z http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/peace/laureates/1901/dunant-bio.html [online].

⁵ ICRC [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z <http://www.icrc.org/eng/what-we-do/index.jsp>

Graf 1: Stručný přehled vývoje humanitární pomoci



Zdroj: Rufin, C.J. *L'aventure humanitaire*. Paris: Gallimard, 1994.⁶

Tradice humanity byla v průběhu minulého století oficiálně zakotvena v několika základních mezinárodních dokumentech, úmluvách a konvencích.

Mezinárodní humanitární právo – které je doménou MVČK. Od svého vzniku se snaží přimět vlády jednotlivých států, aby omezily nejhorší důsledky vzájemných válečných konfliktů. K dokumentům humanitárního práva patří **čtyři Ženevské konvence** z roku 1949. Jsou to úmluvy o zlepšení osudu zraněných a nemocných na bitevních polích, úmluvy o zlepšení osudu zraněných a nemocných a ztroskotaných příslušníků ozbrojených sil na moři, mezinárodní standardy pro zacházení s válečnými zajatci a úmluva o ochraně civilních osob v době války. (Člověk v tísní, 2005, str. 101)

Systém lidských práv – je výsledkem úsilí vlád jednotlivých států a na ně napojených skupin lidsko-právních aktivistů. Po skončení druhé světové války se snažily vybudovat takový systém mezinárodní bezpečnosti a spolupráce, který by nejen zabránil opakování mezinárodních konfliktů, genocidy a nejzávažnějších zločinů proti lidskosti, ale také postupně vytvořil sadu základních lidských práv, které jsou vymahatelné kdekoli na světě. Snaha o vybudování systému je úzce spjata se vznikem Organizace spojených

⁶ srov. Princová, Materiály předmětu Humanitární pomoc, CARITAS VOŠs Olomouc

národů (OSN) a jejich přidružených institucí. Konkrétně je to vytvoření Všeobecné deklarace lidských práv, Úmluva o prevenci a trestání zločinu genocidy, Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému a ponižujícímu zacházení a další. (Člověk v tísní, 2005, str. 101)

Mezinárodní úmluvy o právech uprchlíků a vnitřně přesídlených osob – na systém lidských práv zaštiťovaných OSN navazují jednotlivé mezinárodní úmluvy o konkrétních právech osob, které se stanou subjektem norem mezinárodních (uprchlíci) nebo vnitrostátních (vnitřní uprchlíci). (Člověk v tísní, 2005, str. 101)

1.3.2 Profil humanitárního pracovníka

„O práci humanitárního pracovníka, ať dobrovolníka či zaměstnance, u nás panují zcela mylné představy, všeobecně je sdílená představa, že tuto práci může dělat každý, kdo – s jistou nadsázkou řečeno - má dobré srdce.“ (Kolínský, 2001, nečíslováno)

Dle Network on Humanitarian Assistance (dále jen NOHA) není v rámci poskytování humanitární pomoci podstatné, zda ji poskytuje dobrovolník či „profesionál“, ale zda je poskytována rychle a efektivně. Proto se v praxi užívá pojem humanitární pracovník pro každého, kdo disponuje vědomostmi, dovednostmi a postoji nutnými k vykonávání specifické práce v rámci humanitární organizace. (NOHA, 1998 a, str. 77-78)

Nicméně v humanitární práci neexistuje souhrnná, jednotná charakteristika osobnosti humanitárního pracovníka. Můžeme ale najít pár shodných znaků, které uvádí McCurley a Lynch (podle NOHA, 1998 a, str. 82). Humanitární pracovník je oddaný své organizaci a má silný pocit členství v ní, má větší potřebu přizpůsobit svou práci v jejím obsahu, trvání a investované energii, aby bylo dosaženo efektivnějšího výsledku, také humanitární pracovníci mají tendenci být více různorodí a kreativní. Jejich motivace je často nejlepším indikátorem k rozpoznání jejich kvality práce, proto je nejlepší jim dát příležitost se projevit. Klíčem k práci s nimi je brát všechny jako plnohodnotné členy týmu. Agger (podle NOHA, 1998 b, str. 24) potom přidává, že na humanitární pracovníky jsou kladeny určité nároky z hlediska jejich schopnosti navázat vztah s obyvatelstvem postiženým krizí, vysoká náročnost je kladena na technické dovednosti, jako je schopnost přijmout místní sociální a kulturní kontext, měli by být vybaveni sociálními i politickými

znalostmi dané situace. Vicente (podle NOHA, 1998 a, str. 82) dodává některé z osobnostních charakteristik. Pracovník by měl mít vytrvalost v práci, důležitou položkou jsou mezilidské a mezikulturní komunikační dovednosti, vnitřně by měl být pozitivní, odpovědný a demokratický. Měl by být více odolný proti únavě, stresu, frustraci, což vyžaduje také schopnost sebeovládání a schopnost velet situaci, neměl by se bát dělat rozhodnutí, měl by být iniciativní pro ostatní a také obětavý. Pavel Kolínský uvádí, že humanitární pracovník by měl být vyzrálou osobností, která je schopná reflektovat sebe i svoji činnost ve složitých a měnících se podmínkách extrémního prostředí. Vedle kvalifikace pro převládající odbornou činnost by měl být schopen se pohybovat mezi jinými obory, protože jen tak bude význam jeho práce moci být posuzován v kontextu práce ostatních. Je samozřejmostí, že by měl být schopen péče o druhé, ale zároveň by měl být schopen pečovat sám o sebe. Důležité je uvědomění, pro jakou práci se hodí a pro jakou práci se nehodí – není schopen ji dobře vykonávat, tak by ji měl delegovat na druhé. Humanitární pracovník by měl být připraven na to, že bude mnohdy řešit velmi složité etické otázky, a konečně, měl by se do jisté míry smířit s tím, že je někdy nevyřeší, nebo je nevyřeší správně. (Kolínský, 2001, nečíslováno)

V humanitární práci v českém prostředí je rozdíl mezi dobrovolníkem a samotným pracovníkem. Na oba dva jsou kladeny stejné či shodné požadavky na jejich výkon a měli by být stejné i na kvalifikaci a celkovou připravenost na misi. Nicméně odlišné je jejich právní postavení. Jedná se hlavně o finanční zabezpečení – plat, stravné, nocležné, náklady vzniklé s takovou cestou, sociální zabezpečení – pojištění, odškodné v případě nemoci či úrazu. Bohužel neexistuje uspokojivá právní úprava, která by vyřešila tyto otázky v případě dobrovolníka. V současné době jsou organizacemi vysíláni dobrovolníci i další pracovníci do humanitárních misí téměř či zcela bez patřičného výcviku, nepřipraveni na komplexnost problémů, které je v místě jejich práce čekají. Tady potom vyvstává otázka, zdali je možné pro pozici humanitárního pracovníka kvalitně připravit dobrovolníka. (Kolínský, 2001, nečíslováno)

1.3.3 Motivace humanitárních pracovníků

Pocit humanitárních pracovníků, že dělají něco, co je hodnotné jim dává smysl pro poslání a to je zřejmě nejdůležitější prvek motivace. (NOHA, 1998 a, str. 78) Pro mnoho z

nich však může být nejsilnější motivací vztah k postiženému obyvatelstvu. (NOHA, 1998 b, str. 24) Být humanitárním pracovníkem vyžaduje vytrvalost a schopnost pracovat pro víc než jen pro naplnění snů nebo romantických ideálů. Je proto důležité pečlivě zjistit skutečnou motivaci a energii potencionálních humanitárních pracovníků. (NOHA, 1998 a, str. 82)

Němec (2009, str. 22-23) podává výčet nejčastějších motivací dle Beristiana. Prvním motivem může být idealismus, kdy si pracovníci romantizují podmínky humanitárních a rozvojových misí. Zrádným motivem je potřeba příslušnosti ke skupině – organizaci, kdy si lidé přejí být součástí jakého elitního klubu humanitárních pracovníků, což by jim mělo přinést společenské uznání a také je to nepřehlédnutelná položka v životopise. Zejména mladší pracovníky může lákat nová zkušenost, snaha porozumět světu, získávání nových dovedností, poznávání nové kultury a zájem o dobrodružství. Statut humanitárního či rozvojového pracovníka umožňuje seberealizaci a mnohdy i kariérní postup, protože zkušenost z rozvojových a humanitárních projektů je ceněna i v ostatních neziskových sektorech. Někteří humanitární pracovníci odjíždějí na mise z pocitu viny a snahy o nápravu špatného světa, jiní zase v odjezdu na misi spatřují únik od reality, od svých problémů, osobních vztahů nebo sebe samých. Dalším nebezpečným motivem je potřeba hrdinství, kdy humanitární mise jsou lákavé pro lidi, kteří rádi zkoušejí, co dokážou, přičemž hledají obdiv u ostatních. Pro specialisty ve specifických oborech může být motivující možnost předat své zkušenosti dál.

De Felipe a Rodriguez nabízí zajímavou reflexi toho, co vede některé lidi k pocitu solidarity. *Pocit viny*, kdy cílem pomáhání je zbavit se tohoto pocitu prostřednictvím pomoci trpícím, *pocit nadřazenosti* obsahuje škodlivé, autoritářské pocity, které nemají nic společného s opravdovou solidaritou a touhou pomoci. U *komplexu méněcennosti* je to hraná solidarita, kdy člověk usiluje o společenské uznání. V případě, že člověk pocítuje zodpovědnost za existenci zla a nespravedlnosti je to vyjádření solidarity *smysl pro odpovědnost*. *Altruismus* – nadměrný altruismus je nereálný. (podle NOHA, 1998 a, str. 82 – 83)

Vicente k těmto důvodům solidarity přidává pocity, jako jsou: *špatné přizpůsobení*, přičemž člověk hledá jen cestu pro sociální přijetí nebo osobní přizpůsobení. *Pocit frustrace*, která způsobuje, že člověk nebojuje *za* něco, ale *proti* něčemu. A *patologická*

identifikace s oběťmi je idea člověka, že pokud zachrání ostatní, zachrání tím i sám sebe. (podle NOHA, 1998 a, str. 83)

Solidarita u stabilních a vyspělých humanitárních pracovníků by měla vycházet z jejich pocitů a směřovat k rozumu a po přehodnocení k následnému jednání. (De Felipe, Rodriguez podle NOHA, 1998 a, str. 83)

Nejasná motivace nebo využití humanitární pomoci k uspokojení vlastních potřeb, jako například již zmíněné vylepšení životopisu, hledání dobrodružství nebo brát tuto práci jen jako únik z některých situací zahrnuje významná rizika pro kvalitu humanitární pomoci. Nedostatek přesvědčení o tom, co dělám, vede k menší citlivosti k potřebám postiženého obyvatelstva. Motivace založená na společenském uznání zapříčiňuje, že poskytovaná pomoc je nekvalitní. (NOHA, 1998 b, str. 25)

2 Zahraníční mise

Druhá kapitola teoretické části popisuje zahraniční mise a identifikují zátěžové faktory, které přímo vyplývají z povahy zahraničních misí. Charakteristika misí dá čtenáři základní vhled do složitosti a komplexnosti tohoto povolání a také poukáže na nároky, které jsou kladeny na humanitárního pracovníka.

2.1 Charakteristika a typy zahraničních misí

Existuje více typů misí (vojenské, diplomatické, bezpečnostní, monitorovací apod.), s humanitárními misemi jsou bezprostředně spojeny mise rozvojové a dobrovolnické. Rozvojové proto, že na humanitární pomoc bezprostředně navazují. Na humanitárních misích často působí dobrovolníci, tedy jsou na dobrovolnických misích.

V humanitární a rozvojové sféře je termín zahraniční mise chápán jako souhrn aktivit a procesů (humanitárního, rozvojového, popřípadě obojího charakteru), které nejčastěji organizace nebo agentura realizuje v zahraničí prostřednictvím humanitárních a rozvojových projektů. Cílem je záchrana lidských životů, majetku, zmírnění následků katastrofy nebo z kvalitnění života tamních obyvatel. Využívají se k tomu materiální, lidské i finanční zdroje, které se po určitou dobu poskytují přímo v místě realizace humanitárních nebo rozvojových projektů. (Cahill, 2003, str. 38-39) Němec (2009, str. 10) vymezuje pojem zahraniční mise jako aktivitu nějakého subjektu (neziskové organizace, ziskové organizace, státní agentury, mezinárodní agentury, nadnárodní instituce, vlády), která realizuje jeden nebo více projektů s tematikou rozvojovou či humanitární. Realizace této aktivity probíhá v zahraničí a to svým přímým působením v místě realizace projektu po dobu nejméně jednoho měsíce. Již zmíněné subjekty musí reálně v místě realizace projektu působit a to buď založením místní pobočky subjektu anebo prostřednictvím partnera.

Humanitární mise jsou okamžitou bezprostřední reakcí na humanitární krize. Mezi její hlavní cíle patří zmírnění lidských útrap, ochrana životů a respekt vůči lidské důstojnosti a to zejména v oblastech voda a hygiena, potraviny a výživa, obydlí, zdraví a psychosociální pomoc. Humanitární mise je časově omezena trváním rizikové situace, mnohdy v krátkodobém rozsahu pár měsíců, maximálně jednoho roku. Mise pomáhají zasaženým lidem uspokojit jejich základní životní potřeby a obnovit jejich životní úroveň

do podoby před krizí.⁷ Aktivita se zaměřují na obnovu a pomoc v oblastech budování dočasných příbytků, distribucí potravin, léků, hygienických potřeb, ošacení, příkrývek apod., poskytování lékařského ošetření, zřizování uprchlických táborů, psychosociální pomoc obětem katastrof, rekonstrukce domů a škol.⁸

Rozvojová mise má za cíl trvalé zlepšení socio-ekonomických životních podmínek lidí žijících v chudých oblastech světa. Rozvojové mise mají dlouhodobější charakter a většinou řeší více problémů najednou. Mezi základní témata rozvojových misí patří snižování chudoby (přístup k pitné vodě a potravinám), zdravotnictví (zmírnit šíření HIV/AIDS, malárie a jiných onemocnění), školství a vzdělávání (boj proti negramotnosti, kdy nedostatečné vzdělání je překážkou rozvoje rozvojových zemí), podnikání (rozvoj pracovních příležitostí), infrastruktura (rozvoj dopravních sítí, telekomunikací apod.), životní prostředí (deforestace, desertifikace, záchrana živočišných a rostlinných druhů), rovnoprávnost (přístup ke vzdělání, na pracovní trh žen), demokratizace a dobré vládnutí. Rozvojové mise jsou převážně středně – až dlouhodobého charakteru, v rozsahu jednoho až několika let. Výjimkou nejsou mise, které trvají více než deset let.⁹

Na místa humanitárních katastrof se mohou pod záštitou nějaké organizace či agentury vydat také dobrovolníci, jedná se tedy také o dobrovolnické mise. Dobrovolnické mise neprobíhají pouze v místech katastrof, dobrovolníci mohou být vysláni na různé mise. Mohou se podílet na zahraničních rozvojových projektech, mohou působit v oblastech sociálních, zdravotnických, vzdělávacích či ekologických. Zákon č.198/2002 Sb. o *dobrovolnické službě* charakterizuje dobrovolníka jako někoho, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároků na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. (Braunerová, 2011, str. 33)

2.2 Výběr pracovníků na zahraniční mise

S výběrem pracovníků na mise je neslučitelně spojená i jejich motivace. Odborníci se shodují, že motivace je jedním z klíčových faktorů úspěšnosti výběru pracovníků na

⁷ Rozvojovka [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z http://www.rozvojovka.cz/humanitarni-pomoc-a-rozvojova-spoluprace_228_2.htm

⁸ Člověk v Tísni [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z <http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?id=176>

⁹ Rozvojovka [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z http://www.rozvojovka.cz/humanitarni-pomoc-a-rozvojova-spoluprace_228_2.htm

mise. Počáteční motivace totiž hraje zásadní roli nejen v přístupu k přípravě, ale zejména pak ve schopnosti odolávat náročným, až extrémním podmínkám na zahraniční humanitární nebo rozvojové misi. (Němec, 2009, str. 22) Samotný výběrový proces probíhá nejčastěji vícekolově a každá organizace má nastavena svá vlastní kritéria. Ne vždy se organizace plně shodují na postupu přijímání nových pracovníků, ale v zásadních bodech se jejich požadavky překrývají. Důležitá je objektivnost, kdy objektivní kritéria pomohou zajistit rovné příležitosti, umožní najít vhodné uchazeče, kteří se nejlépe hodí ke kultuře dané organizace a zvýší pravděpodobnost spokojenosti naplňování potřeb pracovníka i organizace. (NOHA, 1998 a, str. 78)

Výběrový proces se ukazuje jedním z důležitých faktorů pro úspěch mise a právě motivace uchazečů je jedním ze zásadních kritérií. Vyjma motivace figurují ve výběru pracovníků i jiné faktory, které Němec rozdělil do následujících kategorií: *osobnostní a charakterové vlastnosti*, kam spadá již zmíněná motivace, psychická odolnost, nekonfliktnost, schopnost pracovat ve stresu a pod zátěží, schopnost přizpůsobit se, kulturní citlivost, schopnost rychle a efektivně se rozhodnout a v neposlední řadě schopnost improvizace. *Teoretické zázemí*, kde je důležité vzdělání, všeobecný přehled, orientace v problematice humanitární a rozvojové pomoci a orientace ve finančních zdrojích. *Komunikační schopnosti a dovednosti* jako jsou jazykové znalosti, schopnost sdílet, umět vystupovat a mít projev, práce v týmu. *Zkušenosti*, mít relevantní zahraniční zkušenosti, věk, pracovní zkušenosti, vedení lidí. Poslední kategorií jsou *ostatní vlastnosti, schopnosti a dovednosti*, kam spadá řidičský průkaz, práce na PC a další technické dovednosti. (Němec 2009, str. 22 – 27)

Mezi základní kroky patří (I.) analýza potřeb organizace, jejích pracovníků a příjemců pomoci (problémy, možnosti rozvoje a zlepšení, budoucí aktivity, očekávání humanitárních pracovníků a příjemců pomoci); (II.) popis pracovní pozice (obsahuje název pozice, pozice v organizaci, cíle práce, rozhodovací pravomoci, míru zodpovědnosti, požadované vzdělání, zkušenosti, pracovní úvazek, povinnosti, vztahy s okolím, pracovní prostředí a rizika); (III.) inzerované pozice (objektivní charakteristiky, osobnostní charakteristiky); (IV.) nábor kandidátů (osobní kontakty, ostatní humanitární pracovníci, inzeráty v mass médiích apod.); (V.) předvýběr kandidátů (počáteční analýza životopisů a dalších požadovaných dokumentů, výběr asi dvanácti až patnácti uchazečů). Nejdůležitější částí výběrového procesu je (VI.) osobní pohovor pro vybrané kandidáty, který by měl ověřit informace v životopise a dalších dokumentech, zjistit komunikační schopnosti,

vystupování, zdravotní stav, motivaci a očekávání kandidáta. Dalším krokem výběrového procesu je (VII.) rozhodnutí (srovnávání charakteristik kandidátů na základě objektivních kritérií, na jejichž základě bude zvolen kandidát, který nejlépe vyhovuje požadavkům pracovního místa). Poslední fází je (VIII.) výběr pole působnosti nově vybraného pracovníka, protože ne každý je vhodný pro jakoukoli misi v jakékoli zemi. (NOHA, 1998 a, str. 79 - 81)

2.3 Příprava na zahraniční mise

Jak jsem zmínila v předchozí kapitole, má výběr pracovníků na zahraniční mise významný podíl na samotném úspěchu mise. Obdobně je tomu i v případě přípravy osob, které mají na misi vyjet. Příprava osob na mise je také velmi specifická podle charakteru mise a potřeb konkrétní organizace, čímž je i velmi finančně náročná. Toto je jedním z kritérií proč se organizace snaží vybírat na mise pracovníky ze svých stálých zaměstnanců.

Příprava humanitárních pracovníků by měla zahrnovat komplexně celou osobnost, tedy i znalosti a hodnoty, praktické dovednosti, postoje a emoce pracovníka. (NOHA, 1998 a, str. 78) Cahill (podle Barunerová, 2011, str. 29) klade důraz na porozumění komplexnosti krize samotnými pracovníky. Je důležité si uvědomit, jakou roli v ní představují, jaké dovednosti od nich budou vyžadovány pro posílení zraněné komunity, ve které všechny běžné podpůrné prostředky selhaly. Během přípravy se humanitární pracovníci musí naučit ostražitosti vůči nebezpečí nevhodné pomoci, zachovávat pokoru, respekt, vyrovnanost. Pracovníci musejí být schopni vyvíjet a používat vhodné nástroje pro zmapování rozsahu potřeb a vyhodnocování efektivity programů pomoci.

Němec ve své práci rozčleňuje přípravu do tří samostatných jednotek, které jsou vzájemně provázány. Jedná se o přípravu organizační, osobní a v místě mise.

Příprava organizační spočívá v krocích, které je nutno udělat ještě před odjezdem na misi. Je to zejména teoretické ukotvení nastávající mise, které spočívá v nastavení postupů a pravidel, které regulují, kontrolují a podporují hladký průběh mise a umožňují pružně reagovat na jakékoli nenadálé situace. Nastavení pravidel ulehčuje získání přehledu a možnosti vedení projektů z mateřské organizace a samozřejmě takové nastavení ulehčuje následnou regulaci, kontrolu podporu celého chodu mise. (Němec, 2009, 53-64)

Organizační příprava zahrnuje zejména přípravy ekonomické (finanční řízení projektů, systém odměňování, účetní standardy apod.), projektové (projekt management, systémy monitoringu a evaluace, technické zajištění projektu apod.), bezpečnostní (maximální možné snížení rizika ohrožení pracovníků, majetku, financí, stanovení postupů pro krizové situace jako jsou evakuace, únosy, zranění apod.), organizační zázemí (nastavení pravidel a postupů, které budou v průběhu mise realizovány, zajištění technického zázemí, zajištění odborníků a specialistů a také možnost supervize apod.). (Němec, 2009, 53-64)

Osobní příprava spočívá ve zmírnění a vyvarování se chyb, které na pracovníka na misi číhají. Jak jsem již zmínila v předchozí i následující kapitole, postavení pracovníka na misi je náročné hned z několika důvodů. Pracovníci jsou na zahraničních misích vystaveni enormnímu tlaku, který mimo jiné pochází z pracovních i životních podmínek, ale také z nutnosti být si schopen poradit s velkým množstvím dílčích úkolů. Pracovník na humanitární nebo rozvojové misi musí obsáhnout svými znalostmi nejen svou oblast, na kterou je odborník, ale i všechny ostatní oblasti, které se projektu jakkoli dotýkají. K tomu, aby humanitář byl schopen na misi obstát, významným způsobem přispívá předodjezdová příprava, která spočívá v tréninku v různých oblastech od manažerských dovedností, přes bezpečnost až po specifické dovednosti spojené se zaměřením projektu. (Němec, 2009, 53-64)

Tato příprava zahrnuje oblasti manažerské dovednosti a vedení týmu (motivační systémy, řízení lidí), kulturně-geografická příprava (kulturní tradice a hodnoty, náboženství, kulturní šok, geografickém socioekonomické a politické informace zasaženého regionu), technické dovednosti (zacházení a opravování základního technického vybavení), bezpečnostní výcvik (základní pravidla bezpečnosti, kontakt s ozbrojenými složkami, minová problematika, zbraně a jejich účinky), zdravotní příprava (první pomoc, problematika cestovní medicíny, očkování apod.), jazykové dovednosti, logistika, řízení vozidla, diplomacie a etiketa (například oficiální reprezentace organizace médiím), stres a relaxace (zásady psychohygieny), fundraising a PR, specifická příprava související se zaměřením mise. (Němec, 2009, 53-64)

Příprava v místě mise – cílem organizací, které poskytují předodjezdovou příprava je reflektovat realitu pobytu na misi v nejvyšší možné míře. Organizacím, které poskytly kvalitní předodjezdovou přípravu, se podařilo značně snížit riziko selhání pracovníků

v místě mise. Nicméně i přesto se stále bude jednat o snahu nastítnit reálné podmínky, s nimiž se pracovníci až na samotné misi střetnou. V případech misí s rychlým dynamickým vývojem nebo vysokou mírou nebezpečí (což jsou hlavně mise humanitární) předodjezdová příprava není zdaleka dostatečná. Právě v těchto případech se realizuje další stupeň přípravy a to příprava v místě mise, protože tato příprava zohledňuje aktuální podmínky, kulturní rozdíly a hodnoty, které je důležité dodržovat. Přípravu v místě mise lze považovat za rozšíření příprav výše zmíněných. Tyto přípravy jsou důležité zejména v kontextu humanitárních misí pro jejich okamžitost a rychlost, kdy na domácí přípravy nemusí být dostatek času. (Němec, 2009, 53-64)

3 Specifika humanitární práce

Poskytování humanitární pomoci v zahraničí (zejména v rozvojových zemích) je spojeno s určitými nároky, které jsou kladeny na poskytovatele této pomoci. Je třeba si uvědomit, že v prostředí humanitárních katastrof nelze uplatnit univerzální způsoby, které jsou používány běžnými neziskovými organizacemi. (NOHA, 1998 a, str. 77)

Humanitární práce vybočuje z řady rutinních povolání. V této kapitole poukazuji, na okolnosti, které dělají toto povolání výjimečným, ale zároveň náročným ze všech jeho aspektů. Snad nejvýznamnější odlišností jsou dilemata, kterým humanitární pracovníci čelí na svých misích. K dilematům připojuji i limity, protože právě z limitů často pramení dilemata komu pomoci a komu ne. V další části specifík poukazuji na (ne)bezpečnost tohoto povolání. Poslední bod teoretické části se dotýká zátěžových/stresových faktorů. Při překladu z angličtiny se pojmy stres a zátěž prolínají a splývají. Pro účely této bakalářské práce považuji stres a zátěž za slova se stejným významem a nečiním mezi nimi rozdíly. Text věnující se zátěžovým faktorům je převzat z mé Absolventské práce, která se jmenuje *Zátěžové faktory u pracovníků v zařízeních poskytující sociální služby lidem s duševním onemocněním jako příčina syndromu vyhoření*.

3.1 Limity a dilemata humanitární práce

Je nesporné, že humanitární práce jakožto pomáhající profese je neustále na hraně etických dilemat. Také je v nynější době mnohem těžší poskytovat humanitární pomoc, protože v dnešním světě politiky, není vždy umožněn přístup neziskovým organizacím do země zasažené krizí.

Humanitární pomoc je postavena na principech neutrality a nestrannosti, které bohužel ne vždy plně fungují. Při globálním pohledu je evidentní, že geopolitické zájmy dárcovských zemí jsou spjaty s tím, jak je vnímána jejich potřebnost. Když se na to podíváme, tak na jedné straně stojí zapomenuté krize jako je konflikt v Čečensku, Kongu nebo na Srí Lance, na straně druhé pak stojí bohatě finančně dotované humanitární operace v Iráku nebo Kosovu. Samotné státy mnohdy deklarují, že humanitární pomoc je nástrojem jejich zahraniční politiky. (Člověk v tísni, 2007, str. 21) Mnohem závažnější je dle této publikace zpochybnění neutrality a nestrannosti přímo na místě krize. K tomuto dochází

zejména ve složitých ozbrojených konfliktech, kde se humanitární organizace snaží být sebevíc neutrální, jednotlivé strany konfliktu je však chtějí vidět na jedné nebo na druhé straně. Ještě složitější problém nastává, pokud vládnoucí strana neumožní humanitárním organizacím přístup k jednomu etniku. Tak vzniká dilema, zdali pomáhat jen jedné skupině nebo nikomu. (Člověk v tísni, 2007, str. 21) Vše, co ve zmíněných případech selhává, je existence tzv. humanitárního prostoru, což obnáší především ztížený přístup pracovníků k obětem humanitárních krizí. Je samozřejmé, že uprostřed válečného konfliktu není přístup k civilnímu obyvatelstvu nikdy jednoduchý. Často jde ale o záměrnou politiku jedné nebo druhé bojující strany, což porušuje základní humanitární principy. (Pazderka, nedatováno, str. 16)

Každý humanitární pracovník by si měl být vědom, že ho v terénu čekají mnohdy závažná etická dilemata, k čemuž se nerozlučně pojí i etika pomáhajícího. Pomáhající má znát vlastní *hodnoty* a rozpoznávat chvíle, kdy se při poskytování pomoci dostává s nimi do rozporu. Musí znát vlastní *hranice* svých možností, způsobilostí a pravomocí. Měl by znát návaznou pomoc a být schopen *spolupráce* s lidmi, kteří ji poskytují a také by měl rozumět souvislostem pomoci a jejímu smyslu. Nezbytnou podmínkou je rozumět vlastní motivaci k pomáhání. (Baštecká, 2005, str. 205)

Na osobní úrovni humanitární pracovníci čelí mnoha etickým dilematům, která jsou jen zřídka otevřeně diskutována. Jsou jimi například otázky, kdy se museli rozhodnout, komu distribuovat léky nebo jídlo v situacích, kdy ho nebylo dostatek. Tato dilemata často přivádí humanitární pracovníky k otázce: „Jaký je význam mé role v humanitární pomoci?“ Být přítomen v situaci nespravedlnosti může probudit morální odpovědnost a pocit viny. Ve snaze vypořádat se s těmito dilematy, humanitární pracovníci hledat alternativy. (NOHA, 1998 b, str. 26) Britský vědec, publicista Hugo Slim využil zkušenosti Mezinárodního výboru Červeného kříže (dále jen MVČR) a zachytil nejpodstatnější dilemata tohoto povolání.

Spolupachatelství je jedno z nejtěžších dilemat v krizových situacích, protože vyjadřuje riziko nechtěného podílu humanitárních organizací na ne-humanitárních událostech. Nejznámější příklady pochází z Bosny nebo ze zairského města Goma. V Bosně některé organizace považovaly za správné přemístit obyvatelstvo v případě nebezpečí do náhradních úkrytů. Mnohé humanitární pracovníky pak ale pronásledovaly výčitky, že se tím de facto podíleli na extremistických deportačních plánech a politice tzv. etických

čistek. Ve velkých táborech ve východním Zaire postavených pro uprchlíky z Rwandy v letech 1994 – 1996 řešily některé organizace těžko řešitelné dilema. Buď poskytovat pomoc i lidem, kteří se v mnoha případech ve Rwandě podíleli na masakrech nebo se stáhnout a ponechat osudu další stovky lidí, kteří jsou v mnoha případech nevinní a byli jen využití vůdci. (Slim podle Pazderka, nedatováno, str. 17)

Legitimizace, kdy humanitární organizace mohou nechtěně legitimizovat násilí. MVČR v Kolumbii řešil problém, zda jeho aktivity na pomoc uneseným občanům vlastně nelegitimizují samotnou praxi únosů a nedodávají jí nádech „normálního“ obchodu. Invaze do Iráku postavila mnohé humanitární organizace před další dilema – jak se podílet na humanitární intervenci a nedávat tím v zásadě souhlas s celou akcí. (Slim podle Pazderka, nedatováno, str. 17)

Negativní dopad, tento dopad se může stát díky špatnému odhadu situace. V momentě, kdy je do oblasti dodán příliš velký objem potravinové pomoci, která pak zničí lokální trh s potravinami. Jiný negativní dopad může mít humanitární pomoc ve chvíli, kdy se stane kořistí ozbrojených skupin, které ji ukradnou, vybírají z její distribuce daň nebo kvůli ní zabíjejí. Ve válečných konfliktech používají soupeřící strany potravinovou pomoc jak zbraň o odlákání populace z oblasti nepřítele, který přijde o přirozenou základnu. (Slim podle Pazderka, nedatováno, str. 18)

Veřejná podpora versus přístup. Rozhodování mezi veřejnými kampaněmi na podporu zasažené populace a zachování práva neomezeného přístupu k ní je velkým dilematem současnosti. V ozbrojených konfliktech je velmi často možné pouze jedno. Humanitární pracovníci vědí, že vyslovení a popsání některých skutečností může mít stejný efekt jako rozdávání pomoci. Vědí také, že kvůli tomu mohou přijít i o přístup do zasažené oblasti – vládní úřady jim ho ztíží nebo úplně zakážou. (Slim podle Pazderka, nedatováno, str. 19)

Etický přístup k humanitární pomoci musí respektovat důstojnost obyvatel, jimž se snaží pomoci. (NOHA, 1998 b, str. 27)

3.2 Bezpečnostní rizika

Humanitární pomoc je většinou realizována v odlišném prostředí než v jakém pracovníci obvykle žijí. Samotné prostředí po katastrofě je většinou nestabilní a častokrát je zde i nefungující vláda. Bezpečnostní rizika jsou mnohem větší než v domácím prostředí

pracovníků. Každodenní obavy, spojené s nejistotou, zdali nebudou na misi uneseni, zranění či zabití jsou součástí celého spektra zátěže, která na pracovníky působí. Navíc je třeba si uvědomit, že vzrůstající nebezpečí neblaze ovlivňuje nejen zahraniční pracovníky, ale zejména i ty místní.

Krumová (2010, nečíslováno) uvádí, že humanitární práce je riskantní zaměstnání. Nejen proto, že humanitární pracovníci se střemhlav vrhají do nejvíce spory a katastrofami zmítaných oblastí na světě, ale i proto, že jejich snaha pomoci se může sama o sobě stát terčem agrese. Kolínský k tomuto tématu podotýká, že vysílající organizace i vlastní humanitární pracovníci si nedostatečně uvědomují, že během práce a pobytu na humanitární misi je ohroženo zdraví a život v nesrovnatelně vyšší míře, než je tomu v domácím prostředí. (Kolínský, 2001, nečíslováno)

Kolínský (2001, nečíslováno) vidí největší nebezpečí ve třech základních fenoménech. Prvním je, že při humanitární práci v jiném prostředí hrozí nová nebezpečí. Právě proto, že o nich pracovníci nevědí, tak je neumí rozpoznat a vhodně na ně reagovat, proto se stávají snadnou obětí. Tímto příkladem je nebezpečí nevybuchlých min v místech válečného konfliktu. Nicméně na taková nebezpečí je nutno reagovat a pravidelně pracovníky školit, cvičit a opětovně upozorňovat na tato nebezpečí. Druhým fenoménem je, že když se objevují nová nebezpečí, tak ta stará, která známe z domova, nemizí. Třetím a zřejmě největším fenoménem nebezpečí je fakt, že důsledky starých, známých ohrožení se zvětšují. Co je u nás banálním úrazem, (banálním proto, že poliklinika či nemocnice jsou blízko), to se při nedostupné zdravotní péči ve složité hygienicko-epidemiologické situaci může změnit v tragédii.

Za posledních deset let se počet zabitých humanitárních pracovníků ztrojnásobil a také jejich únosy se pětkrát zvýšily. Stephanie Bunkerová, mluvčí Úřadu OSN pro koordinaci humanitárních záležitostí (OCHA) dodává, že je důležité, aby si lidé uvědomili, že v průběhu let se potřeba humanitární pomoci zvýšila. Nicméně lidem v nouzi nejde pomoci, pokud je příliš nebezpečné se k nim dostat a pokud se při tom riskujete život. Představy, že humanitární pomoc je dodávána pouze západními skupinami a že je ztělesněním určitého náboženství nebo ideologie, učinily z humanitárních pracovníků terče útoků. (Bunkerová podle Krumová, 2010, nečíslováno)

Fachry Singly (podle Krumová, 2010, nečíslováno), bývalý indonéský pracovník Červeného kříže vysvětluje: „Někteří místní lidé, a to i vojáci, si myslí, že západní

humanitární pracovníci mohou být z CIA, FBI nebo jsou jiným druhem mezinárodních tajných agentů.“ Tiskový mluvčí MVČK v Severní Americe Simon Schorno (podle Krumová, 2010, nečíslováno) tvrdí, že absence zbraní a čistě humanitární charakter činnosti vystavuje humanitární pracovníky nebezpečí. Protože je nechrání strážci, nenosí přilby ani zbraně, a tak jejich jediná ochrana, kterou v terénu mají je symbol Červeného kříže. Schorno je přesvědčen, že i přes nebezpečí chrání Červený kříž fakt, že jde o organizaci zcela nezávislou a neutrální, což znamená, že nestojí na straně žádné vlády nebo skupiny.

Západní humanitární pracovníci nejsou někdy při záchranných pracích vnímáni pozitivně, zejména v islámských zemích a místech, kde jsou běloši vnímáni jako bohatí a arogantní vykořisťovatelé. Někdy je to způsobeno charakterem náboženství, zatímco jindy zas kulturním nebo vzdělávacím systémem. (Schorno podle Krumová, 2010, nečíslováno) Bunkerová z OCHA (podle Krumová, 2010, nečíslováno) říká, že dojem, že humanitární činnost je západním fenoménem nebo křesťanskou záležitostí je naprosto mylný. Většina humanitárních pracovníků ve skutečnosti pracuje pro svoji vlastní zemi a se západem podle ní nemají nic společného. Uvádí příklad ze Súdánu, kde je devadesát procent humanitárních pracovníků súdánského původu. „Drtivá většina lidí, kteří čelí náporu útočníků, jsou ve skutečnosti státní zaměstnanci a lidé pracující ve svých rodných zemích, aby pomohli svým spoluobčanům. To je na tom to smutné,“ poznamenává Bunkerová. Dle Schorna je jedním z důvodů ten, že místní personál pracuje více v terénu, a proto je velmi blízko dění – proto jsou velmi často vzati jako rukojmí nebo zabiti. Dalším důvodem, proč to může být obzvláště nebezpečné pro místní pracovníky, je to, že místní může být vnímán místními lidmi v komunitě jako zrádce a kolaborant. To bývá častým důvodem, proč jsou terčem právě oni.

Humanitární organizace jsou často podvědomě spojovány s vládní pomocí, takže útočníci považují útok na ně za oprávněný. Nicméně Červený kříž musí věnovat mnohem větší pozornost tomu, aby vyložil, že je nezávislý a neutrální, a vysvětlit, co se za těmito slovy skrývá. „Je to naše úloha lépe vysvětlit, kdo jsme a co děláme,“ říká Schorno. (Schorno podle Krumová, 2010, nečíslováno)

3.3 Zátěžové faktory

Zátěžové faktory jsou takové, kdy nás v životě potkávají neobvyklé nebo zcela nové situace, které na nás buď dlouhodobě či krátkodobě působí a nějakým způsobem nás limitují. Představují specifické okolnosti, které mění chování lidí (zejména při dlouhodobějším ovlivnění) mohou u některých lidí vyvolat psychické poruchy, případně mohou podmítnout vznik fyzického onemocnění. (Bedrnová, 1999, str. 61) Samotná definice zátěže je pak velmi obecná, týká se jakéhokoli druhu vlivů, které na člověka jako bio-psycho-sociální systém působí. Podle charakteru působících podnětů a primárních reakcí rozlišujeme tři druhy zátěže. (Hladký, Žídková, 1999, str. 8)

Biologická zátěž: její činitelé mají fyzikální, chemickou nebo biologickou povahu. Organismus odpovídá primárně biologicky, následné a druhotné reakce jsou psychické.

Fyzická zátěž: zátěž se týká primárně svalové činnosti, organismus funguje jako zdroj energie. Svalová činnost se odráží v psychickém prožívání.

Psychická zátěž: je proces psychického zpracovávání a vyrovnávání se s požadavky životních a pracovních situací. Tělesné reakce jsou druhotné a jsou vyvolány psychickým procesem. (Hladký, Žídková, 1999, str. 8) V této oblasti lze odlišit tři druhy zátěže a to senzoryckou zátěž (vyplývá z požadavků na činnost periferních smyslových orgánů a centrálního nervového systému), mentální zátěž (vyplývá z požadavků na zpracování informací, které kladou nároky na pozornost, paměť, představivost a myšlení), emoční zátěž (vyplývá ze situací a požadavků vyvolávajících citovou odezvu). (Hladký, Žídková, 1999, str. 8)

V běžném životě se setkáváme se situacemi, ve kterých si většinou vystačíme s navyklymi schématy myšlení a jednání čili nevnímáme tyto situace jako zátěžové. Avšak tato navykla schémata mají tři nedostatky: *vedou k určité rutině, oslabují otužilost jedince, snižují flexibilitu a tvořivost.* Čas od času se v životě člověka vyskytne situace, pro kterou nemáme jasně dané, již z minulosti ozkoušené řešení. Takové situace jsou označovány jako náročné. (Bedrnová, 1999, str. 57)

Reálná životní zátěž představuje zvyšování složitosti podmínek života, které vyžadují od člověka zvýšenou pohotovost, aby byl schopen se s nimi vyrovnat. Zároveň je nutná určitá míra a kvalita tohoto typu zátěže, protože má na člověka pozitivní dopad. Jedná se o prosté náročné situace, kdy dochází k nesouladu mezi člověkem a realitou, která ho obklopuje.

Většina lidí je schopna si s těmito situacemi bez problémů poradit, pouze malé procento lidí v těchto situacích selhává. (Bedrnová, 1999, str. 57)

Mezní zátěž se objevuje, když se vyhrotí rozpor mezi objektivními požadavky na vztahy člověka s prostředím. S těmito náročnými podmínkami se člověk obvykle vyrovnává s větším vynaložením psychických sil. V současné době se mnoho lidí ocitá v mezní zátěži jen proto, že se doba změnila, nároky na ně vzrostly a oni nebyli připraveni na to, jak se s nimi vyrovnat. Týká se to zejména lidí středního a vyššího věku. (Bedrnová, 1999, str. 58)

Extrémní zátěž je nadměrné zvýšení nároků na člověka takovým způsobem, že není možné tyto nároky zvládnout a dochází k selhání. Jde především o situace, které nejsou v životě člověka běžné (vátky, přírodní katastrofy, dopravní neštěstí). Výhodou je, že většina lidí se do těchto situací v průběhu života nikdy nedostane. Nevýhodou z toho přirozeně plyne, že lidé ani nemají možnost získat předpoklady k zvládnutí těchto situací. (Bedrnová, 1999, str. 58)

3.3.1 Pracovní zátěžové faktory

Všeobecně pracovní zátěž respektive pracovní stres představuje určitou vyčleněnou kategorii celkové životní zátěže a stresu. Za *přiměřenou pracovní zátěž* lze pokládat takovou úroveň požadavků a podmínek, kterou lze zvládnout v rámci adaptačních možností člověka. *Nepřiměřená zátěž* může být nedostatečná (jednostranná zátěž, podtížení) nebo nadměrná (přetížení). Přetížení může být kvantitativní (množství úkolů, podnětů, informací) nebo kvalitativní (vysoká náročnost pracovních úkolů). (Hladký, Židková, 1999, str. 9)

Pracovní zátěž je bezprostředně spojena s projevy v oblasti psychické, fyziologické a v chování. V *psychické oblasti* jde o krátké stavy popisované jako rozlada, únava, emoční a náladové stavy. Ve *fyziologické oblasti* jsou to pocity tělesného diskomfortu, lokální potíže a bolesti (zrak, pohybová soustava a hlava). *Behaviorální reakce* jsou projevem funkčního stavu centrálního nervového systému v pracovní výkonnosti (výpadky pozornosti, chybovost, pokles pracovního výkonu). (Hladký, Židková, 1999, str. 9) Některé faktory pracovního prostředí mohou při dlouhodobém působení vést k poškození funkcí centrálního nervového systému. Zejména jde o chemické látky s neurotoxickými účinky (těžké kovy, rozpouštědla, pesticidy). U některých profesí pak

dochází v dlouhodobé perspektivě k trvalejším poruchám mentálního zdraví. Jde o příznaky chronické nespokojenosti, vyhoření a neurotické poruchy. Pracovní *rizikové faktory* mohou přispívat k nespecifickým zdravotním důsledkům v somatické oblasti. Mezi rizikové faktory spojené se stresem patří přetížení v kombinaci s vysokou náročností práce a nízkou mírou vlastní kontroly nad svou prací, časový stres, konfliktní a nejednoznačné požadavky na pracovní pozici, špatné vztahy mezi lidmi, monotónní pracovní úkoly, střídání denních a nočních směn a těžká fyzická práce. Na druhé straně jsou zde i *protektivní faktory*, které člověka ochraňují před nadměrnou mírou stresu. Těmito faktory jsou sociální podpora, vysoká volnost v rozhodování navzdory náročnosti práce, motivační potenciál práce vedoucí k osobnímu rozvoji člověka. (Hladký, Žídková, 1999, str. 10)

Humanitární práce spadá do kategorie tzv. *pomáhajících profesí*. Všechny tyto profese kladou na pracovníky specifické nároky, mezi něž se počítá fyzická a psychická zdatnost, inteligence, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, empatie. Emocionální zátěž je v tomto povolání vysoká. Typickým projevem nezvládnutého pracovního stresu je v pomáhajících profesích syndrom vyhoření. (Matoušek, 2003, str. 149)

3.3.2 Stres jako součást humanitární práce

Termín stres má v současnosti široké použití. Označuje se jím např. zátěžová situace, stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na podněty (stresory).¹⁰ U člověka se hovoří o stresu tam, kde na něj dolehla zátěž, nebo je přímo něčím ohrožován, anebo takové ohrožení očekává. (Bedrnová, 1999, str. 64) Zprvu byl stres definován jako negativní emocionální zážitek doprovázen fyziologickými, kognitivními a behaviorálními změnami. O stresu hovoříme tehdy, kdy míra intenzity stresogenní situace je vyšší než schopnost či možnost daného člověka tuto situaci zvládnout. (Křivohlavý, 2001, str. 170)

Kolínský uvádí, že humanitární práce je téměř vždy vykonávána v jiném prostředí. To znamená, že prostředí je odlišné od toho, ve kterém humanitární pracovník normálně žije a pracuje. Většinou je prostředí, ve kterém je humanitární projekt realizován odlišné z hlediska environmentálního – jiné klima, přírodní podmínky, hygienicko-epidemiologické podmínky atd. – i z hlediska sociálně-kulturního – jiné zvyky, vztahy

¹⁰ Stresor je činitel vnějšího prostředí vyvolávající v organismu stav stresu či stresovou reakci; mezi nejvýznamnější patří hlad, podvýživa, hluk atd. In HARTL, P., HARTLOVÁ, H., *Psychologický slovník*, s. 569.

mezi muži a ženami, vztahy k menšinám, hendikepovaným, rasové vztahy. Zcela jistě jsou jiné i podmínky, ve kterých humanitární pracovník na misi žije a pracuje. Od podmínek nouzového ubytování s nefungujícím vodovodem a nedostatkem elektrického proudu, až po ztrátu soukromí. To vše pracovníka vyčerpává a ztěžuje jeho už tak náročnou práci. Výkon humanitární práce doprovází mnoho stresových faktorů: značný časový tlak, vědomí toho, co vše by mělo být vykonáno nejlépe hned, protichůdné požadavky od nařízených, koordinátorů projektu, jiných organizací či od kolegů, se kterými humanitární pracovník spolupracuje. Stresorem pro humanitárního pracovníka může být ovšem i výtka, že pracuje málo – vlastně nepřímý požadavek, aby se odpočinku vzdal. Za jeden z nejzávažnějších stresorů v této práci Kolínský považuje přímou odpovědnost pracovníka za rozhodnutí, jakou práci nevykoná, komu nepomůže, kde nebude působit, na co jeho síly nestačí. Pouhé vědomí, že tak musel rozhodnout, protože jeho možnosti nejsou neomezené, nijak neodstraňuje jeho pochyby o tom, zda rozhodl správně, a jeho výčitky svědomí, že nepomohl. (Kolínský, 2001, str. nečíslováno)

Některé z tlaků spojených s humanitární prací zahrnují ohrožení a násilí z důvodů přírodní katastrofy nebo občanského konfliktu. Mnoho humanitárních pracovníků je svědky přímého násilí nebo jejich důsledků, nebo jsou vystaveni hrůzným příběhům osobních tragédií postiženého obyvatelstva. Stresující může být jak sociální izolace od svých blízkých - rodina a přátelé, tak duchovní izolace, kdy může docházet k radikálně odlišnému pohledu a názorům na spiritualitu a náboženství. Působením traumatických událostí, kterým je humanitární pracovník vystaven, může zapříčinit ztrátu nebo změnu jeho náboženské víry. Humanitární pracovníci často žijí a pracují ve středu extrémní chudoby a s tím spojeným utrpením, aniž by byl využit dostatek zdrojů, které jsou k dispozici v boji proti tomuto problému. Tato skutečnost je zdrcující a často vede k pocitům bezmoci. Jak jsem psala v kapitole 3.1 Limity a dilemata humanitární práce, tak humanitární pracovníci čelí nespočtu morálních dilemat, jako je jednání s válečníky, obavy, že podpora může prodloužit konflikt, nebo jsou svědky porušování lidských práv.¹¹

NOHA uvádí, že každodenní stres souvisí s tempem, množstvím práce, frustrací nebo s osobními problémy adaptovat se na jiný, často obtížný kontext místa práce. Pokud všechno předešlé je obsažené ve zvládnutelných mezích, denní stres se může ukázat jako stimulační a dokonce přispívá k pozitivnímu vnímání humanitární práce. Přestože

¹¹ Headington Institute (nedatováno): How can humanitarian work be stressful? [on-line]. Dostupné 12. 4. 2012 z <http://www.headington-institute.org/Default.aspx?tabid=1786>

humanitární pracovníci obvykle nečelí tak traumatizujícím zkušenostem jako postižené obyvatelstvo, tak jejich pomoc, svědectví u hromadné katastrofy, může způsobit stejné následky na fyzické, kognitivní, emoční, behaviorální nebo duchovní úrovni. Povaha této práce vyžaduje rychlé rozhodování a urychlené dokončení úloh, což může pracovníky stresovat. V důsledku toho mohou mít potíže s koncentrací, nepružností či neschopností vyhodnotit situaci a učinit rozhodnutí. Stres má negativní vliv na způsob, jakým lidé pracují, což může humanitární pracovníky vést k jednodušším a opakujícím se úkolům. Další projevy mohou zahrnovat zneužívání léků nebo alkoholu či jiné nebezpečné chování. Na emocionální úrovni může stres vést k tomu, že se pracovníci cítí pod tlakem, ztrácejí zájem o práci nebo o lidi, kterým pomáhají, mají pocity pronásledování nebo nedůvěry. Tváří v tvář dlouhému vystavení stresu se mohou pracovníci cítit bez energie. Tento stav je známý jako syndrom vyhoření a je charakterizován únavou, frustrací, negativním sebevědomím, malým zájmem o lidi. Různé fáze, kterými humanitární pracovníci procházejí, v procesu vyhoření jsou nadšení, stagnace, frustrace, apatie a úplné vyhoření. Reakce na stres nejsou jen individuální, ale jsou přítomny i v interakci mezi lidmi. Napětí může způsobit zvýšenou slovní agresi nebo vyloučení z určitých skupin lidí. (NOHA, 1998 b, str. 28 – 29)

Zvládání stresu na individuální úrovni

Alternativy ke stresu jsou změny zdrojů, snížení následků nebo vytvoření strategií zvládání. Významnou zvládající strategií stresu je sociální opora. Většina humanitárních pracovníků pochází ze západu a používají k formám zvládání pravidelné cvičení, monitorování stravovacích návyků, dostatečný odpočinek a spánek, relaxaci a zdravou radost. Tohle všechno jsou pozitivní zdroje zvládání stresu, nicméně je obtížné udržet si je v oblastech humanitárních misí. V nejistých podmínkách nemusí být možné mít postel nebo soukromý pokoj nebo dostatek času na odpočinek. Komunikace s přáteli a rodinou, i když je omezená, pomáhá udržovat sociální vztahy, udělat si přestávky a pomáhá odprostit se od problémů, na které je humanitární pracovník zaměřen v rámci mise. Také psát o osobních traumatických událostech je pozitivní způsob, jak s nimi zacházet. Vzájemná podpora mezi zaměstnanci přispívá k lepšímu zvládání stresu a přispívá k tomu, že zkušenost z mise získává větší smysl. Například, když se vyskytne závažné morální dilema, kolektivní diskuze a rozhodnutí může pomoci k zmírnění pocitu viny a zvýší smysl pro odpovědnost. (NOHA, 1998 b, str. 29 – 30)

Zvládání stresu na organizační úrovni

Organizační strategie, které mohou být použity ke zmenšení zdrojů stresu nebo ke zlepšení zvládání stresu u humanitárních pracovníků jsou školení, supervize, reorganizace práce a pracovního vytížení. Samotné školení pracovníků může mít preventivní roli. Školení by měla klást větší důraz na práci kolem samotné role pracovníka, na postoje strategií zvládání zátěže. Větší pochopení situace a vyjasnění role humanitárního pracovníka pomáhá zmírňovat některé příčiny stresu. Účinná supervize znamená profesionální odpovědnost za pomoc při řešení obtížných případů, kdy dochází k navrhnutí alternativ na řešení daného problému. Účinná supervize by měla pomoci zlepšit způsob, jakým jsou problémy řešeny. Měla by zvýšit sebevědomí a být citlivá na psychologické potřeby pracovníků, měla by poskytovat zpětnou vazbu, která pomáhá hodnotit práci. Potřebné je i vyjasnění cílů mise, protože snižuje nejistotu, nejasnosti a také stanovuje mechanismy pro sebehodnocení. (NOHA, 1998 b, str. 30 – 31)

Vzhledem k této práci, humanitární pracovníci čelí dvěma kulturním šokům. První z nich nastává na humanitární misi – na místě, kde je pomoc realizována, a druhý nastává po návratu do své vlastní kultury, která se může zpočátku zdát banální a etnocentrická po zkušenostech v oblasti, kde pracovník pomáhal. (NOHA, 1998 b, str. 31)

4 Empirický výzkum

Podkladem pro praktickou část je teoretická část, která umožňuje zformulovat výzkumné otázky. Empirický výzkum je nedílnou součástí práce na toto téma, protože literatura zabývající se všeobecně humanitární prací je v České republice nedostatečná.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Ve veřejně přístupné literatuře se vůbec nevyskytuje téma přípravy humanitárních pracovníků na mise, a proto jsem se rozhodla směřovat výzkumnou část této práce právě na přípravu, kterou jednotliví humanitární pracovníci prošli. Druhá část výzkumu se zabývá zátěžovými faktory, které na pracovníky působí jak v průběhu mise, tak už i před odjezdem na ni. Zde bych ráda upozornila na důležitost přípravy, která, pokud je na ni čas a je pořádná, může snížit míru zátěže, kterou pracovníci vnímají. Jak jsem již zmínila, v České republice neexistuje volně dostupná literatura, která by se zabývala přípravou pracovníků, pouze některé z humanitárních organizací jako jsou ADRA nebo Člověk v Tísni mají své vnitřní manuály, které jsou určeny pro pracovníky vyjíždějící na misi. K těmto materiálům jsem bohužel neměla volný přístup.

Symbolickým cílem této práce je upozornit na problematiku přípravy humanitárních pracovníků, kteří odjíždějí do zemí zasažených krizí. Dílčím podcílem je také poukázat na náročnost tohoto povolání a na potřebu více profesionalizovat jak toto povolání, tak samotné humanitární pracovníky.

Konkrétním cílem empirického výzkumu je zjistit, jaká je příprava na humanitární mise a které zátěžové faktory vnímají humanitární pracovníci na zahraniční misi. K naplnění tohoto výzkumného cíle jsem zvolila kvalitativní výzkum, který je rozdělen do dvou výzkumných otázek:

1. Jaká je příprava na humanitární mise?
2. Které zátěžové faktory vnímají humanitární pracovníci před misí a na zahraniční misi?

4.2 Metody výzkumu a způsob zpracování dat

Pro naplnění výzkumného cíle jsem si vybrala kvalitativní výzkum, protože téma mé práce je o subjektivním vnímání zahraničních misí humanitárními pracovníky. Disman (2008, str. 285) uvádí, že kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality, kdy cílem této metody je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím. Konkrétněji je pak cílem kvalitativního výzkumu vytváření nových hypotéz, nového porozumění čili nové teorie. V centru výzkumu je člověk a jeho cílem je porozumění danému sociálnímu problému. Kvalitativně sesbíraná data mi pomohou k více relevantním závěrům, než uniformní dotazník, kde možnost odpovědi se často dělí na *ano/ne*.

Metodu, kterou použiji pro svůj výzkum je polo-strukturované interview. „Při polo-strukturovaném interview dochází k upřesnění a vysvětlení odpovědí účastníka. Znamená to, že si necháváme například vysvětlit, jak danou věc myslí.“ (Miovský, 2006, str. 160) Předem jsem si vytvořila strukturu interview, okruhy, které mne pro můj výzkum zajímaly (viz. kapitola 4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky). Výhodou tohoto typu rozhovoru je flexibilitnost a možnost se v průběhu rozhovoru doptávat a vytvářet nová témata. Respondenti budou sami subjektivně hodnotit, jak probíhala jejich příprava na humanitární mise, zdali byla dostatečná apod. Zároveň potřebuji mít zformulované základní otázky, které budu pokládat všem respondentům, abych mohla na základě komparací jejich výpovědí vypracovat závěr.

Polo-strukturovaný rozhovor je rozčleněn do dvou částí:

1. a) Jak jste byl (a) připravován (a) na humanitární misi?

- Interkulturní vzdělávání
- Strava (přípravenost na odlišnosti)
- Oblečení
- Náboženství
- Zvyky v dané zemi

c) Jak byste vaši přípravu hodnotil (a)?

d) Co byste doplnili ve vaší přípravě?

d) S jakými druhy přípravy jste se setkal (a)?

2. a) Jaké typy zátěže jste si uvědomoval (a) před odjezdem na misi?

b) Co pro vás bylo v průběhu mise náročné?

- Navštívená mise a její specifika
- Jiný životní styl než jaký znáte
- Práce s klienty a jejich specifika (např. odlišné chápání času)
- Spolupráce s kolegy
- Postrádání domova a blízkých

Interview jsem zpracovávala pomocí transkripce, kdy jsem netextová data převedla do textové povahy (přepis audio záznamu interview). Po přepsání rozhovorů do textové povahy následovalo kódování dat. „Kódování dat je přiřazování klíčových slov či symbolů k částem textu tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce. Proces kódování je procesem identifikace a systematického označování významových celků dle vytvořených kritérií.“ (Miovský, 2006, str. 219) Metoda, kterou jsem zvolila při zpracování zakódovaných dat je *metoda prostého výčtu*. Jejím prostřednictvím vyjadřuji vlastnost určitého jevu z hlediska, jak často se daný jev vyskytl, či v jakém poměru se vyskytuje k jiným jevům.

4.3 Průběh výzkumu

Rozhovory s respondenty se uskutečnily v měsících únor a březen roku 2012. Pět ze šesti rozhovorů byly ve formě osobního setkání a jeden z rozhovorů byl realizován přes skype program.¹² Každý rozhovor trval zhruba hodinu a s respondenty jsme se bavili o jejich poslední zahraniční misi. Na začátku každého rozhovoru jsem se ujistila, zdali respondentům nebude vadit, když budu používat diktafon, přičemž žádný z respondentů neměl k této formě rozhovoru výhrady. Před započítím interview jsem ujistila respondenty o jejich anonymitě a obeznámila jsem je, že pokud nebudou chtít na některou z otázek odpovědět, mají plné právo ji odmítnout. Než jsem přistoupila k polo-strukturovaným otázkám, pokládala jsem respondentům identifikační otázky týkající se jejich věku, vzdělání, délky působení v humanitární sféře, délky a názvu jejich poslední mise, doba, jakou jsou již zpět doma z poslední mise a na jejich pracovní pozici na misi. Místo osobního setkání jsem nechala vždy na každém dotazovaném zvlášť. Se třemi respondenty

¹² Program umožňující online telefonický rozhovor s možností připojení webkamery (www.skype.cz)

jsem se sešla v místě jejich pracoviště, kdy jsme si našli místnost, kde jsme byly o samotě, a nebyli nikým rušeni, se dvěma respondenty jsem se sešla v místě jejich bydliště a s jedním respondentem jsem realizovala rozhovor přes skype, kdy jsme oba dva byli v místě bydliště, čili také ničím nerušení.

Většina respondentů si přála anonymitu, takže jsem neuváděla u žádného z nich jméno organizace, za kterou vyjeli na zahraniční misi ani cílovou postiženou zemi, kde působili. Také jsem některými z nich byla požádána, abych neuváděla některé z pojmů, protože ve slangu humanitárních pracovníků by bylo jasné, kdo je daným respondentem. Z tohoto hlediska bylo obtížné zpracovat výzkum tak, abych zachovala maximální možnou anonymitu a nezkreslovala přítom data.

4.4 Popis výzkumného vzorku

Výběr výzkumného vzorku probíhal pomocí techniky *sněhové koule*. „Snowball technique spočívá na výběru jedinců, při kterém nás nějaký původní informátor vede k jiným členům naší cílové skupiny.“ (Disman, 2008, str. 114).

Výzkumným vzorkem je skupina humanitárních pracovníků, kdy každý z nich musel alespoň jedenkrát absolvovat zahraniční misi. Výzkum provádím ve spolupráci se šesti humanitárními pracovníky, které jsem oslovila s žádostí o spolupráci. Realizace výzkumu je náročná zejména kvůli absenci fundovaných humanitárních pracovníků v regionu Olomouc.

Prvním respondentem je muž do třiceti let věku s vysokoškolským vzděláním. V humanitární sféře působí asi pět let, délka jeho poslední mise byla desetiměsíční, místem působení byla země v jižní Asii, působil zde jako projektový manažer. (R1)

Dalším respondentem je žena do třiceti let věku s vysokoškolským vzděláním. V humanitární sféře působí tři roky, délka její poslední mise byla pět měsíců, působila v nejhudší zemi na západní polokouli, která geograficky spadá pod střední Ameriku. Její pracovní pozice byla projektový manažer. (R2)

Respondentem číslo tři je muž do čtyřiceti let věku s vysokoškolským vzděláním, který působí v humanitární sféře jedenáct let. Místo jeho poslední mise bylo shodné

s předešlým respondentem, kde jeho pozice byla vedoucí mise, a v zemi působil sedm měsíců. (R3)

Následujícím respondentem je muž do padesáti let věku také s vysokoškolským vzděláním. V humanitární sféře působí třináct let, délka jeho poslední mise byla jeden a půl roku v zemi v Jižní Asii, kde působil jako logistik a staral se o finanční stránku celé mise. (R4)

Dalším respondentem je muž kolem šedesáti let věku s vysokoškolským vzděláním, který působil v humanitární sféře patnáct let. Délka jeho mise byla sedm měsíců v zemi na Balkánském poloostrově, kde působil jako vedoucí mise. (R5)

Posledním respondentem je žena do čtyřiceti let věku s vysokoškolským vzděláním. V humanitární sféře působí čtyři roky, délka její poslední mise byla dvouletá, působila v zemi na pomezí Evropy a Asie, kde pracovala jako vedoucí mise a programový manažer současně. (R6)

Věkový průměr respondentů je třicet devět let a všichni mají vysokoškolské vzdělání. Tři respondenti absolvovali pět a více misí, dva respondenti absolvovali dvě mise a jeden respondent se zúčastnil zatím jedné mise. Zahraniční mise respondentů trvala od pěti do dvaceti čtyř měsíců s různě dlouhými přestávkami a návštěvami České republiky. V humanitární sféře působí tři respondenti třináct let a zbylí tři respondenti méně než pět let.

4.5 Výsledky výzkumu

První výzkumná otázka se zabývá **přípravou na humanitární mise**. Respondenti byli dotazováni, zdali a jak probíhala jejich příprava před odjezdem na misi, popřípadě v místě mise. Z důvodu velkého věkového rozptylu jsem měla rozhovory i s humanitárními pracovníky, kteří humanitární práci v České republice takzvaně spolu-zakládali, čili tato výzkumná otázka nabírala trochu jiný směr, než jsem původně zamýšlela. Taktéž příprava na mise již dlouhodobě probíhající v dané zemi, se podstatně liší od přípravy na misi krizovou, kdy při odjezdu na krizovou misi je příprava zkrácená nebo žádná.

Tři ze šesti respondentů (R3, R4, R5) vysvětlují, že jejich příprava na mise není a nikdy ani **nebyla nějak standardizovaná**. Všichni tři se taktéž shodují, že v humanitární

sféře působí od roku 1999, čili většinu svých zkušeností získali přímo z terénu technikou pokus/omyl. Respondenti číslo 3 a 4 navštívili danou zemi ještě před vypuknutím krize, takže měli možnost se seznámit s místní politickou situací, kulturním aspektem dané země, náboženstvím i bezpečnostním stavem. R5 sice nenavštívil zemi před vypuknutím krize, nicméně měl zkušenost s jedním ze dvou etnik, které obývá postiženou zemi, takže i tento fakt bral před odjezdem na svou misi jako výhodu. Jak sám komentuje: „*Měl jsem zkušenost se zkušeností, protože těch zemí, který jsem procestoval v devadesátých letech bylo hodně, takže mám dost naježděno... Člověk konkrétně čuchnul i k těm konkrétním projevům tý zemitosti na tom Balkáně.*“ Respondent 5 poukazuje také na fakt, že konflikt v zemi probíhal dlouhodobě, čili se vedly debaty, zdali Česká republika zahájí misi. Už během těchto příprav, kdy bylo jisté, že se pojede, bral R5 jako samozřejmost, že si otevřel různé dějepisné encyklopedie a jiné zdroje, kde vyhledával co nejvíc informací o historii země, jejím kulturním a náboženském zázemí. S tímhle postupem se shoduje R4, který necítí žádné deficity v tom, že jeho příprava na mise neprobíhala standardně, protože: „*Dneska to je globalizovanéj svět, to znamená, když má člověk připojení k internetu, tak v podstatě má u sebe všechno.*“

R3 a R4 odjížděli na svou misi po přírodní katastrofě, kdy bylo zapotřebí odjet co nejdříve. Příprava na misi R4 nebyla nijak speciální i díky faktu, že danou zemi už navštívil a „věděl, do čeho jde“. Celkově se jeho předodjezdová příprava smrškla spíše do bodů, kdy **se nechal proočkovat, vyřídil si víza, koupil si letenku a odjel**. Školení o bezpečnosti před odjezdem neproběhlo, ale jak sám doplňuje: „*Já se o to sám zajímám. Už když jsem byl v Afghánistánu, tak jsem různých školení prošel řadu. Že bych teprve před odjezdem nastupoval na nějaké školení tak to ne.*“ R3 podotýká, že je rozdíl, když jede člověk na misi a má už nějaké zkušenosti a rozdíl je v přípravě, když jede člověk na misi a prochází předtím výběrovým řízením. R3 měl na přípravu asi čtyři dny, během kterých **bylo potřeba zajistit letenky, materiál, technické vybavení apod.** a hned poté odjížděl do postižené země. Mezitím měl v České republice na starosti tři projekty, takže na přípravu na misi nebyl moc čas. Jak sám podotýká, musel řešit zdali pojede a své projekty předá, nebo neodjede na misi a ponechá si projekty, na kterých v té době pracoval. Sám problematiku přípravy na krizovou misi shrnuje: „*To jsou všechno hektický věci, tam musíte prostě poslat člověka, kterej všechno tohle nepotřebuje. Který víceméně všechny tyhle zkušenosti má a stačí mu pouze pár rad a musí to být někdo, kdo se umí orientovat a všechno se to dělá za pochodu. Tak v těchhle krizových situacích se fakt používají tyhle*

lidi.“ Jak sám ještě přidává, celá ta příprava jde mimo, protože daný humanitární pracovník si všechno v konečné fázi připraví sám a časový faktor eliminuje spoustu rozhodnutí. R3 to nepovažuje za porušení pravidel, ta pravidla se jednoduše dodržet nedají.

R6 přiznává, že příprava na její dlouhodobou misi, během které střídavě pobývala v postižené zemi a v České republice, vyloženě před odjezdem neproběhla. Nicméně když ji přijímali na její současnou pracovní pozici, přijímali ji přímo na pozici vedoucího mise, jehož náplní práce je starat se o všechny náležitosti související s touto misí. R6 **bere jako svou přípravu na misi samotné výběrové řízení**, kdy na pozici vyššího nebo středního managementu musí uchazeč **projít psychologickými testy**, které jsou zaměřené na humanitárního pracovníka vyjíždějícího do zahraničí, současně po přijetí je pracovník **proškolen o bezpečnostních zásadách**. Organizace, ve které pracuje, má zpracovány vnitřní stanovy, kde je dáno, co všechno musí pracovník prodělat, než vyjede na samotnou misi (zdravotní strav, očkování, rozhovory s vedoucím humanitárního oddělení apod.). *„Když je to mise, která už funguje, tak ti to vlastně předává člověk, který tam pracoval před tebou. Takže ten ti předá všechno od projektů až po právě takové ty bezpečnostní situace, kultury, zvyky, dělej tohle, nedělej támhle to, chod' tam, nechod' támhle.“* R6 také komentuje a potvrzuje názor R3, že když se zakládá nová humanitární mise, tak ji pomáhají spoluzaložit humanitární pracovníci, kteří už mají **zkušenosti** s prací v zahraničí a dokážou se rychle zorientovat.

Pro R1 a R2 byly mise, o kterých jsme spolu mluvili první v profesionální rovině, kdy nejeli na zahraniční misi jen jako dobrovolníci, ale jako profesionální humanitární pracovníci reprezentující určitou organizaci v České republice. R2 měla svou situaci ztíženou faktem, že šlo o přírodní katastrofu, takže vycestovala na misi za deset dní od katastrofy. Její příprava byla velmi zkrácená a to dvoudenní, kde se hlavně řešila **bezpečnostní situace** v postižené zemi, **technické zázemí**, které bude zapotřebí a **rozdělení úkolů** mezi jednotlivé členy mise a také určení si, co je celkovým cílem mise. I R2 měla výhodu, že zemi navštívila v roce 2008 na čtyři měsíce, čili nějaká **interkulturní příprava** týkající se stylu oblékání, zvyků, náboženství nebo socio-ekonomické situace nebyla nezbytná.

Jak sám R1 popisuje, jeho příprava byla zkrácená a to týdenní, nicméně organizace skrz kterou vyjížděl na zahraniční misi, má náročné tříkolové výběrové řízení, jehož součástí je rozhovor s potenciálním nadřízeným. *„Jedna z rozhodujících věcí je, jestli si*

sedneš se svým budoucím přímým nadřízeným nebo ne. To je poslední rozhovor. A do jisté míry to zkracuje náklady na tu přípravu. Když je relativně připravený kandidát, nemusí se do něj tolik sypat.“ Příprava R1 byla rozčleněna do několika částí, které se dotýkaly témat **jako kulturní kontext postižené země** (jak se chovat v komunitách, jak získávat informace, jak si vybudovat respekt u místních autorit apod.), **bezpečnostní zásady**, **zdravotní příprava**, která u R1 nebyla nijak náročná, protože všechna očkování už měl, takže ho jen čekalo potvrzení od lékaře o schopnosti vyjet na misi a nejdůležitější váhu kladla organizace na přípravu procedurální. Procedurální příprava zahrnovala **administrativní stránku** mise, jak zvládnout celý projekt od jeho přípravy až po implementaci, jak vypadají všechny typy smluv, které R1 bude uzavírat apod. Část celkové přípravy byly i informace o historii mise, jejím zázemí, jak vznikla, na čem je postavená, jaká je vize celé mise a také, co se od R1 očekává. Protože R1 také navštívil na několik měsíců zemi, do které měl jet působit jako humanitární pracovník, organizace, která ho připravovala, tuto část přípravy vynechala, protože věděla, že už ji R1 navštívil v minulosti.

Pro tři ze šesti respondentů nebyla příprava na misi nijak standardizovaná, protože oni jsou vyučeni svými zkušenostmi. Zbylí tři respondenti potvrzují, že v jejich případě příprava na misi již proběhla, jak v podobě výběrového řízení, tak již standardizovaná několikadenní příprava, kterou jim zajistila jejich mateřská organizace.

Na otázku **s jakými jinými typy příprav se ve svém životě setkali a co by respondenti ve své přípravě doplnili**, odpověděl R3, že jeho mise probíhaly od roku 1999, kdy se všechno utvářelo, takže nebyly jasně dané postupy a návody. *„Vždycky k té přípravě nějakým způsobem docházelo, akorát to možná nebylo formalizovaný až zas tak jako dneska. Takže samozřejmě, že ten člověk musel někam přijet, dostal nějaké informace, dostal nějaký kontakty, bylo mu řečený, co tam bude dělat, musel se postarat vo něco než tam odjede. A pro mě to tehdy byla úplná samozřejmost. Ale nikdy jsem to nedával do nějakých krabiček nebo šuplíků, abych si říkal tenhle šuplík je hotovej, tenhle je hotovej, tenhle není, tak ten ještě musím udělat.“* R4 vždy pracoval pro jednu humanitární organizaci, ve které setrvává dodnes, takže jak sám tvrdí, nemá srovnání s nějakou jinou organizací, která by ho připravovala na zahraniční misi. K přípravě tak, jak ji zná, si neuvědomuje, že by mu něco chybělo. *„Nestalo se mi, že bych přijel na misi a zjistil, že třeba něco nemám.“* R5, který taktéž „budoval“ humanitární práci jako obor v České republice sdílí názor společně s R3 a R4, kdy jeho příprava spočívá v tom, že je vyučen

zkušenostmi a neuvědomuje si, že by bylo něco, co by potřeboval doplnit. R6 také pracuje v humanitární sféře pro jednu a tu samou organizaci, čili taktéž nemá možnost srovnání. Nicméně při odjezdu na svou misi si neuvědomovala, že by jí něco z přípravy chybělo, protože odjížděla na misi již existující. Člověk, který jí misi předával, jí dal **dostatečné informace**. Jak sama tvrdí: „*Takové ty zásadní věci ti ten člověk řekne, takové ty logistické nebo spíš technické věci. To potom jak už reaguješ na tu situaci, která přichází, to už je stejně na tobě, že jo.*“. R2 by považovala svou přípravu za efektivnější, kdyby probíhala na obou místech současně, protože část materiálů a školení pracovníků probíhala v jiném městě, než v tom jejím. Je si ale vědomá, že to nešlo zrealizovat, protože každé středisko dělalo něco, mělo svůj úkol, který zapadal do celkového rámce přípravy. Při hodnocení své přípravy vyzdvihuje fakt, že měla dva dny jen na přípravu sebe samé. „*Hrozně jsem ocenila, že ta **příprava byla týmová**, všichni lidi ze střediska se na ní podíleli, takže já jsem měla celý víkend jen na přípravu sebe sama. To znamená vyřešit si, co já tam budu potřebovat, co si musím nakoupit, s kým se ještě potřebuju vidět, abych odjela s klidným svědomím. Takže jsem měla fakt celej víkend na tady tuhle přípravu.*“ Jako jediný se R1 setkal i s jinými typy příprav, a to když odjížděl na pozorovací misi do Azerbajdžánu. Přípravu zajišťovalo Ministerstvo zahraničních věcí a trvala asi dvě hodiny, přičemž délka jeho mise byla zhruba dva týdny. Tato příprava se týkala zejména **bezpečnostních záležitostí**. Za jednu z významných organizací v České republice odjel na deset měsíců do bývalé postkomunistické země, kdy příprava nebyla tak formalizovaná, jako na jeho poslední misi.

Mezi nejvíce zatěžující faktory před misí řadili humanitární pracovníci bezmoc, obavu z jazykové bariéry, účetní a finanční stránku mise, obavu o lidi, kterým na misi veleli.

Druhá výzkumná otázka se zabývá zátěžovými faktory, které na humanitární pracovníky působily jak před odjezdem na misi, tak v průběhu celé zahraniční mise. Jak u první výzkumné otázky, i zde byla na odpovědích znát věková rozmanitost respondentů.

Ze zkušenosti R1 z jeho prvního pobytu v zemi (zažil malý bezpečnostní incident), se před odjezdem obával hlavně bezpečnosti, protože odjížděl na místo, které bylo mediálně známé tím, že bezpečnost nebyla zcela zajištěna. Ačkoli věděl, že nadpoloviční

část jeho práce bude hlavně administrativní, tak z tohoto aspektu své práce strach nepocíťoval.

Pro R2 bylo největší zátěží **nevědomí**. Protože do postižené země odjížděla velmi brzy po katastrofě, měla pocit, že neví, do čeho jede. Jak sama uvedla: „*Největší zátěž byla to, že nevíš, do čeho jedeš. Prostě nevíš, jestli budeš mít co jíst, kde si to budeš připravovat, kde budeš bydlet. My jsme věděli, že budeme mít zázemí v místní pobočce jedné světové organizace, ale v tom okamžiku nikdo nevěděl, co znamená to zázemí.*“ Nevědomí provázelo R2 po celou dobu před odletem, nevěděla, jaká bude náplň její práce, jak moc to bude koordinované, jak často bude moct dát vědět svým blízkým, že je v pořádku.

R3, který se zúčastnil stejné mise jako R2 přiznává, že není ten typ, který to moc řeší. Před odjezdem na misi si nepřipravuje žádné techniky, jak zvládat stres, prostě moc nepřemýšlí nad tím, co ho může potkat. Říkal si, jak to bude kvůli **jazyku**, zdali pro něj nenastane nějaká bariéra, ale povzbuzující bylo, že už tam nějaké organizace znal, takže tam nejel úplně naslepo. Jedinou zátěž, kterou si před odjezdem uvědomoval, byla nemoc.

Stejně jako R3 i R4, který je vyučen zkušenostmi, si nijak zvlášť před odjezdem na svou misi **stres nebo zátěž neuvědomuje**. Sám to hodnotí tak, že si v životě celkově moc stresy neprožívá. Navíc, než odjížděl na svou misi, tak věděl, do čeho jde, protože danou zemi již v minulosti navštívil. Nicméně R4 ví, že na misi bude pracovat s lidmi, se kterými se nikdy v životě nepotkal a že je to mezinárodní tým. „*Člověk se musí naučit zžít s lidma, kteří přichází z jinýho prostředí, kteří možná uvažujou jinak, kteří mají jiný věk a podobně.*“ R4 si připouští, že tohle je stresový faktor, ale pro něj osobně je důležité vědět, proč na dané misi je a že jeho hlavní cíl je, aby organizace pomáhala lidem. Na závěr této otázky připouští možnost, že nepocíťuje zátěž také z důvodu toho, že je věřící člověk a že se tak nějak spoléhá na pána Boha.

R5 nepocíťoval před odjezdem žádné manažerské obavy, které se týkaly koordinace lidí, protože říká: *Samozřejmě pochyby vo svý práci člověk vždycky má, ale jako to nepřevýšilo takové ty rozumné pochyby.*“ Jediná obava, kterou si vybavuje, se týkala jeho týmu, aby se nikomu nic nestalo.

R6 měla obavy z **účetnictví a z finančních záležitostí**, protože byla vedoucí mise a cítila, že má odpovědnost. Jinak celkově to přijímá tak, že je člověk připravený na to, že to

nebude jednoduché. Přiznává, že už před misí žila nějakou dobu v zahraničí a říká, že když člověk o sobě ví, že je adaptabilní, komunikativní a umí se zorientovat, pak nemusí mít obavy.

Další dílčí otázka se věnuje **zátěžovým faktorům přímo na zahraniční misi**. Na tuto otázku R3 odpovídá, že pro něj byl náročný **jazyk**, a to ve chvíli, kdy se setkal s místními lidmi, kteří vnímali jinak slova nebo závazky, protože jejich kultura je velmi odlišná. Náročné pro něj bylo, že najednou je člověk postavený před fakt, že jsou věci, které neovlivní a cítil zmar. Zde se objevuje omezenost člověka nebo lidské činnosti a právě tady je pro R3 důležitá pokora, protože: „*Člověk musí sklonit hlavu, i když nechce.*“ R2, která absolvovala stejnou misi, podotýká, že pro ni byla nejtěžší **bezmoc**. „*Třeba v první části máš čas, víš, co by se mohlo, ale nedokážeš se s nikým domluvit, protože tam je takový zmatek, anebo člověk, se kterým ty chceš jednat, s tebou nejedná.*“ Bezmoc pocítovala R2 i ve smyslu **selhání systému**, kdy jí místní policisté zabavili auto, protože jí chybělo razítko, které neměla. R2 si říkala: „*Tak to jsem jako spadla z Marsu, tak já tady pracuju čtyři měsíce, prostě makám čtrnáct hodin denně... Všechno co tam děláš, tak vlastně děláš, abys pomohl, a pak tam stojíš před nějakým policajtem, který ti říká, že máš špatně značku nebo razítko.*“ R2 to shrnuje, že nejhorším faktem je, že na bezmoc není možná obrana.

R6, která byla na misi v zemi oddělující Evropu od Asie měla ztíženou situaci skrze bezpečnost, kdy všude musela být **doprovázena ochrankou**, čili její pohyb a pobyt byl celkově omezen. Všude, kam jela, musela mít povolení, což v praxi pro ni znamenalo, že už když plánovala celý projekt, plánovala si zároveň, kde se bude pohybovat. Jenže ty lokace, kde se směla pohybovat, se měnily a to jí ztěžovalo situaci. Podotýká, že se situace ještě zhoršila. „*Vlastně když začaly sebevražedné útoky, takže se člověk nemohl ani moc pohybovat po městě a zůstaneš vlastně trčet v kanceláři s tím, že můžeš vyjet za město, ale v podstatě ti to nedoporučujou.*“ Náročné pro ni bylo, že byla pořád **izolovaná** a celý čas trávila v kanceláři prací, protože stejně neměla kam jít.

R1 přiznává, že odjížděl na misi velmi mladý a před odjezdem měl obavy z věcí, které se na misi nepotvrdili. Má pocit, že pro něj bylo na začátku těžké zvládnout manažerskou funkci, protože tým lidí, které vedl, přebíral po jiném vedoucím a ze začátku na ně R1 zřejmě nebyl moc tvrdý. Největší zátěží v průběhu mise bylo jak se prosadit, jak **prosadit vůli vedení a jak všechno udělat včas a v patřičné kvalitě**. Z osobního hlediska

to bere tak, že se člověk na misi stáhne do ulity přežití, protože **kultura**, ve které se pohyboval, **zakazovala pít alkohol, muž se nemůže bavit s ženou**, na což byl R1 z domova zvyklý, nemohl chodit nikam ven, protože bylo příliš horko. Tohle všechno bylo zatěžující, takže hledal způsoby, jak z toho ven. „*Člověk to dokáže chvilku přežívat a žít z rezerv, ale tak nějak každých čtrnáct dní jsme prostě jezdili do civilizace. Prostě si dobýt baterky, setkat se s jinými humanitárními pracovníky. Opít se, pokecat si, zanádat si, vymlátit tu frustraci, udělat si nějaký výlet....*“ Obdobně to viděla i R2, která si na misi vyvinula jiné mechanismy psychohygieny než jaké má doma. Největší podporou byl skype s nejlepší kamarádkou a každovečerní cigareta se spolubydlicí, která ale dělala jinou práci než R2. I R1 přiznává, že mu pomáhali knížky a tabák jako způsob přežití.

Pro R4 bylo náročné **jednání s lidmi, zvláště s místními úřady**, protože člověk nemá možnost ovlivnit jejich rozhodnutí. Po chvilce však dodává, že ta samá situace s úřady jako byla na misi, je i zde v Česku. Nicméně práce ho baví, takže mu nepřijde stresující.

R5, který si dle svých slov moc stresů ve svém životě nepřipouští, na misi prožíval jako zátěž jak **komunikační nápor, tak únavu**. „*Já jsem za celý svůj život nepracoval tolik a s takovým nasazením jako ten půlrok.*“, Samozřejmě si také uvědomuje, že když byl unavený, byl také více konfliktogenní. Tu samou situaci zažil i R3, který po týdnu na misi onemocněl a osm týdnů za sebou byl na antibiotikách. Potvrzuje, že když se vybijí člověku baterky, tak by se měly přirozeně i nabíjet, jenže na misi se prostě nenabíjely. Skrze to se projevuje i fyzická vyčerpanost a následně na to navazuje i psychická vyčerpanost. Když je člověk vyčerpaný, tak je podrážděný a jen spí nebo nemluví. Pro R2 nebylo náročné, že musela na misi pracovat, ale náročné bylo to, že i když měla dostatek času na spánek, tak si stejně kvůli **klimatu** neodpočinula. Pro R4 bylo výhodou, že během své mise byl několikrát doma, takže měl vždycky možnost si odpočinout a vypnout mezi svými přáteli a rodinou. „*Já jsem nikdy jakoby neměl pocit, že to tam nemůžu vydržet a že se chci vrátit domů a zpátky už nikdy více.*“

Mezi nejčastější zátěžové faktory na misi patřily jazyková bariéra, bezmoc, selhání systému, izolace, kultura dané země, jednání s lidmi a místními úřady a komunikační nápor spojený s únavou.

Další dílčí otázka se zaměřuje na to, jaká byla **spolupráce jak s kolegy, tak i s místními pracovníky**. Ačkoliv byl vedoucí týmu, nebral R4 spolupráci s kolegy za nějak

zatěžující, protože hlídání si termínů a administrace je stejně zatěžující jak na misi, tak v České republice. Pro R6 bylo jednání s místními lidmi, úřady i spolupracovníky jednodušší tím, že její mise měla v dané zemi zázemí již dva a půl roku a organizace, za kterou na misi vyjížděla, působila v zemi dvanáct let. R3 měl problémy s místními lidmi na misi, protože jiná kultura znamená jiný přístup k řešení problémů: „*Rozumíte, ty lidi tam mají úplně jiný pohled na katastrofy, kterých tam mají dost.*“ R2, která byla na stejné misi jako R3 měla také problém s náturou místních lidí i místních pracovníků, protože: „*Je to jako velmi ješitný chlap, ti pracovníci si mysleli, že ztrácejí autonomii, že ztrácí na své váze.*“ Nicméně spolupráce s kolegy nebyla pro R3 až tak zatěžující, ale uznává, že někdy to bylo trochu stresující, ale to je tím, že byla pořád s lidmi. Když se na to podívá celkově, tak v domě, ve kterém žila s ostatními pracovníky, byl výborný kolektiv, čili sama neoznačuje spolupráci s kolegy primárně za zátěžovou.

Poslední dílčí otázka se zaměřuje na postrádání **domova a blízkých**, kdy R5 byl víc v České republice, odkud koordinoval veškerou pomoc než v místě mise, čili si nijak neuvědomoval, že by postrádal své blízké. R3 věděl, do čeho jde, když odsouhlasil výjezd na misi a navíc, jak sám podotýká: „*Těmito problémy jsem nikdy netrpěl.*“ R4 si uvědomoval, že mu chybí domov a jeho blízcí, ale dělal práci, která ho bavila a naplňovala. Mnohem horší by pro něj bylo, kdyby neměl co na práci, kdyby nebylo co dělat. R1, R2 a R6 nijak zvlášť nepostrádali své blízké a rodinu, protože v dnešní době je na každé misi internet nezbytností. Měli možnost být na skypu nebo na emailu téměř každý den, čili jejich kontakt s domovem tím nijak zvlášť netrpěl. R1 a R2 jen podotýkají, že bylo nepříjemné, když třeba internet vypadl na dva, na tři dny a oni se nemohli ozvat svým blízkým, že jsou v pořádku.

4.6 Diskuze

Bakalářská práce je doplněna o empirický výzkum, který je realizován pomocí polo-strukturovaných rozhovorů s humanitárními pracovníky. Metoda pro zpracování výzkumu se nazývá *metoda prostého výčtu*.

Mé očekávání od tohoto výzkumu se blížila k respondentům profesně mladším, protože sama jsem ještě nezažila dlouhodobou zahraniční misi. Často se mi stalo, že jsem se ztotožňovala s jejich odpověďmi, protože jsem si neprožila opakovaně reflektovanou zkušenost, ze které bych se postupem času poučila a nepocítovala bych tak intenzivně

některé formy zátěže. Když uvážím, jak probíhala interview, tak z mého pohledu jsem si s respondenty vytvořila během rozhovorů přátelskou atmosféru, takže si nemyslím, že by jejich odpovědi byly účelně zkreslené, popřípadě nepravdivé. Celkově mě výsledky výzkumu příjemně překvapily, protože jsem se ani u jednoho z respondentů nesetkala s pocity zmaru a bezpředmětnosti humanitární práce. Právě naopak, mnoho z nich mě ujistilo svým chování během rozhovoru i svou vyjasněnou motivací, proč tuto práci vykonávat. Ani jeden z humanitárních pracovníků nedělal tuto práci, aby tím zachraňoval sám sebe, nebo jen kvůli sociálnímu statutu a společenskému uznání jeho osobnosti. Pro všechny z respondentů bylo důležité vědět, proč jedou na zahraniční misi, proč se pro ni rozhodli, a že nejdůležitější je pro ně naplnit poslání své mateřské organizace a pomoci lidem v zahraničí. Někteří z nich mě ujistili, že v dnešní době je takřka nemožné přes některou profesionální humanitární organizaci vycestovat s některým z nežádoucích typů motivace.

Jak jsem se již zmínila, tak humanitární práce je stále nový a vyvíjející se obor, čili není dostatek veřejně dostupné literatury na toto téma, ačkoli humanitární organizace v České republice si již vytvářejí své vnitřní manuály a stanovy pro poskytování pomoci v zahraničí. Nicméně tyto materiály nejsou veřejně dostupné a ani já jsem k nim neměla přístup. Tuto bakalářskou práci mohu srovnávat pouze s jinými bakalářskými, popřípadě diplomovými pracemi. Jedna z těchto prací se zabývá „Humanitární pomocí a jejím vlivem na humanitární pracovníky působící dlouhodobě na misích“, druhá práce se zabývá „Motivací humanitárních pracovníků pro pomoc v zahraničních misích v oblastech zasažených krizí“. První práce se primárně zabývá tím, jakým způsobem dlouhodobé mise ovlivňují okolí a vztahy humanitárních pracovníků, a druhá práce se zabývá motivací humanitárních pracovníků k odjezdu na mise a jak se jejich motivace vyvíjela v průběhu mise. Dá se s nadsázkou říci, že kdyby se tyto tři práce spojily, vytvářely by triptych, který by se zaměřoval na tři důležité oblasti humanitární práce: *1. Motivace k odjezdu na misi a její příčiny, 2. Příprava na mise a zátěžové faktory na misích, 3. Jak ovlivňuje dlouhodobá mise humanitárního pracovníka a jeho vztahy s okolím.*

Při úvahách nad slabinami tohoto výzkumu spatřuji nedostatek ve výzkumném vzorku, který by bylo zapotřebí rozšířit, jak o profesně rozmanitější cílovou skupinu, tak i počet humanitárních pracovníků by se měl zvýšit, aby se zjistilo, zdali jsou sesbíraná data relevantní. Velmi zajímavé by bylo zahrnout do výzkumu i některé zahraniční humanitární pracovníky a mít tak srovnání i s jinými typy příprav mimo Českou republiku.

Samozřejmě, že nejlepší cestou k získání plnohodnotných dat je osobní rozhovor, čili bych nedoporučovala realizovat rozhovory přes skype.

4.7 Závěry výzkumu

Z výzkumu vyplynulo, že věkový rozdíl a typ mise (dlouhodobá x krizová mise) hraje významnou roli v odpovědích respondentů. Odpovědi se podstatně lišily jedna od druhé a zároveň od mých očekávání. Tři ze šesti respondentů působí v humanitární sféře od roku 1999, čili tito tři respondenti byly spolu-zakladateli humanitární práce v České republice. Dle jejich slov v době, kdy humanitární práce vznikala jako obor, nebyla příprava na mise nějak standardizovaná či ucelená. I v dnešní době, když odjíždějí na misi, jejich příprava není ani teď nějak strukturovaná, protože oni jsou vyučeni zkušenostmi a vědí, co se od nich na misi očekává a díky jejich pracovní historii ani samotné vysílající organizace od nich nevyžadují strukturovanou či plně standardizovanou přípravu. Další tři respondenti mají jiné zkušenosti s přípravou na misi díky charakteru jejich mise. Příprava je jiná, když se odjíždí na misi dlouhodobou a na misi krizovou. Nicméně všichni zbylí respondenti přiznávají, že v jejich případě již příprava před misí proběhla, ale i tak měl každý z nich jiné zkušenosti díky tomu, že každý byl připravován jinou organizací

Většina respondentů nemá možnost srovnání s jakýmkoliv jiným typem přípravy na humanitární misi, protože pracují po celou dobu pro jednu a tu samou organizaci.

Před odjezdem na misi byly pro respondenty zátěžové bezpečnostní situace na misi, dále nevědomost jak bude mise probíhat a jak to v postižené zemi vypadá. Vyskytla se obava z jazykové bariéry a jako zátěž považoval jeden respondent finanční a účetnickou stránku mise, protože tyhle náležitosti s sebou nesou velkou odpovědnost.

Na misi byl pro dva respondenty (byli společně na krizové misi) nejvíce zatěžující pocit bezmoci a zmaru. Další respondenti si uvědomovali zátěž z hlediska manažerských povinností – hlídání termínů, správně vedené účetnictví apod., přičemž jeden z nich dodal, že je zátěžové hlídání termínů a jednání s úřady, ale to je stejné i v České republice. V dalších odpovědích se objevovala únava, komunikační nápor, jazyková bariéra, bezpečnostní situace, která si vyžadovala neustálý doprovod humanitárního pracovníka ochrankou.

Spolupráce jak s kolegy či s místními lidmi byla pro jedny zatěžující, protože každá kultura jinak vnímá slova čas, dohoda nebo dodržení termínů, a pro druhé naopak zatěžující nebyla, protože mise měla v dané zemi již dlouholeté zázemí.

Domov a své blízké žádný z respondentů nepostrádal nijak výrazně díky dnešním komunikačním technologiím, kdy na každé misi je internet nezbytností a při dlouhodobých misích se jednou za pár měsíců jede pracovník na pár týdnů domů.

5 SOUHRN

Humanitární práce je poměrně nový a stále se vyvíjející obor v České republice. Většina literatury týkající se tohoto tématu je laikům těžce dostupná a v mnoha případech cizojazyčně psaná. Nejznámější literaturou je zřejmě Sphere projekt, který se dotýká humanitární práce z hlediska krizových misí. Ve Sphere projektu jsou dopodrobna popsány standardy poskytování potravin, přístřeší, hygienickým pomůcek apod. Nicméně nikde není zmínka o osobnosti humanitárního pracovníka, o náročnosti humanitárních misí a o zátěži či stresu, kteří pracovníci prožívají. Nejsnáze je dostupná literatura od N.O.H.A. (Network on Humanitarian Assistance), kde se čtenář dočte o profilu humanitárního pracovníka, o náročnosti humanitárních misí hlavně z hlediska etických dilemat i o různých typech motivací, které humanitární pracovníci pociťují při odjezdu na misi. Ani zde ale není dostatečně popsána příprava na takové mise. Pro účely a cíl této bakalářské práce bylo nezbytné realizovat empirický výzkum, protože jedině samotní humanitární pracovníci mohou pomoci dotvořit plnohodnotný obrázek o této pomáhající profesi z hlediska přípravy na zahraniční mise a z hlediska zátěžových faktorů, které pracovníci prožívali.

Humanitární práce je charakteristická tím, že je to krátkodobá, okamžitá pomoc, která lidem zasaženým humanitární krizí pomůže uspokojit jejich základní životní potřeby a také znovu obnovit důstojný život do podoby, jakou měl před krizí. Hlavním cílem je zmírnění lidských útrap, ochrana životů a respekt vůči lidské důstojnosti. Humanitární práce se řídí principy humanity, neutrality, nezávislosti, nestrannosti a je právně zakotvena v Mezinárodním humanitárním právu.

Humanitární pracovník by měl být vyváženou osobností, která je schopná reflektovat sebe i svoji činnost ve složitých a měnících se podmínkách extrémního prostředí. Na osobnost pracovníka jsou kladeny určité nároky z hlediska jejich schopnosti navázat vztah s obyvatelstvem postiženým krizí, schopnost přijmout místní sociální a kulturní kontext, pracovník by měl mít vytrvalost v práci, důležitou položkou jsou mezilidské a mezikulturní komunikační dovednosti. Měl by být více odolný proti únavě, stresu, frustraci, což vyžaduje také schopnost sebeovládání a schopnost velet situaci. Na osobní úrovni humanitární pracovníci čelí mnoha etickým dilematům, která jsou jen zřídka otevřeně

diskutována. Jsou jimi například otázky, kdy se museli rozhodnout, komu distribuovat léky nebo jídlo v situacích, kdy ho nebylo dostatek.

Nezbytnou součástí této práce je empirickým výzkum, který byl realizován pomocí polo-strukturovaných rozhovorů se šesti humanitárními pracovníky a snažil se zodpovědět dvě výzkumné otázky. První z nich se zabývala přípravou na humanitární misi a druhá se dotazovala na zátěžové faktory, které si humanitární pracovníci uvědomují před odjezdem na misi i v místě zahraniční mise.

Z výzkumu vyplynulo, že profesně starší pracovníci a typ humanitární mise (krizová x dlouhodobá) hraje důležitou roli v odpovědích respondentů. Tři ze šesti humanitárních pracovníků „spolu-zakládali“ humanitární práci jako obor v České republice, tito respondenti před odjezdem na misi neprocházejí nějakou ucelenou či standardizovanou přípravou. Zbylí a profesně mladší respondenti přiznávají, že v jejich případech, již příprava před misí proběhla, ale i tak měl každý z nich jiné zkušenosti díky tomu, že každý byl připravován jinou organizací. Před odjezdem na misi byly pro respondenty zátěžové bezpečnostní situace na misi, dále nevědomost jak bude mise vypadat a fungovat. Vyskytla se obava z jazykové bariéry a jako zátěž považoval jeden respondent finanční a účetnickou stránku mise, protože tyhle náležitosti s sebou nesou velkou odpovědnost. Na misi byly nejvíce zatěžující pocity bezmoci a zmaru. Další respondenti si uvědomovali zátěž z hlediska manažerských povinností, únavy, komunikační nápor, jazyková bariéra či bezpečnostní situace.

V České republice je nedostatek literatury i výzkumů, které se dotýkají humanitární práce jako profese. Jedinou literaturou, která se zabývá přípravou na zahraniční mise, jsou manuály a vnitřní stanovy humanitárních organizací, které jsou ale veřejnosti nedostupné. Výzkumy zabývající se humanitární prací nebo spíše osobností humanitárního pracovníka existují zatím jen ve formě bakalářských, popřípadě diplomových prací. Je zapotřebí informovat širokou veřejnost, co všechno obnáší humanitární práce a čemu všemu musí humanitární pracovník čelit, aby se odstranil stereotyp, že humanitární práci může dělat každý, kdo má dobré srdce. Z této práce vyplývá zcela jasně, že náplň práce humanitárního pracovníka je extrémně zátěžová, nicméně prozatím ji není přisuzován společenský statut, jaký by si zasloužila.

6 SEZNAM LITERATURY

Baštecká, B. a kol. (2003). *Klinická psychologie v praxi*. Praha: Portál

Bedrnová, E. a kol. (1999). *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. Praha: Fortuna

Braunerová, D. (2011). *Motivace humanitárních pracovníků pro pomoc na zahraničních misích v oblastech zasažených krizí* (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita

Cahill, K. M. (2003). *Basics of International Humanitarian Missions*. New York: Institute of International Humanitarian Affairs

Člověk v Tísni (2005). *Globální problémy a rozvojová spolupráce*. Praha: Člověk v Tísni, spol. při ČT, o.p.s.

Člověk v Tísni (2007). *Novinář, rozvojová spolupráce a humanitární práce*. [online].

Dostupné 10. 4. 2012 z

http://www.rozvojovka.cz/download/skripta_rozvojovka_student.pdf

Člověk v Tísni [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z

<http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?parent=131&sid=114&id=261>

Disman, M. (2008). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

Halaxa (nedatováno): *Zahraniční pomoc ve vztazích vyspělých rozvojových zemí*. [online].

Dostupné 10. 4. 2012 z <http://prg.xf.cz/kniha/kap4.htm>

Hartl, P., Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Praha: Portál

Headington Institute (nedatováno): *How can humanitarian work be stressful?* [on-line].

Dostupné 12. 4. 2012 z <http://www.headington-institute.org/Default.aspx?tabid=1786>

Healy, M. L. (2001). *International Social Work: Professional Action in an Interdependent World*. New York: Oxford University Press.

Hladký, A., Židková, Z. (1999). *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže*. Praha: Karolinum

ICRC (nedatováno) [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z <http://www.icrc.org/eng/what-we-do/index.jsp>

Kolínský (2001). *Dobrovolník humanitární pomoci*. [on-line]. Dostupné 12. 4. 2012 z <http://www.unesco-kromeriz.cz/sbornik2001/kolinsky.htm>

Krumová (2010). *Rizika a nebezpečí humanitární práce narůstají*. [online]. Dostupné 10. 4. 2012 z <http://www.velkaepocha.sk/2010092014615/Humanitarni-prace-a-jejirizika.html>

Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál

Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada

Němec, J. (2009). *Výběr a příprava osob vyjíždějících na zahraniční humanitární a rozvojové mise* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého

Nobel prize (nedatováno) [online]. Dostupné 10. 4. 2012 http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/peace/laureates/1901/dunant-bio.html

N.O.H.A. (1998 a). *Management in humanitarian assistance*. Italy: European Communities

N.O.H.A. (1998 b). *Psychology in humanitarian assistance*. Italy: European Communities

Pazderka, J. (nedatováno). *Evropská unie a humanitární pomoc*. Praha: Člověk v Tísni, spol. při ČT, o.p.s.

Princová, K. (2009). Místo sociální práce v mezinárodní pomoci a spolupráci. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 63 – 70

Princová, K. (2011). *Pomoc lidem vzdáleným: Etická témata v zahraniční pomoci*. (disertační práce). Praha: Univerzita Karlova

Project Sphere (2003). *Humanitární charta a Minimální standardy pro humanitární pomoc*. Praha: Sdružení Česká katolická charita.