

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní humanitární a sociální práce

Jana Zbořilová

*Psychosociální podpora pro dobrovolníky Českého
červeného kříže v souvislosti s povodněmi v České
republice v roce 2013*
Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Lucie Balarinová
2014

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

V Olomouci dne:

Jana Zbořilová

Mé největší díky patří Mgr. Lucii Balarinové za odborné a inspirativní vedení až do samého konce tvorby diplomové práce. Děkuji také ing. Romanu Váňovi a Ivovi Hanzlíkovi za podporu a neustálou motivaci jít dál a nevzdávat se.

Obsah

Úvod	4
1. Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce.....	7
1.1. Vznik – Červený kříž a červený půlměsíc	8
1.2. Mezinárodní výbor Červeného kříže	9
1.3. Národní společnosti Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce..	9
1.4. Mezinárodní federace společnosti Červeného kříže a Červeného půlměsíce	10
2. Český červený kříž	11
2.1. Organizační struktura Českého červeného kříže	11
2.2. Dobrovolníci Českého červené kříže	12
2.3. Nástroje připravenosti na katastrofy.....	13
2.3.1. Humanitární jednotky ČČK	13
2.3.2. Ústřední krizový tým ČČK.....	14
3. Mimořádná událost	15
4. Vymezení psychosociální podpory.....	22
4.1. Vnímání psychosociální podpory v České republice	24
4.2. Vnímání psychosociální podpory v zahraničí.....	32
5. Psychosociální podpora pro dobrovolníky	37
6. Výzkumná část	42
6.1. Český červený kříž a povodně v České republice v roce 2013.....	42
6.2. Metodologie výzkumu	43
1. fáze	43
2. fáze	45
3. fáze	46
6.3. Interpretace dat.....	47
6.4. Diskuze	68
Závěr	72
Zkratky.....	74
Obrázky, grafy, tabulky	74
Zdroje.....	77

Úvod

Červený kříž zná, dle mého názoru, značná část lidí na celém světě. Zásadní setkání s Českým červeným křížem (dále ČČK) byl pro mne až „Kurz speciální přípravy pro krizové situace“ v roce 2012, pořádaný Ministerstvem obrany ČR. Získala jsem cenné zkušenosti i správný impuls k tomu, abych se začala účastnit činností organizace, jakou je ČČK. Stala jsem se členkou Místní skupiny Olomouc 9, známá také pod názvem **Pomáháme pomáhat**, která byla původně založena jako projekt na podporu dárcovství krve. Pomáháme pomáhat vytvořilo televizní spot na danou problematiku, který se setkal s velkým úspěchem a z projektového týmu se stal stálý tým. V současné době uvedený tým realizuje řadu aktivit: Humanita, zdravotnické MOTOhlídky, školení první pomoci pro příslušníky integrovaného záchranného systému. Součástí týmu je i nově vzniklá záchranná kynologická skupina, kterou vedu a jsem majitelkou záchranářského psa ve výcviku. Záchranné kynologii se věnuji primárně jako člen Záchrané brigády kynologů Zlínského kraje. Působím také v **Ústředním krizovém týmu ČČK**, díky čemuž jsem se mohla účastnit i poskytování pomoci ČČK při povodni na Mělnicku v roce 2013. Osobní zkušenost pro mě byla velkým přínosem a zároveň mě motivovala k tématu diplomové práce. Dne 6. 6. 2013 jsem byla společně s Ústředním krizovým týmem ČČK povolána na řešení povodňové situace a stala jsem se součástí koordinačního týmu ČČK na Oblastním spolku ČČK Mělník. Má role spočívala především ve správě IT zázemí, zpracování pošty, aktualizace webových stránek, předávání informací v systému nabídka x poptávka, zpracování aktuálních dat (logistika, nasazení týmů v terénu) a následné zasílání na krizový štáb HZS ČR, obce, velitele štábu a krizový odbor města Mělník.

Během studia na Univerzitě Palackého v letech 2008-2011, v bakalářském studijním programu oboru Sociální a humanitární práce jsem Červený kříž vnímala jako organizaci zabývající se primárně poskytováním první pomoci, výukou první pomoci pro veřejnost a výchovou zdravotníků, dobrovolných sester a ošetřovatelů. Až díky vlastní účasti na poskytování pomoci během povodní, jsem si uvědomila celou škálu činností, které ČČK realizuje. Jedním z úkolů Červeného kříže a Červeného půlměsíce (dále ČK a ČP) je i poskytování psychosociální podpory (dále PSP). Osobně jsem absolvovala kurz „Základy psychosociální podpory“ vedené dobrovolníky Ústředního krizového týmu ČČK a „PSP Head of operation“ vedené lektorkou Barbarou Juen z Rakouského červeného kříže.

Povodně v roce 2013 byly mou první osobní zkušeností s poskytováním pomoci při mimořádné události. Během doby strávené na Mělnicku jsem měla možnost přemýšlet o svých znalostech v oblasti humanitární pomoci získaných během studia na bakalářském studijním programu Sociální a humanitární práce a magisterském studijním programu Mezinárodní humanitární a sociální práce a o tom, jak to vše probíhá ve skutečnosti. Nejvíce mne zaujala oblast psychosociální podpory. A to nejen z toho důvodu, že jsem absolvovala kurz psychosociální podpory, ale i proto, že jsem si uvědomila, že svým způsobem může pomoci skoro každý.

Diplomovou práci rozdělují na dvě části. Část teoretická a část empirická. Teoretická část se skládá z kapitol týkající se 1) **Červeného kříže a Červeného půlměsíce** obecně, jeho historie a rozdělení Mezinárodního Červeného kříže, 2) informací týkající se **Českého červeného kříže**. Zaměřuji se zejména na organizační strukturu, činnost dobrovolníků/ členů v rámci ČČK a nástroje připravenosti na katastrofy. 3) Vymezení pojmu **mimořádná událost**, její teoretický rámec a zakotvení v zákonech. 4) Ve čtvrté kapitole vymezuji pojem **psychosociální podpora** a jeho vnímání v České republice a v zahraničí. Na to navazuje kapitola 5) ve které se věnuji **psychosociální podpoře dobrovolníkům**.

Ve druhé části diplomové práce se nejdříve věnuji **představení povodní v roce 2013 a roli Českého červeného kříže**. (6.1). Následuje podkapitola týkající se **metodologie výzkumu** (6.2), **zpracování samotného výzkumu** (6. 3), **diskuze** (6. 4) a **závěr**. Výzkum rozdělují do tří fází. Cílovou skupinou výzkumu jsou dobrovolníci ČČK, kteří se podíleli na poskytování pomoci ČČK při povodních v ČR v roce 2013. Za výzkumný nástroj jsem zvolila dotazník kombinující i prvky kvalitativního výzkumu, tzv mix metod (Walker, 2013, str. 50).

Diplomovou prací chci přispět k pochopení významu psychosociální podpory zejména v kontextu ČČK. Vycházím zde z osobní zkušenosti i předpokladu, který uvádí i MV-GŘ HZS ČR (2010, str. 15), že každý účastník mimořádné události je nějakým způsobem zasažený či alespoň ovlivněný svými prožitky. Cíl práce je konkrétně věnován dobrovolníkům ČČK. Tendence směřování psychosociální podpory směrem k zasahujícím dobrovolníkům je znatelná ze zahraniční literatury, kterou využívám v teoretické části a závěrečné diskuzi. Ústřední zdrojem informací se mi stala publikace „Caring for Volunteers, a psychosocial support toolkit“ vydaný Psychosociálním centrem Mezinárodní federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Jedná se o manuál, který je určen pro Národní společnosti Červeného kříže a ČP, díky němuž si dané společnosti ČK a ČP mohou vypracovat své metody a nástroje

pro výzkum a následně zlepšovat psychosociální podporu pro své dobrovolníky zasahující během mimořádných událostí. ČK a ČP se psychosociální podpoře věnuje již minimálně dvacet¹ let a z toho důvodu jej považuji za jeden z kvalitních zdrojů informací k dané problematice.

Po prozkoumání dostupných zdrojů se mi nepodařilo nalézt studie zabývající se poskytováním psychosociální podpory v rámci Českého červeného kříže a ještě v kontextu PSP pro zasahující dobrovolníky ČČK. V diplomové práci se snažím vysvětlit co to je psychosociální podpora a jakým způsobem se v rámci ČČK může využít pro podporu svých dobrovolníků před, během a po mimořádné události.

Cílem diplomové práce je na základě výzkumu porozumět tomu, jak dobrovolníci ČČK vnímají PSP v souvislosti s organizací ČČK a ve vztahu k vlastnímu působení na povodních 2013.

Dílčí cíle diplomové práce::

- Porozumět tomu jak dobrovolníci ČČK vnímají psychosociální podporu.
- Porozumět tomu, zda dobrovolníci ČČK vnímají podporu a ocenění ze strany organizace ČČK.

¹ V roce 1993 bylo založeno Referenční centrum pro psychosociální podporu. (<https://www.ifrc.org/en/what-we-do/health/psychosocial-support/reference-centre-for-psychosocial-support/>)

1. Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce

Postavení Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce je upraveno Ženevskými úmluvami, Statutem Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Rezolucí mezinárodních konferencí ČK a ČP. Ve Statutu Mezinárodního hnutí Červeného kříže z roku 1986 můžeme hned na začátku za preambuli nalézt **7 základních principů**, kterými se řídí veškerá činnost Mezinárodního hnutí Červeného kříže. Jsou jimi:

- Humanita.
- Nestrannost.
- Neutralita.
- Nezávislost.
- Dobrovolnost.
- Jednota.
- Světovost.

Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce **je tvořeno třemi složkami**. Mezinárodním výborem Červeného kříže, Národními společnostmi Červeného kříže a Červeného půlměsíce a Mezinárodní federací společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Nejvyšším orgánem hnutí je **Mezinárodní konference Červeného kříže a Červeného půlměsíce** zasedající jedenkrát za čtyři roky. Účastníky konference jsou vlády států smluvních stran Ženevských úmluv, národní společnosti Červeného kříže a Červeného půlměsíce, Mezinárodní výbor Červeného kříže a Mezinárodní federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce².

Již od počátku užívá Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce znak červeného kříže v bílém poli (obrácené barvy Švýcarské vlajky), jako svůj oficiální znak. Jeho užívání je zakotveno v Ženevských úmluvách a jeho zneužití je trestné. V současné době jsou oficiálně platné znaky tři. Již zmiňovaný **červený kříž**, dále **červený půlměsíc**, využívaný v zemích vyznávající islám a **červený krystal** přijatý oficiálně v roce 2005. V minulosti existoval ještě jeden mezinárodně uznávaný znak a to červený lev a slunce, který byl užíván padesát let za vlády dynastie Pahlávi (Švejnoha, 2006 b), str. 39).

2 Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce - <http://www.cervenykriz.eu/cz/hnuti.aspx>

Že se jedná o organizaci obrovského významu, dokazuje i fakt, že byla 4X oceněna Nobelovou cenou za mír a od roku 1948 se 8. května slaví Světový den Červeného kříže. Mimo základní principy má Červený kříž a Červený půlměsíc také dvě ústřední hesla, kterými jsou: „Milosrdenství mezi zbraněmi“ a „Humanitou k míru“ (Jukl, 2010, str. 15).

1.1. Vznik – Červený kříž a červený půlměsíc

Vznik organizace se datuje do roku 1859, kdy švýcarský obchodník Henri Dunant byl náhodným svědkem bitvy u Solferina³. Byl zděšen utrpením zraněných vojáků, ležících na bitevním poli bez jakékoliv naděje na zdravotnickou pomoc. Tři dny a noci organizoval jejich transporty a ošetření bez ohledu na barvu uniformy, poté se pustil do zřizování provizorních nemocnic, ošetřoven a zajišťování zdravotnického materiálu (Švejnoha, 2008, str. 20). O otřesném zážitku se rozhodl napsat knihu „Vzpomínky na Solferino“ vydanou v roce 1862 (Švejnoha, 2006, str. 219). Jeho myšlenky obsažené v uvedené knize by se nikdy nesetkaly s takovým úspěchem, kdyby ji aktivně nerozesílal mezi evropské panovníky, státníky a vojevůdce. Sám také procestoval velkou část evropských zemí, aby o svých myšlenkách humanity přesvědčil vojenské velitele, krále, prince, ministerské předsedy. V závěru knihy navrhl založit mezinárodní dobrovolnou organizaci na pomoc raněným vojákům a uzavření dohody týkající se jejich ochrany (Švejnoha, 2008, str. 23). Vše vedlo ke vzniku Mezinárodního Červeného kříže, mezinárodní neziskové organizace poskytující humanitární pomoc, sociální služby a lékařskou péči všude tam, kde je potřeba. Neopomenutelnou zásluhu má také na vzniku Ženevských konvencí, které sahají až do roku 1864, kdy byla přijata první „Ženevská úmluva o zlepšení osudu raněných v polních armádách“. Postupem času a kvůli zkušenostem z první a druhé světové války bylo jasné, že první úmluva již není dostačující. Reakcí pak bylo v roce 1949 vydání čtyř Ženevských úmluv⁴ o ochraně obětí válek a třech Dodatkových protokolů z roku 1997 a 2005 (Jukl, 2013, str. 11). Úmluvy platí dodnes a jsou součástí mezinárodního humanitárního práva.

3 Bitva trvající 15 hodin, zanechala na bojišti více než 40 000 mrtvých a raněných. (Švejnoha, 2008, str. 20)

4 I. Ženevská úmluva o zlepšení osudu raněných a nemocných v polních armádách.
II. Ženevská úmluva o zlepšení osudu raněných, nemocných a ztroskotaných příslušníků ozbrojených sil na moři.
III. Ženevská úmluva o zacházení s válečnými zajatci.
IV. Ženevská úmluva o ochraně civilních osob v době války.

1.2. Mezinárodní výbor Červeného kříže

Mezinárodní výbor Červeného kříže je zakládajícím orgánem ČK, který byl vytvořen v roce 1863 z tzv. „výboru pěti“ švýcarskými občany. Instituce je řízena Shromážděním, jehož členové musí být občany Švýcarska (Jukl, 2010, str. 17). Běžné financování Mezinárodního výboru ČK je založeno na příspěvcích ze strany vlád, které podepsali Ženevské úmluvy a také ze strany Národních společností ČK a ČP. V případě financování rozsáhlých pomocných prací se Mezinárodní výbor ČK a ČP obrací s žádostí o příspěvek na Národní společnosti ČK a ČP, vlády, mezivládní i nevládní organizace (Švejnoha, 2006 b, str. 44). Mezinárodní výbor ČK řeší primárně humanitární otázky týkající se pomoci vojenským i civilním obětem válek a nepokojů. Mezi jeho hlavní aktivity patří: ochrana obětí válek, prosazování mezinárodního humanitárního práva, spolupráce s vládními a mezinárodními institucemi, kontrola zachování sedmi základních principů, uznávání národních společností ČK a ČP, plnění úkolů uložené Ženevskými úmluvami, řízení pomocných akcí pro obyvatelstvo zasažené válečnými konflikty a pomoc válečným zajatcům. Neopomenutelnou součástí jeho činností je účast na jednáních OSN, kde plní poradní funkci (Jukl, 2010, str. 16).

1.3. Národní společnosti Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce

Národní společnosti Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce existují ve více jak 180 zemích světa a působí obvykle v oblasti humanitární, sociální a zdravotní⁵. Jukl (2010, str. 18) definuje národní společnosti mezinárodního hnutí ČK a ČP jako: *„základní jednotky Hnutí působící na národní úrovni, kde rozvíjejí humanitární aktivity ČK a ČP a jsou pomocnými organizacemi veřejné správy (vlád) při plnění jejich humanitárních úkolů“*. Oficiální stránky Mezinárodní federace společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce uvádějí k datu 1. 4. 2014, že aktivit národních společností se účastní více jak 97 milionů dobrovolníků a celkem 300 tisíc zaměstnanců. Díky obrovské síti dobrovolníků po celém světě, kteří znají místní podmínky, jazyk a potřeby, může Červený kříž a Červený půlměsíc začít pomáhat ihned po začátku katastrofy. V 80% Národních společností ČK a ČP zasahují na lokální či národní úrovni, mezinárodní pomoc je poskytována v pouhých 20%. V rámci národních společností ČK a ČP jsou vytvářeny a trénovány skupiny dobrovolníků tzv.

5 Národní společnosti Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce
<http://www.cervenykriz.eu/cz/ns.aspx>

„**Community Disaster response teams**“ pro práci na komunitní úrovni, jejichž účelem je pomoci lidem zasažených katastrofou v dané komunitě a „**National Disaster response teams**“, jež je složen z odborníků z více oblastí jako například zdravotní péče, logistika, hygiena, sanitace, zásobování vodou, nouzové ubytování atd. Tým je trénován a nasazován v případě, kdy síly lokálního Červeného kříže nestačí ke zvládnutí katastrofy⁶. V rámci Českého červeného kříže fungují na lokální úrovni při Oblastních spolcích tzv. humanitární jednotky ČČK, ve kterých vidím velkou podobnost s Community Disaster response team. Ústřední krizový tým ČČK je zřizován na centrální úrovni a zasahuje až v případě, kdy síly Oblastních spolků ČČK a humanitárních jednotek ČČK nedostačují na zvládnutí následků katastrofy. Zde vidím velkou podobnost s National Disaster response teams.

1.4. Mezinárodní federace společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce

Mezinárodní federace společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce byla založena v roce 1919 pod názvem Liga společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Zakládajícími členy byly Národní společnosti ČK z Velké Británie, USA, Japonska, Francie a Itálie. Sídlo Mezinárodní federace společností ČK a ČP se nejdříve střídavě přesouvalo z Paříže do Ženevy, ale nakonec bylo za stabilní sídlo zvolena Ženeva. Již od počátku patřilo mezi její hlavní úkoly pomoc národním společnostem při jejich ustavování, rozvoji a vzájemné spolupráci národních společností ČK a ČP a koordinace jejich činností (Švejnoha 2006 b, str. 29). Mezinárodní federace ČK a ČP má status nevládní organizace s mezinárodním charakterem a sdružuje 186 uznaných národních společností ČK a ČP. Z toho je 153 Národních společností Červeného kříže a 32 společností Červeného půlměsíce (Jukl, 2010, str. 18). Nejvyšším orgánem je Valné shromáždění, zasedající každé dva roky. Mezi zasedáními se schází dvakrát ročně Výkonná rada (Švejnoha 2006b, str. 30).

6 Red Cross Red Crescent National societies - <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/responding/disaster-response-system/dr-tools-and-systems/red-cross-red-crescent-national-societies/>

2. Český červený kříž

Podle času založení se řadí Český červený kříž na 13. místo, díky datu 1868, kdy byly schváleny stanovy “Vlasteneckého pomocného spolku pro Království české”, které bylo součástí Rakouské společnosti Červeného kříže. Samotný Český Červený kříž (v té době Československý červený kříž) byl založen až do roku 1919 (Švejnoha, 2006, str. 222). Zaměření se postupem času posunovalo od péče o raněné a nemocné v době válečných konfliktů, k vytvoření mírového programu ČK, který je v současné době využíván nejvíce (Švejnoha, 2006 b) str. 28). Stanovy Českého červeného kříže vymezují úkoly ČČK zejména v oblastech zajišťování výchovy personálu a obyvatelstva pro poskytování humanitární pomoci a první předlékařské pomoci, výcviku, organizace a registrace dobrovolných sester a ošetřovatelek, zajišťování pátrací služby, poskytování zdravotnických, záchranných, sociálních a humanitárních služeb a spoluúčastní se příprav v oblasti civilní obrany (Stanovy Českého červeného kříže ve znění dodatků č. 1 -7, schváleny 26. 5. 2013). Postavení Českého červeného kříže je v České republice ukotveno zákonem č. 126/1992 *o ochraně znaku a názvu Červeného kříže* (Jukl, 2010, str. 19).

2.1. Organizační struktura Českého červeného kříže

Nejmenší organizační jednotkou jsou **Místní skupiny ČČK**, tedy skupiny minimálně pěti osob, založené za účelem plnění úkolů Českého červeného kříže. Ještě do konce roku 2013 měli některé místní skupiny ČČK přiznanou právní subjektivitu, což se ale s nabytím účinnosti nového občanského zákoníku⁷ a následně se změnou Stanov ČČK⁸ změnilo a od ledna roku 2014 je již valná většina místních skupin ČČK bez právní subjektivity. Místní skupiny ČČK jsou zřizovány **Oblastními spolky ČČK**, které mají určenou svou oblast působnosti (Stanovy Českého červeného kříže ve znění dodatků č. 1 -7, schváleny 26. 5.

7 „Stanovy mohou založit pobočný spolek jako organizační jednotku spolku nebo určit, jakým způsobem se pobočný spolek zakládá a který orgán rozhoduje o založení, zrušení nebo přeměně pobočného spolku“ (Občanský zákoník, část 1, hlava II, díl 3, §219)

8 „Právní subjektivita MS ČČK, která nebude ke dni 31. 12. 2013 registrována u Výkonné rady ČČK, tímto dnem zaniká; MS ČČK nadále zůstává organizační jednotkou příslušného OS ČČK. Majetek této MS ČČK přechází dnem 1. 1. 2014 do majetku toho OS ČČK, u jehož OVR ČČK je MS ČČK registrována“.(Stanovy ČČK, §98a)

2013, článek 2.). V každém kraji je jeden Oblastní spolek ČČK určený pro řešení celokrajských záležitostí a jedná se o tzv. **Pověřený oblastní spolek ČČK**⁹. Na nejvyšší úrovni funguje **Národní společnost Český červený kříž**, která je tvořena všemi Oblastními spolky ČČK registrovanými u Výkonné rady ČČK. Nejvyšším orgánem ČČK je Shromáždění delegátů, které je tvořeno delegáty všech Oblastních spolků ČČK. Statutárním orgánem je prezident ČČK. Funkci zastává od roku 2005¹⁰ do současnosti doc. RNDr. Marek Jukl, PhD. Mezi orgány dále patří Výkonná rada ČČK a Dozorčí rada ČČK, která má kontrolní funkci. Výkonná rada zřizuje Úřad Českého červeného kříže¹¹.

2.2. Dobrovolníci Českého červené kříže

Jsou tři způsoby, jakým se osoby mohou zapojit do činnosti ČČK. První z nich je možnost stát se **zaměstnancem ČČK**, druhá možnost je stát se **dobrovolníkem ČČK** a třetí možností je stát se **členem ČČK**. Pro účely práce se budu zabývat pouze dobrovolníky a členy ČČK a nebude zde dělán rozdíl mezi členem ČČK a dobrovolníkem ČČK. Souhrnně bude užíván termín *dobrovolník ČČK*.

Činnost Červeného kříže byla od jeho počátku založena na pomoci ze strany dobrovolníků. Dobrovolníkem ČČK se může stát kdokoliv kdo je ochoten poskytovat pomoc bez nároku na finanční či materiální odměnu. Dále musí být ztotožněn se sedmi základními principy a podporovat jejich šíření a také musí respektovat pravidla týkající se užívání znaku ČČK a pravidla národní společnosti, ve které působí. Dobrovolníci se postupem času mohou rozhodnout, zda se chtějí stát členy národních společností ČČK a ČP (Švejnoha 2006 b, str. 47).

V České republice (dále ČR) tomu není jinak. Občané ČR se mohou účastnit činností ČČK, buď jako **členové ČČK** a nebo jako **dobrovolníci ČČK**. Členem ČČK může být každá fyzická osoba starší šesti let, která se ztotožňuje s principy Červeného kříže. Členové ČČK jsou registrováni u konkrétních Oblastních spolků ČČK a jejich povinnostmi jsou: Ochrana dobrého jména ČČK a znaku, aktivně se účastnit činností ČČK, platit členské příspěvky a dodržovat stanovy. Dobrovolníkem ČČK se může stát každá fyzická osoba, která není

9 Organizační struktura Českého červeného kříže - <http://www.cervenkykruz.eu/cz/struktura.aspx>

10 Lidem je třeba ovázat i rány na duši - <http://zdravi.e15.cz/rozhovory/predstavujeme/445727>

11 Organizační struktura Českého červeného kříže - <http://www.cervenkykruz.eu/cz/struktura.aspx>

členem. Dobrovolníci ČČK jsou využíváni jako podpora při plnění poslání a úkolů ČČK (Stanovy Českého červeného kříže ve znění dodatků č. 1 -7, schváleny 26. 5. 2013, článek I.).

Při veškeré práci s dobrovolníky se ČČK neřídí zákonem č. 198/2002 o dobrovolnické službě tak jak tomu je u většiny ostatních neziskových organizací, ale Stanovami ČČK a Zákonem č. 126/1992 o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži.

2.3. Nástroje připravenosti na katastrofy

Poskytování humanitární pomoci je jedním z hlavních úkolů Národních společností ČK. Národní společnosti ČK a ČP se v první řadě zaměřují na poskytování pomoci na území vlastního státu, v případě katastrof velkého rozsahu se mohou účastnit i pomoci organizované Mezinárodním hnutím ČK a ČP mimo území vlastního státu. K přípravě na poskytování humanitární pomoci Českým červeným křížem slouží projekt: Nástroje připravenosti na katastrofy¹². Personálními nástroji pro řešení katastrof za ČČK považujeme Humanitární jednotky ČČK a Ústřední krizový tým ČČK¹³.

2.3.1. Humanitární jednotky ČČK

Humanitární jednotky ČČK (HJ ČČK) jsou jedním z nástrojů připravenosti na katastrofy. HJ ČČK jsou od 1. 1. 2012 zřizovány při Oblastních spolcích ČČK¹⁴ a mají minimálně 21 členů, dobrovolníků různého vzdělání a odbornosti. Humanitární jednotku řídí **velitel** a je rozdělena na sekce. **Zdravotnická sekce** má na starosti poskytování první pomoci raněných, **ubytovací** sekce má na starost nouzové ubytování osob, **stravovací sekce** má na starosti zajištění stravy pro osoby odsunuté z místa neštěstí, do **psychosociální sekce** patří poskytování psychosociální podpory, vedení registru odsunutých osob a zabezpečování předmětů základní denní potřeby pro osoby a **technická sekce**, která zajišťuje humanitárním jednotkám základní technické zázemí¹⁵.

12 Humanitární pomoc: <http://www.cervenykriz.eu/cz/humpomoci.aspx>

13 Připravenost na katastrofy: <http://www.cervenykriz.eu/cz/katastrofy.aspx>

14 Humanitární jednotky ČČK: <http://www.cervenykriz.eu/cz/hj.aspx>

15 Struktura humanitární jednotky ČČK <http://www.cervenykriz.eu/cz/hjstruktura.aspx>

2.3.2. Ústřední krizový tým ČČK

Ústřední krizový tým (dříve Ústřední záchranná pohotovostní jednotka ČČK) byl zřízen v roce 2001 rozhodnutím prezidenta ČČK a schválením Výkonné rady ČČK¹⁶. Ústřední krizový tým je složen z dobrovolníků a členů ČČK a jeho hlavní náplní je poskytování humanitární pomoci jak na území České republiky, tak i v zahraničí, poskytování psychosociální pomoci a je také členem Evropské sítě pro psychosociální pomoc (ENPS) a Evropské společnosti pro studium traumatického stresu (ESTSS)¹⁷.

Český červený kříž je nevládní nezisková organizace, která patří v České republice mezi významné humanitární organizace, podílející se na záchranných a likvidačních pracích při mimořádných událostech na území České republiky. Během svého krátkého působení v ČČK pozoruji, že se ČČK snaží sledovat nové trendy a metody v oblasti připravenosti na mimořádné události používané v zahraničí. Za trend považuji i zapojení psychosociální podpory do činnosti ČČK. Systematicky se tématika PSP v rámci ČČK začala řešit po povodních v roce 2010, kde byl nasazen i Ústřední krizový tým (Balarinová, 2013, str. 12).

16 O nás - <http://www.ukt.cervenkykruz.eu/cz/principy-upzj>

17 Ústřední krizový tým - <http://www.cervenkykruz.eu/cz/upzj.aspx>

3. Mimořádná událost

Cílem kapitoly je seznámit, vymežit pojmy, které jsou používány ve spojitosti se vznikem neštěstí na území ČR. Jedná se o pojem mimořádná událost a s tím související pojem krizová situace. Další pojmy, které v diplomové práci využívám a domnívám se, že úzce souvisí s mým výzkumem, jsou: hrozba, riziko, odolnost, pohroma, živelná pohroma, katastrofa, integrovaný záchranný systém, dobrovolnictví, humanitární pomoc, zasažení lidé a záchranné a likvidační práce. Pojmy zde blíže vysvětluji, aby byl poskytnut vyhovující teoretický rámec k praktické části, ve které se budu zabývat rolí Českého červeného kříže při mimořádných událostech.

Legislativní zakotvení krizového řízení a havarijního plánování v České republice

Legislativně nebyla oblast krizového řízení a havarijního plánování až do ničivých povodní na Moravě v roce 1997 dostatečně zakotvena. Po události bylo jasné, že je potřeba oblasti legislativně upravit. Bylo vytvořeno pět nových zákonů, na základě kterých bylo možné rychle a komplexně řešit krizové situace (Baštecká, 2005, str. 225). Jedná se o

- ❖ *Zákon o požární ochraně č. 237/2000 sb.,*
- ❖ *Zákon o Hasičském záchranném sboru České republiky č. 238/2000 sb.,*
- ❖ *Zákon o Integrovaném záchranném systému č. 239/2000 sb.,*
- ❖ *Zákon o krizovém řízení – Krizový zákon č. 240/2000 sb.,*
- ❖ *Zákon o hospodářských opatřeních pro krizové stavy č. 241/2000 sb.*

Mimořádná událost

Zákon č. 239/2000 o Integrovaném záchranném systému hovoří v § 2 b) o mimořádné události jako o „*škodlivém působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek a životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací*“.

Víšek (2012, str. 11) ve své knize rozlišuje tři druhy mimořádných událostí a to „každodenní události, katastrofy, krizové (nouzové situace) a ozbrojený konflikt či válku“. Do

každodenních událostí můžeme zařadit události malého rozsahu s malým počtem zraněných či mrtvých. Jedná se zejména o dopravní nehody, požáry apod. Uvedené události jsou řešeny hasiči, zdravotníky, policií apod. na úrovni samosprávy či nižší úrovni státní správy. Katastrofy/ krizové situace jsou události velkého rozsahu, při nichž dochází k velkým ztrátám na životech a majetku. Jedná se o záplavy velkého rozsahu, sesuvy půdy, úniky nebezpečných látek apod. Řešení událostí spadá do kompetencí veřejné správy. Stejně jako při každodenních událostech jsou nasazováni hasiči, zdravotníci, policie apod. ale v tomto případě je již zapotřebí přímého řízení zasahujících složek. Využitá může být také mezinárodní pomoc (Víšek, 2012, str. 11). Třetím druhem mimořádné události je ozbrojený konflikt, který může mít buď vnitrostátní charakter, nebo se jedná o válku mezi dvěma státy či válku za osvobození země (Víšek 2012, str. 12).

Baštecká (2005, podle Štětina a spol., 2000, str. 15) uvádí tři typy mimořádných událostí. První z nich je „hromadné neštěstí omezené“, kdy se jedná o mimořádnou událost s maximálně 10 zasaženými nebo zraněnými. Událost je řešena s pomocí místních zdrojů. „Hromadné neštěstí rozsáhlé“ čítá minimálně 10 maximálně 50 zasažených. Při uvedeném typu mimořádné události se aktivují havarijní, poplachové a traumatologické plány. Posledním uváděným typem je „katastrofa“, o které budu pojednávat níže.

Krizová situace

Zákon č. 240/2000 o krizovém řízení vymezuje v §2 b) krizovou situaci jako „mimořádnou událost podle zákona č. 239/2000o IZS při níž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu“. Baštecká (2012) dále doplňuje, že se jedná o krizové stavy „nevojenského charakteru“.

Stav nebezpečí je v případě, kdy jsou ohroženy životy, majetek či životní prostředí, vyhlášen hejtmanem či v Praze primátorem hlavního města Prahy a to na dobu nezbytně nutnou, maximálně však na 30 dní. Danou dobu může hejtman/primátor v případě potřeby se souhlasem vlády prodloužit. Stav nebezpečí se vyhláší buď pro celé území kraje, nebo pouze jeho část. Pokud nebezpečí přetrvává, požádá hejtman vládu o vyhlášení nouzového stavu (Krizový zákon č. 240/2000 sb. §3). Nouzový stav je upraven v Zákoně o bezpečnosti České republiky č. 110/1998 čl. 5 jako událost značného rozsahu, která ve velkém měřítku ohrožuje životy, majetek či životní prostředí. Je vyhlášován vládou či předsedou vlády (pouze

v případě, kdy hrozí prodlení, musí však být do 24 hodin vládou schválen či zrušen). O jeho vyhlášení musí být ihned informována poslanecká sněmovna, která může vyhlášení stavu zrušit. Stejně jako stav nebezpečí může být nouzový stav vyhlášen pouze na dobu maximálně 30 dní (Zákon o bezpečnosti České republiky č. 110/1998 sb. čl. 6). „Na návrh vlády může být parlamentem vyhlášen stav ohrožení státu, je-li bezprostředně ohrožena svrchovanost státu nebo územní celistvost státu anebo jeho demokratické základy“ (Zákon o bezpečnosti České republiky č. 110/1998sb. čl. 7). Stav ohrožení státu se spolu s nouzovým stavem vyhláší pro celé území státu či jeho část (Baštecká, 2013, str. 131). Posledním možným krizovým stavem je válečný stav, který je upraven Ústavním zákonem č. 1/1993 sb. Ústavou České republiky. Válečný stav vyhláší Parlament České republiky v případě, kdy je území České republiky napadeno, nebo je potřeba plnit povinnosti vyplývající z mezinárodních smluv o společné obraně proti napadení¹⁸. Válečný stav může být vyhlášen pouze pro celé území státu (Baštecká, 2013, str. 131).

Katastrofa

Katastrofa je jedním z druhů mimořádné události a vyznačuje se velkým rozsahem, velkým počtem zasažených osob (minimálně 50) a náhlým vznikem. Obvykle na začátku vzniku katastrofy není dostatek času na řízení záchranných prací a typickým rysem je také velký nedostatek personálu a prostředků (Baštecká, 2005, str. 15).

Jedním z možných třídění katastrof je třídění podle **vyvolávající příčiny**. Dva nejčastěji uváděné typy pak bývají havárie a živelné pohromy (Baštecká, 2005, str. 15). Baštecká (2005, podle Štětina a spol., 2000, str. 15) uvádí ještě rozdělení katastrof, velmi podobné tomu prvnímu a to „přírodně klimatické katastrofy“, které vznikají působením přírodních sil, kam řadíme například zemětřesení, sopečnou činnost, povodně, sesuvy půdy, laviny apod. Druhým typem jsou „sociálně ekonomické katastrofy“ kam řadíme mimo výše zmíněné havárie i válečné konflikty. Dalším možným tříděním je třídění na základě **předvídatelnosti a náhlosti**. Patří sem katastrofy náhlé, předvídatelné, záměrné a náhodné (Baštecká, 2005, podle Benthall, 1993, str. 15).

18 Válečný stav - <http://www.mvcr.cz/clanek/valecny-stav.aspx>

Zranitelnost/odolnost

Zranitelnost a odolnost jsou pojmy, se kterými se můžeme setkávat v souvislosti s působením mimořádné události na jednotlivce či komunitu. Zda bude jednatlivec či komunita schopna mimořádné události odolávat či co nejdříve se z ní zotavit (odolnost), záleží například na ekonomických a společenských podmínkách ve kterých žijí, na dobrých rodinných vazbách či na dobré infrastruktuře. Pokud jednatlivec nebo komunita nejsou schopni odolávat a zotavovat se z následků hrozby mluvíme o zranitelnosti (Baštecká, 2013, str. 2013).

Hrozba

Hrozba je dle Víška (2012, str. 10) „*jakýkoliv fenomén, který má potenciální schopnost poškodit zájmy České republiky.*“ Fenomén může být, jak již bylo výše zmíněno, přírodního charakteru, tedy se jedná o jev vzniklý v důsledku působení přírodních sil. Nebo se jedná o jev způsobený činností člověk (Baštecká, 2005, str. 15).

Riziko

Riziko je vnímáno jako míra pravděpodobnosti, že se naplní konkrétní hrozba. Je možné provést tzv. analýzu rizika, při které posuzujeme míru zranitelnosti a výši následků vyplývajících z hrozby (Víšek 2012, str. 10).

Integrovaný záchranný systém

Zákon o integrovaném záchranném systému č. 239/2000 vymezuje v §2 pojem integrovaný záchranný systém (dále IZS) jako postup složek IZS „při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací“. IZS se aktivuje v případě, kdy je potřeba zapojit do záchranných a likvidačních prací více jak jednu složku IZS (Zákon o IZS č. 239/2000 sb. §3). Je důležité si uvědomit, že nebyla založena nová instituce, ani se nevytvořily nové orgány, jen byl vytvořen systém spolupráce mezi jednotlivými složkami IZS (Baštecká, 2005, str. 220). V Zákoně o IZS č. 239/2000 sb. jsou dále také vymezeny složky IZS, které můžeme rozdělit na základní a ostatní. Do základních složek řadíme Hasičský záchranný sbor České republiky a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí

kraje jednotkami požární ochrany, Zdravotnickou záchrannou službu a policii České republiky. Mezi ostatní složky IZS podle výše zmíněného zákona řadíme „*vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, ostatní záchranné sbory, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní a jiné služby, zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů*“ (Zákon o IZS, č. 239/2000 sb., §4 (2)). Ostatní složky jsou aktivovány na vyžádání. Pokud bychom chtěli být konkrétní mezi ostatní složky IZS řadíme tedy nejen Český červený kříž, ale i třeba Svaz kynologů, vodní záchrannou službu apod.

Pro zajímavost, zde uvádím také rozdělení záchranných složek dle Viška (2012, str. 12-13), který vychází spíše ze zahraničních zkušeností. Záchranné subjekty jsou rozděleny na prvoplánové a druhoplánové. Mezi prvoplánové záchranné složky patří hasiči, zdravotníci záchranáři a pomocné služby. Mezi pomocné služby se například v německy mluvících zemích řadí i Červený kříž, který provozuje zdravotnickou záchrannou službu. Druhoplánové záchranné subjekty jsou jednotky vytvořené vyloženě pro řešení mimořádných událostí. Příkladem je Technická pomocná služby v Německu, která má na starosti převážně technickou pomoc.

Dobrovolnictví

Za dobrovolnictví je dle zákona č. 198/2002 sb. *o dobrovolnické službě*, §2-3 považována činnost, která je poskytována bezplatně a jedná se o pomoc při realizaci rozvojových programů, pomoc postiženému obyvatelstvu při katastrofách a patří sem také pomoc pro ohrožené sociálním vyloučením (nezaměstnaní, zdravotně postižení, senioři, imigranty, osoby drogově závislé apod.) Dobrovolnická služba může být vykonávána buď krátkodobě či dlouhodobě a to vždy na základě smlouvy. Dobrovolníkem se může stát každá fyzická osoba starší 15 let, pokud chce vykonávat dobrovolnickou službu na území České republiky, nebo osoba starší 18 let, pokud jde o vykonávání dobrovolnické služby v zahraničí. Nutno zdůraznit, že Český červený kříž má pravidla pro práci s dobrovolníky definovanou ve Stanovách Českého červeného kříže (schváleno 26. 5. 2013).

Humanitární pomoc

Humanitární pomoc má velmi úzkou spojitost s organizací Mezinárodní hnutí Červený kříž a Červený půlměsíc, neboť za počátky humanitární pomoci je vnímána právě pomoc Henri Dunanta zraněným vojákům v bitvě u Solferina v roce 1859.

Kavan (2005, str. 193) popisuje humanitární pomoc v českém prostředí jako „*souhrn opatření v materiální, duchovní, zdravotní, sociální a právní oblasti, které poskytují jednotlivci, skupiny, spolky, státní i nestátní organizace ve prospěch obyvatelstva postiženého následky mimořádných událostí.*“ Humanitární pomoc by měla být vynaložena účelně a měla by vycházet z konkrétních potřeb. Potřeby jsou zjišťovány na základě analýzy potřeb, která vychází nejen z dat získaných při monitoringu potřeb přímo v domácnostech, ale i z dat získaných například od starostů obcí (Kavan, 2005, str. 193). Z pohledu státu, zasahujících složek IZS a pomáhajících organizací je v akutní fázi katastrofy potřeba získat co nejvíce dat o rozsahu katastrofy a na základě analýzy vypracovat seznam prioritních oblastí, které jsou nezbytné zabezpečit nejdříve. Poté se vypracovává analýza vlastních zdrojů ať už finančních, materiálních či lidských a v případě potřeby si chybějící zdroje musí organizace obstarat. Aktuální data zpracovává krizový štáb, který ve svých analýzách srovnává stav před katastrofou a po katastrofě (Kavan, 2005, str. 193).

Humanitární pomoc může mít formu duchovní pomoci, psychologické, psychosociální, materiální či finanční pomoci. Duchovní pomoc je prováděna vyškoleným duchovním personálem a je zaměřena nejen na oběti neštěstí, ale i na pomáhající pracovníky. Psychologická pomoc stejně jako psychosociální podpora se poslední dobou dostává stále více do popředí a je stejně jako duchovní pomoc poskytována jak obětem neštěstí, tak i pomáhajícím pracovníkům (Kavan, 2005, str. 195). Osobně jsem se setkala s poskytováním psychologické a psychosociální podpory při povodních v roce 2013 na Mělnicku, kde jsme mohli sledovat velký posun ke spolupráci mezi Českým červeným křížem, jehož jednou formou pomoci byla právě psychosociální podpora a psychology Hasičského záchranného sboru ČR, kteří se zaměřovali na těžší případy a následnou pomoc. Psychosociální podpoře se budu více věnovat v kapitole č. 4. Materiální a finanční pomoc jsou druhy pomoci, které jsou poslední dobou velmi diskutovanými, a při jejím poskytování vzniká mnoho otázek, které je potřeba vyřešit. Otázky jsou úzce spojeny s etikou daru a s následky, které zmíněná pomoc může vyvolávat. Pomoc by měla být poskytována na základě potřeb, účinně a spravedlivě. Otázkou, ale stále zůstává, co je to vlastně spravedlivé poskytování pomoci a jak

spravedlnosti dosáhnout. Jisté je to, že bezhlavé poskytování pomoci může nadělat více škody než užitku (Baštecká, 2005, str. 189).

Záchranné/likvidační práce

Pojmy záchranné a likvidační práce jsou vymezeny v Zákoně o IZS č. 239/2000 sb. §2, c-d. Záchrannými pracemi jsou myšleny veškeré aktivity vedoucí k bezprostřední záchraně života, zdraví a majetku. Do záchranných prací můžeme zařadit tedy i první pomoc. A to jak první pomoc poskytovanou složkami IZS, tak i první pomoc poskytovanou laiky. Cílem likvidačních prací je odstranit následky škod způsobenými mimořádnou událostí. Jedná se tedy o širokou škálu činností, jako příklad můžeme uvést pomoc dobrovolníků při vyklízení bahna ze zatopených domů (Baštecká, 2005, str. 163).

Zasažení lidé

Mezi zasažené lidi řadíme všechny osoby, které se nějakým způsobem účastnily mimořádné události. Osoby se mohli účastnit přímo či nepřímo. Mezi přímé účastníky řadíme všechny zraněné či nezraněné občany oblasti, ve které se mimořádná událost stala, zasahující složky IZS, členy krizového řízení, členy neziskových organizací, dobrovolníky. Nepřímí účastníci jsou pozůstalí, rodinní příslušníci, kolegové zasažených i zasahujících (Balarinová, 2011, podle Vymětal Š., 2009, str. 24). Baštecká (2005, str. 28) rozlišuje pět kategorií skupin lidí zasažených mimořádnou událostí. Kategorie jsou: oběti primární, jsou přímí účastníci neštěstí, oběti sekundární, kam řadíme příbuzné a přátele, záchranáři a pomáhající pracovníci, lidé, kteří jsou v těsném vztahu k události a poslední kategorií jsou nepřímo zasažení obyvatelé místa, kde se událost odehrála.

4. Vymezení psychosociální podpory

Pojem psychosociální podpora je pro mou diplomovou práci klíčový. Zejména se mi jedná o pojem psychosociální podpory ve vztahu k pracovníkům pomáhajícím při mimořádných událostech. V první podkapitole (4. 1) se věnuji pojmu psychosociální podpora, jak je vnímán českými autory zabývajícími se danou tematikou. Za ústřední zdroj považuji Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek. Důvodem je skutečnost, že se jedná o ojedinělý dokument, zabývající se touto tematikou v ČR, vydán Generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru ČR v roce 2010. Ve druhé podkapitole (4. 2) se věnuji psychosociální podpoře tak jak je vnímána v zahraničí. Jako ústřední zdroj informací mi slouží Psychosociální centrum Červeného kříže a Červeného půlměsíce (Psychosocial centre: Red Cross and Red Crescent societies). Centrum bylo založeno v devadesátých letech, kdy si lidé začali uvědomovat, že během katastrof nedochází pouze ke škodám na zdraví a majetku, ale i na psychickém zdraví. Bylo tedy jasné, že poskytování přístřeší, vody a jídla nestačí. Významným mezníkem byl rok 2008, kdy byla v rámci Emergency rescue unit (ERU) zřízena sekce zabývající se poskytováním psychosociální podpory nejen zasaženému obyvatelstvu, ale i pracovníkům a dobrovolníkům¹⁹. Stejný vývoj je patrný i v rámci Ústředního krizového týmu ČČK. Za významný zdroj informací v oblasti psychosociální podpory vnímám také The Sphere project z roku 2011. V rámci podkapitoly se budu zabývat také psychologickou první pomocí (psychological first aid), tak jak je vnímána v zahraničí. Zdrojem informací mi bude dokument vydaný Světovou zdravotnickou organizací a dokument vydaný Australskou psychologickou společností ve spolupráci s Australským červeným křížem.

V česky psaných zdrojích se setkáváme s termínem **psychosociální pomoc** a pojmem **psychosociální podpora**. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce tuto skutečnost vysvětlují následovně: „*psychosociální složka záchrany a obnovy se v naší zemi začala rozvíjet po povodních 1997 a prodělává (byť zrychleně) podobný vývoj jako v cizině: od pomoci ke spolupráci*“ (MV-GŘ HZS ČR, 2010, str. 8). Jedním z dokladů vývoje může být i skutečnost, že v rámci literární rešerše jsem v novějších zdrojích (2009 –2014) nalézala pojem psychosociální podpora spíše než pojem psychosociální pomoc. V uvedených standardech je zdůrazněn fakt, že na člověka nemáme nahlížet jako na oběť (nevycházíme

19 History - <http://pscentre.org/who-we-are/history/>

z pojetí zranitelnosti), ale jako na osobu, která je schopna zvládat (pojetí odolnosti) (MV-GŘ HZS, 2010, str. 6).

Psychosociální podpora je jednou z forem pomoci, poskytovaných během mimořádných událostí. **Záchranu životů a ochranu zdraví** mají primárně na starosti složky IZS, jako jednotky prvosledové pomoci. V případě ochrany zdraví je zde prostor i pro poskytování pomoci jednotkami druhosledové pomoci, kterými jsou i Humanitární jednotky ČČK. To že se s pomocí Českého červeného kříže počítá, dokazuje i dokument vydaný Hasičským záchranným sborem Středočeského kraje „Plán psychosociální krizové pomoci zasaženým lidem mimořádnou událostí“. Dle dokumentu je Psychosociální podpora poskytována Týmem posttraumatické péče HZS středočeského kraje, Komunitním intervenčním psychosociálním týmem středočeského kraje a dalšími organizacemi a institucemi, kde je uveden mimo jiné i Český Červený kříž²⁰.

Zdraví je definováno Světovou zdravotnickou organizací jako stav tělesné, duševní a sociální pohody²¹. Během pomáhání je potřeba vnímat všechny tři části zdraví jako celek. Fyzická zranění jsou obvykle lépe rozeznatelná a také lépe léčitelná a rychleji se hojí (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009, str. 3). Nesmí se ale zapomínat, že zranění, která jsou méně viditelná, jsou mnohdy horší. Lidé během mimořádných událostí přicházejí o své milované a blízké, o kontrolu nad svým životem a budoucností, o pocit bezpečí, naději a důstojnost. Ale také o jistoty ve formě majetku, infrastruktury a služeb. Uvedené životní události mohou být pro člověka velkou zátěží vyvolávající pocity zlosti, nespravedlnosti, viny atd. Je potřeba lidi podpořit, aby opět získali kontrolu nad svým životem, našli v události smysl, poučení a příležitost k růstu. Což není jednoduchý úkol (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 30).

Kýženým stavem je dosažení psychosociální pohody (anglicky psychosocial wellbeing), kterou je možné podle International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, (2009, str. 27) naplnit díky třem oblastem: lidskou kapacitou (lidé disponují určitými znalostmi a dovednostmi), sociální ekologií (využívaný pojem social ecology se v tomto kontextu týká sociálních kontaktů a podpory; autor dále vnímá přímý vztah mezi soudržností

20 Psychosociální podpora lidem zasaženým mimořádnou událostí - <http://www.hzscr.cz/clanek/psychosocialni-podpora-lidem-zasazenym-mimoradnou-udalosti.aspx>

21 WHO definition of Health - <http://www.who.int/about/definition/en/print.html>

a vzájemnou podporou a psychosociální pohodou) a kulturou a hodnotami (kulturní normy, normy chování a hodnoty jsou různé a hrají významnou roli pro dosahování psychosociální pohody). Je nezbytné si uvědomit, že představa o psychosociální pohodě je různá nejen mezi státy, ale i v rámci rozdílných populací v rámci jednoho státu. Skutečnost bychom měli mít neustále na paměti, obzvláště při plánování psychosociální podpory. Jen tak může být dané cílové populaci nabídnuta adekvátní podpora (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 29).

4.1. Vnímání psychosociální podpory v České republice

Hned v úvodu podkapitoly bych ráda upozornila na fakt, že samotný pojem psychosociální podpora se v české literatuře příliš nevyužívá. Můžeme se setkat s pojmem **psychosociální krizová pomoc** (Baštecká, 2004, str. 92), **psychosociální krizová pomoc a spolupráce** (Baštecká, 2013, str. 163). Jeden z odkazů na stránkách Hasičského záchranného sboru Středočeského kraje má název psychosociální podpora. Zde nalezneme dokument s názvem Plán **psychosociální krizové pomoci** lidem zasaženým mimořádnou událostí. Slovní spojení psychosociální podpora je využito například v názvu kurzu pořádaného ČČK „Základy **psychosociální podpory**“. Jak se budu zmiňovat níže, kurz vychází ze zahraničních zkušeností, a proto je využit termín, který je využíván v zahraničí. Pro účely práce budu i nadále využívat termín psychosociální podpora (zkratku PSP), který bude zahrnovat všechny výše zmíněné termíny. V jedné z česky psaných knih (Baštecká, 2004, str. 157) se můžeme setkat ještě s jedním termínem „**psychická první pomoc**“, která je definována jako „*okamžitá reakce na základní psychosociální potřeby ... (1) potřeba přežití, (2) informace, (3) kontakt s blízkými.*

MV-GŘ HZS (2010, str. 6) vymezuje psychosociální krizovou pomoc jako: „*soubor reakcí, činností a služeb, které navozují v době trvání mimořádné události anebo krizové situace a v době zvládnání jejich důsledků v zasažených lidech, rodinách, obcích a organizacích přesvědčení nejsme na to (a v tom) sami, i my můžeme pomoci druhým, společně to zvládneme, a na příště se připravíme, vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot zasažených lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládnání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních zdrojů sociální opory. Psychosociální krizová spolupráce je postavená na hodnotách, zásadách, přesvědčeních a postojích.*“ MV-GŘ HZS (2010, str. 7)

uvádějí výčet základních hodnot, které bychom měli mít během pomáhání vždy na mysli. Jsou to lidská **důstojnost**, velmi často zmiňovaná **spolupráce**, aby se nejednalo o pomoc tzv. „o nás bez nás“, **angažovanost se pro druhé**, zahrnující rozhodnutí poskytnout někomu pomoc. Dále musíme respektovat lidskou **potřebu řádu** s ohledem na **rozdílnost**, neboť každý je jiný a pomůže mu něco jiného. Je potřeba mít také na paměti, že jakákoliv krize je také **příležitostí pro změnu** k lepšímu či růst.

Zásady psychosociální podpory vycházejí z přesvědčení, že lidé jsou různí a někteří jsou schopní zvládat nástrahy, které jim život přinese (nepředvídatelné události, katastrofy atd.) a jiní potřebují podporu. Podpora by měla být založena na **subsidiaritě, partnerství a participaci** (MV-GŘ HZS, 2010, str. 7). Cílem je tedy podpořit lidi, aby si byli schopni pomoci sami či ve spolupráci se svými blízkými. Během mimořádných událostí bychom se měli snažit o co největší podporu svépomoci a vzájemné pomoci v rámci rodiny, obce, či komunity. Výsledkem by měla být mimo jiné **připravenost** na další událost a **ochota** již zmiňované rodiny, obce či komunity v případě potřeby **pomáhat druhým** (MV-GŘ HZS, 2010, str. 9).

Dle Baštecké (2004, str. 11) mohou zasahující pomoci buď na přímo (poskytováním informací, poradenstvím, rozhovory či rituály), anebo zprostředkovaně - organizačně (posouzení potřeb a zdrojů, medializace). Během mimořádných událostí může mít PSP podobu terénní práce a je poskytována pracovníky pomáhajících profesí (sociálními pracovníky, dobrovolníky, psychology atd.).

V České republice je možné absolvovat kurzy psychosociální podpory. Z průzkumu internetových nabídek mohu zmínit alespoň: „Kurz psychosociální a duchovní péče²²“ a kurz pořádaný Českým červeným křížem pro členy Humanitárních jednotek ČČK: „Základy psychosociální podpory“, který byl sestaven podle vzoru European Red Cross/Red Crescent Network for Psychosocial Support (dále ENPS). ENPS poskytla praktické poznatky, znalosti i didaktické materiály dobrovolníkům z řad Ústředního krizového týmu ČČK, kteří jsou v současné době i jedinými lektory uvedeného kurzu. Kurz je vyučován v rozsahu 16 hodin a

22 <http://www.girasole.cz/kurz-pomahat-ale-jak-2014/>

jeho obsahem jsou východiska a definice psychosociální podpory, BASIS²³ model, modelové situace, sebekpěče a podpora v týmu (Balarinová, 2013, str. 13).

S rozvojem psychosociální podpory souvisí také mnoho otazníků a nedostatků, na jejichž odstranění bychom pro dobré jméno odvětví PSP měli pracovat. Baštecká (2004, str. 12) uvádí několik bodů, jakým způsobem můžeme svým jednáním poškodit oblast psychosociální podpory. Prvním neduhem je ztotožňování psychosociální podpory s psychologickou pomocí, což vede ke špatné pověsti obou dvou odvětví. Dalším případem je ztotožňování debriefingu, krizové intervence a první psychické pomoci s psychosociální podporou. Výsledkem je skutečnost, že lidé vlastně neví, co je a co není obsahem psychosociální podpory. A posledním zmiňovaným neduhem je fakt, že si prozatím neumíme moc poradit se zapojením celé komunity do pomoci. Velmi často potom můžeme slyšet o zničených vztazích v rámci komunity, zaviněné nesprávně poskytovanou pomocí. I při poskytování formy pomoci bychom měli mít neustále na mysli, zda je pomoc poskytována patřičně, tedy na základě potřeb a s ohledem na dostupné zdroje lidí a obcí, spravedlivě a účinně (Baštecká, 2004, str. 13).

International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, (2009, str. 48) doporučuje řídit se při poskytování psychosociální podpory národními standardy. Je jasné, že ne všechny státy mají tyto standardy vypracované. V České republice jsou za národní standardy v oblasti psychosociální podpory považovány Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce.

Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce je dokument z roku 2010, jenž se snaží o nastavení optimální úrovně psychosociální pomoci a spolupráce, jinak řečeno jakým způsobem dělat dobře dobré věci. Dokument byl vytvořen skupinou založenou za účelem tvorby standardů psychosociální krizové pomoci v roce 2006. Prvotní činností skupiny byl výzkum potřeb lidí zasažených mimořádnou událostí. Výsledkem bylo zjištění, že lidé ze všeho nejvíce potřebují být informováni a potřebují být našimi partnery a spolupracovníky během veškerých činností vedoucích k obnově. (MV-GŘ HZS, 2010, str. 11). Dohromady existují tři verze dokumentu, první z roku 2008, druhá z roku 2009 a třetí, nejaktuálnější, je z roku 2010. Jsem si vědoma toho, že za ty čtyři roky od vydání finální

23 B-Build a trustful relationship, A-assess the affected persons ability to act and decide and explore needs, S-structure the situation, I-informa about everything that is needed, S strenghten social network (Balarinová, 2013, str. 13)

verze dokumentu se mnohé změnilo a oblast psychosociální podpory ušla zase kus cesty, ale z literární rešerše vyšly Standardy jako nejaktuálnější a ucelený zdroj informací v češtině. Cílem není v podkapitole podat vyčerpávající popis Standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce, ale jen zdůraznit informace, které jsou v souladu s výzkumem a cílem diplomové práce.

Standardy najdeme v publikaci celkem čtyři. Jsou jimi standard prvních občanských pomoci, standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro přímý kontakt, standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro koordinování a vzdělávací standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce.

- **Občanská první pomoc**, kterou dále rozdělujeme na zdravotnickou první pomoc, psychosociální a právní první pomoc a duchovní první pomoc²⁴. Jak je patrné z názvu, jedná se o první pomoc poskytovanou si občany navzájem. V zájmu nás všech je, aby všichni občané měli dostatek informací o druzích první pomoci a o různých technikách, které se při první pomoci využívají. Je také třeba neustále si připomínat povinnost²⁵ pomáhat si navzájem v případě nouze, krize či ohrožení, podporovat rozhodnutí pomoci někomu druhému a navzájem se při těchto činnostech povzbuzovat (MV-GRĚ HZS, 2010, str. 45-47).

- **Ve Standardech psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro přímý kontakt**, je rozebráno deset aktivit, které jsou nedílnou součástí psychosociální podpory a u každé aktivity je stanoven cíl standardu, popis standardu a ideálního výchozího stavu, díky němuž poznáme, že byl standard naplněn.

1. První zmíněnou aktivitou je „**Týmová, kolegiální a občanská spolupráce jako způsob jištění pomáhajícího**“. Aktivitě se věnuji podrobně dále, protože přímo souvisí s cílem mého výzkumu.

24 Duchovní první pomoc je pomoc poskytována například umírajícím či pozůstalým. I v těchto velmi těžkých chvílích, i když se zdá, že nemůžeme nic pro člověka udělat, můžeme mu být po boku, můžeme se s ním pomodlit, pokud je to pro danou situaci vhodné (Baštecká, 2010, str. 47).

25 Povinnost poskytnout zdravotnickou první pomoc vymezuje Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu. Následky neposkytnutí pomoci jsou vymezeny v Zákoně č. 40/2009 Sb., trestní zákon, který udává za neposkytnutí první pomoci trest odnětí svobody až na dva roky.

2. Druhou aktivitou je „**Aktivní vyhledávání, navázání a ukončení prvního kontaktu**“. Cílem je, aby zasaženým osobám byly nabídnuty informace o možné podpoře, vizitky či letáčky s kontaktem, kam se mohou obrátit. Pomáhající pracovník musí být schopen respektovat odmítnutí ať je z jakéhokoliv důvodu (MV-GŘ HZS, 2010, str. 16).
3. Pro případ, že zasažená osoba nabídku pomoci přijme, je vytvořen standard „**Orientace v situaci a případná dohoda o spolupráci: zjišťování a ověřování potřeb a hodnot, sil a zdrojů a strategií zvládnutí**“. Spolupráce vychází vždy z potřeb a hodnot zasaženého. To vše má za cíl posílit schopnosti zasažených, aby získali nad situací kontrolu (v současnosti i v budoucnosti) a podpořit svépomoc a vzájemnou pomoc (MV-GŘ HZS, 2010, str. 16).
4. Čtvrtou činností pomáhajících pracovníků v rámci psychosociální podpory je „**Podpora při sdělování špatných zpráv**“. Jak bylo uvedeno výše, potřeba být informován je jednou ze základních. Mezi informace řadíme také špatné zprávy, které by měli být zprostředkovány včas, srozumitelně a s ohledem na hodnoty zasaženého (MV-GŘ HZS, 2010, str. 17).
5. Pátou činností, která nedílně patří mezi pomáhání, je „**Podpora svépomoci a vzájemné pomoci a tvorba plánů činnosti**“. Standard se týká nejen lidí zasažených mimořádnou událostí, ale i zasahujících, neboť i oni patří mezi zasažené. Všichni výše zmínění by si měli umět přiznat, že mimořádná událost je zátěží, kterou každý vnímá jinak. Někdo se s ní dokáže vyrovnat sám, jiný potřebuje podporu druhého. Měli by být podporováni v uvědomění si vlastních sil a zdrojů a jejich limitů (MV-GŘ HZS ČR, 2010, str. 18).
6. Šestý standard se zabývá „**Poradenstvím, podporou práv a zájmů**“.
7. Hned po něm následuje standard týkající se „**Propojení do střednědobé a dlouhodobé pomoci, ukončení spolupráce**“. Během střednědobé a dlouhodobé pomoci by pomáhající pracovníci měli co nejvíce těžit z místních zdrojů, čemuž se věnuje i sedmý princip etického kodexu (Code of conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and Non-Governmental Organization in Disaster Relief), který zní: „*Budeme se snažit nalézt způsob, jak zapojit příjemce pomoci do daného programu*“ (The Sphere

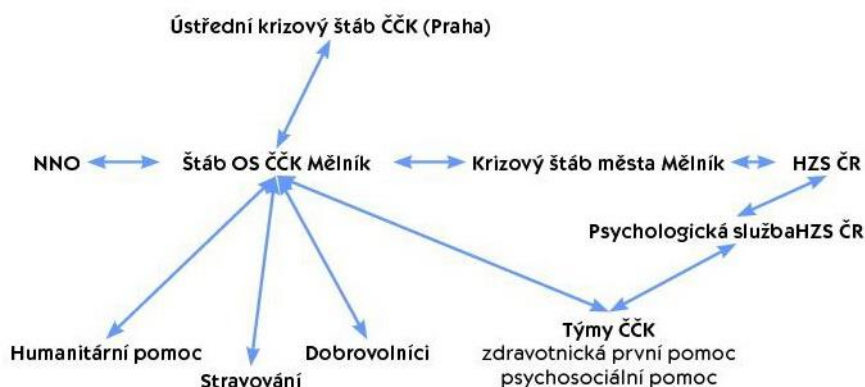
Project, 2011, str. 371). Stejně tak, jak se organizace rozhodnou, že v dané lokalitě budou poskytovat pomoc, musí být i schopné si stanovit termín a způsob ukončení spolupráce se zasaženými a práce na svých úkolech (MV-GŘ HZS, 2010, str. 21).

8. Osmý bod je pravidlem, které by se mělo prolínat veškerými činnostmi nejen při psychosociální podpoře. Jedná se o „**Podporu připravenosti zasažených lidí, obcí a organizací na další událost**“. Princip je zmíněn i v Etickém kodexu a zní „*Pomoc by měla nejen naplňovat základní potřeby lidí, ale také minimalizovat budoucí ohrožení krizovou událostí*“ (The Sphere Project, 2011, str. 372). Lidé by měli být neustále motivováni k ochotě zasáhnout v případě potřeby a měli by být aktivně zapojováni do činností spojených s pomocí jak sobě, tak i svým sousedům, rodině či komunitě (MV-GŘ HZS, 2010, str. 21).
9. S připraveností souvisí také „**Informování a osvěta, komunikace s veřejností a médii**“. Při poskytování informací by měli mít pomáhající pracovníci neustále na mysli lidskou důstojnost a to jak ve vztahu k těm, kterým jsou zprávy předávány, tak i ve vztahu k lidem, které užívají organizace i média pro svou publikační činnost (fotografie, příběhy) (MV-GŘ HZS, 2010, str. 22). Stejný požadavek vyplývá také z desátého bodu Etického kodexu, který zní: „*V naší informační, publikační a propagační činnosti budeme k obětem krize přistupovat jako k důstojným lidem, nikoli k jakýmsi neživým objektům bez naděje*“ (The Sphere Project, 2011, str. 372).
10. Poslední standard se zabývá „**Dokumentováním události, pomáhání a vývoje**“, která je nezbytná pro to, aby se na událost nezapomnělo, aby bylo možné vyhodnocovat pokroky a způsoby pomoci a spolupráce (MV-GŘ HZS, 2010, str. 23).

- Třetí oblastí standardů jsou **Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro koordinování**. Díky správné koordinaci se můžeme během pomáhání vyhnout nahodilým činnostem, které obvykle páchají spíše zlo. Koordinátorů může být i v rámci jedné organizace více (MV-GŘ HZS, 2010, str. 25). Při povodních na Mělnicku v roce 2013, které jsou předmětem i mého výzkumu, zastával koordináční

funkci v rámci ČČK Ústřední krizový tým ČČK v návaznosti na OS ČČK Mělník. V koordinačním modelu pak byly jednotlivé úseky, které se věnovaly konkrétním úkolům viz. obrázek č. 1.

Obrázek č. 1 Schéma poskytované pomoci ČČK na Mělnicku při povodních v 2013



Zdroj: Časopis 112, ročník XII, číslo 11/2013 str. 22

1. Jednou z prioritních koordinačních činností je **stanovení si cíle spolupráce**, protože jen tak můžeme **průběžně sledovat a hodnotit její naplňování**. Na konci je třeba provést také závěrečné hodnocení, které nám přinese mnoho užitečných informací pro příští činnosti (MV-GŘ HZS, 2010, str. 26).
2. Pomoc neziskových organizací je vždy založena na pomoci **týmem lidí**, který je složen tak, aby odpovídal daným požadavkům a úkolům. Na koordinátorovi leží úkol, aby každý člen týmu věděl, jaká je jeho role, co je náplní jeho práce a komu se zodpovídá. V ideálním případě jsou součástí týmů i lidé, o které jde, tedy například přímí zasažení či členové komunit (MV-GŘ HZS, 2010, str. 28).
3. Další činnost je v úzké spojitosti se stanovením si cíle, neboť stanovit si cíl by nám k ničemu neposloužilo, kdybychom nevedli dostatečnou **dokumentaci**, díky níž budeme moci následně pomoc vyhodnotit. Dokumentace by měla být co nejpodrobnější a může mít formu zápisů z porady, poznámek z terénu, zpráv dne a osobních deníků pomáhajících pracovníků o situaci a o sobě. Materiály, vyjma osobních deníků, které jsou soukromým majetkem, nám umožní sledovat vývoj spolupráce v čase, příklady dobré praxe a mohou být také velmi

užitečným nástrojem pro přípravu závěrečných či výročních zpráv a pro zácvik nových pracovníků (MV-GŘ HZS, 2010, str. 29-30).

4. Pro zasahování během mimořádných událostí by měli mít organizace stanoveny pravidla pro **spolupráci a komunikaci s médii**. Pro neziskové organizace je velmi výhodné s médii spolupracovat, protože je to nejrychlejší cesta²⁶, jak mohou ostatní občany informovat o svém působení na místě mimořádné události a o tom jak mohou pomoci (finančně, materiálně či dobrovolnou prací) zasaženým. Všichni členové týmu by měli být informováni, jak mají komunikovat s médii, popřípadě na koho média odkázat (MV-GŘ HZS, 2010, str. 31-32).
5. Poslední dva standardy jsou zaměřené na **podporu spolupráce a připravenosti a získání maximálního užitku z události** (MV-GŘ HZS, 2010, str. 32). Snahu o rozvoj připravenosti jsem cítila celou dobu našeho působení na Mělnicku, kam jsme byli povoláni Úřadem ČČK na žádost OS ČČK Mělník

- Poslední oblastí jsou **vzdělávací standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce**. Dále rozděleny na Vzdelávací standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro přímý kontakt (určeno pro placené pracovníky a organizované dobrovolníky pracující v oblasti psychosociální krizové pomoci a spolupráce) a Vzdelávací standard psychosociální krizové pomoci a spolupráce pro koordinování (určeno pro koordinátory, komunitní pracovníky a vedoucí týmů pracujících v oblasti psychosociální krizové pomoci a spolupráce). V obou případech je uvedeno, co by měl pracovník znát a co by měl umět (MV-GŘ HZS, 2010, str. 39-41).

Český červený kříž má svůj vlastní systém vzdělávání dobrovolníků v různých oblastech: první pomoc, mezinárodní humanitární právo. Zde patří i kurzy Základy psychosociální podpory, po jehož absolvování získá účastník základní znalosti a dovednosti z téměř ve všech oblastech jaké jsou doporučované ve vzdělávacích standardech psychosociální krizové pomoci a

26 Při zásahu na Mělnicku se ukázal jako nejrychlejší komunikační prostředek facebook, který by zřízen za tímto účelem a webové stránky. IT oddělení se denně staralo, aby zde byly aktuální a konkrétní data o tom, co je nejvíce potřeba.

spolupráce pro přímý kontakt. Kurz pro koordinátory psychosociální podpory v současné době v rámci ČČK chybí. Na systematické vzdělávání dobrovolníků je nahlíženo, jako na zásadní prvek pro zabezpečení jejich vlastní pohody a pocitu bezpečí (Sigridur Bjork Thormar, Berthold P.R. Gerson, Barbara Juen, Maria Nelden Djakababa, Thorlakur Karlsson Et Mirada Olff, 2012, str. 3).

4.2. Vnímání psychosociální podpory v zahraničí

V úvodu podkapitoly zabývající se psychosociální podporou jsem upozorňovala na fakt, že se samotný pojem psychosociální podpora v české literatuře příliš často nevyskytuje a je nahrazen jinými pojmy. V zahraniční literatuře je tomu právě naopak. Velmi často je využíván pojem „psychosocial support“. V podkapitole se věnuji také psychologické první pomoci (psychological first aid – PFA) a rozdílům mezi psychosociální podporou a psychologickou první pomocí.

International Federation Reference Centre for Psychosocial Support (2009, str. 25) uvádí, že **psychosociální podpora** je „proces, při němž jsou jednotlivci, rodiny a komunity podporováni k získání odolnosti (umožňuje rodinám vyrovnat se s následky krize a pomoci jim připravit se na příště). Musí být respektována nezávislost, důstojnost a vyrovnávací mechanismy jednotlivců a komunity. Psychosociální podpora podporuje soudržnost“ a je poskytována vyškolenými členy postižené komunity, v ideálním případě se jedná o lidi, kteří jsou v rámci komunity respektováni a ostatní jim důvěřují (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support 2009, str. 38).

Psychosociální podpora byla zařazena od roku 2011 i mezi průřezová témata Sphere Projectu (2011, str. 17). Zde je uvedeno, že je nezbytné během mimořádných událostí zorganizovat přiměřenou psychosociální podporu a podporu duševního zdraví vedoucí k podpoře sebepěče, zvládání a odolnosti zasažených lidí.

Psychosociální podpora má podobu **preventivní a léčebnou**²⁷. Cílem preventivní psychosociální podpory je snižovat možná rizika rozvoje problémů týkající se duševního zdraví. Léčebná psychosociální podpora se využívá k podpoře překonání psychosociálních problémů jednotlivců a komunit, které mohou vzniknout po mimořádné události (International

27 V originále využívány termíny preventive and curative.

Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 26). Aktivity by měly zahrnovat také identifikování osob s vážnějšími problémy a zprostředkování kontaktu na profesionální služby zabývající se duševním zdravím (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 32).

Jak již bylo zmíněno v podkapitole týkající se psychosociální podpory, poskytované v České republice, je výrazně doporučováno řídit se národními standardy pro poskytování psychosociální podpory. Existují také mezinárodně uznávané standardy, které bychom měli mít při pomáhání neustále na paměti. Jsou jimi **Všeobecná deklarace lidských práv, Úmluva o právech dítěte, The Sphere project. Humanitární charta a minimální standardy pro humanitární pomoc** a směrnice týkající se duševního zdraví a psychosociální podpory při mimořádných událostech (**Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings**) vydané Inter-Agency Standing Committee v roce 2007 (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 50).

International Federation Reference Centre for Psychosocial Support (2009, str. 38) uvádí, že je poskytována vyškolenými členy postižené komunity, v ideálním případě se jedná o lidi, kteří jsou v rámci komunity respektováni a ostatní jim důvěřují. Vyhnout se následkům nesprávně poskytované pomoci se můžeme pokusit díky komunitně založené psychosociální podpoře²⁸, v rámci které se pracovníci zaměřují na posilování sociálních vazeb v zasažené komunitě. Cílem je zlepšení psychosociální pohody jednotlivců a komunity jako celku (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 25). Výše zmíněno je ideální stav, který ale nelze aplikovat všude. Zemím, které nemají zkušenosti s poskytováním psychosociální podpory, je přínosné poskytnout vhodné zdroje či externí pracovníky z řad ČK a ČP, kteří jim s naplánováním a realizací pomohou (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 39).

Australian Psychological Society (2013, str. 5) vymezuje **psychologickou první pomoc** jako „*přístup založený na pomáhání lidem zasaženým katastrofou či jinou traumatickou událostí.*“ Psychologická první pomoc je zmíněna ve Sphere projektu (2011, str. 335) jako jedna z forem pomoci. V rámci zdravotní péče. Konkrétně se jedná o část 5 zabývající se mentálním zdravím. Zde je psychologická první pomoc definována jako: „*podpora poskytovaná lidskými bytostmi si navzájem, v případě kdy osoba zažívá nějaké utrpení, se*

28 Community-based psychosocial support (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 25)

ktěým si není schopna sama vyrovnat a potřebuje podporu. Jedná se o přirozenou, nevnucující se péči, která je prováděna se skrze aktivní naslouchání bez nucení mluvit o události. Úkolem pomáhajícího je monitorování potřeb, pomoc při naplňování základních potřeb, podpora přirozenou sociální opory a ochrana před další újmou.“

Pracovníci poskytující první psychologickou pomoc se snaží o vybudování pocitu bezpečí, klidu, naděje, o spojení zasažených navzájem či zasažených se svými blízkými a o vyvolání pocitu, že si mohou pomoci sami. Je obvykle poskytována během prvních hodin, dní či týdnů po vypuknutí mimořádné události. Stejně tak jak bylo náznakem uvedeno v podkapitole 4.1 v části zabývající se otazníky a nedostatky psychosociální podpory i zde je nezbytné zdůraznit, co není psychologická první pomoc. Není debriefingem, léčbou, vytvářením diagnóz, profesionálním poradenstvím a není něčím, co potřebují naprosto všichni zasažení mimořádnou událostí (Australian Psychological Society, 2013, str. 6).

Pomáhající by měl mít dostatek informací o podmínkách, ve kterých bude pomoc poskytovat, o dané kultuře, jaké mají zvyky v oblékání, jakým hovoří jazykem, jakým způsobem jednat se ženami či představiteli komunity, jakého jsou lidé vyznání. Zda se tam nacházejí i malé děti či mladí lidé nebo osoby se zdravotním či mentálním hendikepem. Na všechny uvedené aspekty by pomáhající pracovník měl umět zareagovat. Pomáhající pracovník by si měl osvojit tři základní principy, které mu pomohou zabezpečit své bezpečí, dostat se k lidem, kteří pomoc potřebují a pochopit jejich potřeby a spojit je s adekvátní pomocí a informacemi. Principy jsou „dívej se“, „poslouchej“ a „spojuj“. V rámci prvního principu by se pracovník měl zaměřovat na své vlastní bezpečí (pracovník by neměl jít tam, kde si není jistý, zda mu hrozí nebezpečí či ne), vyhledávání osob, které akutně potřebují pomoc a vyhledávání osob se známkami stresu, který nejsou schopni zvládat sami. Princip „poslouchej“ pomůže pracovníkům vyhledat osoby, které potřebují pomoc, pomůže zjistit jejich potřeby a aktivním nasloucháním může lidem dopomoci k pocitu klidu. Třetím principem je princip „spojuj“, který vybízí k podpoře lidí, aby mohli naplňovat své základní potřeby a aby získali přístup ke službám. K pomoci lidem vyrovnávat se se svými problémy, informovat a pomoci jim spojit se se svými milovanými (World Health Organization, War trauma foundation and World Vision International, 2011, str. 24).

Jak uvádí International Federation Reference Centre for Psychosocial Support (2009, str. 50) psychologická první pomoc je jednou z hlavních aktivit, kterými hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce podporuje přeživší katastrof a osoby zasažené konfliktem.

Psychologická první pomoc je ale také dobrým nástrojem, jak si mohou pomáhající pracovníci pomáhat navzájem. Lidé spolu běžné komunikují každý den, ale pro psychologickou první pomoc je potřeba trochu jiný druh komunikace, při níž si pozorně všímáme slov, která byla řečena a řeči těla. Při aktivním naslouchání bychom měli být empatičtí, schopní poslouchat pozorně a bez známek odsuzování. Musí panovat atmosféra naprostého bezpečí, kdy jsou všichni ujistěni o tom, že co bude řečeno, zůstane důvěrné.

Dokument se dále věnuje psychologické první pomoci poskytované dobrovolníkům, což se významně váže k našemu tématu. Psychologická první pomoc poskytovaná dobrovolníkům se dle International Federation Reference Centre for Psychosocial Support (2009, str. 52) skládá ze čtyř klíčových elementů. Jsou jimi „zůstaň nablízku“, „poslouchej pozorně“, „akceptuj pocity“ a „poskytni péči“. Osoby zasahující během rozsáhlých katastrof či válečných konfliktů (často velmi daleko od domova) mohou zažívat události, které v nich vzbuzují pocity ztráty bezpečí, lidského dobra a víry ve svět takový, jaký ho znali předtím. Supervizor nebo kolega může osobám poskytnout pomoc tím, že jim zůstane nablízku v případě potřeby pomoci či v případě, kdyby si pracovník chtěl o svých prožitcích a pocitech promluvit. Je potřeba být také připraven na projevy zlosti, agrese, křiku a odmítání pomoci ze strany zasaženého pracovníka. Pokud pomáhající pracovník projeví zájem o svých pocitech mluvit je potřeba jej pozorně poslouchat, neboť „sdílený problém je poloviční problém“. Nikdy nesmíme dobrovolníka odsuzovat či opravovat skutečnosti, které říká a po celou dobu bychom se měli snažit nazírat na událost jeho očima. Pokud pomáhající pracovník zažije nějakou krizovou situaci či šok, měl by být podpořen ve znovuzískání kontroly nad sebou samým. Je tedy na druhých, aby ho podpořili v rozhodnutí, co konkrétně by mu nejvíce pomohlo (například jet domů, profesionální péče, postarání se o děti). Jak bylo již několikrát zmíněno, každý se vyrovnává se stresem jinak a situace, které někdo zvládá bez problémů, může v jiných vyvolávat nadměrný stres, se kterým se není pracovník schopen vyrovnat. Stres může vyvolávat neschopnost běžného fungování, rozhodování a možnost zranění sebe či někoho jiného. V uvedených případech je potřeba ihned vyhledat specializovanou pomoc (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009, str. 55).

Studiem zdrojů jsem chtěla dospět k jasným rozdílům mezi PFA a PSP. Dospěla jsem k závěru, že se používá v trochu jiném významu v České republice a v zahraničí. Ze zahraniční literatury jsem nabyla dojmu, že se význam obou pojmů natolik prolíná, že je nelze

od sebe oddělit. V České republice vnímám rozdíl mezi používanými termíny psychologická podpora a psychologická první pomoc více než v zahraniční literatuře. Baštecká (2005, str. 202) upozorňuje na fakt, že je psychologická pomoc velmi často zaměňována s termínem psychosociální podpora, což může kazit dobré jméno oběma odvětvím. Já jsem vždy vnímala psychologickou pomoc jako pomoc poskytovanou například příslušníky Psychologické služby Hasičského záchranného sboru, Psychologické služby Policie ČR a psychology. V českých zdrojích se nejčastěji setkáváme s pojmy psychosociální podpora, krizová pomoc a spolupráce a v menší míře psychická první pomoc, přičemž významově jsem v nich nespátřila zásadní rozdíly. Pro účely diplomové práce a výzkumu používám jako zastřešující pojem psychosociální podpora (PSP).

5. Psychosociální podpora pro dobrovolníky

V kapitole se věnuji podpoře lidem, kteří po celém světě poskytují pomoc během katastrof, ozbrojených konfliktů, v rámci sociálních programů atd. Cíl práce je zaměřen na dobrovolníky ČČK, a proto i kapitola bude primárně zaměřena na dobrovolníky. Dobrovolníky zasahující během mimořádných událostí můžeme rozdělit na dvě skupiny. První skupinou jsou dobrovolníci, pocházející ze zasažené komunity a druhou skupinou dobrovolníků jsou osoby, které přijely na místo události tzv. „z venku“. Obě dvě skupiny mohou zažívat podobné věci, být vystaveni podobnému riziku, ale jsou zde i jistá specifika pro jednotlivé skupiny. Dobrovolníci, kteří jsou členy postižené komunity, po práci chodí domů, kde řeší ty samé potíže, jaké řešili s osobami, kterým pomáhali. Mohli přijít o majetek, o své milované, o veškeré jistoty. Sigridur Bjork Thormar, Berthold P.R. Gerson, Barbara Juen, Maria Nelden Djakababa, Thorlakur Karlsson Et Mirada Olf (2012, str. 3) uvádějí jako problematické fakt, že pracovníci pocházející ze zasažené komunity nemají obvykle přístup k profesionální (psychologické) péči, která je určena jen pro pomáhající pracovníky a dobrovolníky dané organizace. V méně rozvinutých zemích se mnohdy také stává, že pracovníci pracují pro danou organizaci pár dní či týdnů v kuse a po skončení události, kdy organizace a její pracovníci odjedou ze země, nemají možnost kontaktu s nimi. A zůstávají sami na své nepříjemné zážitky. Není možné si myslet, že externí pracovníci (z venku) jsou na tom o moc lépe. Obvykle jsou daleko od domova (v jiném městě, zemi, či kontinentu) a od svých milovaných, rodin či přátel. Bez výjimky by všem dobrovolníkům (externím i interních) měla být nabídnuta stejná míra podpory (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009 str. 37).

Stejně jako u psychosociální podpory pro osoby zasažené mimořádnou událostí i zde budeme operovat se třemi pojmy. Jsou jimi odolnost, riziko a zodpovědnost. **Odolností** je myšlena „schopnost lidí vyrovnat se s výzvami a obtížemi, znovu obnovit a získat rovnováhu v případě kdy starý řád je změněn nebo zničen. Odolnost lze také popsat jako schopnost absorbovat šoky a odrazit se „ze dna“ (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009b, str. 10). Každý člověk má hranici odolnosti někde jinde, což je ovlivněno primárně tzv. ochrannými faktory. Pro pomáhající pracovníky mohou být ochrannými faktory například motivace pomáhat druhým, dobré sociální zázemí, víra, tradice a kultura a také třeba pocit právoplatného členství v týmu a podpora v rámci týmu (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009b., str. 11).

Během pomáhání jsou pomáhající pracovníci vystavováni mnohým **rizikům**, které mohou ohrozit jejich odolnost a psychosociální pohodu. Pohled veřejnosti na pomáhající pracovníky nejlépe vystihuje Princová (2011, podle Princová 2008, str. 51), která uvádí, že „*humanitární pracovník musí být odolný proti stresu, pohybově zdatný, nesmí udělat chybu, má psychickou sílu, vyrovnanost, vytrvalost, je morální oporou lidem, energický, statečný, velmi užitečný, dělá správné věci, řeší složité situace ...*“ Dle International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009b, str. 11) veřejnost očekává, že v řadách Červeného kříže budou pracovat sami „super-lidé“, kteří budou schopni bez odpočinku, jídla či naplňování jiných potřeb pomáhat zasaženým. Pracovníci ČK a ČP se tak často snaží naplnit uvedené očekávání a večer uléhají s pocitem, že za celý den neudělali dostatek pro druhé. Mimo nereálné očekávání (ať už svých, tak i veřejnosti) se dobrovolníci mohou setkávat s traumatickými situacemi a příběhy, se špatnými pracovními podmínkami, špatnou celkovou organizací (nejasný popis práce, nejasná role v týmu, nedostatek informací, nenastavení řádu dne) a syndromem vyhoření.

Třetím pojmem je **odpovědnost** za pohodu dobrovolníků. Odpovědnost nesou na bedrech nejen sami dobrovolníci, ale i jejich nadřízení pracovníci. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009b, str. 19) vymezuje úkoly koordinátorů následovně: zajištění rozumných pracovních hodin a podmínek pro práci, stanovení co je náplní práce a co se od pomáhajících pracovníků očekává, připravují je pro práci v terénu, kontrolují, zda pracovníci zvládají zátěž během mimořádné události, podporují práci v týmech a zavedení tzv. buddy systému, dokáží ocenit jejich práci a umějí jim sdělit, že jsou cennými členy týmu.

Aby pomáhající pracovníci mohli být efektivně podpořeni, musí být splněny tři věci. Za prvé je nezbytné, aby vůbec věděli co to je psychosociální podpora, za druhé je potřeba, aby si samotná organizace uvědomovala důležitost psychosociální podpory a začala se jí zabývat (dala podnět k vyškolení personálu, rozšiřovala informace o psychosociální podpoře mezi manažery apod.) a za třetí je potřeba aby byli pracovníci informováni o možnostech dostupné psychosociální podpory (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b, str. 22). Je také na vedoucích pracovnících, aby z psychosociální podpory odstranili nálepku, že se jedná o pomoc lidem slabým či trpícím nějakou psychickou poruchou. Je jasné, že ne všichni dobrovolníci budou potřebovat stejnou úroveň pomoci (někomu postačí podpora peer to peer, někdo bude potřebovat profesionální pomoc), ale měli by mít možnost získat přesně takovou pomoc, jakou potřebují (s ohledem na dobu působení při mimořádné události, okolnostem, kterým jsou vystavováni apod.). Na manažerech také je, aby i oni sami si byli

schopni říci, jakým způsobem na ně působí stres, jaké jsou jeho dopady a popřípadě zdali oni sami nepotřebují podpořit. Pokud si manažer všechno není schopen připustit, vysílá negativní zprávu svým podřízeným, kteří si v případě potřeby nebudou chtít o podporu říci. Důležitost vzdělání v oblasti psychosociální podpory potvrzuje i International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009b, str. 24), která uvádí „*manažeri, zaměstnanci i dobrovolníci, kteří byli proškoleni v psychosociální podpoře (intervenci) obvykle lépe rozumí reakcím na stres a vycítí, zdali někdo potřebuje podpořit.*“

Na psychosociální podporu by mělo být myšleno nejen po celou dobu mimořádné události, ale i před a po ní. Jen tak může být péče o pomáhající pracovníky opravdu efektivní. V době před mimořádnou událostí je prostor pro získávání nových dobrovolníků, jejich zaškolení a k vytvoření si plánů psychosociální podpory (kdo bude poskytovat a v případě potřeby na koho své pracovníky odkázat, kdo bude provádět supervizi atd.) pro případ zásahu na mimořádné události. Všichni ti, kteří se chtějí stát součástí nějaké humanitární organizace, by k tomu měli mít alespoň nějaké předpoklady, jako například měli by si být vědomi své motivace (proč vlastně chtějí pomáhat), svých silných a slabých stránek, co jim způsobuje stres a jak se stres projevuje. Na organizaci potom je, aby s informacemi pracovala a pomáhala pracovníkům poznání sebe sama prohlubovat. V rámci Českého červeného kříže se tak děje například sítí školení, který má dobrovolník možnost absolvovat. Jedná se například o kurzy Člen humanitární jednotky, Instruktor humanitární jednotky a Základy psychosociální podpory. Školení obsahují i prvky psychosociální první pomoci, práci v týmech a sebepéče.

Role koordinátorů během mimořádných událostí je vytvoření v týmu takové atmosféry, že se kterýkoliv člen cítí být součástí a nebojí se v případě potřeby na někoho obrátit. Z přípravné fáze by měli dobrovolníci znát, jakým způsobem pečovat o sebe a o druhé během mimořádné události (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b, str. 39). Na koordinátorovi také leží úkol, aby neustále připomínal a umožnil svým podřízeným strategii sebepéče, jako je dodržování pravidelného režimu dne, popřípadě začít či skončit den něčím, co je pracovník zvyklý dělat pravidelně i doma (například čtení knih před spaním), dostatečného spánku a relaxace, být v kontaktu se svými blízkými.

Autorka si velmi cení zázemí, které bylo poskytnuto Ústřednímu krizovému týmu ČČK Oblastním spolkem ČČK Mělník, během povodní v roce 2013. Byla zde vyhrazena odpočinková místnost na půdě, kde si mohl jít kdokoliv v případě potřeby odpočinout či relaxovat. Pravidelně byl zajištěn také stravovací a pitný režim pro všechny zasahující.

Vedoucí pracovníci i samotní pracovníci musí mít neustále na mysli, že pokud nebudou sami v pohodě a nebudou mít uspokojeny základní potřeby, nemohou efektivně pomáhat druhým. Mimo to byly pravidelně každé ráno a každý večer pořádány týmové setkání, kde se ráno rozdávaly úkoly a večer probíhalo hodnocení dne, poděkování a výzva k odpočinku. Týmy poskytující pomoc v terénu se ještě scházely se svým koordinátorem, kde byly probírány události dne. Pracovníci byli již od začátku podporováni v práci ve dvojicích, aby se mohli vzájemně doplňovat, kontrolovat, hlídat dodržování zásad sebepečce a v případě potřeby odpočinku, aby práci mohl zastávat alespoň jeden z dvojice. Během mimořádné události by se nikdy nemělo zapomínat na extra péči poskytovanou manažerům a supervizorům.

Pomáhajícím pracovníkům během zásahu na mimořádné události se věnují také Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce. Cílem standardu je, aby si koordinátoři, nadřízení či manažeři uvědomili, jakým způsobem mohou pomáhajícího podpořit. Podpora má mnoho podob. Příkladem může být, že pomáhající ví, jaká je jeho role v týmu, co je jeho úkolem, komu se za úkol zodpovídá, je mu poskytována zpětná vazba, stejně tak i on poskytuje zpětnou vazbu, má dostatek informací a v terénu se pohybuje ve dvojicích. Za dobře odvedenou práci se mu dostává uznání (MV-GŘ HZS, 2010, str. 15). Jako velmi užitečný nástroj vnímám vedení si osobní dokumentace (deník), kde může být zaznamenáno například, jaké byly odezvy na mou práci, co jsem se během pomáhání naučila a dozvěděla o sobě.

Po návratu domů by měli mít dobrovolníci prostor pro načerpání nových sil, zpracování zážitků, spojení se se svými blízkými. Samozřejmě ne vždy je to možné. Díky osobním zkušenostem jsem nabyla dojmu, že mnoho dobrovolníků působících při mimořádných událostech není zaměstnaná pro organizaci, pod kterou pomáhá a ihned po návratu bez odpočinku nastupují do svého civilního zaměstnání. Setkala jsem se i s případy, kdy si za účelem pomoci berou v civilním zaměstnání dovolenou, která by měla být vyčerpána spíše pro účely odpočinku a trávení společné dovolené s rodinou. Dle International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009b, str. 43) je doba „po“ časem pro týmovou a individuální reflexi²⁹, ocenění dobrovolníků³⁰ a vzájemnou podporu. Cílem vzájemné podpory

29 Slovník cizích slov vymezuje reflexi jako – zrcadlení, přemýšlení, úvaha, rozjímání, zvážení, uvážení okolností, souvislostí (http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=reflexe)

30 Po provedení výzkumu zabývajícího se dobrovolníky zasahujícími po katastrofických následcích cyklonu Nargis v Myanmaru v roce 2008, bylo zjištěno, že jeden z deseti dobrovolníků zažíval pocity

je poskytnutí si opory navzájem, otevřeně se bavit o svých zkušenostech a jak na mě zkušenosti působily. Vzájemná podpora může mít formu „buddy systému”³¹, jak již bylo zmíněno výše.

Několikrát již byla zmíněna důležitost vedení si dokumentace, která nám pomůže sledovat stav a hodnotit pokroky. Výjimkou není ani psychosociální podpora pro pomáhající pracovníky, kterou můžeme postupně monitorovat a zhodnotit (evaluovat). V době před zásahem bychom si měli vyhradit čas na stanovení pravidel pro monitoring a evaluaci (například jak bude prováděna, kdo bude zodpovědný, jak se bude nakládat s výsledky apod.) (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009b, str. 60).

Na závěr kapitoly bych ráda zmínila, že během studia dostupných materiálů jsem narazila na dvě neziskové organizace věnující se vyloženě podpoře dobrovolníků a pracovníků pracujících v humanitární oblasti. První z nich je „People in aid”³² a druhá je „Antares Foundation”³³. Netvrdím, že se jedná o jediné organizace působící v dané oblasti, nicméně tyto dvě jsou doporučovány International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies.

extrémního stresu či přímo syndromu vyhoření. Jedním z důvodů těchto stavů byl uveden nedostatek ocenění. (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b, str. 13)

31 S tímto termínem se autorka poprvé setkala při absolvování kurzu Speciální přípravy pro krizové situace pořádaný armádou ČR, kde nám bylo vysvětleno, že buddy systém je běžně v armádách využíván, obzvláště během působení na misích. Každá osoba má svého buddyho (kámoše), se kterým pracují, hlídají se jak situaci zvládají, zda nepotřebuje ten druhý pauzu, zda dodržuje jídelní a pitný režim apod.

32 <http://www.peopleinaid.org/>

33 <http://www.antaresfoundation.org/>

6. Výzkumná část

6.1. Český červený kříž a povodně v České republice v roce 2013

Dle usnesení Ústřední povodňové komise (2013, str. 1) probíhaly povodně v roce 2013 ve třech vlnách. První vlna probíhala v období od 29. 5 do 5. 6. 2013, druhá vlna od 10. do 12. 6. 2013 a třetí fáze od 24. do 27. 6. 2013. Povodně začaly v povodí Horní Berounky. Důvodem byly nadprůměrné srážky, které se vyskytovaly v Čechách po celý květen. Nejintenzivnější srážky se objevily mezi 1 a 2. červnem. 2013 a způsobily prudké stoupání vody na přítocích střední Vltavy a tocích Středočeské pahorkatiny (Český hydrometeorologický ústav, 2013, str. 1). Dne 1. června 2013 dosáhly toky třetích stupňů povodňové aktivity v krajích Liberecký, Středočeský, Plzeňský a Ústecký (MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2013, str. 1). Na některých tocích bylo dosaženo 100 leté povodně. Jisté komplikace znamenaly také protržení některých rybníků či přelitím a protržením ochranných hrází (Český hydrometeorologický ústav, 2013, str. 1). Dnem 2. 6. 2013 byl vyhlášen „stav nebezpečí“ primátorem hlavního města Prahy pro území hlavního města Prahy a hejtmanem Jihočeského kraje pro území Jihočeského kraje. Téhož dne byl také vládou ČR vyhlášen „nouzový stav“ pro území Jihočeského kraje, Plzeňského kraje, Středočeského kraje, Libereckého kraje, Královohradeckého kraje, Ústeckého kraje a hlavního města Prahy. Řešením nouzového stavu byl pověřen Ústřední krizový štáb (ÚKŠ) a koordinaci měl na starosti ministr vnitra (MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2013, str. 2). V rámci ÚKŠ byla svolána také Ústřední povodňová komise (ÚPK), v jejímž čele stál ministr životního prostředí. ÚKŠ a ÚPK zasedali denně až do 18. 6. 2013 (MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2013, str. 3). MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru (2013, str. 3) dále uvádí, že bylo při povodních v roce 2013 postiženo 971 obcí, z postižených míst bylo evakuováno 26 348 osob a zachráněno celkem 618 osob.

S vyhlášením vyšších povodňových stupňů (2. 6. 2013) začal Český červený kříž aktivovat své struktury. Ústřední krizový štáb ČČK monitoroval situaci a Humanitární jednotky oblastních spolků v Jihočeském, Středočeském, Královohradeckém kraji a na Děčínsku se připravují k možnému nasazení. Ve stavu pohotovosti je i Ústřední krizový tým ČČK. Humanitární jednotka ČČK Praha 1 pomáhá při stavbě protipovodňových zábran a při zřizování evakuačního centra v Černošicích. I v Děčíně je OS ČČK Děčín nasazen k zabezpečení evakuačního střediska. Dne 3. 6. 2013 je v provozu již pět evakuačních

středisek, které má na starosti ČČK. Oblastní spolky ČČK postupně s opadáváním vody vyhláší sbírky materiální pomoci. Dne 5. 6. 2013 je povolán i Ústřední krizový tým ČČK, který slouží jako podpora OS ČČK Mělník, především v poskytování psychosociální podpory, ale i zdravotnické pomoci. O den později navštíví Českou republiku tým kolegů z Mezinárodní federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Jejich úkolem je posouzení situace přímo na místě, aby se následně rozhodlo o rozsahu následné pomoci. Následná pomoc bude mít převážně podobu čištění studní a poskytování vysoušečů. Dne 20. 6. 2013 byla ukončena fáze akutní pomoci a od této chvíle bude probíhat následná pomoc. Celkem v terénu pomáhalo 560 členů a zaměstnanců ČČK a bylo rozdáno 515 tun materiální pomoci³⁴.

6.2. Metodologie výzkumu

Výzkum rozdělují do tří fází. Cílovou skupinou výzkumu jsou dobrovolníci ČČK, kteří se podíleli na poskytování pomoci ČČK při povodních v ČR v roce 2013. Za výzkumný nástroj jsem zvolila dotazník kombinující i prvky kvalitativního výzkumu, tzv mix metod (Walker, 2013, str. 50)

1. fáze

Na začátku mého výzkumu byla osobní zkušenost s působením při povodních v roce 2013, která mě motivovala ke studiu materiálů o ČČK a následně i k tématu diplomové práce. Nejvíce jsem se začala zajímat o oblast psychosociální podpory a o dobrovolnictví samotné a v rámci diplomové práce jsem se rozhodla obě témata zkombinovat. Zformulovala jsem si výzkumnou otázku: „**Jak dobrovolníci ČČK vnímají PSP v souvislosti s organizací ČČK a ve vztahu k vlastnímu působení na povodních 2013?**“ Definováním výzkumné otázky jsem získala klíčové slova.

Vytvořila jsem strategii pro provedení literární rešerše pomocí nástroje PIC, PICO³⁵. Pojmy z výše zmíněné výzkumné otázky jsem si rozdělila do tří skupin. První skupinou byly dobrovolníci a členové Červeného kříže a Červeného půlměsíce, druhou skupinou byla

34 Povodně: Červený kříž dále pomáhá - <http://www.cervenykriz.eu/cz/421.aspx#1>

35 http://learntech.physiol.ox.ac.uk/cochrane_tutorial/cochlibd0e84.php

psychosociální podpora poskytovaná dobrovolníkům a péče o dobrovolníky ze strany organizace Červeného kříže a Červeného půlměsíce a třetí skupinou byla mimořádná událost, kterou jsem specifikovala na povodeň. V každé skupině jsem v rámci vyhledávání počítala se synonymy.

P – dobrovolník - volunteers, members, Red Cross, Red Crescent

I – podpora - care, psychosocial support, PFA

C – mimořádná událost/povodeň – emergency, catastrophe, flood, disaster, calamity

Pro vyhledávání jsem zvolila databáze, které jsou volně dostupné nebo jsou přístupné na půdě Univerzity Palackého v Olomouci. Jednalo se o scholar.google, PubMed, **JSTOR**, **SCOPUS**. Zadávání klíčových slov PIC v českém jazyce nepřineslo žádné výsledky. Rozhodla jsem se tedy, že budu vyhledávat v zahraničních zdrojích.

Ve Sphere projektu se psychosociální podpora nachází v kapitole týkající se zdraví a z toho důvodu jsem zvolila jakou svou první databázi **PubMed**. Začala jsem se zadáním termínů první skupiny (P) a přidala specifikaci, že chci, aby se mnou zvolené termíny objevovaly v abstraktu a názvu. Získala jsem 861 a po zadání filtrace „ne starší než 5 let“ se výběr zúžil na 193 zdrojů. Poté jsem zadala termíny druhé skupiny a zkombinovala to pojmem Červený kříž a Červený půlměsíc a to z toho důvodu, že jsou pro mě relevantní pouze články týkající se ČK a ČP. Stejně jako výše se termíny měli objevovat v abstraktu a názvu. Získala jsem 2345 zdrojů a po následné filtraci „ne starší než 5 let“ mi zůstalo 762 zdrojů. Poté jsem zadala třetí skupinu pojmů opět v kombinaci s ČK a ČP a po filtraci jsem z 820 zdrojů získala 234. Následně jsem všechny tyto pojmy dala dohromady, z čehož mi vyšlo 19 zdrojů ne starších než 5 let. Z těchto 19 zdrojů jsem po důkladném pročtení uznala za relevantní ke své diplomové práci pouze jeden a to „Organizational factors and mental Health in community Volunteers. The role of exposure, preparation, training, tasks assigned , and support, Anxiety, Stress and Coping“ od autorů Sigridur Bjork Thormar, Berthold P.R. Gerson, Barbara Juen, Maria Nelden Djakababa, Thorlakur Karlsson Et Mirada Olf z roku 2012.

Podle stejného klíče jsem vyhledávala také v databázích **Scholar google**, kde nebyl nalezen ani jeden výsledek, **JSTOR**, kde bylo nalezeno 6 textů, které nebyly k tématu mé diplomové práce relevantní a **SCOPUS**, kde také nebyl podle mnou zadaných kritérií nalezen ani jeden text.

Jako další zdroj jsem zvolila Psychosociální centrum Mezinárodní Federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce a oficiální stránky Mezinárodní Federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Zde jsem získala několik užitečných příruček a manuálů: Psychosocial Support: Toward safe and healthy living, Caring for Volunteers: A psychosocial Support Toolkit, Psychosocial interventions: a handbook a Health emergency response units – psychosocial support component delegate manual. Z uvedených zdrojů jsem posléze nejvíce čerpala pro popis psychosociální podpory v zahraničí a psychosociální podpory poskytované dobrovolníkům

2. fáze

Z výše zmíněných dokumentů jsem se nejvíce inspirovala „Caring for Volunteers: a Psychosocial Support toolkit, který je určen pro koordinátory, ředitele, manažery ČK a ČP, kteří mají během mimořádných událostí dobrovolníky na starosti. V dokumentu jsou také navrženy možné otázky, díky kterým vedoucí pracovník může zjistit, zda se dobrovolníci cítí být ze strany organizace dostatečně připraveni na zvládnání mimořádné události (otázky před) a zda se cítí být organizací podpořeni (otázky během a po). **Dotazník je navržen jako jeden z doporučených nástrojů pro Národní společnosti ČK a ČP k získání informací ohledně péče o své dobrovolníky.** Konzultaci se členy ÚKT ČČK, kteří jsou garanty na oblast PSP pro celý ČČK jsem zjistila, že v rámci ČČK se zatím podobný výzkum nerealizoval. Dotazník jsem přeložila a nezávisle na tom jsem překlad zadala další dvěma osobám (odborná asistentka LF UPOL, pracovnice NNO se zkušenostmi ze zahraničních misí). Získané překlady jsem porovnála a konzultovala se členy ÚKT ČČK, tak aby otázky odpovídaly českému prostředí a podmínkám ČČK. Návrh byl odeslán dvěma osobám (členka ÚKT ČČK, pracovnice NNO). Po zakomponování změn došlo ke zhotovení konečné podoby dotazníku.

V dotazníku jsou využity jak jednoznačné otázky, Likertovy škály tak i otevřené otázky. Jednoznačné otázky jsou využity u otázek č. 1-4, 5, 8, 15, 16-24, 25-32, 34, 35, 38-41. Otevřené otázky jsou čísla 6 abc, 33, 36, 37 a otázky na závěr a Likertovy škály jsou využity u otázek č. 7, 9-14. U Likertových škál jsem zvolila sudý počet bodů, aby se respondenti museli přiklonit k jednomu nebo druhému konci škály (Walker, 2013, str. 53). Celkově se jedná o mix metod (Walker, 2013, str. 50).

3. fáze

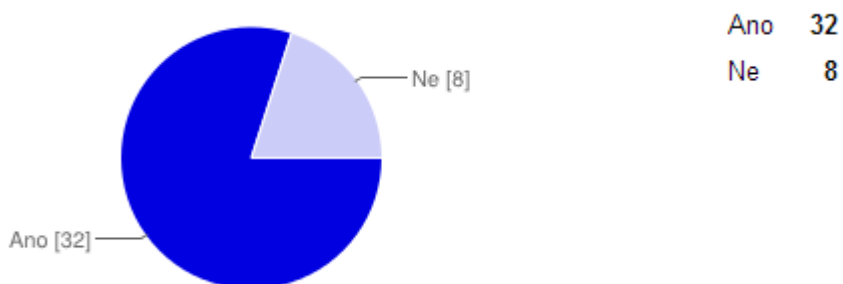
Během třetí fáze výzkumu jsem ve spolupráci s vedoucí práce telefonicky oslovila ředitele Oblastních spolků ČČK podílejících se na záchranných a likvidačních pracích při povodních v roce 2013 v České republice. Nejdříve jsem oslovila Oblastní spolky ČČK, které sídlí na území přímo zasažené povodněmi a ty mi posléze poskytly informace o dalších spolcích, které v oblastech zasahovali. Celkem se jednalo o 6 OS ČČK. Ředitelé Oblastních spolků ČČK poté sami dotazník rozdistribuovali mezi zasahující dobrovolníky ČČK. Postup jsem zvolila primárně ze dvou důvodů. Za prvé jsem nechtěla šířit dotazník mezi dobrovolníky ČČK bez vědomí jejich ředitelů a za druhé ředitelé nejlépe věděli, kteří dobrovolníci ČČK se povodní účastnili a nemuseli mi poskytnout jejich kontakty. Během rozhovorů s řediteli oslovených OS ČČK jsem zjišťovala počet dobrovolníků ČČK, kterým dotazník pošlou. V součtu se mělo jednat o skupinu o stovce dobrovolníků ČČK. Na vyplnění dotazníků měli respondenti deset dní. Většina (70%) dotazníků byla vyplněna během prvních třech dní a byl použit nástroj google doc.

6.3. Interpretace dat

Dotazník byl členěn na pět oblastí. Tři oblasti se týkaly mimořádné události (v našem případě povodní v roce 2013), vnímání psychosociální podpory dobrovolníky ČČK a poslední část obsahovala otázky zjišťující informace o respondentovi. Dotazník byl rozeslán v období od 25. 2. do 10. 3. 2014. Přes OS ČČK Mělník, OS ČČK Ostrava, OS ČČK Opava, OS ČČK Praha 1, OS ČČK Brno, OS ČČK Jablonec přibližně stovce dobrovolníků ČČK. Návratnost byla 40% tedy 40 kvalitně vyplněných dotazníků.

Před událostí

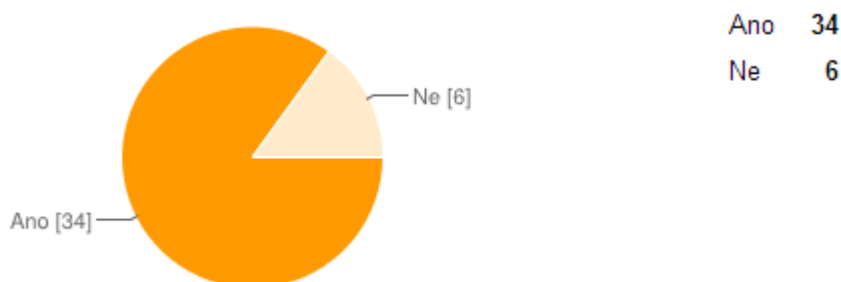
Otázka č. 1. Informoval Vás někdo o tom, že pokud nebudete sami v psychosociální pohodě, nebudete moci efektivně pomáhat druhým?



Graf č. 1

Informaci o tom, že pokud není člověk sám v pohodě, nebude moci efektivně pomáhat druhým, obdrželo 32 respondentů, tedy 80%. Celkem 8 respondentů, tedy 20% uvedenou informaci nikdy neslyšelo.

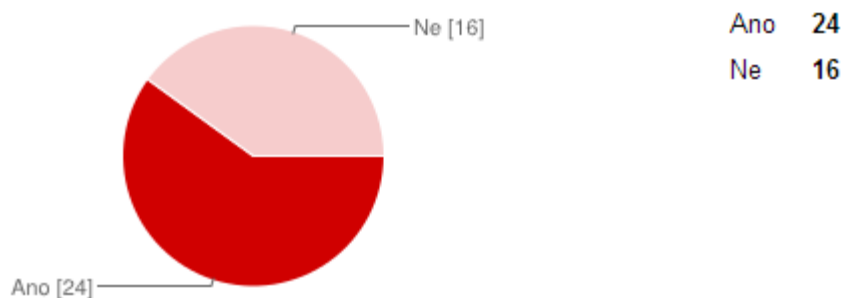
Otázka č. 2. Byli jste si vědomi vlastních zdrojů a strategií na zvládnání stresu?



Graf č. 2

Svých zdrojů ke zvládnání stresu si bylo vědomo 85% respondentů. Zbýlých 15% uvádí, že si vlastních zdrojů a strategií na zvládnání stresu vědomo nebylo.

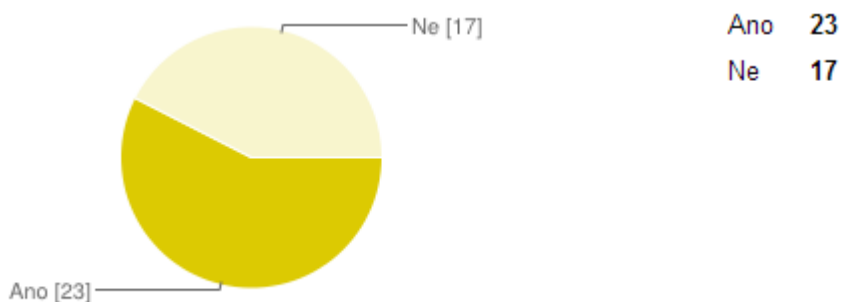
Otázka č. 3. Zajímal se někdo o Vaše předchozí zkušenosti s mimořádnými událostmi?



Graf č. 3

Celkem u 60% respondentů byly zjišťovány předchozí zkušenosti s mimořádnými událostmi. Naopak 40% respondentů uvedlo, že se o jejich zkušenosti nikdo nezajímal.

Otázka č. 4. Účastnil/a jste se nějakého výcviku, kurzu či tréninku v oblasti PSP?

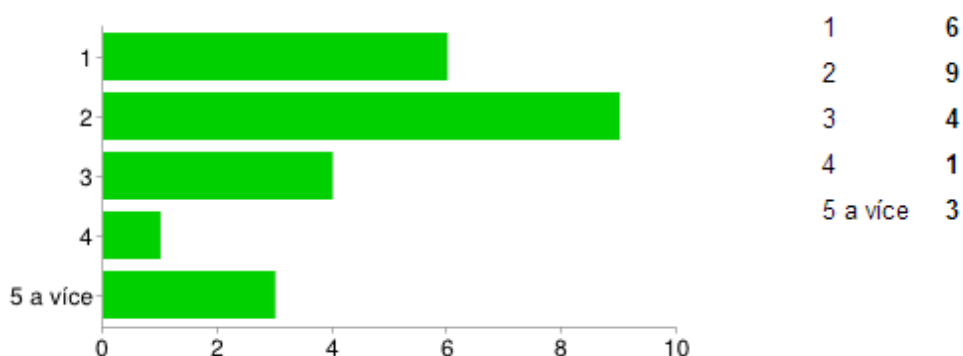


Graf č. 4

Na otázku, týkající se výcviku, kurzu či tréninku v oblasti PSP, odpovědělo kladně (absolvoval) 57% a záporně (neabsolvoval) 43% respondentů. U respondentů, kteří odpověděli kladně, jsme následně zjišťovali podrobnosti o vzdělávání. U respondentů s negativní odpovědí nás zajímal důvody, proč se kurzů zatím neúčastnili.

Pokud ano...

Otázka č. 5. Kolik kurzů, výcviků či tréninků v oblasti PSP jste absolvoval/a?



Graf č. 5

Celkem z 23 osob (100%) absolvovalo jeden kurz 6 osob (27%), dva kurzy 9 osob (39%), tři kurzy 4 osoby (17%), čtyři kurzy absolvovala 1 osoba (4%) a celkem 3 osoby (13%) mělo v té době za sebou 5 a více kurzu PSP.

Otázka č. 6. Informace o kurzu/ech

a) Název/názvy kurzu/ů?

Nejčastěji uvedeným kurzem byla „Psychologická první pomoc I“, kterou absolvovalo šest respondentů, hned za ní byly čtyřech případech uveden kurz „Psychologická první pomoc a krizová intervence“ a „Základy psychosociální pomoci“. Třikrát se opakoval kurz „Psychologická první pomoc II“ a „První psychická pomoc“. Kurzy „Psychosociální pomoc a krizová intervence“, Train of trainers a PSP Head of operation se každý opakoval dvakrát. Po jednom byly uvedeny kurzy: Psychologická první pomoc III, Psychosociální podpora v krizi, První psychosociální pomoc – posttraumatický stres, Master training of TENTS – TP, IFRC psychosocial support – train of trainers

b) Lektor/ři kurzu/ů?

Nejčastěji opakovanými jmény byla Lucie Balarinová a Karel Konečný (5X), David Dohnal (4X). V ostatních případech respondenti psali, že si nepamatují jména, ale že byli školeni psychology HZS ČR.

c) Rozsah kurzu?

Nejčastěji respondenti absolvovali kurz v rozsahu 16 hodin (11X), 40 hodin (7X), a 20 hodin (6X). Po jedné možnosti je uveden výcvik v rozsahu půl roku a výcvik v rozsahu několika let.

Otázka č. 7. Tyto informace byly užitečné k zajištění mé vlastní psychosociální pohody.



Graf č. 6

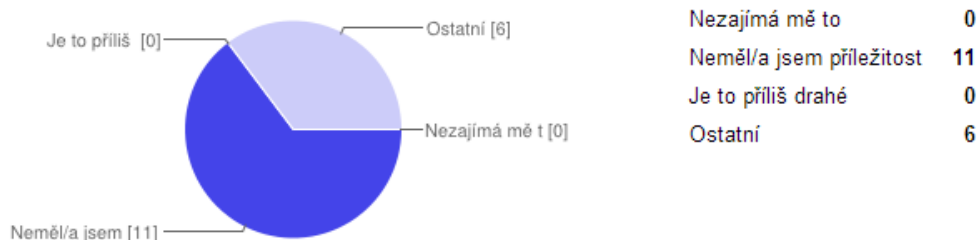
Respondenti si mohli na Likertově škále vybrat mezi možnostmi naprosto souhlasím (1), spíš souhlasím (2), spíš nesouhlasím (3) a naprosto nesouhlasím (4). Z toho si 43% vybralo „naprosto souhlasím“ a 57% „spíš souhlasím“. Možnost „spíš nesouhlasím“ a „naprosto nesouhlasím“ nebyla zvolena ani jednou.

otázka	medián	modus	střední hodnota
otázka č. 7	2	2	1,57

tabulka č. 1

Pokud ne...

Otázka č. 8. Uved'te prosím, proč jste žádný kurz v oblasti PSP neabsolvoval/a?



Graf č. 7

Celkem 17 respondentů (100%) neabsolvovalo žádný kurz PSP. Na dotaz týkající se důvodů, odpovědělo 65%, že „nemělo příležitost“ a zbytek tedy 35% zvolilo možnost „ostatní“. Varianta „nezajímá mě to“ a „je to příliš drahé“ se neobjevilo ani jednou.

Otázka č. 9. Máte dostatek informací o stresech vyskytujících se během mimořádných událostí a jejich dopadu na Vaši pohodu?



Graf č. 8

Na otázku zda mají respondenti dostatek informací o stresech vyskytujících se během mimořádných událostí a jejich dopadech na pohodu odpovědělo 28% mám dostatek informací (1), 55% spíše mám dostatek informací (2), 13% spíše nemám dostatek informací (3) a 5% nemám dostatek informací (4).

otázka	medián	modus	střední hodnota
otázka č. 9	2	2	1,95

tabulka č. 2

Otázka č. 10. Máte dostatek informací o sebedpěči a péči v rámci týmu při mimořádných událostech?



Graf č. 9

Na otázku, zda jsou respondenti dostatečně informováni o sebedpěči a péči v rámci týmu při krizových událostech odpovědělo 45% mám dostatek informací (1), 33% spíše mám dostatek informací (2), 18% spíše nemám dostatek informací (3) a 5% nemám dostatek informací (4).

otázka	medián	modus	střední hodnota
otázka č. 10	2	1	1,83

tabulka č. 3

Během...

Otázka č. 11. Mluvil s Vámi během krizové události někdo o zvládání vlastního stresu a možné psychosociální podpoře pro Vás?



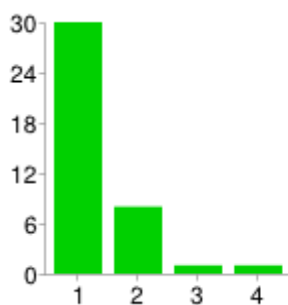
Graf č. 10

Celkem 34% respondentů naprosto souhlasilo s tvrzením, že s nimi někdo mluvil během nasazení při povodních v roce 2013 o zvládání stresu a možné psychosociální podpoře (1), 28% spíše souhlasilo (2), 28% spíše nesouhlasilo (3) a 10% naprosto nesouhlasilo (4).

otázka	medián	modus	střední hodnota
otázka č. 11	2	1	2,13

tabulka č. 4

Otázka č. 12. Mohl/a jste otevřeně vyjádřit své pocity a obavy bez strachu z následků?



1	30
2	8
3	1
4	1

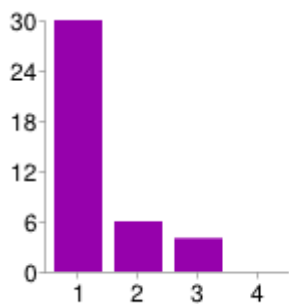
Graf č. 11

Celkem 74% respondentů naprosto souhlasilo s tvrzením, že může bez obav vyjádřit své pocity a obavy bez strachu z následků (1), 20% spíše souhlasilo (2), 3% spíše nesouhlasilo (3) a 3% naprosto nesouhlasilo (4).

otázka	medián	modus	střední hodnota
otázka č. 12	1	1	1,33

tabulka č. 5

Otázka č. 13. Cítil/a jste se součástí týmu?



1	30
2	6
3	4
4	0

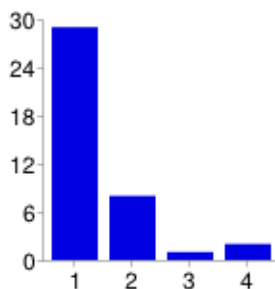
Graf č. 12

Celkem 75% respondentů naprosto souhlasilo s tvrzením, že se cítili být součástí týmu (1), 15% spíše souhlasilo (2), 10% spíše nesouhlasilo (3) a 0% naprosto nesouhlasilo (4).

otázka	medián	modus	střední hodnota
otázka č.13	1	1	1,35

tabulka č. 6

Otázka č. 14. Cítil/a jste, že se můžete po celou dobu účasti na krizové události na někoho obrátit?



1	29
2	8
3	1
4	2

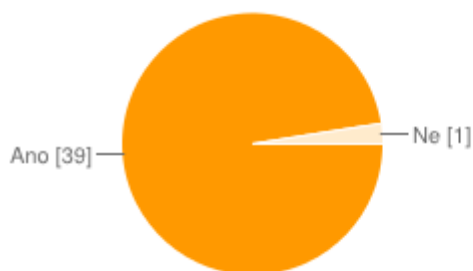
Graf č. 13

Celkem 72% respondentů mělo pocit, že se mají po celou dobu účasti na krizové události na koho obrátit (1), 20% spíše souhlasilo (2), 3% spíše nesouhlasilo (3) a 5% naprosto nesouhlasilo (4).

otázka	medián	modus	střední hodnota
otázka č. 14	1	1	1,4

tabulka č. 7

Otázka č. 15. Věděl/a jste na koho?



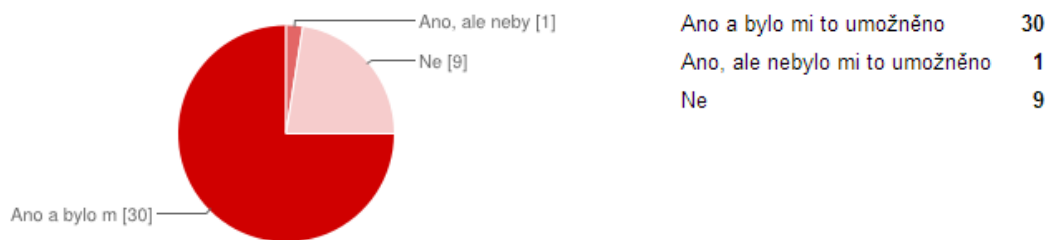
Ano	39
Ne	1

Graf č. 14

Celkem 98% respondentů vědělo na koho se v případě potřeby obrátit a pouhé 2% nevědělo.

Připomínal Vám někdo během krizové události že:

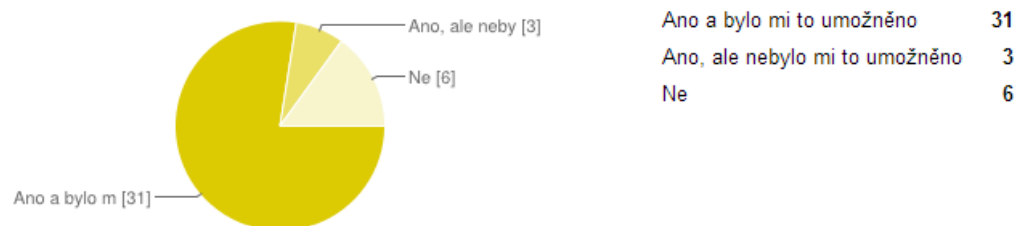
Otázka č. 16. Je dobré dodržovat pravidla dne?



Graf č. 15

Celkem 74% respondentů bylo informováno o tom, že je dobré dodržovat pravidla dne a zároveň jim to bylo umožněno. Celkem 3% byli sice informováni, nicméně jim to umožněno nebylo. Celých 23% informací nezískali vůbec.

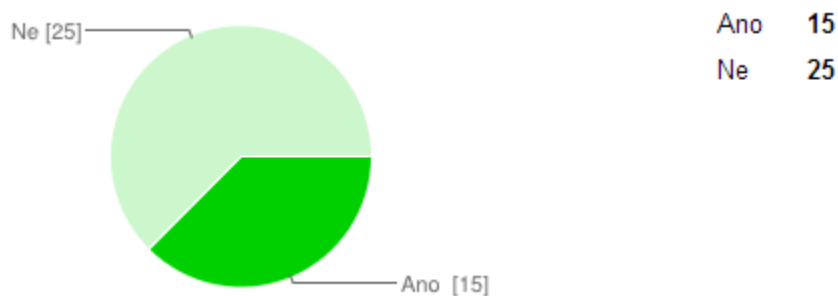
Otázka č. 17. Je dobré pečovat o tělo a duši?



Graf č. 16

Celkem 77% respondentů bylo informováno o tom, že je dobré pečovat o tělo a duši a bylo jim to umožněno, 8% sice informováno bylo, nicméně pečovat o tělo a duši jim umožněno nebylo. Celých 15% informací nezískalo vůbec.

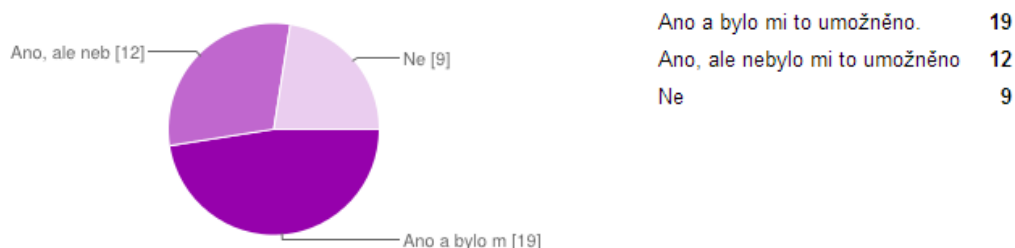
Otázka č. 18. Je dobré omezit kouření, alkohol a kofein?



Graf č. 17

Celkem 38% respondentů uvádí, že bylo seznámeno s informací týkající se omezení kouření, alkoholu a kofeinu a zbylých 62% s touto informací seznámeno nebylo.

Otázka č. 19. Je dobré dodržovat pravidelnou a zdravou stravu?



Graf č. 18

Celkem 48% respondentů uvádí, že bylo informováno o vhodnosti dodržování pravidelné a zdravé stravy a bylo jim to umožněno. 30% informaci sice obdrželo, ale umožněno jim to nebylo a 22% nebylo informováno vůbec.

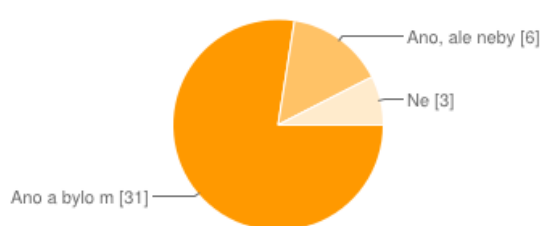
Otázka č. 20. Je dobré udržovat kontakt se svými blízkými?



Graf č. 19

Celkem 68% respondentů uvádí, že bylo informováno o vhodnosti kontaktu se svými blízkými a bylo jim to i umožněno, 3% informaci sice obdrželo, ale umožněno jim to nebylo a 30% informaci nezískalo vůbec.

Otázka č. 21. Je dobré relaxovat?

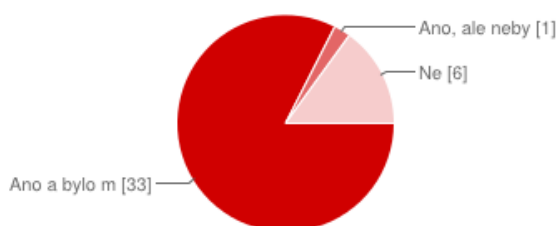


Ano a bylo mi to umožněno	31
Ano, ale nebylo mi to umožněno	6
Ne	3

Graf č. 20

Celkem 77% respondentů bylo informováno o vhodnosti dopřát si relax a bylo jim to umožněno, 15% tuto informaci sice obdrželo, ale umožněno jim to nebylo a 8% nebylo informováno vůbec.

Otázka č. 22. Je dobré povídat si o svých pocitech a zkušenostech?

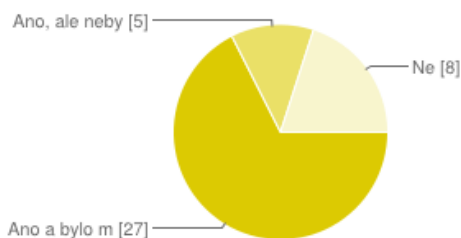


Ano a bylo mi to umožněno	33
Ano, ale nebylo mi to umožněno	1
Ne	6

Graf č. 21

Celkem 82% respondentů bylo informováno o tom, že je dobré povídat si o svých pocitech a zkušenostech a zároveň cítili, že jim to bylo umožněno. 3% informaci sice obdrželo, ale umožněno jim to nebylo a 15% informaci neobdrželo vůbec.

Otázka č. 23. Je dobré udělat si čas na zábavu?

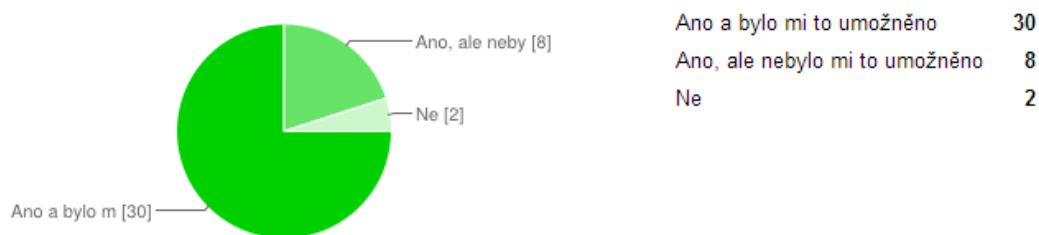


Ano a bylo mi to umožněno	27
Ano, ale nebylo mi to umožněno	5
Ne	8

Graf č. 22

Celkem 67% respondentů uvádí, že byly informováni o vyhrazení si dostatečného času na zábavu a zároveň jim to bylo umožněno. 13% informaci sice obdrželo, ale nebylo jim to umožněno a 20% informaci neobdrželo vůbec.

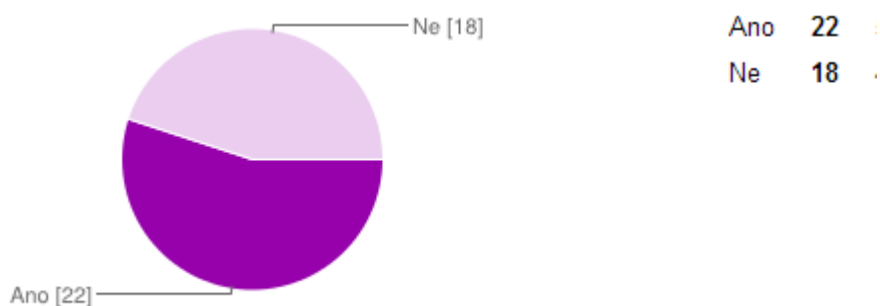
Otázka č. 24. Je dobré dostatečně spát a odpočívat?



Graf č. 23

Celkem 75% respondentů bylo informováno o přínosech dostatečného spánku a odpočinku a zároveň jim to bylo umožněno, 20% bylo sice informováno, ale nebylo jim to umožněno a 5% nebylo informováno vůbec.

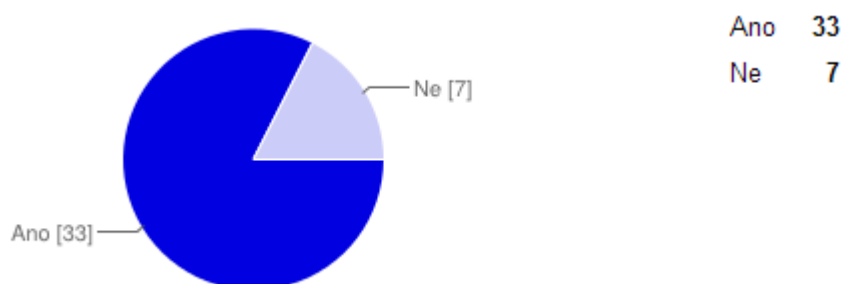
Otázka č. 25. Informoval Vás někdo o tom, že se u Vás mohou vyskytnout některé z obranných reakcí souvisejících se zvládáním krizových událostí?



Graf č. 24

Celkem 55% respondentů bylo informováno o obranných reakcích souvisejících se zvládáním krizových událostí. 45% respondentů informováno nebylo.

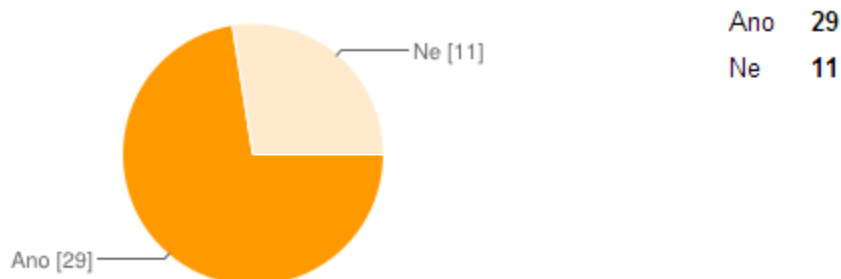
Otázka č. 26. Byl/a jste každý každé ráno připravován/a a povzbuzován/a na práci během dne?



Graf č. 25

Celkem 82% respondentů uvedlo, že byli každé ráno připravováni a povzbuzováni na další pracovní den. Zbýlých 18% nebylo.

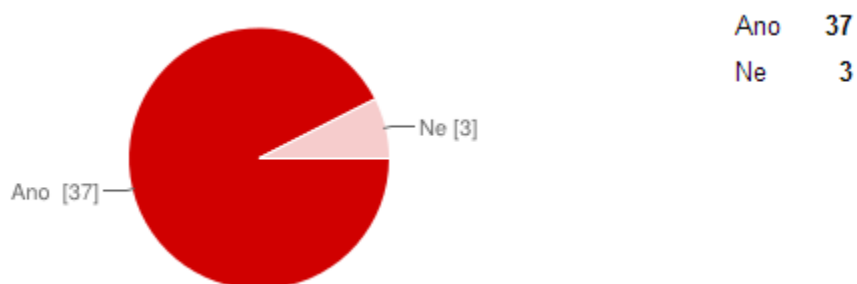
Otázka č. 27. Měl/a jste možnost debriefingu každý večer?



Graf č.26

Celkem 73% respondentů uvedlo, že měli každý večer možnost debriefingu. 27% tuto možnost nemělo.

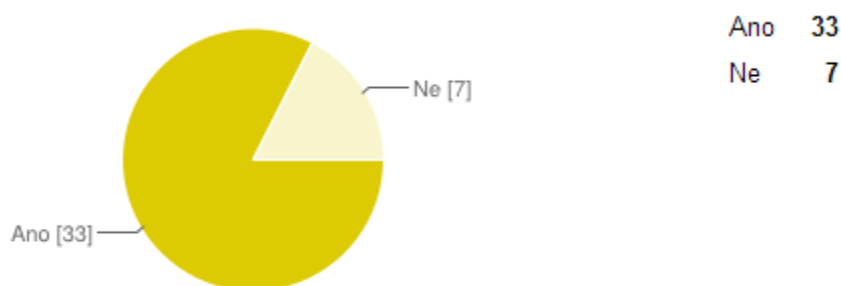
Otázka č. 28. Měl/a jste v případě potřeby možnost konzultace s nadřízeným či supervizorem?



Graf č. 27

Celkem 92% uvedlo, že měli v případě potřeby možnost konzultace s nadřízeným či supervizorem, 8% uvedlo, že možnost nemělo.

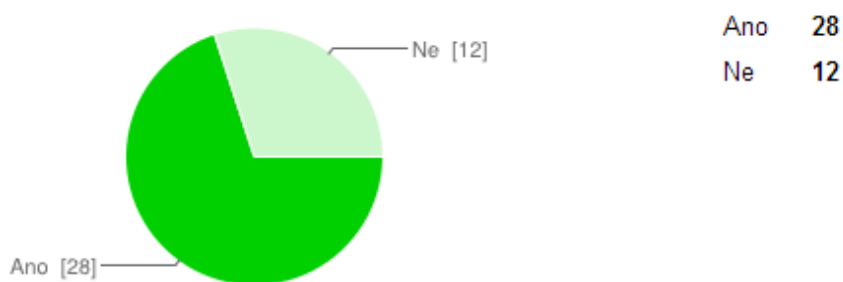
Otázka č. 29. Měl/a jste možnost kdykoliv říct stop (kdykoliv odjet, odejít)?



Graf č. 28

Celkem 82% respondentů uvedlo, že mělo možnost kdykoliv říct stop, tedy kdykoliv odjet, odejít, 18% respondentů mělo pocit, že možnost nemělo.

Otázka č. 30. Byl zaveden tzv. buddy systém (práce ve dvojicích) pro vzájemnou podporu mezi členy týmu?

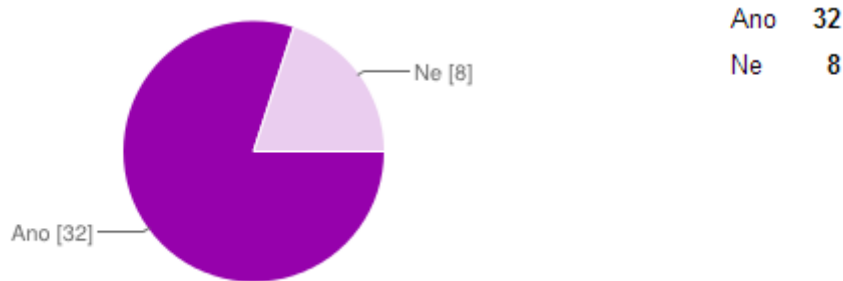


Graf č. 29

Celkem 70% respondentů uvádí, že byl zaveden tzv. buddy systém pro vzájemnou podporu mezi členy týmu. Ve 30% práce ve dvojicích zavedena nebyla.

Po...

Otázka č. 31. Byla Vám nabídnuta možnost individuálního nebo týmového setkání týkající se informací o společných pocitech po krizové události?

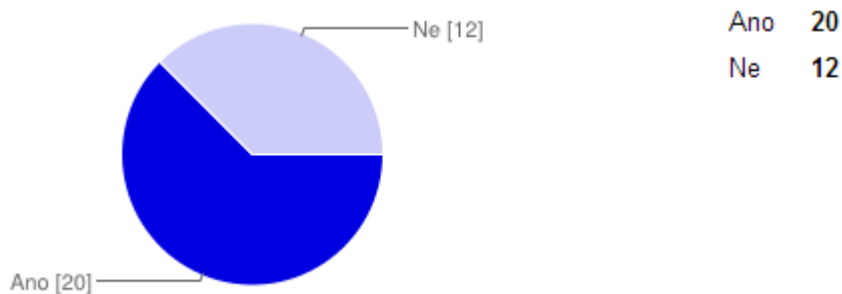


Graf č. 30

Celkem 80% respondentů byla nabídnuta možnost individuálního nebo týmového setkání týkající se informací o společných pocitech po krizové události, 20% nabídku nedostalo.

Pokud ano...

Otázka č. 32. Využil/a jste ji?



Graf č. 31

Na otázku zda možnost využili, odpovědělo 62% respondentů kladně a 38% respondentů záporně.

Pokud ne...

Otázka č. 33. Proč jste ji nevyužil/a?

Odpovědi jsem si rozdělila do tří hlavních kategorií: nedostatek času, nebylo potřeba, ostatní.

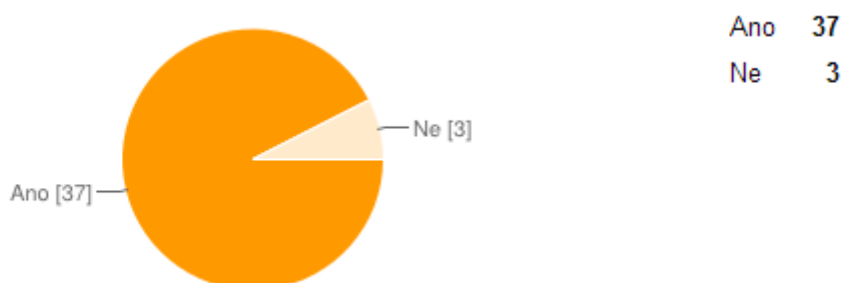
- Nedostatek času – tato kategorie byla nejpočetnější a vyskytovali se zde odpovědi jako: „v daném termínu jsem měla pracovní povinnosti ve stálém zaměstnání“,

„protože jsem neměl čas“, „nebyl čas“, „ z důvodu časové vytíženosti“, „nedostatek času“.

- Nebylo potřeba – v této kategorii se objevovali odpovědi: „psychologii mám již 6 rokem studia a jsem vyrovnaný se stresem, rád relaxuji sám a v klidu“, „nebylo potřeba“, „nebylo zapotřebí“, „stačila mi podpora doma a v týmu“.
- Ostatní – „nemůžu vystát naší psycholožku“.

Nejčastěji jsem se setkala s kategorií nedostatek času a nebylo potřeba.

Otázka č. 34. Ocenil Vás někdo jakýmkoliv způsobem za Vaši práci během krizové události?

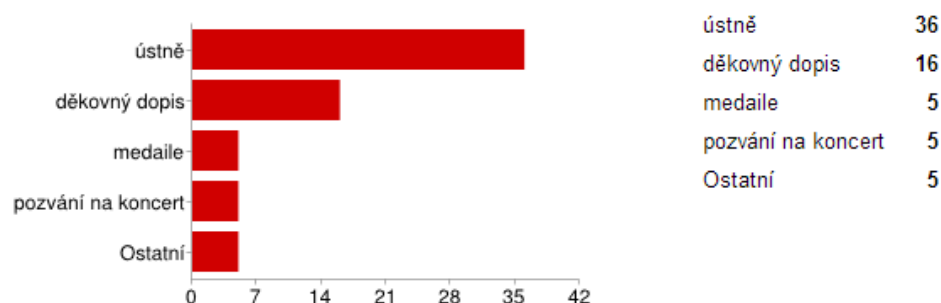


Graf č. 32

Na otázku, zda byli respondenti ocenění za práci během krizové události odpovědělo kladně 92% a záporně 8%.

Pokud ano...

Otázka č. 35. Jak Vám bylo poděkováno?



Graf č. 33

Nejčastější způsob poděkování je uvedeno ústní poděkování v 55%, hned za ním je děkovný dopis v 24%. Medaili obdrželo 7% respondentů, stejně tak pozvání na koncert. Zbýlých 7% bylo oceněno jiným způsobem.

Otázka č. 36. Co to pro Vás znamenalo?

Pojmy jsem rozčlenila do kategorií uznání, smysl, motivace, uzavření události, dobrý pocit. U jednotlivých kategorií uvádím příklady odpovědí:

- Uznání – „pocit, že si naší práce někdo váží, ale na druhý straně pocit, že medaile nepatřila jen mě ...“, „poděkování za dobře odvedenou práci celého týmu“, „ocenil jsem ochotu poděkovat“, „ocenění práce“, „to že si někdo všiml, že pomoc není (dnes už bohužel) samozřejmost“, „uznání za dobře vykonanou práci“, „poděkování za mou práci“, „vyjádření uznání“, „uznání, že jsme něco platní a zpětná vazba“, „projev díky“, „vyjádření důležitosti mé práce“, „pocit zadostiučinění za dobře odvedenou práci“.
- Smysl – „utvrzení v tom, že tu činnost má smysl dělat“, „viděla jsem, že to co jsem dělala, nebyla až tak marné a očividně i to málo kolikrát stačilo“, „pocit sounáležitosti a dobrý pocit, že jsem součástí dobrého týmu co má smysluplnou náplň a bere ohledy i na své členy“, že moje práce měla smysl a byla potřebná“.
- Motivace – „motivace se podobné události znovu zúčastnit, bylo by třeba“, „motivace pro další dobrovolnou činnost“, „chuť se v případě potřeby zúčastnit znovu“.
- Uzavření události – „milý a příjemný pocit, citové uzavření události“.
- Dobrá pocit – „dobrý pocit z dobře vykonané práce“, „příjemný pocit z dobře odvedené práce“, dobrý pocit, že jsem byl užitečný, pomohl a někdo si toho všiml“, „dobrý pocit, že někdo ocenil naši snahu“, „hřejivý pocit na srdci, že jsem byl někde prospěšný a pomohl druhým“, „velmi jsem si toho cenila a měla jsem dobrý pocit z dobře odvedené práce“, „znamenalo to, že jsem svoji práci odvedla tak, jak jsem nejlépe mohla a s tím přišel i sobecký pocit pyšnosti na svou osobu, že jsem schopná spolupracovat s týmem ...“, „z mého pohledu mě ani tak netěšilo to poděkování, jako spíš dobřej pocit z toho, že jsem mohl někomu pomoc“.

Nejvíce odpovědi bylo v kategorii uznání a dobrý pocit.

Poslední část dotazníků obsahovala otázky na subjektivní definování pojmů PSP dobrovolníky ČČK a základní údaje o respondentovi.

Jak byste definoval/a psychosociální podporu?

Popište jedním slovem.

Jedinou shodu jsem našla v pojmu opora, který byl uveden ve třech případech, ostatní pojmy se objevovaly pouze jednou. Nacházeli se zde pojmy jako „potřebné, rozhovor, pomoc, most, povídání, úleva, vzájemnost, důležitost, průměrná, provázení, vrba, sounáležitost, povzbuzení, vnitřní a posílení. Dva respondenti uvedli, že psychosociální podporu, nelze vystihnout jedním slovem.

Popište dvěma slovy: Jaká je psychosociální podpora?

Nejvíce respondentů se shodlo na tom, že psychosociální podpora je potřebná (8x), důležitá (8x), přínosná (6x), nezbytná (5x), náročná (5x). Další pojmy se vyskytovaly po jednom. Uvedu zde pár příkladů. Psychosociální podpora je „podpurná berle, aktuální, vzájemná, naslouchající, motivující, podporující, uklidňující, nedostupná, dlouhodobá, intuitivní, specifická, pohotová, zapomínaná a informativní“.

Popište třemi slovy činnosti psychosociální podpory.

Nejvíce respondentů vidí psychosociální podporu v komunikování (15x), podporování (15x), pomáhání (12x), naslouchání (4x), uklidňování (4x) a motivování (2x). Po jednom byly uvedeny například tyto pojmy: stabilizování, mobilizování, zmírnění, plánování, sdílení, poskytování naděje a smyslu, monitorování, sebekontrolování, vyřešení, bytí, ochraňování a poskytování pocitu sounáležitosti.

Popište jednou větou (čtyři slova) psychosociální podporu

Psychosociální podpora byla vyjádřena větami „Pomoc v těžkých životních situacích“, „Odborná pomoc v těžkých situacích“, „Soubor psychické pomoci druhému“, „Pomoc

poskytována lidmi navzájem“, „Ukázání cesty k překonání krize“, „Světlo na konci tunelu“, „Pomoc, opora, důvěra, řešení“, „Pomoc a podpora v krizi“.

Ostatní věty byly pouhou obměnou výše uvedených vět.

Shrňte psychosociální podporu jedním slovem či synonymem.

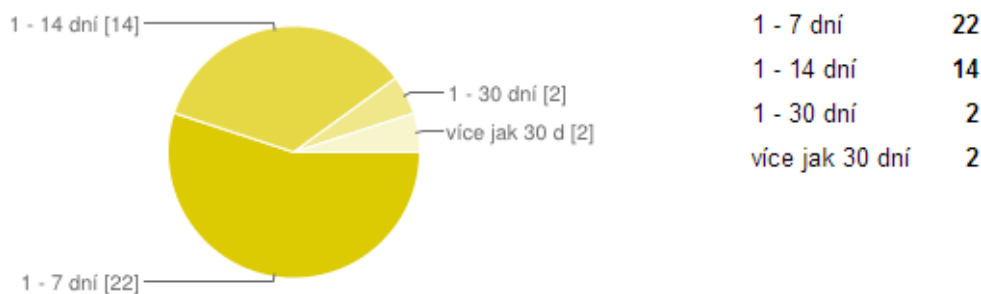
Respondenti se u této otázky shodli na pojmu důležitost (4x), provázení (2x) a vzájemnost (3x). Ostatními pojmy byly „relax, řemeslo, náročnost, povzbuzení, 1. krok, psychická péče, dodávání síly, zájem, bezpečí, ochota, pohoda, intervence, nádech, krizová, naděje, přátelství“

Obecné informace

Otázka č. 37. V jaké lokalitě jste pomáhal/a?

Lokalita Mělnicka byla uvedena v 7 případech, Jihočeský kraj v 5 případech, Praha ve 4 případech, České Budějovice ve 2 případech. V několika případech otázka nebyla pochopena a bylo odpovězeno v „humanitární“.

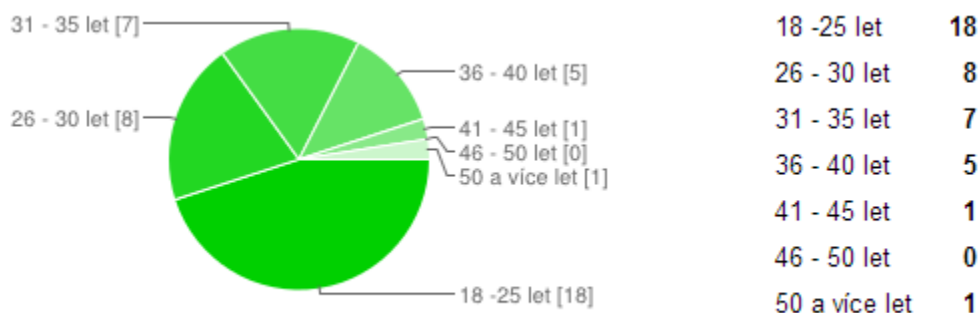
Otázka č. 38. Jak dlouho jste tam byl/a?



Graf č. 34

Z 40 respondentů se 55% účastnilo mimořádné události od 1-7 dní, 35% od 1-14 dní, 5% od 1-30 dní a 5% zasahovalo více jak 30 dní.

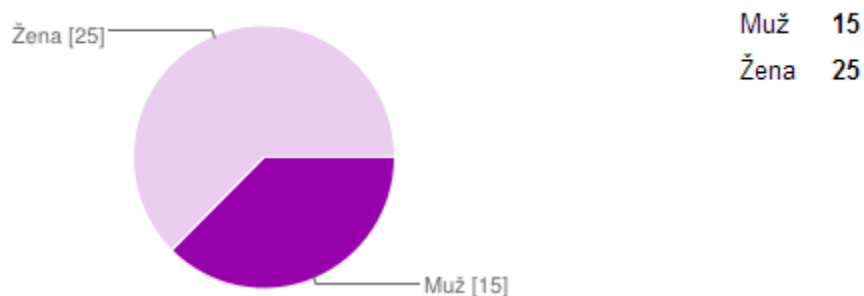
Otázka č. 39 Kolik je Vám let?



Graf č. 35

Největší procento dobrovolníků (45%) bylo v rozmezí mezi 18 a 25 roky. Na druhém místě bylo věkové složení 26-30 let s 20% a hned za nimi byli dobrovolníci v rozmezí mezi 31-35 roky. 36-40 let mělo 13% dobrovolníků, 41-45 let 2% dobrovolníků, v rozmezí mezi 46-50 roky se zde nevyskytoval ani jeden dobrovolník a 2% dobrovolníků uvedlo, že mělo více jak 50 let.

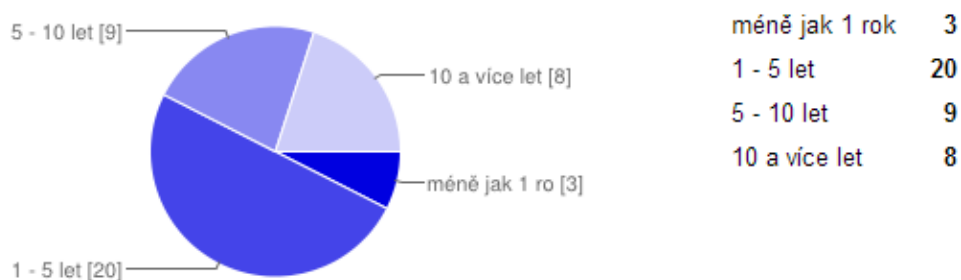
Otázka č. 40. Pohlaví?



Graf č. 36

Mezi respondenty bylo 62% ženy a 38% muži.

Otázka č. 41. Jak dlouho jste u Českého červeného kříže?



Graf č. 37

Nejvyšší procento respondentů je u Českého červeného kříže od jednoho do pěti let, variantu uvedlo 50%, na druhém místě jsou dobrovolníci působící v ČČK od pěti do deseti let (23%) a na třetím místě jsou dobrovolníci působící v ČČK více jak deset let (20%). Nejméně početnou skupinou jsou dobrovolníci, kteří se přidali k ČČK před méně jak jedním rokem (8%).

6.4. Diskuze

V rámci diskuze se věnuji získaným výsledkům, ke kterým jsem dospěla provedením výzkumu týkajícího se psychosociální podpory pro dobrovolníky ČČK v souvislosti s povodněmi v roce 2013 v České republice v kontextu dostupných literárních zdrojů. Dobrovolníci ČK a ČP poskytují psychosociální podporu po celém světě téměř denně a to nejen v rámci pomoci obětem přírodních katastrof, ozbrojených konfliktů, ale i různých sociálních programů (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b, str. 4). Důležitost psychosociální podpory jako jedné z forem pomoci při neštěstích i jako podpora pro dobrovolníky je zdůrazněna také v dokumentu Strategie 2020 od Mezinárodní federace ČK a ČK z roku 2010.

Cílovou skupinou výzkumu byli dobrovolníci ČČK, zasahujících při povodních v roce 2013 v lokalitách Mělnicka, Jihočeského kraje, Praze a Českých Budějovic. Nejvíce respondentů se na poskytování pomoci ČČK podílelo od jednoho do sedmi dní. Druhou nejpočetnější skupinkou byly dobrovolníci ČČK účastníci se od jednoho do čtrnácti dní. Největší zastoupení zde měli dobrovolníci od 18 do 25 let a převážná většina byly ženy. Celých 50% respondentů bylo u ČČK od jednoho do pěti let.

První dílčí cíl byl zaměřen na to, zda se dobrovolníci ČČK cítí být podpořeni ze strany organizace. Otázky na podporu byly rozděleny do tří částí a to na období **před** událostí, **během** události a **po** události.

Otázkami, týkajícími se období před událostí, jsem zjišťovala, zda jsou dobrovolníci připravováni pro případné nasazení na mimořádných událostech a zda ví, jaké jsou jejich strategie zvládání stresu a jak pečovat o sebe a o členy svého týmu. Sigridur Bjork Thormar, Berthold P.R. Gerson, Barbara Juen, Maria Nelden Djakababa, Thorlakur Karlsson Et Mirada Olff (2012, str. 3) uvádí, že příprava a trénink stejně tak jako dostatečná výbava jsou důležitými předpoklady pro to, aby se dobrovolníci při práci cítili bezpečně a díky těmto faktorům je také menší pravděpodobnost negativních dopadů na jejich psychické zdraví. Do přípravy jsem zařadila otázky týkající se vzdělání v oblasti PSP a to z toho důvodu, že pokud dobrovolníci absolvují nějaký výcvik v oblasti psychosociální podpory, jsou schopni lépe porozumět svým reakcím na stres a lépe vnímat, zda-li někdo v okolí nepotřebuje pomoc (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b, str. 24). Z výzkumu se dozvídáme, že 43% respondentů - dobrovolníků ČČK v dané době žádné kurzy ani výcviky neabsolvovalo. Důvody neabsolvování výcviku jsou různé, nejčastěji uvedeným je,

nedostatek příležitostí. U 40% respondentů se nikdo nezajímal o jejich dosavadní zkušenosti s působením na mimořádných událostech a 20% jich uvádí, že nebyli informováni o skutečnosti, že když nebudou sami v pohodě, nebudou moci efektivně pomáhat druhým. Celkem 15% respondentů si není vědomo svých zdrojů a strategií zvládnání stresu. Osoby, které absolvovaly nějaký výcvik v oblasti PSP ve 100% souhlasily s tvrzením, že informace získané během těchto výcviků byly užitečné pro zajištění jejich vlastní psychosociální pohody. Ani jeden z respondentů neuvěděl, že s tímto tvrzením nesouhlasí.

Z celkového počtu respondentů pouhých 5% uvedlo, že nemá dostatek informací o sebepěči a péči v rámci týmu. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies(2009b, str. 12) uvádí, že faktory, které nejčastěji ovlivňují psychosociální pohodu dobrovolníků, jsou nerealistické očekávání a hrdinské aspirace. Vnímám tedy jako velmi důležité, aby dobrovolníci nejen věděli jakým způsobem o sebe a své kolegy pečovat, jak rozpoznat známky stresu a jak se se stresem vypořádat, ale měli by být i dostatečně informováni o tom, co mohou od dobrovolnické práce očekávat a jaké budou jejich možnosti a schopnosti v případě pomoci druhým a tím se vyhnout případnému zklamání. Je také doporučováno, aby se dobrovolníci během výcviku naučili zvládat stres, pracovat efektivně v týmu a umět si požádat o pomoc (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies2009b, str. 15).

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies(2009b, str. 14) uvádí, že za psychosociální blaho **během** nasazení na mimořádné události je zodpovědný jak samotný dobrovolník ČČK, tak i organizace (v našem případě ČČK) pro kterou pracuje. Organizace může své dobrovolníky podporovat během mimořádné události různými způsoby. Jedním ze způsobů je zajištění, aby dobrovolníci věděli, jaké stresové reakce mohou být vlastním působením na mimořádné události způsobeny a pro případ potřeby by jim měla být nabídnuta možnost podpory. Dobrovolníci by měli vědět na koho, a kam se mohou obrátit. Nabídku psychosociální podpory obdrželo 62% respondentů a 98% respondentů s jistotou vědělo, na koho se v případě potřeby obrátit. Celkem 75% respondentů dále uvádí, že mohli kdykoliv vyjádřit své pocity bez obav z následků a 90% ze všech respondentů se cítilo být součástí týmu. Pocit sounáležitosti vnímám z vlastních zkušeností jako velmi důležitý pro týmovou práci a pro zajištění psychosociální pohody jednotlivce.

Dalšími faktory, které mohou negativně ovlivnit psychosociální pohodu dobrovolníků, jsou pracovní podmínky a celková organizace práce (International Federation of Red Cross

and Red Crescent Societies 2009b, str. 12). Z odpovědí jsem se dozvěděla, že převažujícím procentu dobrovolníků ČČK (v průměru 74%) bylo umožněno dodržovat pravidla dne, pečovat o tělo a duši, udržovat kontakt se svými blízkými, relaxovat, povídat si o pocitech a zkušenostech, dostatečně spát a odpočívat a udělat si čas na zábavu. O vhodnosti omezení kouření, alkoholu a kofeinu bylo informováno pouze 38% respondentů. Konzumace pravidelné a zdravé stravy byla doporučena a umožněna 48% respondentům. S organizací práce také souvisí příprava a povzbuzování dobrovolníků do dalšího pracovního dne, stejně tak jako jejich zakončování. Každé ráno bylo pro další pracovní den připravováno 82% dobrovolníků a možnost debriefingu každý večer mělo 73% dobrovolníků. V případě potřeby měli možnost konzultace s nadřízeným či supervizorem 92% dobrovolníků ČČK. Výše zmíněný „buddy systém“ pro vzájemnou podporu byl zaveden u 70% dobrovolníků a možnost kdykoliv odejít pocíťovalo 82% dobrovolníků ČČK.

Dobu **po** mimořádné události je vhodné využít k reflektování jak jednotlivých dobrovolníků, tak i celého týmu, ocenění a poděkování, popřípadě k další podpoře, všem kteří ji potřebují (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b, str. 43). Z celkového počtu respondentů 80% odpovědělo, že jim byla nabídnuta možnost individuálního nebo týmového setkání. Z těchto 80% nabídku pomoci využilo 62% dobrovolníků ČČK. Zbylá procenta respondentů pomoc nevyužilo převážně z důvodu nedostatku času, a dále proto, že to nebylo potřeba. Za svou práci získalo ocenění 92% dobrovolníků. Nejčastější formou ocenění bylo ústní poděkování a děkovný dopis. Vysoké procento oceněných vnímám velmi pozitivně, neboť po provedení výzkumu na dobrovolnících, kteří pomáhali po cyklonu Nargis v Myanmaru v roce 2008, bylo zjištěno, že jeden z deseti dobrovolníků se necítil psychicky dobře. Jedním z hlavních důvodů bylo uvedeno právě nedostatečné ocenění zasahujících dobrovolníků (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b, str. 13). Ocenění vnímali dobrovolníci ČČK jako uznání za kvalitně odvedenou práci, motivaci pro další události, dobrý pocit či jako uzavření celé události.

Dílčím cílem diplomové práce bylo porozumět tomu, jak dobrovolníci vnímají psychosociální podporu. Pro uvedený účel jsem zvolila metodu pětílístek³⁶. Metoda slouží k zamyšlení nad daným tématem a vyjádření různými výrazy. Respondenti mají za úkol vyjádřit téma jedním podstatným jménem, dvěma přídavnými jmény, třemi slovesy a jednou

³⁶ https://is.muni.cz/th/55799/pedf_m/Priloha-3-RWCT.pdf

větou o čtyřech slovech. Na závěr je téma vyjádřeno jedním synonymem. Z odpovědí, které se vyskytovaly v otázce lze PSP interpretovat: psychosociální podpora je vnímána jako opora, která je potřebná a přínosná, je uskutečňovaná komunikací, podporováním a pomocí. Synonyma pro psychosociální podporu jsou uvedena: důležitost, vzájemnost a provázení. Ještě jednou si zde pro srovnání dovoluji odcitovat definici psychosociální podpory tak jak je popsána ve Standardech psychosociální krizové pomoci a spolupráce. Jedná se o „ *soubor reakcí, činností a služeb, které navozují v době trvání mimořádné události anebo krizové situace a v době zvládnání jejich důsledků v zasažených lidech, rodinách, obcích a organizacích přesvědčení nejsme na to (a v tom) sami, i my můžeme pomoci druhým, společně to zvládneme, a na příště se připravíme, vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot zasažených lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládnání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních zdrojů sociální opory. Psychosociální krizová spolupráce je postavená na hodnotách, zásadách, přesvědčeních a postojích.*“ (MV-GŘ HZS,2010, str. 7). Mezi získanou definicí a definicí uvedenou ve standardech vnímám podobnost. V obou případech se bavíme o opoře – nejsme na to sami, pomoci a vzájemnosti. Veškeré ostatní pojmy, které dobrovolníci uvedli, můžeme takzvaně v definici vyčíst.

Během práce na výzkumu jsem se setkala s několika slabinami, které nebyly v mých silách zcela odstranit. První z nich je nedostupnost dostatečného množství relevantní literatury v českém jazyce a tedy nedostatky vyplývající z překladu. Jak již bylo uvedeno výše, dotazník byl přeložen dvěma experty v oblasti anglického jazyka, aby bylo zajištěno co nejvyšší procento pochopení otázek. Zbytek zdrojů jsem překládala sama. Jako slabinu vnímám také to, že se dotazník nemusel dostat k členům ČČK, kteří se účastnili povodní, ale již v Českém červeném kříži nepůsobí.

Závěr

O téma psychosociální podpora pro dobrovolníky ČČK jsem se začala zajímat díky osobní zkušenosti s působením na povodních v roce 2013 v České republice, kde jsem zastávala funkci jednoho z koordinátorů ČČK. Na základě osobních zkušeností jsem začala studovat materiály týkající se psychosociální podpory obecně a hlavně týkající se psychosociální podpory poskytované dobrovolníkům. Rozhodla jsem se, že otázce psychosociální podpory pro dobrovolníky se budu věnovat více a využiji k tomu svou diplomovou práci. Osobní zkušenost s povodněmi a téma psychosociální podpory pro dobrovolníky jsem zkombinovala a vytvořila výzkumnou otázku: „**Jak dobrovolníci ČČK vnímají PSP v souvislosti s organizací ČČK a ve vztahu k vlastnímu působení na povodních 2013?**“. Cílem diplomové práce bylo zjistit, jak dobrovolníci ČČK vnímají psychosociální podporu, co si pod pojmem představují a zda se cítí být podpořeni a oceněni ze strany organizace ČČK vše v kontextu povodní v roce 2013 v ČR.

Výzkum rozděluji do tří fází (příprava, realizace a interpretace dat). Cílovou skupinou výzkumu jsou dobrovolníci ČČK, kteří se podíleli na poskytování pomoci ČČK při povodních v ČR v roce 2013. Za výzkumný nástroj jsem zvolila dotazník kombinující i prvky kvalitativního výzkumu, který doporučuje International Federation of the Red Cross and Red Crescent. Dotazník byl členěn do pěti oblastí (otázky týkající se psychosociální podpory před, během a po mimořádné události, otázky zjišťující informace o respondentovi a otázky týkající se vnímání respondentů psychosociální podpory). Dotazník byl rozeslán v období od 25. 2. do 5. 3. 2014. přes Oblastní spolky ČČK zasahující při povodních v roce 2013 přibližně stovce dobrovolníků ČČK.

V první části výzkumu týkající se období před mimořádnou událostí jsem se chtěla dozvědět, jaké je procento dobrovolníků ČČK, kteří se účastnili jakéhokoliv kurzu v oblasti PSP a zda kurz považují za přínosný pro zajištění své vlastní psychosociální pohody. Z 57% dobrovolníků, kteří se účastnili nějakého vzdělávacího programu celých 100% souhlasilo s tvrzením, že příprava před mimořádnou událostí jim byla užitečná ke zvládnání vlastního stresu. Díky uvedenému údaji si dovoluji souhlasit, že vzdělání je velmi důležitým faktorem pro zajištění psychosociální pohody dobrovolníků během nasazení při mimořádné události. Vzděláním by se dobrovolníci měli naučit jak rozpoznat stres, jak s ním pracovat, jak se podpořit v týmu, co mohou od dobrovolnické činnosti očekávat a tím se vyhnout nepřiměřených očekávání, jejichž nenaplnění vede k ovlivňování psychosociální pohody.

Během mimořádné události může organizace pečovat o své dobrovolníky dostatečným informováním týkající se nabídky psychosociální podpory, vhodnými pracovními podmínkami a organizací práce. Celých 98% respondentů s jistotou vědělo na koho se v případě potřeby obrátit a 90% z nich se cítilo být součástí týmu. Co se týče pracovních podmínek, mírné nedostatky vnímám v umožnění konzumace pravidelné a zdravé stravy u pouhých 48% respondentů.

V období po mimořádné události je prostor pro reflektování, ocenění, poděkování a pro případ potřeby nabídnutí další pomoci. Ocenění získalo celých 93% dobrovolníků. Zhodnotili ocenění jako uznání za kvalitně odvedenou práci, motivaci pro příště, ale i jako možnost psychicky celou událost uzavřít.

Dobrovolníci ČČK vnímají psychosociální podporu jako **důležitou, potřebnou přínosnou oporu, která se uskutečňuje komunikací, podporováním a pomocí**. Mezi synonymy psychosociální podpory se nejčastěji vyskytly pojmy jako důležitost, vzájemnost a provázení. V diskuzi jsem vnímání dobrovolníků srovnala s definicí psychosociální podpory tak jak je uvedena ve Standardech psychosociální krizové pomoci a spolupráce a shledala jsem, že vnímání pojmy jakými dobrovolníci vyjadřovali své vnímání psychosociální podpory se velmi často objevují i v definici od GR-HZS ČR (2010, str. 6).

Jak jsem se zmiňovala již výše, výzkum zabývající se psychosociální podporou pro dobrovolníky ČČK se mi nepodařil nalézt. Mým záměrem bylo přispět k pochopení vnímání psychosociální podpory dobrovolníky a také zjistit jak se cítí být Českým červeným křížem podpořeni a co vše může přispět k zajištění jejich psychosociální pohody. Výzkum byl od začátku myšlen jako základní zmapování oblasti psychosociální podpory poskytované dobrovolníkům ČČK a jsem si vědoma, že k zajištění vyčerpávajících dat o PSP pro dobrovolníky je zapotřebí výzkum realizovat systematicky a za použití více výzkumných metod.

Zkratky

IZS – Integrovaný záchranný systém

HZS ČR – Hasičský záchranný sbor České republiky

ČČK – Český červený kříž

ČK a ČP - Červený kříž a Červený půlměsíc

PSP – psychosociální podpora

PFA – psychologická první pomoc (psychological first aid)

HJ ČČK – humanitární jednotka Českého červeného kříže

ÚKT ČČK – Ústřední krizový tým Českého červeného kříže

MÚ – mimořádná událost

OS ČČK – Oblastní spolek Českého červeného kříže

NNO – nevládní neziskové organizace

ÚKŠ – Ústřední krizový štáb

ÚPK – Ústřední povodňová komise

Obrázky, grafy, tabulky

Obrázek č. 1 Schéma poskytované pomoci ČČK na Mělnicku při povodních v 2013.....30

Graf č. 1 Informoval Vás někdo o tom, že pokud nebudete sami v psychosociální pohodě, nebudete moci efektivně pomáhat druhým?.....47

Graf č. 2 Byli jste si vědomi vlastních zdrojů a strategií na zvládnání stresu?.....48

Graf č. 3 Zajímal se někdo o Vaše předchozí zkušenosti s mimořádnými událostmi?.....48

Graf č. 4 Účastnil/a jste se nějakého výcviku, kurzu či tréninku v oblasti PSP?.....48

Graf č. 5 Kolik kurzů, výcviků či tréninků v oblasti PSP jste absolvoval/a?.....49

Graf č. 6 Tyto informace byly užitečné k zajištění mé vlastní psychosociální pohody.....50

Graf č. 7 Uveďte prosím, proč jste žádný kurz v oblasti PSP neabsolvoval/a?.....51

Graf č. 8 Máte dostatek informací o stresech vyskytujících se během mimořádných událostí a jejich dopadu na Vaši pohodu?.....	51
Graf č. 9 Máte dostatek informací o sebezpečí a péči v rámci týmu při mimořádných událostech?.....	52
Graf č. 10 Mluvil s Vámi během krizové události někdo o zvládnání vlastního stresu a možné psychosociální podpoře pro Vás?.....	52
Graf č. 11 Mohl/a jste otevřeně vyjádřit své pocity a obavy bez strachu z následků?.....	53
Graf č. 12 Cítil/a jste se součástí týmu?.....	53
Graf č. 13 Cítil/a jste, že se můžete po celou dobu účasti na krizové události na někoho obrátit?.....	54
Graf č. 14 Věděl/a jste na koho?	54
Graf č. 15 Je dobré dodržovat pravidla dne?	55
Graf č. 16 Je dobré pečovat o tělo a duši?.....	55
Graf č. 17 Je dobré omezit kouření, alkohol a kofein?.....	55
Graf č. 18 Je dobré dodržovat pravidelnou a zdravou stravu?.....	56
Graf č. 19 Je dobré udržovat kontakt se svými blízkými?.....	56
Graf č. 20 Je dobré relaxovat?.....	57
Graf č. 21 Je dobré povídat si o svých pocitech a zkušenostech?.....	57
Graf č. 22 Je dobré udělat si čas na zábavu?.....	57
Graf č. 23 Je dobré dostatečně spát a odpočívat?.....	58
Graf č. 24 Informoval Vás někdo o tom, že se u Vás mohou vyskytnout některé z obranných reakcí souvisejících se zvládnáním krizových událostí?.....	58
Graf č. 25 Byl/a jste každý každé ráno připravován/a a povzbuzován/a na práci během dne?.....	58
Graf č. 26 Měl/a jste možnost debriefingu každý večer?.....	59
Graf č. 27 Měl/a jste v případě potřeby možnost konzultace s nadřízeným či supervizorem?.....	59
Graf č. 28 Měl/a jste možnost kdykoliv říct stop (kdykoliv odjet, odejít)?.....	60
Graf č. 29 Byl zaveden tzv. buddy systém (práce ve dvojicích) pro vzájemnou podporu mezi členy týmu?.....	60

Graf č. 30 Byla Vám nabídnuta možnost individuálního nebo týmového setkání týkající se informací o společných pocitech po krizové události?.....	61
Graf č. 31 Využil/a jste ji?.....	61
Graf č. 32 Ocenil Vás někdo jakýmkoliv způsobem za Vaši práci během krizové události?.....	62
Graf č. 33 Jak Vám bylo poděkováno?.....	62
Graf č. 34 Jak dlouho jste tam byl/a?.....	65
Graf č. 35 Kolik je Vám let?.....	66
Graf č. 36 Pohlaví?.....	66
Graf č. 37 Jak dlouho jste u Českého červeného kříže?	66
Tabulka č. 1 Tyto informace byly užitečné k zajištění mé vlastní psychosociální pohody. ...	50
Tabulka č. 2 Máte dostatek informací o stresech vyskytujících se během mimořádných událostí a jejich dopadu na Vaši pohodu?	51
Tabulka č. 3 Máte dostatek informací o sebezpečí a péči v rámci týmu při mimořádných událostech?	52
Tabulka č. 4 Mluvil s Vámi během krizové události někdo o zvládání vlastního stresu a možné psychosociální podpoře pro Vás?.....	52
Tabulka č. 5 Mohl/a jste otevřeně vyjádřit své pocity a obavy bez strachu z následků?	53
Tabulka č. 6 Cítil/a jste se součástí týmu?	53
Tabulka č. 7 Cítil/a jste, že se můžete po celou dobu účasti na krizové události na někoho obrátit?.....	54

Zdroje

Literatura

1. Australian Psychological Society, 2013. *Psychological first aid: An Australian guide to supporting people affected by disaster*, Australian Red Cross/Australian Psychological society: Melbourne. ISBN:978-0-909896-00-3 (dostupné dne 5. 4. 2014 http://www.redcross.org.au/files/Psychological_First_Aid_An_Australian_Guide.pdf)
2. Balarinová L., (2011). *Koordinace sil a prostředků Českého červeného kříže při mimořádné události v ČR* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého
3. Balarinová L., (2013). *Český červený kříž a psychosociální podpora. Jak na to?* In: Zborník příspěvků z 8. Celoslovenskej konferencie Psychológie zdravia s medzinárodnou účasťou, 2013, 81 stran. ISBN 978-80-8152-059-4
4. Baštecká B., (2004). *Psychosociální pomoc*. Sborník příspěvků z konference Psychosociální pomoc v situacích mimořádných událostí, str. 11 – 18, Praha: Magistrát hlavního města Prahy
5. Baštecká B., a kol. (2005). *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*, Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 80-247-0708-X
6. Baštecká B., a kol. (2013). *Psychosociální krizová spolupráce*, Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 978-80-247-4195-6
7. Český hydrometeorologický ústav, (2013). *Předběžné hydrometeorologické shrnutí průběhu povodně v červnu 2013*. (dostupné 12. 4. 2014 z [http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/\\$FILE/OTM_CHMU_20130627.pdf](http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/$FILE/OTM_CHMU_20130627.pdf))
8. Hendl J., (2009) *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. Praha: Portál, s. r. o. ISBN 978-80-7367-482-3
9. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009a. *Psychosocial Support: Toward safe and healthy living*. The International Federation Reference centre for Psychosocial Support: Denmark (dostupné 30. 3. 14 <http://www.ifrc.org/PageFiles/53493/1226403IFRC%20Health%20Corporate%20Folder%202012-EN-11-PS-LR.pdf>)
10. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009b. *Caring for Volunteers: A psychosocial Support Toolkit*. The International Federation Reference centre for Psychosocial Support: Denmark (dostupné 2. 4. 14

<http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Caring%20for%20Volunteers%20-%20A%20Psychosocial%20Support%20Toolkit.pdf>) ISBN 978-87-92490-10-0

11. International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009. *Psychosocial interventions: a handbook*. IFRC: Denmark (dostupné dne 30. 3. 14 <http://psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/Doc-man/Documents/docs/Psychosocial%20interventions%20A%20handbook%20LowRes.pdf>)
12. International Federation Reference centre for psychosocial support: 2012. *Health emergency response units – psychosocial support component delegate manual*, International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support: Denmark (dostupné 30. 3. 2014 <http://pscentre.org/wp-content/uploads/PS-ERU-Delegate-Manual-2012.pdf>)
13. Jukl M., (2010). Organizace Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Základy mezinárodního humanitárního práva. In: Horných J., Jukl M., Jukl V., Miller T., Nováková Z., Podstatová H., Straka V., Štajer P., (2010) Dobrovolná sestra. Praha. ISBN 978-80-87036-47-1
14. Jukl M., (2013). Mezinárodní výbor Červeného kříže a Červeného půlměsíce. In Horných J., Jukl M., Jukl V., Podstatová H., Juklová R., Kaufman J., (2013) Zdravotník zotavovacích akcí. Praha. ISBN 978-80-87729-03-8
15. Kavan Š., (2005). Humanitární pomoc v České republice a České republiky. In Baštecká B., Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy, Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 80-247-0708-X
16. MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, (2013). *Zpráva z povodní–červen 2013*. Praha (dostupné dne 12. 4. 2014 z [http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/\\$FILE/OTM_HZS_20130627.pdf](http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/$FILE/OTM_HZS_20130627.pdf))
17. Pracovní skupina pro vytváření a ověřování standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce při MV-GŘ HZS ČR (2010). *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. MV – generální ředitelství HZS ČR ISBN 978-80-86640-46-4
18. Princová, K., (2011). Pomoc lidem vzdáleným: Etická témata v zahraniční pomoci (Disertační práce). Praha: Univerzita Karlova
19. Sigridur Bjork Thormar, Berthold P.R. Gerson, Barbara Juen, Maria Nelden Djakababa, Thorlakur Karlsson Et Mirada Olf (2012). *Organizational factors and mental Health in community Volunteers. The role of exposure, preparation, training,*

tasks assigned , and support, Anxiety, Stress and Coping: An international Journal, DOI:10.1080/10615806.2012.743021 (dostupné dne 4. 4. 2014 na: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10615806.2012.743021#.Uz6b5_1_srU)

20. Smejkal R., 2010. Specifika druhosledové podpory poskytované krizovým týmem OS ČČK Praha 1 při povodních na Liberecku (srpen 2010). *Sborník příspěvků, 7. Ročník konference Medicína katastrof*, str. 73-82, Hradec Králové: Zdravotní a sociální akademie
21. Šanderová J., (2009) *Jak číst a psát odborný text ve společenských vědách*. Praha: Sociologické nakladatelství, ISBN 978-80-86-429-40-3
22. Štorek J., (2006 a). *Humanitární jednotky Českého červeného kříže*. In Altrichterová, A., Fifka J., Jukl M., Kottbauerová S., Novák V., Podstatová H., ... Vykopalová H., Zdravotnický instruktor Českého červeného kříže (252 str.). Praha: Úřad Českého červeného kříže
23. Švejnoha J., (2006 a). *Historie Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce*. In Altrichterová, A., Fifka J., Jukl M., Kottbauerová S., Novák V., Podstatová H., ... Vykopalová H., Zdravotnický instruktor Českého červeného kříže (252 str.). Praha: Úřad Českého červeného kříže
24. Švejnoha, J., (2006 b). *Červený kříž a Červený půlměsíc*, Praha: Úřad Českého červeného kříže
25. Švejnoha, J., (2008). *Historie Mezinárodního Červeného kříže*, Praha: Úřad Českého červeného kříže, ISBN 978-80-87036-28-0
26. The Sphere project, (2011). *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response*. Belmont Press Ltd., Northampton, United Kingdom. ISBN 978-1-908176-00-4
27. Ústřední povodňová komise ze dne 27. 6. 2013 č. 13 (2013). *Usnesení*. (dostupné 12. 4. 2014 z [http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/\\$FILE/usneseni%20UPK%2013_2013.pdf](http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/$FILE/usneseni%20UPK%2013_2013.pdf))
28. Víšek J., (2012). *Organizace záchranných činností v České republice*, Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, ISBN 978-80-7452-028-0
29. Vymětal Š., (2009). *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing a. s. ISBN 978-80-247-2510-9

30. Walker I., (2013) *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada Publishing a. s. ISBN 978-80-247-3920-5
31. World Health Organization, War trauma foundation and World Vision International, 2011. *Psychological first aid: Guide for field workers*. WHO: Geneva

Webové stránky:

1. *Národní společnosti Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce*. (nedatováno). Získáno 8. 4. 2014, z Český červený kříž: <http://www.cervenyriz.eu/cz/ns.aspx>
2. *Red Cross Red Crescent National Societies*. (nedatováno). Získáno 8. 4. 2014, z International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies: <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/responding/disaster-response-system/dr-tools-and-systems/red-cross-red-crescent-national-societies/>
3. *Mezinárodní hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce*. (nedatováno). Získáno 8. 4. 2014, z Český červený kříž: <http://www.cervenyriz.eu/cz/hnuti.aspx>
4. *Organizační struktura Českého červeného kříže* (nedatováno). Získáno 8. 4. 14, z Český červený kříž: <http://www.cervenyriz.eu/cz/struktura.aspx>
5. *Lidem je třeba obvázat i rány na duši* (7. 12. 2009). Získáno 8. 4. 14, ze Zdravotnictví, medicína: <http://zdravi.e15.cz/rozhovory/predstavujeme/445727>
6. *Připravenost na katastrofy* (nedatováno). Získáno 8. 4. 2014, z Český červený kříž <http://www.cervenyriz.eu/cz/katastrofy.aspx>
7. *Humanitární pomoc* (nedatováno). Získáno 8. 4. 2014, z Český červený kříž <http://www.cervenyriz.eu/cz/humpomoci.aspx>
8. *Humanitární jednotky ČČK* (nedatováno). Získáno 8. 4. 2014, z Český červený kříž <http://www.cervenyriz.eu/cz/hj.aspx>
9. *Struktura Humanitární jednotky ČČK* (nedatováno). Získáno 8. 4. 2014, z Český červený kříž <http://www.cervenyriz.eu/cz/hjstruktura.aspx>

10. *O nás*
(nedatováno). Získáno 5. 3. 2014, z Ústřední krizový tým ČČK
<http://www.ukt.cervenykriz.eu/cz/principy-upzj>
11. *Ústřední krizový tým*
(nedatováno). Získáno 24. 2. 2014, z Český červený kříž
<http://www.cervenykriz.eu/cz/upzj.aspx>
12. *History*
(nedatováno). Získáno 9. 4. 2014, z Psychosocial centre
<http://pscentre.org/who-we-are/history/>
13. *Psychosociální podpora lidem zasaženým mimořádnou událostí*
(nedatováno). Získáno 9. 4. 2014, z Středočeský kraj Hasičský záchranný sbor České republiky
<http://www.hzscr.cz/clanek/psychosocialni-podpora-lidem-zasazenym-mimoradnou-udalosti.aspx>
14. *WHO definition of Health*
(nedatováno). Získáno 9. 4. 2014, z World Health Organization
<http://www.who.int/about/definition/en/print.html>
15. *Povodně: Český červený kříž dále pomáhá*
(nedatováno). Získáno 12. 4. 2014 z Český červený kříž
<http://www.cervenykriz.eu/cz/421.aspx#1>
16. *Válečný stav*
(nedatováno). Získáno 12. 3. 2014 z Ministerstvo vnitra
<http://www.mvcr.cz/clanek/valecny-stav.aspx>
17. *Metody kritického myšlení*
(nedatováno). Získáno 20. 4. 2014.
https://is.muni.cz/th/55799/pedf_m/Priloha-3-RWCT.pdf
18. *Medical literature searching skills*
(nedatováno) Získáno 20. 3. 2014)
http://learntech.physiol.ox.ac.uk/cochrane_tutorial/cochlibd0e84.php

Zákony:

Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 sb. v účinném znění ke dni 11. 3. 14

Zákon o integrovaném záchranném systému. Zákon č. 239/2000 sb. v účinném znění ke dni 11. 3. 14

Zákon o krizovém řízení (krizový zákon). Zákon č. 240/2000 sb. v účinném znění ke dni 12. 3. 14

Zákon o bezpečnosti republiky. Ústavní zákon č. 110/1998 sb. v účinném znění ke dni 12. 3. 14

Stanovy Českého červeného kříže ve znění Dodatků č. 1 až 7

Statutes of the International Red Cross and Red Crescent Movement, adopted by 25th International Conference of the Red Cross at Geneva in 1986, amended in 1995 and 2006

Dedikováno projektu „podpora lidských zdrojů ve vědě a výzkumu nelékařských zdravotnických oborů Fakulty
zdravotnických věd
UP v Olomouci, r.č.:CZ.1.07/2.3.00/20.0163