

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní humanitární a sociální práce

Kristýna Hlaváčková

*Možnosti posttraumatického rozvoje u pracovníků v
humanitárních misích*

Diplomová práce

vedoucí práce: **Mgr. Ondřej Skopal**

2015

Prohlášení

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

V Olomouci, dne

.....

Poděkování

Děkuji Mgr. Ondřeji Skopalovi za trpělivost, ochotu a připomínky, které mě posouvaly při psaní této práce. Dále děkuji respondentům, kteří mi ochotně poskytli rozhovor a obohatili tak můj pohled na humanitární profesi jako takovou a v neposlední řadě mé díky patří rodině a přátelům, kteří mi poskytli nezbytnou podporu během mého studia.

Obsah

ÚVOD	6
1 Definice pojmů humanitární profese	8
1.1 Humanitární práce	8
1.2 Rozvojová spolupráce.....	10
1.3 Mezinárodní sociální práce.....	12
2 Zahraniční mise	14
2.1 Profil pracovníka v zahraničních misích	15
2.2 Etická dilemata v zahraničních misích	16
3 Terminologie a vymezení pojmů – stres, frustrace, krize, trauma, odolnost	19
3.1 Stres	19
3.1.1 Strategie zvládnání stresu.....	22
3.2 Frustrace	25
3.3 Krize	26
3.3.1 Krizová událost a reakce na ni	28
3.4 Trauma.....	29
3.4.1 Posttraumatická stresová porucha	31
3.5 Odolnost.....	34
3.5.1 Hardiness	35
3.5.2 Sence of coherence.....	36
4 Posttraumatický rozvoj.....	38
4.1 Osobnost před traumatem.....	39
4.2 Kognitivní zpracování traumatických událostí.....	40
4.3 Časová dimenze	41
4.4 Sociální opora	42
4.5 Možnosti intervence	44

5	Empirický výzkum	47
5.1	Cíl výzkumu a výzkumné otázky	47
5.2	Výzkumná metoda a strategie.....	47
5.3	Zpracování dat	49
5.4	Popis vzorku respondentů.....	49
5.5	Průběh výzkumu	51
5.6	Výsledky výzkumu	52
6	Diskuze.....	64
7	Závěry výzkumu.....	67
	SOUHRN	69
	SEZNAM LITERATURY	70

Abstrakt diplomové práce

Abstract of thesis

Přílohy

ÚVOD

Humanitární práce je v dnešní době vnímána jako legitimní a společensky oceňovaná profese. V širším povědomí lidí ovšem často panuje idea, že toto povolání může vykonávat každý, kdo má dobré srdce. Právě proto, že sama studuji magisterský program „Mezinárodní humanitární a sociální práce“, mohu říct, že výkon této profese je velmi složitý a to z několika důvodů. Samotnou podstatu humanitární práce tvoří krize, při které lidé přicházejí o životy, své blízké, domovy a jistoty, které jim vytvářely pocit bezpečí. Pracovníci v humanitárních misích čelí následkům takových krizí a co víc, musí být schopni se s takovou realitou vyrovnat. Dále jsou v dnešní době často vystavováni nebezpečným situacím, které pramení z měnící se povahy ozbrojených konfliktů, taktéž musí čelit různým etickým dilematům, která je mohou poznamenat do konce života. Práce je vykonávána v odlišném prostředí, než ve kterém normálně fungují, komunikační jazyk na misích je jiný než jejich mateřština a to vše klade obrovské nároky na jejich psychiku.

V odborné literatuře týkající se humanitární profese lze nalézt spíše příručky a manuály, které publikují samotné humanitární organizace pro své pracovníky. Nicméně s výjimkou bakalářských a diplomových prací jsem nenašla žádné zdroje zabývající se psychologickou stránkou výkonu tohoto povolání, které by blíže specifikovaly, jaké jsou nároky na osobu pracovníků a jaké jsou možnosti intervence po návratu z mise, které by jim dopomohly i k jejich vnitřním návratům k sobě samým.

Obdobnému tématu jsem se věnovala i při psaní bakalářské práce, která nese název „Význam přípravy na zahraniční mise pro prevenci zátěžových faktorů u humanitárních pracovníků“. V této práci jsem se zaměřila na přípravu humanitárních pracovníků před výjezdem na zahraniční misi, kterou považuji za jeden z nejdůležitějších nástrojů, jak ovlivnit těžkosti, které mohou pracovníky po návratu doprovázet.

Cílem práce je zjistit, zdali u pracovníků v humanitárních misích nastává změna ve vnímání krizových/stresových situací, jak sami vnímají svou odolnost, jaké strategie zvládání stresu používají, a zdali nastává posun v tomto vnímání v průběhu jejich kariéry, a jakým způsobem integrují zkušenosti do svého povolání.

Práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. V teoretické části se věnuji vymezení pojmu humanitární profese a zahraničních misí, kde se věnuji i profilu humanitárního pracovníka a etickým dilematům, protože tím poukazuji na náročnost

tohoto povolání. V dalších kapitolách věnuji pozornost pojmům, jako jsou stres, frustrace, krize a odolnost, které slouží jako podklad pro výzkumné otázky. Dále následuje empirická část, která je realizována prostřednictvím kvalitativního výzkumu, který má za cíl zmapovat stresory, strategie zvládání a způsob integrace do profesního života.

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

1 Definice pojmů humanitární profese

Lidská historie a kultura má za sebou dlouhou tradici, kdy lidé v lepší ekonomické situaci pomáhali chudším. Jak v případech přírodních katastrof, tak ve válečných konfliktech, ale i v dobách míru. Pomoc směřující do rozvojových a transformujících se zemí se dělí na rozvojovou spolupráci a humanitární pomoc. Ačkoli obě formy pomoci stojí na srovnatelných morálních i politických základech a mají částečně stejnou institucionální podporu, liší se zásadním způsobem. Mezinárodní sociální práce pak bývá někdy zaměňována s rozvojovou spoluprací a humanitární intervencí, protože hranice, která tyto různé typy intervencí odděluje, není pevně dána, což je z velké části tím, že u mezinárodní sociální práce je nezbytné respektovat kulturní, historický a náboženský kontext (Člověk v Tísni, 2007, s. 3).

V této kapitole se věnuji vymezení specifik humanitární práce, rozvojové spolupráce a mezinárodní sociální práce. Všechny tyto formy pomoci mají svá specifika i mnoho společných znaků. Protože výzkum je realizován v rámci humanitární práce, považuji za důležité ji srozumitelně vymežit od zbývajících dvou forem pomoci.

1.1 Humanitární práce

Pazderka (nedatováno, s. 5) uvádí, že humanitární pomoc je vždy poskytována jako reakce na humanitární krize vzniklé důsledkem přírodní katastrofy (zemětřesení, záplavy, sucho, hurikány atd.), na krize způsobené člověkem (války, lokální konflikty, atd.) případně na strukturální krize (politické, ekonomické, sociální). Většina vlád i mezinárodní nevládní organizace definují humanitární pomoc rozdílně, lze však konstatovat, že jde o okamžitou, krátkodobou pomoc v podobě jak materiální, tak psychosociální, jejímž účelem je záchrana lidských životů, zmírnění lidských útrap a obnovení důstojného života lidí (Princová, 2012, s. 26).

Zákon o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci poskytované do zahraničí (č. 151/2010 Sb.) definuje humanitární pomoc jako „*souhrn činností hrazených ze státního rozpočtu, jejichž cílem je zamezit ztrátám na životech a újmě na zdraví, zmírnit utrpení a obnovit základní životní podmínky lidí po vzniku mimořádných událostí, jakož i zmírňovat dlouhodobě trvající následky mimořádných událostí a předcházet jejich vzniku a negativním následkům*“ (§ 2, odst. b). Kvalita pomoci je důležitější než její bezprostřední poskytnutí, protože bez průzkumu potřeb a bez koordinace mezi dárci lze jen těžko efektivně pomoci. Pokud je humanitární pomoc špatně naplánovaná a realizovaná, pozbývá

na své efektivnosti a může mít nejen okamžité, ale i dlouhodobé negativní účinky (Člověk v Tísni, 2007, s. 18). Při správném a efektivním poskytování humanitární pomoci hraje důležitou roli čas a kontext. Je velmi nezbytné znát nejen historii země, klimatické a geografické podmínky, ale i ekonomickou situaci, způsob vládnutí, dodržování lidských práv, náboženství, kulturu atd. V součinnosti se standardy pomoci, je vždy kladen na důraz na to, aby před a při poskytování pomoci byly maximálně využity místní zdroje, kapacity místních lidí a jejich vlastní schopnosti (Princová, 2012, s. 28).

Princová (2012, s. 26) uvádí, že humanitární pomoc reaguje na momentální krizi a je poskytována jen po dobu, dokud postižená země není schopna fungovat samostatně. Humanitární pomoc řeší otázky přežití, zdraví, přístřeší, přísunu potravin, zajištění základní hygieny, krizové psychologické pomoci, péče o děti a provizorní obnovu školství. Baštecká (2005, s. 194) k tomu dodává, že prvním úkolem je zajištění lidských a materiálních ztrát, kde je potřeba shromáždit informace o počtu mrtvých, zraněných, pohřešovaných, dále je potřeba zjistit narušení státní správy a samosprávy, funkčnost objektů, rozsah poškození infrastruktury, ztráty důležitých zásob, rozsah úhynu hospodářských zvířat s ohledem na možnost vznikajících zdrojů infekce a rozsah závažnosti zamoření teritoria nebezpečnými látkami. Dle Člověka v Tísni (2007, s. 18) jsou typickými aktivitami budování dočasných příbytků, popřípadě jejich distribuce, distribuce potravin, léků, hygienických potřeb, ošacení, přikrývek, poskytování lékařského ošetření, zřizování uprchlických táborů, provizorní obnova školní výuky, psycho – sociální pomoc obětem katastrof, ale i rekonstrukce domů, škol nebo jiných zničených zařízení.

Ze společného úsilí mezinárodních nevládních humanitárních organizací a Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce vznikla v roce 1997 iniciativa, jejíž snahou byla profesionalizace a standardizace poskytování humanitární pomoci. Tato iniciativa vyvrcholila v roce 2000 vydáním příručky The Sphere Project, která zformulovala Sphere Standards, podle níž se pomoc poskytuje ve čtyřech základních sektorech. Tyto sektory jsou zakotveny v Technických standardech – voda, sanitace, hygiena; potravinová bezpečnost a výživa; přístřeší a nepotravinové položky; zdravotní péče. Nedílnou součástí Sphere Project jsou Základní normy, Zásady ochrany, Etický kodex, Doporučení vládám zasažených států a Humanitární charta, v níž je zakotvena humanitární etika. Humanitární charta je založena na humanitárním imperativu, dle kterého je nezbytné uskutečnit všechny možné kroky ke zmírnění či zastavení útrap vyplývajících z ozbrojených konfliktů či přírodních katastrof. Charta pak reflektuje, že zabezpečení

základních potřeb lidí zasažených katastrofou závisí v první řadě na jejich vlastním úsilí, teprve potom následuje odpovědnost státu. Ve chvíli, kdy není stát schopen nebo ochoten pomoci svým obyvatelům sám, pak odpovědnost za řešení krize přechází na mezinárodní společenství (The Sphere project, 2011, s. 20-21).

Tradice humanity byla v průběhu minulého století oficiálně zakotvena v několika souborech mezinárodních úmluv, dokumentů a konvencí. *Mezinárodní humanitární právo*, k jehož dokumentům patří čtyři Ženevské konvence¹ a jejich dodatkové protokoly.² Ženevské úmluvy zahrnují pravidla, která se používají během ozbrojeného konfliktu a zajišťují ochranu osobám, které nejsou nebo nemohou být dále účastny bojů. *Systém lidských práv*, který je výsledkem společného úsilí vlád jednotlivých států, jehož záměrem bylo vybudovat systém mezinárodní bezpečnosti a spolupráce, který by jak zabránil opakování mezinárodních konfliktů, genocid či nejzávažnějších zločinů proti lidskosti, tak také postupně vytvořil sadu lidských práv vymahatelných kdekoli na světě. *Mezinárodní úmluvy o právech uprchlíků a vnitřně přesídlených osob*, které navazují na již zmíněný systém lidských práv (Člověk v Tísni, 2005, s. 101).

Princová (2012, s. 36 - 37) uvádí, že rozdělovat pomoc z hlediska obsahu striktně na humanitární a rozvojovou je násilné. Přičemž je zapotřebí tyto druhy pomoci propojovat ve prospěch společného úsilí o potírání chudoby a zranitelnosti. Tento koncept návaznosti rozvojové pomoci na humanitární se označuje zkratkou LRRD (Linking relief, Rehabilitation and Development). Spolupráce humanitární, rozvojové a další pomoci je důležitá v případech zranitelných a křehkých situací, kdy je LRRD nástrojem koordinace jednotlivých druhů pomoci i jejich nástrojů v dřívějších fázích krize, kdy mohou fungovat paralelně.

1.2 Rozvojová spolupráce

Termín rozvojová spolupráce se zrodil po druhé světové válce jako výraz moderní formy humanitární tradice. Symbolizuje obecnější a širěji pojatý lidský rozvoj a partnerský postoj zúčastněných stran. Spolupráce se zaměřuje na monitorování dlouhodobých

¹ I. Ženevská úmluva o zlepšení osudu raněných a nemocných příslušníků ozbrojených sil v poli.
II. Ženevská úmluva o zlepšení osudu raněných, nemocných a trosečníků ozbrojených sil na moři.
III. Ženevská úmluva o zacházení s válečnými zajatci.
IV. Ženevská úmluva o ochraně civilních osob za války

² Protokol I. O ochraně obětí mezinárodních ozbrojených konfliktů.
Protokol II. O ochraně obětí ozbrojených konfliktů nemajících mezinárodní charakter.
Protokol III. O přijetí dalšího rozeznávacího znaku.

sociálních a ekonomických podmínek, ve kterých lidé v méně rozvinutých zemích světa žijí, a na hledání způsobů, jak tyto podmínky globálně zlepšit (Člověk v Tísni, 2005, s. 102).

Hlavním a všeobecným posláním mezinárodní rozvojové spolupráce je boj proti chudobě. Chudoba je multidimenzionální problém, který neznamená jen nízký příjem, ale i deprivaci sociální, politickou, kulturní nebo environmentální. Rozvojová spolupráce reaguje na dlouhodobé problémy zemí globálního jihu, přičemž je financována vyspělejšími státy. Rozvojová spolupráce může být bilaterální (dvoustranná) nebo multilaterální (mnohostranná). Multilaterální pomoc je směřována přes mezinárodní organizace, především přes Organizaci spojených národů se svými specializovanými agenturami (UNDP, WHO, WFP, aj.), Evropské společenství, Světovou banku a Mezinárodní měnový fond. Bilaterální pomoc směřuje přímo z donorské země do země recipientské a je založena na blízkém vztahu dárce a příjemce. Což s sebou přináší výhody, – tato pomoc může reagovat rychleji na měnící se podmínky, i nevýhody, – kdy dárcovské země mohou prostřednictvím dvoustranné pomoci snadněji naplňovat vlastní zájmy (Člověk v Tísni, 2007, s. 9).

Halaxa upozorňuje, že poskytování rozvojové pomoci je zpravidla podmíněno splněním několika kritérií v zemi přijímající pomoc. Mezi tato kritéria patří respektování lidských práv, účast občanů na rozhodovacích procesech, respektování zákonů, pro-tržně a sociálně orientovaný přístup k hospodářskému rozvoji, existence vlastní rozvojové politiky přijímající země.³

Nejvýznamnější strategií v boji proti chudobě představují Rozvojové cíle tisíciletí. Na Summitu tisíciletí v září 2000 v New Yorku 147 hlav států a vlád přijalo tzv. Miléniovou deklaraci, která vytyčuje konkrétní a měřitelné cíle v oblasti rozvoje a odstraňování chudoby, kdy výchozím rokem pro naplnění Miléniových cílů je rok 2015. Jejich dosažení představuje základní krok k podpoře lidské důstojnosti a rovnoprávnosti, k dosažení míru, demokracie a ekologické udržitelnosti. Deklarace obsahuje osm základních cílů, osmnáct dílčích úkolů a více než čtyřicet ukazatelů. Prvních sedm cílů je zaměřeno na zlepšení situace v nejchudších zemích světa a osmý cíl se týká vyspělých

³ Halaxa (nedatováno).: Zahraniční pomoc ve vztazích vyspělých rozvojových zemí [online]. Dostupné 10. 5. 2015 z <http://prg.xf.cz/kniha/kap4.htm>

států, které by měly usilovat o vybudování globálního partnerství v oblasti rozvojové spolupráce (Člověk v Tísni, 2005, s. 109).

Z průběžných hodnocení o naplnění cílů vyplývá, že jich nebylo dosaženo v takové míře, v jaké bylo původně naplánováno. Nicméně Valné shromáždění OSN založilo pracovní skupinu (Open Working Group) za účelem vypracování návrhu na nové cíle, které by vytvořily nástupnický rámec k dosažení rozvojových cílů tisíciletí. Nové cíle nesou název „Sustainable Development Goals“ a předpokládá se, že vytvoří mezinárodní rámec, který zemím umožní pomoc lépe zacílit a sledovat rozvoj v sociálním, environmentálním a ekonomickém rozměru udržitelného rozvoje.⁴

Udržitelných cílů je šest a jsou zaměřeny na *prosperující život a živobytí* (konec chudoby a zlepšení blahobytu prostřednictvím přístupu ke vzdělání, zaměstnání a informacím, posun k udržitelné spotřebě a výrobě), *udržitelná bezpečnost potravin* (dosáhnout dlouhodobého zabezpečení potravin a výživy, která je založena na udržitelném zemědělství a rybolovu), *dosažení univerzálního přístupu k čisté vodě a základní hygieně, a zajistit efektivní přidělování prostřednictvím integrovaného řízení vodních zdrojů*, *univerzální čisté energie* (zlepšit cenově dostupný přístup k čisté energii, která minimalizuje místní znečištění a jeho dopady na zdraví, jakož i snížení globálního oteplování), *zdravé a produktivní systémy* (zlepšit stav biologické rozmanitosti a udržení ekosystémových služeb), *správa pro udržitelné společnosti* (transformace správy a institucí na všech úrovních k dosažení předchozích pěti udržitelně rozvojových cílů).⁵

1.3 Mezinárodní sociální práce

Princová (2009, s. 64) uvádí, že pomoc do zahraničí je v českém prostředí vnímána především jako humanitární pomoc po katastrofách nebo jako rozvojová spolupráce. Narůstá však potřeba porozumět problémům ve světě očima těch, kterým je pomoc určena, což umožňuje právě perspektiva sociální práce. Je to sociální práce, která probíhá na místní úrovni v mnoha zemích a je prováděna jak místními pracovníky, tak mezinárodními organizacemi. Healy (2001, s. 6) uvádí pravděpodobně nejjednodušší definici, kdy se mezinárodní sociální práci rozumí péče, která přesahuje národní a kulturní hranice. Dle tohoto předpokladu existují situace, které mají globální charakter, což

⁴Sustainable Development 2015 [online] Dostupné 24. 5. 2015 z <http://www.sustainabledevelopment2015.org/index.php/intergovernmental-processes/sustainable-development-goals>

⁵ From MDGs to SDGs [online] Dostupné 24. 5. 2015 z <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/3490griggs.pdf>

vyžaduje globální přístup. Samotná definice naznačuje, že se mezinárodní sociální práce zabývá širšími procesy a hlavně dbá na proces globalizace, která ve velké míře ovlivňuje lidské blaho. U sociální práce na místní úrovni se klade důraz na kulturní, historický a náboženský kontext.

Cox, Pawar (2006, podle Princová, 2009, s. 67) vnímají jako hlavní úkol Mezinárodní sociální práce především podporu vzdělávání v sociální praxi globálně i lokálně s cílem vybudovat integrovanou mezinárodní profesi. Koncept Mezinárodní sociální práce vychází z lidsko-právní perspektivy, ekologické a sociální perspektivy. Lidsko-právní perspektiva se opírá o hodnoty lidské důstojnosti, svobody, rovnosti, nediskriminace, spravedlnosti a solidarity. Ekologická perspektiva je založena na vizi, že ekologická krize bude spíše přemožena sociálními, ekonomickými a politickými změnami než vědeckými či technickými procesy (Princová, 2012, s. 39). Cox, Pawar (2006, s. 25 - 27) uvádí, že sociální perspektiva vychází z hodnot, jako jsou participace, udržitelnost, sociální integrace, lidská práva a svobody. Základní programy a strategie, které využívá, jsou posilování komunit, pomoc ke svépomoci, budování kapacit, vytváření příležitostí včetně zavádění systémů drobných půjček a komunitní rozvoj.

Z výše napsaných kapitol vyplývá, že humanitární pomoc je okamžitá, krátkodobá pomoc reagující na katastrofu, ať už přírodní nebo zaviněnou člověkem. Jejím cílem je zachování lidské důstojnosti, záchrana lidských životů a zmírnění útrap zasaženého obyvatelstva. Humanitární pomoc se řídí dle humanitárního práva. Rozvojová spolupráce je pomoc zaměřená na zlepšení sociálních a ekonomických podmínek. Hlavním cílem je snížení extrémní chudoby cestou udržitelného ekonomicko-sociálního rozvoje. Tento druh pomoci má dlouhodobější horizont a je řízen systémem lidských práv. Mezinárodní sociální práce je zaměřena na práci s komunitou a na pomoci ke svépomoci, čehož se snaží dosáhnout vytvářením pracovních příležitostí, komunitním rozvojem, budováním kapacit apod. Hlavními cíli jsou sociální integrace, lidská práva a základní svobody.

2 Zahraniční mise

Pro účely této práce považuji pojmy humanitární mise a zahraniční mise za synonyma. Druhá kapitola má za cíl odkrýt čtenáři náročnost zahraničních misí a identifikovat zátěžové faktory, se kterými se pracovníci setkávají. Charakteristika misí má dát základní vhled do složitosti a komplexnosti tohoto povolání a také poukáže na nároky, které jsou kladeny na humanitárního pracovníka.

Samotné slovo mise označuje posláním, úkol, nebo také sbor osob, kterým je svěřeno nějaké posláním, úřad, či instituce pověřené nějakým posláním (KRAUS, 1998, s. 501). Existuje více typů misí (vojenské, diplomatické, bezpečnostní, monitorovací apod.), s humanitárními misemi jsou bezprostředně spojeny mise rozvojové a dobrovolnické. V českém právním systému ani odborné literatuře není pojem zahraničních misí nijak definován.

Cahill však (2003, podle Němec 2009, s. 8) vymezuje zahraniční misi v rámci humanitární a rozvojové praxe jako souhrn aktivit a procesů, které subjekt realizuje v zahraničí prostřednictvím humanitárních nebo rozvojových projektů. Cílem těchto aktivit je záchrana lidských životů, majetku, zmírňování následků katastrof a mimořádných událostí nebo zkvalitnění života tamních obyvatel, a to za využívání svých vlastních materiálních, finančních a lidských zdrojů. Němec (2009, s. 10) pak zahraniční mise specifikuje jako aktivitu určitého subjektu⁶, který realizuje jeden nebo více projektů s humanitární nebo rozvojovou tematikou v zahraničí po dobu nejméně jednoho měsíce. Již zmíněné subjekty musí reálně v místě realizace projektu působit a to buď založením místní pobočky subjektu anebo prostřednictvím partnera.

Humanitární mise jsou okamžitou bezprostřední reakcí na humanitární krize, které mohou být způsobeny jak přírodními vlivy, tak člověkem. Jsou časově ohraničené v délce několika měsíců, maximálně jednoho roku, čili je hodnotíme jako krátkodobé. Hlavním cílem těchto misí je zmírnění útrap, ochrana lidských životů a respekt vůči lidské důstojnosti. Humanitární mise pomáhají uspokojit základní životní potřeby lidí zasažených krizí a jejich primární snahou je navrátit životy zasažených do podoby, jakou měli před krizí. Základními aktivitami je zajištění přístřeší (dočasných příbytků či distribuce stanů), distribuce potravin, zajištění vody a hygieny, distribuce léků, ošacení, příkrývek, zřizování

⁶ Neziskové organizace, ziskové organizace, státní agentury, mezinárodní agentury, nadnárodní instituce či vlády.

uprchlických táborů, zajištění školní výuky, psychosociální pomoc obětem katastrof apod. (Člověk v Tísni, 2007, s. 7).

Němec (2009, s. 12) charakterizuje rozvojové mise jako proces, ve kterém je cílem trvalé zlepšení soci-ekonomických podmínek lidí, žijících v chudých oblastech světa. Nejvíce pozornosti rozvojové mise zaměřují na témata snižování chudoby, školství a vzdělávání, podnikání, rovnoprávnost, dobré vládnutí, občanskou společnost. Rozvojové mise jsou převážně středně – až dlouhodobého charakteru, v rozsahu jednoho až několika let. Výjimkou nejsou mise, které trvají více než deset let.

2.1 Profil pracovníka v zahraničních misích

Neexistuje jednotný profil pro pracovníka v zahraničních misích, protože spektrum pracovního nasazení a uplatnění v humanitární práci obsahuje mnoho oborů, ve kterých mohou pracovníci působit. Pravděpodobně nejčastější stereotyp a mýtus, který panuje o humanitárních pracovnících je ten, že tuto práci může vykonávat každý, kdo má dobré srdce. Pro Network On Humanitarian Assistance (dále NOHA) není důležité, zdali humanitární práci vykonává dobrovolník nebo profesionál. Proto se v praxi užívá pojem humanitární pracovník pro každého, kdo disponuje vědomostmi, dovednostmi a postoji nutnými k vykonávání specifické práce v rámci humanitární práce (NOHA, 1998 b, s. 78).

Kolínský (2001, s. nečíslováno) definuje takového pracovníka jako vyzrálou osobnost, se schopností reflektovat sebe i svou činnost ve složitých a měnících se podmínkách prostředí. Vedle odborné kvalifikace by se měl také umět pohybovat mezi obory a být schopen zasadit svou práci do mozaiky prací, které vykonávají jiní členové týmu. Vincente (podle NOHA, 1998 b, s. 82) uvádí osobní kvality, které jsou důležité pro práci v zahraničních misích jako vytrvalost při pracovním nasazení, komunikační dovednosti na úrovni jak mezilidské tak mezikulturní, schopnost nést odpovědnost a činit rozhodnutí, schopnost velet situacím, být iniciativní a inspirativní pro ostatní. Být humanitárním pracovníkem vyžaduje vytrvalost, trpělivost a kapacity než pouhé sny a romantické ideály (NOHA, 1998 b, s. 82). Za nezbytnost pro výkon tohoto povolání je považována schopnost navázat lidské vztahy se zasaženou populací, schopnost přizpůsobit se místnímu kulturnímu a sociálnímu kontextu, chápání socio-politické situace a schopnost navázat vztah jak s místními autoritami, tak dalšími skupinami, které mají důležité slovo v komunitě, ve které pomáháme (NOHA a, 1998, s. 24).

Hlavním faktorem života na humanitárních misích je sama podstata humanitárních misí, což je krize. Krize, při které přicházejí lidé o životy, zdraví, majetek, přichází tím o život, který žijí. Pracovníci v humanitárních misích čelí následkům takových krizí a co víc, musí být schopni se s takovou realitou vyrovnat.

Kolínský (2001, s. nečíslováno) uvádí jako jednu z důležitých vlastností schopnost péče o sebe a schopnost přiznat si, že tuto péči potřebuje. Pracovníci by měli znát sami sebe natolik, aby věděli, na jakou práci se hodí a která práce je už mimo jejich dosah a být schopni ji delegovat na jiné. Nezbytností v profilu humanitárního pracovníka je schopnost pracovat v jiném prostředí. Humanitární práce je téměř vždy vykonávána v odlišném prostředí, než ve kterém se pracovník normálně pohybuje, žije a pracuje. Často se pracovníci ocitnou ve zcela odlišném environmentálním prostředí – jiné klima, přírodní podmínky, jiné socio-kulturní podmínky – především odlišné vztahy mezi muži a ženami, vztahy k menšinám, k hendikepovaným, rasové vztahy apod. Součástí profilu je odolnost vůči časovému tlaku, který je v rámci zahraničních misí enormní.

2.2 Etická dilemata v zahraničních misích

Cílem této podkapitoly je přiblížit nároky v rámci humanitární profese, které jsou kladeny na pracovníky. Vědomí neustálého ohrožení vlastní bezpečnosti a nutnosti řešit složité etické otázky, které je ne vždy schopen vyřešit správně či je nevyřeší vůbec, klade na pracovníky obrovskou psychickou zátěž. Humanitární pomoc v ozbrojených konfliktech a komplexních krizích je pravděpodobně to nejtěžší, co může humanitárního pracovníka potkat, protože řeší dilema, kdy žádné z řešení není správné, ale rozhodnout se musí. Tyto situace mohou pracovníky poznamenat na celý život.

Humanitární pomoc je právně zakotvena v Mezinárodním humanitárním právu, jehož jádro tvoří Ženevské konvence a na ně navazující Dodatkové protokoly. Na tomto právním podkladu vystavila Mezinárodní federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce pravidla tzv. Etický kodex, kterým by se měly humanitární organizace řídit. Jedná se zejména o zásady lidskosti (primárním cílem je záchrana lidských životů a zmírnění útrap), nestrannosti (pomoc založena na potřebách lidí, bez ohledu na rasu, vyznání, národnost apod.), nezávislosti (poskytování pomoci není nástrojem politické, ekonomické či jakékoli jiné moci) a neutralita (v ozbrojených či jiných konfliktech se pomoc nepřiklání ani k jedné z válčících stran).

Princová (2012, s. 96 - 97) uvádí, že nejvíce dilemat nastává v prostředí, které nerespektuje principy humanitárního práva a zejména pak principy nestrannosti a neutrality. Jedná se zejména o oblasti zasažené vnitřní krizí či krizí komplexní.⁷ V případě složitých ozbrojených konfliktů, je i přes snahu organizací téměř nemožné, aby se pomoc nestala předmětem obchodu. I když se humanitární organizace snaží být neutrální, jednotlivé strany konfliktu je vždy chtějí vidět na jedné nebo druhé straně. Princová dodává, že ve vnitřních komplexních krizích jsou zájmy jednotlivých vnitřních stran tak složité, že často není kde získat souhlas válčících stran pro své působení. Největší podíl na tom má neexistence jednotného velení, čili souhlas jednoho neznamená souhlas druhého ze stejné válčící strany. Podle Člověka v Tísni (2007, s. 21) ještě složitější problém nastává ve chvíli, kdy vládnoucí strana neumožní humanitárním organizacím přístup k jednomu etniku. Pak vzniká dilema, zdali pomáhat jen jedné skupině nebo nikomu.

Pracovat s vědomím, že podporuji páchání zla a prodlužování konfliktu, asi nejznámější dilema, které se vyskytlo v uprchlických táborech ve východním Zaire, v letech 1994 – 1996, po masakru ve Rwandě. Humanitární organizace řešili dilema, zda zůstat v táborech a poskytovat pomoc i lidem, kteří se v mnoha případech podíleli na masakrech a v táborech se připravovali na novou vlnu konfrontace nebo odejít a nechat tak osudu další stovky tisíc lidí, kteří jsou nevinní (NOHA, 1998 a, s. 26). Hugo Slim (podle Pazderka, nedatováno, s. 17) toto prodlužování nazývá jako spolupachatelství a uvádí příklad z Bosny, kdy některé organizace považovaly za správné přemístit obyvatelstvo v případě nebezpečí do náhradních bezpečných úkrytů. Pracovníky pak pronásledovaly výčitky, že tímto byly součástí extrémních deportačních plánů a podíleli se tak na politice etnických čistek.

Poskytnout svědectví či neposkytnout, humanitární pracovníci vědí, že popsání krutostí, kterých byly svědky, může vést k ukončení jejich přístupu do zasažené oblasti. Vlády zasažených zemí, kde k těmto zločinům dochází, jim přístup ztíží nebo zakáží. Navíc pokud se humanitární pracovníci rozhodnou promluvit, uvádí tím v nebezpečí své kolegy, kteří je na misi střídají (NOHA, 1998 a, s. 26).

Negativní dopad pomoci, který popisuje Pazderka (nedatováno, s. 18) nastává díky špatnému odhadu situace v momentě, kdy je do zasažené oblasti dodán příliš vysoký objem

⁷ Komplexní krize jsou krize humanitární – hladomory, zemětřesení, záplavy apod., které jsou kombinované s válečným konfliktem.

pomoci, který způsobí vychýlení či zničení místního trhu. Jiným příkladem je, když se humanitární pomoc stane kořistí ozbrojených skupin, které ji kradou, vybírají z ní daň nebo kvůli ní zabíjejí.

Na osobní úrovni jsou humanitární pracovníci konfrontováni s etickými dilematy, která jsou jen zřídka otevřeně diskutována. Jsou to například otázky, kdy se museli rozhodnout, komu distribuovat léky nebo jídlo v situacích, kdy jich nebylo dostatek. Tato dilemata často přivádí humanitární pracovníky k otázce: „Jaký je význam mé role v humanitární pomoci?“ Být přítomen v situaci nespravedlnosti může probudit morální odpovědnost a pocit viny (NOHA, 1998 a, s. 27).

V této kapitole jsem poukázala na náročnost humanitárních misí z hlediska nároků, které jsou kladeny na osobnosti pracovníků. Pracovníci by měli být vyzrálými osobnostmi schopnými pracovat ve zcela odlišném prostředí, měli by být schopni přizpůsobit svou činnost rychle se měnícím podmínkám extrémního prostředí. Nezbytnou vlastností je schopnost sebereflexe a delegace úkolů, které jsou nad jejich síly na jiné pracovníky. Uvědomění si, že podstatou humanitárních misí je krize, při které lidé přicházejí o vše, co představovalo jejich život. A aby toho nebylo málo, jsou to oni, kdo se musí vypořádat se zodpovědností, kterou si nesou při řešení etických dilemat, která často nenabízí řešení, které by bylo to správné.

3 Terminologie a vymezení pojmů – stres, frustrace, krize, trauma, odolnost

3.1 Stres

Lidské chování je determinováno mnoha faktory, které zvyšují požadavky na jeho činnost. Hovoříme o situacích psychické zátěže nebo stresu (Vymětal, 2009, s. 111). Při překladu z angličtiny se pojmy stres a zátěž u některých autorů prolínají a splývají. Autorka této práce chápe stres jako přirozenou fyziologickou reakci na zátěž a zátěž samotnou vnímá jako soubor vnějších faktorů, které zvyšují nároky na naše chování, emoční prožívání, způsob reakcí, kognitivní zpracování událostí.

V nejširším smyslu stresu jde o energetický nárok na organismus. Zprvu byl stres definován jako negativní emocionální zážitek doprovázen biochemickými, fyziologickými, kognitivními a behaviorálními změnami, které jsou zaměřeny na změnu situace, která člověka ohrožuje nebo na přizpůsobení se tomu, co nelze změnit (Křivohlavý, 2001, str. 170).

Andršová (2012, s. 60 - 62) však upozorňuje, že stresové reakce nás provázejí od nepaměti a jsou přirozenou a nezbytnou součástí naší genetické výbavy, protože nás chrání před nebezpečím a pobízí k aktivitě. Stres pochází z dob, kdy musel jedinec reagovat na akutní ohrožení, kterému byl vystavován (setkání s predátorem). Tato reakce se odehrávala v rozmezích boj versus útek. Někteří autoři tyto možnosti obohacují o třetí možnost, jíž je „zamrznutí“.

Útek a boj se řadí do typu *reakce alfa*, kdy dochází k aktivaci sympatiku, který má za následek zrychlené reakce, krev putuje do svalů, zvýrazňuje se mimika, zrychluje se psychomotorika, je vnímán neklid, horký pot zúžené vědomí. Oproti tomu je *reakce beta*, což představuje právě zamrznutí, ustrnutí, ztuhnutí. Jde o převahu parasympatiku, patrná je snaha člověka nevybočovat z řady, být nenápadný. Reakce je charakteristická studeným potem, sníženou mimikou, zpomaleným chováním, vnímání času se zpomaluje či zastavuje, snížená schopnost porozumět situaci, může být taktéž doprovázena mdlobami (Andršová, 2012, s. 62).

Podobně ke stresu přistupují Cooper H. a Appley M. 1966 (podle Hartl, Hartlová, 2000, s. 568), kteří popisují stres jako stav, kdy je ohrožena integrita organismu a musí být

zapojeny všechny schopnosti na jeho ochranu. Stres má tedy funkční význam, protože aktivizuje organismus v případě jeho ohrožení.

Problematika stresu je do jisté míry zúžena i v biologickém pojetí zaměřeném na převážně neurofyzilogickou a biochemickou odezvu organismu při působení vlivů narušujících jeho rovnováhu. Americký fyziolog Cannon popsal komplexní reakci, která v organismu nastává po náhlém působení silného stresu. Nazval ji *poplachovou reakcí*, kdy nervovými a hormonálními mechanismy se v těle navozuje stav pohotovosti jako je právě příprava na boj nebo útěk (Schreiber, 1992, s. 19 – 20).

Z jater se uvolňuje krevní cukr, který slouží jako palivo pro svalovou práci, za stejným účelem se z tukových tkání uvolňují tukové složky. Protože krevní cukr by byl intenzivní svalovou prací rychle spotřebován, jsou tukové složky dalším nezbytným zdrojem energie. Reakce přeměny látek při poplachové reakci je původně určena k boji nebo k útěku, nicméně ve chvíli, kdy člověk nemůže reagovat na akutní stresující podnět (např. nespravedlivá výtka od nadřízeného) bojem nebo útekem, měl by člověk své stresové metabolické reakce využít k tomu, k čemu je biologicky určena, tedy k fyzické námaze. Ve chvílích, kdy to nelze provést ihned, se naštěstí ukázalo, že boj nebo útěk je schopen člověk odložit. I když svalovou práci člověk koná až po pracovní době, je přece jen chráněn proti následkům poplachové reakce (Schreiber, 1992, s. 20).

Na Cannonovu práci navázal Selye, který pracoval se zvířaty a ty uváděl do těžkých situací různého druhu a zjišťoval změny v činnosti jejich fyziologických funkcí. Pozornost zaměřil na činnost endokrinního systému, přičemž zjistil, že soubor změn fyziologických funkcí vykazuje určitou stálost. Tento stabilní nespecifický vzor odpovědi organismu na ohrožení nazval GAS – General Adaption Syndrom (*obecný adaptační syndrom*) a probíhá ve třech fázích (Křivohlavý, 2001, s. 167).

První fázi GAS je poplachová reakce, která je první reakcí organismu na působení stresorů. Mobilizují se všechny obranné možnosti organismu, přičemž výrazně zvýšenou činnost vykazuje sympatický nervový systém. Do krevního řečiště se dostává větší množství adrenalinu, zvyšuje se srdeční tep a krevní tlak, zrychluje se dýchání, krev se uvolňuje z oblastí obklopujících trávicí trakt a shromažďuje se spíše do svalů končetin. Organismu je připraven k reakci typu „bojuj, nebo uteč“ (Křivohlavý, 2001, s. 167).

Druhá fáze GAS je stádium rezistence, v němž dochází k relativnímu zklidnění. Obecněji jde v této fázi o vlastní boj organismu se stresem. Závisí na tom, jak silný je tento stresor a jak bojeschopný je organismus. Může se stát, že oba momenty jsou vyrovnané a boj může trvat déle. Při dlouhodobém trvání rezistence dochází ke zhoršujícímu se stavu organismu, který označuje termín „nemoci adaptace“. Selye mezi ně řadil např. žaludeční a dvanáctníkové vředy, hypertenzi, řadu kardiovaskulárních onemocnění, bronchiální astma apod. (Křivohlavý, 2001, s. 167 - 168).

Třetí fáze GAS je stadium vyčerpanosti, kdy dochází k aktivaci parasympatického systému. Nastává, když je působení zraňujícího stresoru příliš dlouhé a organismus již nemá prostředky na to, aby se adaptoval. Mnohé fyziologické dysfunkce z první fáze se objevují. Působí-li stresor nadále, objevují se různé negativní důsledky, které mohou být fatální (Paulík, 2010, s. 46).

Akutní reakce na stres je definována jako „*Přechodná porucha významné závažnosti, která vzniká jako odpověď na výjimečný duševní nebo fyzický stres, s typickým zúžením pozornosti, vědomí a dezorientace v počátku, následuje stažení až stupor⁸ nebo agitace⁹ a hyperaktivita.*“ (Šeblová podle, Andršová, 2012, s. 65).

Akutní reakce na stres bývá chápána jako psychiatrické onemocnění, vyžadující krátkodobou hospitalizaci. Jedná se o závažnou poruchu přechodného trvání, která vznikla u jedince bez jakékoli předcházející psychické poruchy, jako bezprostřední reakce na výjimečný fyzický nebo psychický stres. Nastupuje většinou do jedné hodiny a obvykle odeznívá během několika hodin až dnů. Stresorem může být zdrcující traumatický zážitek, zahrnující vážné ohrožení bezpečnosti nebo somatické integrity jedince nebo jeho blízkých osob. K symptomům se řadí ustrnutí (fyzická či psychická ochablost), neschopnost reagovat na podněty vnějšího prostředí, zúžené vědomí, dezorientace (tzv. reakce beta). Opačnou reakcí bývá zvýšená reaktivita, agitace, zmatenost, hyperaktivita (reakce alfa). Přičemž na toto období může být částečná nebo úplná amnézie (Andršová, 2012, s. 65).

Teorii stresu hovoří jak o *stresorech* – zatěžujících vlivech a negativních faktorech vedoucích k napětí, tak o *salutorech* – faktorech, které v těžké životní situaci člověka posilují a dodávají mu sílu, výdrž a odvalu k dalšímu zápasu se stresory. Při definici

⁸ Stupor – celková nehybnost, strnulost (Hart, Hatřlová, 2000, s. 572).

⁹ Agitace – roztěkanost, provázena různou mírou pohybového neklidu, která může vést až k neúčelnému, rychle se měnícímu bezcílnému jednání (Hart, Hatřlová, 2000, s. 21).

stresové situace je podstatný poměr mezi mírou (intenzitou) stresogenní situace (stresorů) a silou, schopnostmi danou situaci zvládnout. O stresu hovoříme tehdy, je-li míra intenzity stresogenní situace vyšší než schopnosti či možnosti daného člověka tuto zátěž zvládnout. Stresogenní situace může nastat jak působením jednoho stresoru, tak jako souhra několika stresorů (Křivohlavý, 2001, s. 70 – 71). Vymětal (2009, s. 112 – 113) rozlišuje stresory podle jejich povahy na tělesné (hlad, žízeň, bolest, námaha,...), emocionální (obavy, strach, nejistota, zloba,...) kognitivní (negativní myšlenky, starosti, očekávání, postoje,...), fyzikální (hluk, tma, chlad, vlhkost vzduchu, tlak,...), bio-chemické (kofein, nikotin, tablety, alkohol, nedostatek kyslíku,...) komplexní (konfliktní situace, časový tlak, pracovní požadavky, nemoc, kritika, osamělost,...).

Stres má dvě základní podoby a ty rozlišujeme na distres a eustres. Jak z názvu vyplývá distres je nežádoucí, ohrožující pro organismus nepříznivý. Hartl, Hartlová (2000, s. 117) uvádí, že na rozdíl od eustresu je distres vždy vědomý a vede k pozorovatelným změnám. Subjektivně je pak vnímán jako neschopnost vyrovnat se s kladenými nároky a je doprovázen pocitem, že jedinec ztrácí nad sebou samým či situací kontrolu. Navozuje pocity úzkosti, deprese, beznaděje apod. a učí člověka vyhýbat se situacím, které k distresu vedou. Oproti tomu eustres je označován jako „dobrý stres“. Příkladem tohoto stresu je situace, kdy se snažíme zvládnout něco, co nám přináší radost, avšak vyžaduje to určitou námahu (např. svatba, stěhování do nového bytu, narození dítěte). Eustres je mírnější, akceptovatelnější a přiměřenější, je vnímán jako stimulační. Eustres má pozitivní účinek v tom smyslu, že vede k větší odolnosti na distres (Andršová, 2012, s. 62).

3.1.1 Strategie zvládnání stresu

Richard Lazarus 1999 (podle Kohoutek, Čermák, 2009, s. 39 – 40) se zabýval zvládnáním stresu na psychologické úrovni, podrobněji tím, které proměnné jsou odpovědné za individuální rozdíly v dopadech téže nebo podobné události na různé lidi. Jeho předpokladem bylo, že každou událost¹⁰ člověk hodnotí z hlediska významu, který má pro jeho osobu. Výsledek tohoto primárního hodnocení vyvolává fyziologickou reakci, emoční reakci (určitou kvalitu prožívání) a tendenci k akci. Významnou roli při zvládnání stresu pak může sehrát devalvace v hodnocení vlastních zdrojů zvládnání. Což představuje ztráta kompetencí, sociálních rolí, zhroucení běžných pravidel, neznalost adekvátních postupů při řešení náhlé situace, čili vše co vyvolává a posiluje zmatek a pocit bezmocnosti.

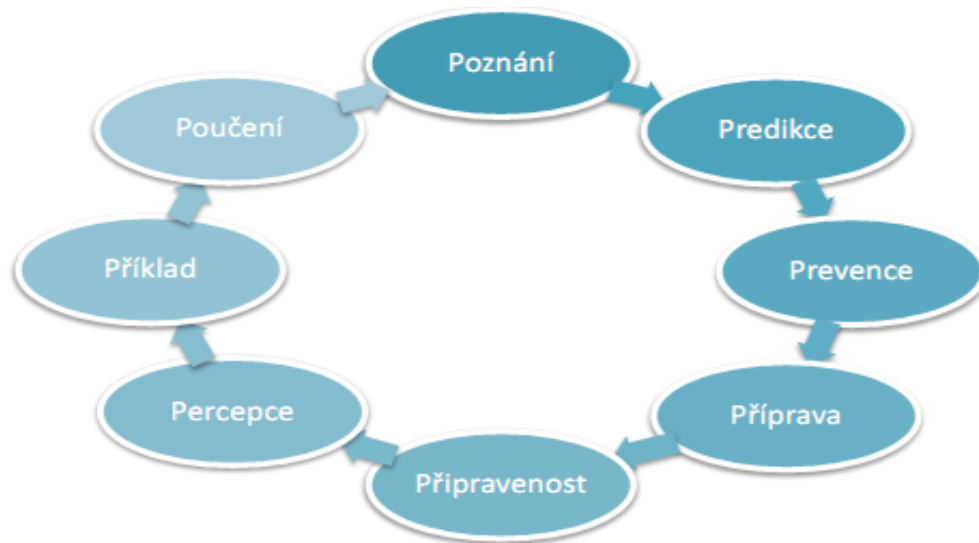
¹⁰ Událost může představovat hrozba, ztráta nebo výzva.

Dle Vymětala (2009, s. 115) je možné posilovat odolnost vůči zátěžovým situacím skrze osvojení si vhodných technik a postupů. Krátkodobé strategie zvládnání stresu se zaměřují na okamžité snížení stresové reakce organismu. Patří sem jednoduché postupy, jako je třeba práce s dechem (prohloubení dýchání), pohyb, odklon pozornosti jinam, vnitřní monolog či si napočítat do deseti. Oproti tomu dlouhodobé strategie, mají za cíl snížit úroveň zátěže související s dodržováním správné životosprávy (strava, pitný režim, odpočinek, režim spánku), plánováním času, analýzou problémů a jejich systematickým řešením, rozvojem zájmů, pravidelným pohybem, relaxací.

Klíčovým faktorem pro nakládání se stresem je jak osobnost jedince, tak jeho zvládací coping mechanismy, které označují způsoby, jak daný člověk vědomě odbourává stres. Zvládnání neboli coping je proces, ve kterém se lidé snaží překonávat stávající nepoměr – zmenšit stres. Existují *copingové strategie orientované na problém*, ty jsou využívány, pokud člověk usoudí, že je možno něco udělat, něco změnit. Tento coping spočívá v přímé akci, v úsilí získat a využít potřebné informace a uplatnit je při změnách vlastního chování nebo při aktivních zásazích do prostředí. Pokud hodnocení vyústí do závěru, že se nic dělat nedá, převládne *coping orientovaný na emoce*, který se zakládá na snaze regulovat emoční doprovod stresových situací. Je zde snaha o změnu vnitřních podmínek rozptýlením, uklidněním, relaxací apod. Kromě copingu zaměřeného na problém a emoce existuje třetí skupina, která je nazývána jako *dysfunkční coping*, který v sobě zahrnuje neefektivní postupy, jako jsou vyhýbání se, nepřipouštění si, potlačování celé situace, projevování negativních emocí, projevy pasivity, bezmoci, rezignace apod. (Paulík, 2010, s. 80).

K základním předpokladům úspěšného zvládnání může patřit vnímaná srozumitelnost situace, smysluplnost boje, zvládnutelnost úkolu a míra sociální podpory. Zvládnání stresu je ovlivňováno řadou faktorů jakou jsou osobnostní charakteristiky, styly zvládnání, strategie zvládnání a techniky zvládnání, které je možno se naučit. Zvládnání stresu je dynamický proces, v jehož rámci dochází k vzájemným interakcím mezi člověkem a stresovou situací (Křivohlaví, 2001, s. 70).

Graf č. 1: *Cyklus zvládnání stresu*



Zdroj: Plamínek (2013, s. 146)

Základním nástrojem pro zvládnání stresu je mozková kůra. Pouhým přemýšlením o stresu můžeme omezit moc jednoho z nejobávanějších stresorů a tím je nejistota. Poznáváním (*poznání*) stresu se dovídáme víc o jeho příčinách, působení i důsledcích a můžeme tak ztupit jeho ostří. Mnohé stresové situace se dají předvídat (*predikce*), a některým z nich se dá i předejít (*prevence*). Mohou nastat situace, kdy se nám podaří předpovědět působení stresu, ale i tak se před situací nedokážeme ubránit. Můžeme se ale důkladně připravit (*příprava*) a udělat určitá protistresová opatření předtím, než začne stresor působit (Plamínek, 2013, s. 146).

Jsou situace, kdy stresor začne působit rychle, bez varování. Užíváme-li dobře první čtyři „P“, je zde pravděpodobnost, že se nám podaří snížit množství takových stresových situací. Můžeme pěstovat odolnost vůči stresu a snažit se dosáhnout stavu připravenosti organismu čelit stresu (*připravenost*). Tréninkem si člověk může vypěstovat určitou zásobu reakcí, ze kterých bude jeho organismus vybírat ve stresových situacích. Stavů zvýšené odolnosti vůči distresu pomáhá i časté prožívání příjemného napětí (*eustres*). Nástrojem pro zvládnání distresu je vědomí, že o povaze své reakce na podněty můžeme v mnoha případech vědomě rozhodovat a díky změně vnímání (*percepce*) nedovolit distresu, aby nás zasáhl. Ve zvládnání stresu napomáhá fakt, že žijeme mezi lidmi a můžeme ostatním lidem poskytnout vzor, jak se ve stresových situacích chovat a jak je

zvládat (*příklad*). Po odeznění stresu se můžeme pokusit zhodnotit stres i své chování a vyvodit z toho hodnocení a důsledky pro další postup při zvládání stresu (*poučení*), (Plamínek, 2013, s. 146).

3.2 Frustrace

Frustrace jako psychický stav nastává, když je nějakým způsobem znemožněno uspokojit aktuální potřebu či dosažení určitého cíle, je to tedy stav zklamání. Míra frustrace se zvyšuje se subjektivní důležitostí a naléhavostí potřeby čili podmínkou k tomu, aby se stala situace frustrující je motivace dotyčného jedince a jeho chování směřující k dosažení cíle (Paulík, 2010, s. 51).

K základním formám patří vážný nedostatek nebo zabavení něčeho, co je nezbytné pro uspokojení důležité biologické nebo psychické potřeby, oddálení uspokojení v čase či zmaření, neúspěch v úsilí o uspokojení potřeby (Dytrych 1997, podle Andršová, 2012, s. 67). Nakonečný 1997 (podle Paulík, 2010, s. 51) rozlišuje typy frustračních situací podle jejich původu na vnitřní a vnější. *Vnější frustrační* situace jsou vyvolané vnější překážkou, která může mít formu fyzickou (zamčená místnost) nebo psychickou (způsobena jednáním jiné osoby). *Vnitřní frustrační* situace jsou navozeny vnitřní překážkou nebo bariérou jako jsou stydlivost, pocity viny, výčitky svědomí. Tímto způsobem se můžeme frustrovat sami, když naše vlastní vnitřní bariéry působí v neprospěch uspokojit určitou, pro nás třeba z morálního hlediska nemožnou, potřebu.

Poměrně častým výstupem frustrace je agrese, která může být zaměřena jak na sebe, tak na druhé lidi. Naopak u dětí často frustrace vede k regresi – k méně zralému chování, které jedinec ve svém vývoji již překonal (Paulík, 2010, s. 51). Další vyústění frustrace uvádí Hartl, Hartlová (2000, s. 172) a je jí fixace, což je stereotypní forma chování, která se objevuje v neřešitelných problémových situacích, protože fixace redukuje úzkost. Hošek (1999, s. 32) uvádí důsledky frustrace z pohledu experimentální psychologie, jako jsou rezignace, kompenzace, stupňování motivace a racionalizace. Aktivní reakcí na frustraci je zvýšení úsilí na překonání překážky nebo nalezení nového cíle, nového řešení situace či nové cesty. Pasivní reakce může spočívat ve sklíčenosti, rezignaci, odevzdanosti a dočasné nečinnosti.

Psychická odolnost ve frustračních situacích, tj. kapacita vzdorovat frustračním podnětům bez nepřiměřených a nepřízpůsobivých reakcí se nazývá **frustrační tolerance**. Je to tedy jakási osobní laťka jedince, jeho schopnost zvládat negativní emoční stavy.

Frustrační tolerance je dána osobností výbavou, kdy nízká tolerance bývá indikátorem různých komplexů, zvýšených neurotických tendencí a projevem lability člověka. Frustrační tolerance je značně proměnlivá, jak ve smyslu rozdílu osobnosti tak také v rozdílu situací. Jedinec může frustraci v jedné situaci obdivuhodně vzdorovat a v jiné reaguje ve frustraci afektem (Hošek, 1999, s. 31 – 32).

Diagnostika frustrační tolerance je obtížná, nicméně jsou určité faktory, které ji ovlivňují. *Dědičné vlivy* jako jsou vlastnosti nervového systému či temperament. *Typologické vlivy* – somatotyp, psychotyp, osobnost. *Vyčerpání, oslabení, nemoc, úraz, handicap*. *Věk*, především děti mají menší frustrační toleranci, protože nedovedou odložit reakci a zvládnout napětí. Také staří lidé mají menší toleranci. Navíc jsou v životě člověka kritická období, která jsou doprovázena nízkou frustrační tolerancí, především puberta, klimakterium, odchod do důchodu. *Vliv životosprávy* se projevuje primárně při jejím nedodržování, obzvláště je to nedostatek spánku, odpočinku, pohybu, nedobrá strava. *Výchovné vlivy*, protože výchova směřuje k přiměřené adaptaci. Příliš hýčkaní a ochránářská výchova vede k nízké frustrační toleranci. Význam má také citové klima při výchově, protože bez emoční vazby vznikají v činnosti frustrace snadněji (Hošek, 1999, s. 31 – 32).

3.3 Krize

Krize je situace, která postihuje společnost a její instituce, postihuje komunity a jiné sociální skupiny, ale především je záležitostí týkající se jedince. V laickém slova smyslu je tento pojem používán pro jakoukoli situaci, která je vnímána negativně (Špaténková, 2004, s. 15). Matoušková definice (2008, s. 90) uvádí, že se pojem používá pro označení stavu vážného oslabení adaptačních schopností, který je subjektivně vnímán jako bezmoc, neschopnost se s událostí vyrovnat obvyklými způsoby a v obvyklém čase. V krajním případě vede krize až k pocitu ohrožení vlastní existence. Kromě toho, že krize představuje ohrožení, je také příležitostí¹¹, protože je v ní naděje na řešení nejen aktuálního problému, ale i oživení starších traumat.

Dle Špaténkové (2004, s. 15) podle současných psychologických koncepcí představuje krize přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo takovými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení. Thom

¹¹ Číhané jsou si plně vědomi hluboké souvislosti mezi krizí a změnou. Pojem, který používají pro slovo krize, „wej-ji“, je složen ze znaku pro nebezpečí a ze znaku pro dobrou příležitost (Capra, 1982, podle Vodáčková, 2012, s. 31).

(nedatováno, podle Špaténkové, 2004 s. 15) tvrdí, že v krizi je každá osoba, jejíž stav se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením regulativních mechanismů a je člověkem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence. Krize podle něj nutí člověka k jednání, i když mu mnohdy poskytuje jen omezený čas a prostředky.

Baštecká, Goldman (2001, s. 275) upozorňují na rozdíl mezi krizí a traumatem. Zatímco krize je definována subjektem (jedincem, kterému se „to“ stalo), trauma je definováno podnětem (tím, „co“ se stalo). Trauma představuje reakci na situaci, která vznikla v důsledku události přesahující běžnou lidskou zkušenost, tedy tato situace by vzhledem ke svému charakteru vyvolala pronikavý pocit tísně v každém. Situace má v sobě prvky neovladatelnosti a nepředvídatelnosti.

Na vzniku krize se podílí aktuální psychosomatický stav příznačný určitou úrovní zranitelnosti (zvýšená vnímavost na stresory) a konstelace vnějších vlivů, vyznačující se přítomností krizových spouštěčů. Příkladem spouštěčů krize mohou být nežádoucí životní situace. Masivní psychické vypětí v krizi bývá spojeno s kognitivními, emocionálními i behaviorálními reakcemi. Nápadné je pak zkreslení vnímání vnějšího světa, v němž dominují stresogenní podněty. Dochází i ke zkreslenému vnímání sebe samého, protože jedinec se cítí nepřipravený, neschopný účinně se bránit, má dojem odcizení se sobě samému. Krize je doprovázena negativními emocemi, jako jsou strach, panika, nekontrolovatelný vztek a dezorganizované, zpravidla neúčelné chování s automatickými, nutkavými zkratkovitými reakcemi (Paulík, 2010, s. 64).

Thom (nedatováno, podle Špaténková, 2004, s. 19) rozlišuje vnější a vnitřní příčiny krize. Za *vnější příčiny* jsou pro něj ztráta, změna, volba. Typickým příkladem ztráty může být smrt, opuštění, ztroskotání vztahu, zklamání, zrada, narození postiženého dítěte, potrat, ale také zranění (například ztráta hybnosti). Změna představuje jakoukoli proměnu vnějších podmínek čili změnu zdravotního, rodinného, pracovního stavu, změnu letního a zimního času apod. Volbu vysvětluje na příkladu Buridanova osla, který má stejně daleko ke dvěma stejným kupkám sena. V případě *vnitřních příčin* krize se musí jedinec adaptovat na svůj vlastní vývoj a krize přichází v důsledku neschopnosti zvládnout jednotlivé vývojové úkoly.

Nicméně sestavit úplný výčet událostí, které mohou zapříčinit krizi je nemožné, protože krize je stavem ryze subjektivním. Svůj vnitřní svět i své okolí vnímá každý jedinec odlišně. To, co pro jednoho může znamenat bezvýznamnou životní epizodu, může

pro jiného znamenat příčinu dezintegrace osobnosti. Každý člověk disponuje různě silnými obrannými a adaptačními mechanismy a jinou mírou frustrační tolerance (Špaténková, 2004, s. 19).

Při analýze fenoménu krize zjistíme, že hloubka a rozsah psychických změn vyvolaných kritickou událostí není závislá pouze na intenzitě působícího faktoru, ale hlavně na individuálních vlastnostech jedince. Lidé se od sebe navzájem odlišují svými životními zkušenostmi, vědomostmi, dovednostmi či schopnostmi řešit náročné životní situace nebo psychickou odolností. Intenzita působení spouštěče krize a dopad náročné životní situace na jedince závisí na aktuální životní situaci, ve které se jedinec nachází – na jeho zdravotním stavu, stupni únavy nebo přetížení povinnostmi, ale především na sociálním kontextu události (Špaténková, 2004, s. 33).

Silverová, Wortmanová (2002, podle Špaténková, 2004, s. 33 - 34) provedly analýzu studií o vlivu náročných životních situací a ačkoli je průběh krize ryze individuální, jejich poznatky lze shrnout do tří bodů. Jejich studie došla k závěrům, že reakce lidí na krizi neexistují v nějaké prediktabilní podobě, lze ale očekávat, že se objeví emoční stavy šoku, popření, hněvu a deprese. Existuje tedy shoda v tom, že adaptace na krizovou událost probíhá ve fázích šoku, popírání, hněvu a agrese, deprese a akceptace. Fáze ovšem nemusí probíhat přesně v daném sledu, mohou se překrývat, některé z nich mohou být přeskočeny a k jiným se můžeme opakovaně vracet. Obvykle se předpokládá, že po určité době, od kritické události, se s ní lidé vyrovnají. Nicméně klinická šetření ukazují, že řada lidí se s nepříznivou životní situací nikdy nevyrovná. Co naopak usnadňuje vyrovnání se s krizí je sociální opora, možnost ventilace emocí, schopnost nalézt v krizi nějaký smysl a zkušenost s předcházejícími stresory.

3.3.1 Krizová událost a reakce na ni

Krizové a traumatizující události tvoří polaritu ke struktuře a řádu světa, jak jsme si jej navykli vnímat, k našim zdánlivě neotřesitelným pozicím a představám o jeho fungování, které nám usnadňují bezpečnou orientaci ve světě a lidském společenství a umožňují se v něm bez větších obtíží vyznat. Katastrofa či krizová událost tyto jistoty boří, řád se ztrácí a struktura se rozpadá. Stojíme uprostřed materiálního, sociálního a psychického chaosu, v blízkosti smrti, zmaru a destrukce, v blízkosti lidského utrpení a zranění. Mnohem více lidí, než se běžně domníváme, je každoročně vystaveno působení neštěstí, krizových událostí, přírodních a technologických katastrof, válečným konfliktům

apod. Všechny tyto skutečnosti zanechávají v lidském prožívání hlubokou stopu a mohou přispět ke vzniku psychického traumatu. Takové události mohou být individuální (těžké onemocnění, dopravní nehoda, ztráta blízkého člověka) nebo mohou mít hromadnou povahu (záplavy, zemětřesení, požáry, válečné události, teroristické útoky, hromadné epidemie) (Kohoutek, Čermák, 2009, s. 18 – 19).

Původně vyvolávaly pozornost především závažné reakce na události, které jsou skutečně mimořádné, ať již svou neobvyklostí, rozsahem či závažností dopadů. Podobně jako ne každá krizová událost dosahuje rozměrů katastrofy (či povahy katastrofy osobní), nenabývají všechny reakce na takovou událost intenzity a povahy traumatu či posttraumatické poruchy. Nicméně skutečnost, že nedosahují intenzity psychického traumatu nebo že nesplňují kritéria jeho formální diagnostické definice, neznamená, že neohrožují fungování osoby. Obeznamenost s možným průběhem, reakce na závažný stres je pak důležitým vodítkem pro adekvátní a účinnou pomoc, která může zabránit rozvoji závažnějších poruch. Kromě negativních dopadů stresu na jedince se setkáváme i s jeho možným a nezanedbatelným působením v osobním růstu (Kohoutek, Čermák, 2009, s. 23).

3.4 Trauma

Lazarus 1999 (podle Kohoutek, Čermák, 2009, s. 41) uvádí, že základem traumatu je destrukce zásadních významů (důvodů k životu), zatímco ve stresu jsou tyto významy ohroženy či zpochybněny, tak následkem traumatu bývají těžce narušeny nebo zcela zničeny. Praško (2003, s. 21 - 27) definuje, že jde vesměs o události, při kterých jde o ohrožení života, zdraví, tělesné či psychické integrity nebo nejdůležitějších hodnot. Událost se stává traumatickou, když z různých důvodů překročí schopnost člověka emočně ji zvládnout, mluvíme tedy o emocionálním zranění. Některé životní události, i když nejde přímo o ohrožení života, mohou být zahlcující a velmi zraňující. Pokud v nich člověk zažívá hrůzu, bezmoc, ztrátu kontroly, mohou se stát spouštěčem rozvoje posttraumatické poruchy. Mezi takové události patří náhlé úmrtí blízké osoby (zejména partnera nebo dítěte), těžké chirurgické operace, ztráta zaměstnání, rozvod, ale také děsivé zážitky při experimentování s drogami.

Traumatické události mohou být nejrůznějšího druhu, můžeme je dělit na traumatické nehody nebo traumatické katastrofy (což jsou události většího rozsahu). *Typické člověkem způsobené katastrofy* jsou dopravní neštěstí, letecké katastrofy, požáry a výbuchy plynů, kolapsy budov, nukleární katastrofy; další kategorií traumat jsou *přírodní*

katastrofy, což jsou povodně, zemětřesení, výbuchy sopek, laviny a třetí kategorií jsou traumatické události *záměrně způsobené člověkem* jako kriminální činy přepadení či znásilnění, sexuální zneužívání, teroristické útoky, válečné události, mučení apod. Obecně lidé nejhůře dokážou zpracovat traumatické události *záměrně způsobené člověkem*. U přírodních katastrof nalezneme větší pocit sounáležitosti a je přítomna vzájemná pomoc (Praško, 2003, s. 21).

Psychické složky traumatické reakce působí na lidské „já“ silou, která proráží ochrannou vrstvu obranných mechanismů. Člověk se cítí malý, nedůležitý, zbytečný, vydaný věcem na pospas. Složky traumatické reakce se dají rozčlenit do čtyř skupin (Baštecká, Goldman, 2001, s. 276).

Vracející se představy události ve vzpomínkách, snech, nočních můrách a záblescích (flashbacks), přičemž při záblesku člověk reaguje způsobem, chováním a prožíváním, jako by se traumatizující událost právě děla. *Nadměrná ostražitost* se vyznačuje ztrátou jistoty, lekavostí, tušení dalších neštěstí. Dochází ke *stažení se a zmrtnění*, kdy se člověk cítí jako mrtvý, je mu jedno, co se kolem děje. Stahuje se jak vnitřně, tak společensky a tato složka se velmi podobá depresi. *Vyhybání se místům*, kde se událost stala, předmětům, pachům a zvukům, které ji připomínají. Pokud traumatická reakce trvá, dochází někdy ke změně navyklých vzorců chování, mění se spánek (někdo přestane spát, jiný by spal neustále), mění se stravovací zvyklosti i sexuální touha. Za varovné znamení se pokládá, když dochází ke změně rodinných vzorců. Například otec, který býval pro děti oporou plnou rozhodnosti, se stane bezradným člověkem, na něhož se děti neobracejí, aby ho neobtěžovaly (Baštecká, Goldman, 2001, s. 276).

Časový průběh reakce na traumatizující událost má své zákonitosti, které platí jen v hrubých obrysech, protože se různě překrývají a jsou velmi individuální. Sandry van Essen (nedatováno, podle Smékal 1998, podle Baštecká, Goldman 2001, s. 277) uvádí *fázi omámení a šoku*, která trvá do 24 až 36 hodin po události a důležitá jsou v této fázi protišoková opatření. Zachránění potřebují informace, které by měli být stručné, jasné a nikdy ne lživé. Psychologicky je horší vydávat informace neodpovídající skutečnosti než přiznat nedostatek informací.

Fáze výkřiku trvá zhruba do tří dnů po události, kdy omámenost trvá v pocitu, že svět je trochu mimo (derealizace). Někteří lidé se mohou projevovat netečností, jiní přehnanou činností. Pomoc obětem by měla být stále velmi konkrétní (informace,

uspořádání času a činností, zabezpečení potravin, pití, přístřeší (Sandry van Essen, nedatováno, podle Smékal 1998, podle Baštecká, Goldman 2001, s. 277).

Hledání smyslu trvá od tří dnů do dvou týdnů a je to ten pravý čas pro „naslouchací pomoc“, protože lidé potřebují o události opakovaně mluvit a porozumět jí tak. Potřebují, aby jim někdo naslouchal, uznal jejich prožitky a význam události, potřebují nalézt smysl, i když bude jen přechodný. Hledání a nalézání smyslu člověk potřebuje, aby mohl mít dojem, že věcem opět rozumí (Sandry van Essen, nedatováno, podle Smékal 1998, podle Baštecká, Goldman 2001, s. 277).

Popření a znovuprožívání trvá zhruba do jednoho měsíce po události. U některých osob dochází k rozvoji posttraumatické poruchy s jejími doprovodnými jevy (noční můry, strach, že se vše bude opakovat). Při popření dochází ke ztrátě vzpomínek na událost či okolnosti kolem ní, nejsou výjimečné pokusy uzavřít se do snů a vzpomínek o životě před událostí. Vděčnost za záchranu života je často překryta hněvem (Sandry van Essen, nedatováno, podle Smékal 1998, podle Baštecká, Goldman 2001, s. 277).

Posttraumatická fáze trvá od jednoho měsíce do tří měsíců po události. Zde se rozhoduje, zdali člověk v posttraumatických reakcích uvízne nebo jestli se uzdraví a postupně přijme událost do svého života. Přičemž uzdravení a uzavření může být, ať vědomé či nevědomě, pouze předstírané a povrchní. Čímž se může terén připravit pro odloženou traumatickou reakci (Sandry van Essen, nedatováno, podle Smékal 1998, podle Baštecká, Goldman 2001, s. 277).

3.4.1 Posttraumatická stresová porucha

Posttraumatické poruchy jsou reakcí na jednorázové trauma nebo déletrvající stresovou situaci, kdy charakteristickým rysem je znovuprožívání a přetrvávání traumatizujících zážitků, které jsou spojeny s intenzivním strachem a pocitem bezmoci (Vágnerová, 2014, s. 399). Praško (2003, s. 31) upozorňuje, že zážitek traumatu nemusí nutně znamenat rozvoj posttraumatické stresové poruchy (dále „PTSP“). Platí ale, čím těžší je trauma a větší bezmocnost se mu bránit a čím menší je podpora ostatních, tím je pravděpodobnost rozvoje PTSP vyšší. Reakce na trauma či silný stres může záviset i na tom, zda postihli pouze jednoho člověka, nebo zda je obětí víc a mohou pak spolu traumatizující zážitek sdílet. Vzájemná opora má pro postiženého značnou hodnotu, protože nepostrádá jistotu porozumění, nicméně je-li jako oběť sám, může se cítit osamocen, izolován a nepochopen.

Průvodními jevy PTSP jsou často deprese a úzkost, zvýšená podrážděnost, přehnané úlekové reakce a nespavost, které se pojí s občasnými a nepředvídatelnými výbuchy agrese po minimální nebo žádné provokaci. Časté je impulzivní chování jako náhlé toulky nebo změny životního stylu a bydliště. Objevují se potíže s pamětí, soustředěním, emoční labilita, bolesti hlavy či závratě. Symptomy se mohou objevit bezprostředně po traumatu, nicméně není neobvyklý začátek symptomů s latencí několika měsíců až let po traumatu (Vizinová, Preiss, 1999, s. 27 - 28).

Pokud se příznaky objeví bezprostředně po události a trvají několik hodin až dní, hovoříme o *akutní reakci na trauma*, což je přechodná porucha, která je charakteristická úvodním stavem ustrnutí se zúžením vědomí a pozornosti, neschopností chápat podněty a dezorientací. Vše je provázáno vegetativními příznaky panické úzkosti (zrychlený tep, pocení, červenání). Jak již bylo řečeno, ne u všech lidí vystavených mimořádnému stresu, se vyvine porucha. Riziko je ale větší, je-li přítomno fyzické vyčerpání a organické faktory, např. stáří (Vizinová, Preiss, 1999, s. 27 - 28).

Praško (2003, s. 37) poukazuje, že vznik PTSP souvisí s uzavřením bludného kruhu potíží. Na jeho udržování se podílí zejména úzkostné vzpomínky a myšlenky připomínající traumatickou událost, ty vedou k rozvoji napětí a úzkosti. Úzkostné myšlenky, emoce a tělesné reakce jsou doprovázeny úzkostným prožíváním, chováním a jednáním. To vše se neustále navzájem ovlivňuje a doplňuje.

Člověk často uvažuje o podobném ohrožení, které zažil v traumatické příhodě. Napadají ho myšlenky, že dojde k jiným hrozným a tragickým věcem, přičemž tyto představy nebo vnitřní řeč se dostávají automaticky, bez toho, že by si je člověk přál. Vedou ke změně nálady do úzkosti, deprese, bezmoci a bezradnosti. Traumatizovaný člověk může mít pocit, že když si nebude dělat starosti, může se skutečně něco přihodit. Jiným typem automatických myšlenek je sebeobviňování, sebeponižování, vztahovačnost a katastrofické vize do budoucna. Jde o myšlenky, které se zpětně vracejí k traumatické události a vedou zpravidla ke změně nálady do úzkosti, vzteku, smutku, bezmoci, pocitu prázdnoty a nudy (Praško, 2003, s. 39).

Nezpracované psychické trauma se často projevuje somatickými potížemi. Typické jsou poruchy spánku, které lze chápat jako důsledek přetrvávající aktivizace organismu a připravenosti reagovat na očekávané ohrožení. Lidé s PTSP mohou trpět různými bolestmi, pocitu únavy, vyčerpání; mohou se objevovat nepřiměřené vegetativní reakce, jako je třes,

pocení, hyperventilace, pocity nevolnosti apod., které vyvolávají podněty připomínající traumatický zážitek. U lidí trpících PTSP může dojít ke změně osobnosti, protože člověk, který se nedokázal vyrovnat s traumatem, se snadno stane úzkostným, nejistým, ve vztahu k lidem nedůvěřivým, podezřívavým až nepřátelským. Mění se jeho hodnotový systém, přetrvávají tak pocity prázdnoty a beznaděje, emoční ladění se přepne na „prožívání jako“, kdy se cítí se jako ve filmu. Život kolem (derealizace) i sebe samého (depersonalizace) vidí jako za sklem. Tyto pocity fungují jako ochranný filtr před emocemi, které by byly příliš vyčerpávající. Postupně traumatizovaný člověk dojde k přesvědčení, že jeho život už nikdy nebude jako dřív. Nepříznivé hodnocení se nevztahuje jen na přítomnost, ale i na budoucnost a mohou se tak objevit pochybnosti o smyslu života. Ztráta smyslu života pak může vést k autodestruktivnímu chování, např. k tendenci užívat ve zvýšené míře alkohol, či jiné drogy (Vágnerová, 2014, s. 407 - 408).

Pozice oběti, byla-li u toho nějak degradována (týráním, sexuálním zneužíváním), může člověka sociálně stigmatizovat. Z pohledu jiných lidí je událostí poznamenaný, a proto se k němu chovají odlišným způsobem než dřív, s kombinací soucitu, odtažitosti či dokonce odporu. Přičemž charakter a dostupnost sociální opory ovlivňuje již samotnou reakci na traumatickou situaci. Negativně může působit nadměrné ochranitelství, projevování soucitu nebo manipulace s postiženým člověkem, která nerespektuje jeho pocity (např. „Musíš jít mezi lidi.“). Zdrojem problémů a konfliktů bývá neporozumění ke změněnému chování traumatizovaného, které se jeví jako nepochopitelné. Rodina či přátelé se snaží daného člověka přimět, aby na událost již nemyslel, nicméně pro laika je těžko pochopitelné, že nedokáže své myšlenky a pocity ovládat tak, jako dřív. Běžnou tendencí je vyhýbání se citlivému tématu, což lze chápat jako ohleduplnost, ale také jako projev nejistoty (Vágnerová, 2014, s. 412).

Změny chování obou stran a vzájemné neporozumění často vedou k narušení mezilidských vztahů. Traumatizovaný se často uchyluje k izolaci, odtažitosti, k bezdůvodným výkyvům nálad a způsobům reakcí. Citová otupělost, odmítání tělesné blízkosti a nechuť ke společným aktivitám mohou být chápány jako ztráta zájmu. Jedinci, kteří byli vystaveni dlouhodobému kontaktu s agresorem, mohou mít tendence vytvářet extrémní vztahy s lidmi, od naprostého podřízení ke generalizovanému očekávání nepřátelských projevů. Nicméně jde o projev zafixovaného zkresleného hodnocení situace, jež je ovlivněn prožitým stresem (Vágnerová, 2014, s. 412).

Léčba PTSP je kombinací psychoterapie s farmakologií. Úlohou farmakologie je zmírnění akutních příznaků, jako jsou poruchy spánku nebo úzkosti. Psychoterapie je pak zaměřena na zpracování traumatické události, cílem je dosáhnout vyrovnání s traumatizující zkušeností, což se projeví přesunem traumatické události do nezraňujících vzpomínek. Účinná je kognitivně-behaviorální terapeutická metoda, různé techniky imaginace, relaxační metody, ale i hypnóza. Je možné volit mezi individuální terapií a skupinovou, ve skupinové jde především o překonání problémů osamělosti a izolace (Vágnerová, 2014, s. 413).

3.5 Odolnost

Hošek (1999, s. 58) uvádí krátkou historii koncepce odolnosti a poukazuje na její vývoj s časem. V prvním období byla odolnost spojována s dominantním rysem vůle, kdy síla vůle byla chápána jako rozhodující vlastnost člověka, která řídila mimo jiné i o odolnosti člověka v zátěži. Jakmile se začaly objevovat první odborné texty o pojetí stresu, začala se odolnost chápat jako trvalý rys osobnosti. V následující vlně byla odolnost chápána jako výsledek interakce mezi situačními proměnnými a jedincem.

Paulík (2010, s. 102) se v dnešní době shoduje s řadou autorů na tom, že se jedná o komplexní vícerozměrný jev, který je ovlivňovaný řadou různých činitelů. Odolnost představuje schopnost klást odpor a odolávat tlakům v širokém rozsahu bez závažnějšího narušení funkce systému (osobnosti), schopnost rychlé, pružné regenerace osobnosti (odstranění narušení rovnováhy, návrat k původnímu stavu) a schopnost změny osobnosti, spočívající ve využití získaných zkušeností, případně nově osvojených poznatků a dovedností ve stresové situaci k zvládnutí situací příštích. Odolnost má tedy v interakčním pojetí stresu spolu se situačními požadavky rozhodující roli ve stanovení míry zátěže. Obsah pojmu odolnost vůči zátěži se zdá intuitivně jasný. Ve funkci odborného termínu se diskutuje o jeho vztahu k ostatním proměnným a pojmům užívaným v této souvislosti, například zdali je odolnost nezávislá na vlivu kultury a prostředí či nikoli.

V obecném smyslu se pojem odolnost týká zvládnání nároků (zátěže) i zvládnání stresových situací. Pro konkrétní osobu může být odolnost vyjádřena určitou mírou, která může být zpřesňována ve vztahu k situacím i ve vztahu k jiným osobám. Kebza, Šolcová (2008, podle Paulík, 2010, s. 103) upozorňují na možnost rozlišit autentickou odolnost a pseudoresilienci, která je stylizací navenek předstírající společensky žádoucí vlastnosti u „silných“ mužů. Vlastnosti jako jsou statečnost, vytrvalost, schopnost ochraňovat druhé

v náročných situacích apod. Nicméně Rutter (1987, podle Paulík, 2010, s. 104) připomíná, že při úvahách o osobnosti, v kontextu osobnostních rysů, není možné chápat odolnost jako určitou superdispozici ke zvládnání všech nároků.

V pojetí odolnosti člověka vystupují do popředí dva koncepty, mezi něž řadíme pojetí hardiness a SOC (sense of coherence)

3.5.1 Hardiness

Toto pojetí začalo vznikat na konci sedmdesátých let, kdy Kobasová se svými spolupracovnicemi navázala na starší koncepce o vztahu osobnosti a odolnosti a přišli s existenciálním pojetím houževnaté (tuhé) osobnosti. Existenciální psychologie chápe osobnost člověka jako biologicky, sociálně a psychologicky založenou bytost, jejímž základním cílem je hledání a ustanovení smyslu (Kebza, Šolcová, 1996, s. 480). Hardiness znamená tuhost, pevnost, nezdolnost, zdatnost čili schopnost vytrvale a usilovně bojovat s těžkostmi. Je to taková charakteristika osobnosti, která umožňuje člověku zmírnit či ztlumit negativní vliv nepříznivých životních situací. Hardiness je konstalace osobnostních postojů a je složena ze tří komponentů, kterými jsou *závazek* (jak k sobě samému, tak k práci), *kontrola* (pocit, že jedinec má pod kontrolou své prožitky a činy) a *výzva* (představuje změnu a je chápána jako příležitost, ne ohrožení (Křivohlavý, 1991, s. 59).

Závazek je postoj odpovědné zaujatosti, cílově zaměřená životní orientace. Angažovanost v tom, co člověk dělá, plyne z jeho víry ve vlastní cenu. Ví, proč věci dělá, má jasno ve svých cílech a prioritách. Důraz je kladen na aktivitu a snahu událostem čelit na rozdíl od vyhýbání se jim. Lidé s touto dispozicí mají tendenci se plně věnovat tomu, co dělají, co považují za hodnotné a smysluplné. Tito lidé mají vyvinutý teologický smysl a chápou dobře účel svého nasazení v zátěžových situacích. Protipól této dimenze je charakterizován existenciálním pojmem odcizení (tj. odklonem od života a všeho dění), spočívá v nevykrytalizovanosti hodnotové orientace, z čehož plyne nedůvěra k věcem, lidem i hodnotám (Křivohlavý, 1991, s. 61).

Kontrola klade důraz na vlastní odpovědnost a uvědomění si schopnosti řídit chod dění v souvislosti se svou osobou. Přesvědčení, že při zvládnání vnějších událostí mohou uplatnit svou představivost, své znalosti, dovednosti a volbu. Z tohoto povědomí vyrůstá představa, že to co se děje, a to co se bude dít, je do určité míry důsledkem toho, co daná osoba dělá. Řízení událostí není náhodné, ale vychází ze životních plánů, představ a záměrů daného člověka. Protipólem je pocit bezmoci, beznaděje, bytí ve vleku událostí,

nad kterými nemá daná osoba moc. Danou osobu ovládají představy, že výsledek dění je určován působením cizích sil či osudu a výsledkem může být naučená bezmocnost (Křivohlavý, 1991, s. 60).

Výzva, lépe řečeno chápání změn a všech zátěží jako výzvy. Lidé s touto dimenzí chápou změny a zvraty v životě jako k životu patřící, jako něco zajímavého a podněcujícího. Vzhledem ke svému zájmu o nové věci, má pak člověk povědomí o tom, jaké zdroje jsou k dispozici k překonání stresogenní situace. Protipól je charakteristický fatalismem, obavami a strachy z toho co bude, ze zásahu osudu (Kebza, Šolcová, 1996, s. 483).

Osoby s vysokou úrovní hardiness mají výhodu pozitivního nadhledu z pozice kontroly nad situací, odpovědnosti a postojem ke změnám. Považují se jako kompetentnější ve zvládání každodenních nároků, hodnotí příznivěji své psychické i fyzické síly. Činí pozitivní a optimistická hodnocení, která vedou k výběru přiměřených vyrovnávacích strategií, čímž se dopad stresogenních událostí podstatně snižuje (Kebza, Šolcová, 1996, s. 483).

3.5.2 Sence of coherence

Koncepce tzv. smyslu pro soudržnost, jehož základními pozitivními dimenzemi jsou srozumitelnost okolního světa, založená na neměnně vnímaném pozitivním obrazu, zvladatelnost tohoto světa a vlastního postavení v něm. Přitažlivost tohoto světa je dána jeho srozumitelností, sounáležitostí s ním a jeho částmi (Antonovsky, 1987, podle Kebza, Šolcová, 1996, s. 481). Paulík (2010, s. 106) uvádí, že dispoziční výbava člověka na požadavky života stačí, a má tedy smysl vynakládat energii na řešení úkolů, které chápu jako výzvu, a plně se věnovat dosažení cíle, přičemž tato součinnost jedinci přináší radost a spokojenost. To vyjadřují tři komponenty SOC, jimiž jsou srozumitelnost, zvládnutelnost a smysluplnost.

Srozumitelnost se týká kognitivní stránky osobnosti, kdy člověk s větší mírou této dimenze rozumí okolnímu světu, vnímá ho jako uspořádaný s minimem chaosu. Z takového uspořádání může pramenit jistota, že další vývoj lze předpokládat a dá se na něj připravit. Jedinec pak důvěřuje tomuto pořádku okolního světa a umí pochopit všechny nastalé svízele a zátěžové situace (Hošek, 1999, s. 60).

Zvládnutelnost se týká vnímání vztahu mezi vlastními možnostmi (schopnostmi, dispozicemi) a nároky okolí (požadavky situací). Člověk se domnívá, že je dostatečně silný a způsobilý sám, případně za pomoci dalších lidí odpovídajícím způsobem reagovat na vzniklé situace a zvládat je (Paulík, 2010, s. 106 - 107).

Smysluplnost se vztahuje k emocionální stránce osobnosti, protože je zde tendence považovat řešení situace, jež nastala za smysluplné a stojící za to, aby jí člověk věnoval pozornost. To je spojeno s pozitivním emočním laděním, které je doprovázeno přesvědčením, že vynaložené úsilí přinese pozitivní efekt včetně sociálního ocenění (Paulík, 2010, s. 107).

Osoby s vysokým SOC nejsou omezovány jedním způsobem zvládání, nýbrž projevují flexibilitu při řešení zátěžových situací a uplatňují situačně adekvátní reakce na stresory. S nárůstem SOC se spojuje zvýšení celkového well-beingu, odolnost proti negativním pracovním vlivům, pocitu kompetence, může se snížit četnost psychosomatických symptomů. Antonovsky ale zdůrazňuje, že se jedná spíše o jeden ze zdrojů zdraví než o copingový styl a také se domnívá, že SOC není primární nárazníkovou proměnnou stresu (Paulík, 2010, s. 107 – 108).

4 Posttraumatický rozvoj

Pokud mluvíme o posttraumatickém rozvoji, je nezbytné zmínit, že tento termín je provázen terminologickými obtížemi, jejichž důvodem jsou psychologické směry a teorie, ze kterých pojem posttraumatického rozvoje vychází.

Většina autorů se přiklání k termínu „posttraumatic growth“, který Mareš (Mareš, 2012, s. 20) překládá jako posttraumatický rozvoj. Objevují se i termíny jako pozitivní psychologické změny (Yalom, Lieberman, 1991); vnímaný přínos (McMillen, Fisher, 1998); rozkvétání jedince (Ryff, Singer, 1998); pozitivní iluze (Taylor, Brown, 1988); rozvoj iniciovaný neštěstím (Linley, Joseph, 2004); rozvoj navozený stresem (Parková, Cohen, Murch, 1996); posttraumatický rozvoj (Tedeschi, Calhoun, 1995, 1996, 2006).

Pro účely této práce používám termín posttraumatický rozvoj, jehož argumenty shrnul Tedeschi, Parková, Calhoun takto: termín jasně říká, že osoby prožívající tento jev se rozvíjejí nad svoji předchozí adaptační úroveň, nad své dosavadní psychologické fungování, dospěly, dozrály; rozvoj se dostavil jako následek mimořádné nežádoucí události (což termín rozkvět nevyjadřuje); změna k lepšímu je skutečná, dochází ke změně dané osobnosti (termíny vnímaný přínos nebo pozitivní iluze mohou navozovat dojem, že změna není reálná); termín je záměrným protikladem k odbornému termínu posttraumatická stresová porucha (Mareš, 2012, s. 21 – 22).

Součástí života člověka jsou i nepříznivé události jako jsou nemoci, úrazy, živelné pohromy, mezilidské konflikty, války, i úmrtí někoho z blízkých. Je přirozené, že se s nimi člověk snaží vypořádat a jeho okolí předpokládá, že na přechodnou dobu, bude mít taková událost negativní dopady na psychiku, dokonce očekává, že se může objevit posttraumatická stresová porucha. Nicméně trauma nemusí mít výhradně jen negativní dopady. S odstupem času se mohou v některých případech objevit i pozitivní dopady. Už staří latiníci věděli, že překážky a jejich překonávání mohou člověka zocelit, neboť teprve velké zkoušky ukáží, co v člověku je, a že si člověk musí nový život zasloužit, protože vyšší kvalita člověka nepřichází sama, ale člověk se k ní musí propracovat (Mareš, 2008, s. 567 - 568).

Posttraumatický rozvoj je definován jako významná pozitivní změna v jedincově kognitivním a emočním životě, která může mít své vnější projevy ve změně jedincova chování. Rozvoj je taková změna, při které se člověk dostává nad svou dosavadní úroveň

adaptace, psychologického fungování a chápání života. Přičemž se rozvojem rozumí proces, děj i jeho následek, který se může dostavit až po několika měsících, letech, či dokonce desetiletích (Calhoun, Tedeschi, Parková, 1998, podle Mareš, 2008, s. 571). Nicméně existence posttraumatického rozvoje neznamena, že zmizí bolest či jiný distres. Obvykle není rozvoj provázen ani změnou jedincova pohledu na krizi, ztrátu nebo trauma jako na něco žádoucího (Mareš, 2008, s. 571).

Ve standartním modelu Calhouna a Tedeschiho (2006, podle Mareš, 2009, s. 272) dochází k příznivé změně v pěti oblastech. Za prvé, jedinec objevuje své stránky osobnosti, o kterých doposud nevěděl; mění se jeho vnímání vlastního „já“. Za druhé se před jedincem otvírají nové možnosti, nové cesty, o nichž doposud neuvažoval. Za třetí se mění jedincovy vztahy k ostatním lidem; je vstřícnější. Za čtvrté se mění chápání života, přeskupují se životní hodnoty a nastupuje hlubší porozumění života. Za páté dochází ke změnám v duchovní oblasti, kdy u některých lidí nastává příklon k víře.

4.1 Osobnost před traumatem

V literatuře se obvykle objevují charakteristiky osobnosti, které mají dispoziční nebo konstituční charakter (např. temperament), v úvahu se také bere jedincův somatický a mentální zdravotní stav, včetně jeho postižení nebo patologických procesů. Pro vyrovnávání se s traumatem jsou důležité charakteristiky jedincova „já“: sebezpečí, sebedůvěra, vnímaná zdatnost, sebekritičnost, sebekontrola a autoregulace. Nicméně jednou z nejdůležitějších osobnostních charakteristik, které ovlivňují a determinují posttraumatický rozvoj, je jedincova odolnost (Mareš, 2008, s. 573).

Odolnosti je věnována podkapitola 3.4, nicméně v této podkapitole se budu zabývat její definicí ve vztahu k posttraumatickému rozvoji.

Lepore, Revenson (2006, podle Mareš, 2012, s. 29 – 30) ve svých nejnovějších bádáních poukazují na fakt, že odolnost není homogenní celek, nýbrž, ve vztahu k rozvoji můžeme odlišit tři její podoby. První je návrat k normálu (*recovery*), který představuje případ, kdy je člověk těžkou negativní událostí vychýlen z normálního stavu, avšak poté, co distres skončí, se navrácí do původního (předstresového) stavu. Návrat lze označit na normální adaptaci a negativní událost v člověku nezanechá nepříznivé stopy. Důležitou charakteristikou odolnosti je elasticita. Druhá podoba je nazývána jako odpor (*resistence*). Člověk se nenechává vyvést z míry a funguje normálně jako před působením stresoru, během události i po ní. Člověk se chová navenek pořád stejně, vypadá to, jakoby se ho

stresující událost nedotkla, neboť neprojevuje „normální“ negativní emoce (strach, úzkost, zármutek). U těchto osobností selhávají tradiční typy pomoci po traumatické události, neboť osobnosti jsou založeny jinak, ale často si dokáží poradit s traumatem po svém. Změna (*reconfiguration*) je třetí podoba odolnosti, která vychází z předpokladu, že člověk, který přežije trauma, z něj vyjde pozměněn. Existují dvě možnosti; nastane-li první, může být traumatickou zkušeností obohacen a možná snáze zvládne další podobnou situaci (jedinec dokáže lépe zhodnotit nebezpečnost dané události a také změní názor na vlastní zranitelnost při nebezpečné události). Druhá možnost počítá s tím, že rekonfigurace nemusí vyústit jen v pozitivní změny (čímž se liší od posttraumatického rozvoje), protože jedinec může být traumatem závažně a negativně poznamenán – ať na přechodnou dobu, či trvale.

Nelze zatím jednoznačně prokázat, jak silný je vztah mezi odolností a posttraumatickým rozvojem, avšak většina autorů se domnívá, že odolní jedinci se vyrovnávají s traumatem jinak. Prožijí krátké období dysregulace, emočního a somatického vychýlení a relativně rychle se vracejí k normálu. Oproti tomu méně odolné jedince zasáhne trauma hlouběji a zotavování jim trvá déle. Tito jedinci musí vynaložit větší úsilí na kognitivní zpracování prožitých událostí (Mareš, 2012, s. 30 - 31).

4.2 Kognitivní zpracování traumatických událostí

Traumatické události vyvolávají především silné emoce a rozumové zhodnocení událostí se dostávají s určitým časovým odstupem. Kognitivní zpracování událostí je pro člověka pracné a může být doprovázeno chybami či zkreslením. Zpočátku mohou mít kognitivní procesy charakter vtíravých myšlenek, kterých se člověk nedokáže zbavit, a jsou doprovázeny skličujícími pocity. Člověk si uvědomuje, že něco přijatelného skončilo, a že se mu tím mění svět, někdy může mít pocit, že se mu svět zhroutil. Teprve později nastupuje „nadějnější“ typ kognitivních procesů – opětovné promýšlení (*ruminatio*)¹². Člověk je již klidnější a rozvážnější, snaží se dobrat toho, co se vlastně stalo. V této fázi není již přemýšlení zraňující, naopak se snaží jedince vyvést z beznaděje, ozdravit jeho pohled na svět a mobilizovat jeho síly (Mareš, 2008, s. 574).

Janoff-Bulmanová (2006, podle Mareš, 2008, s. 574 - 575) uvádí, že promýšlení má tři funkce: *reparující* (napravuje škody), *restrukturující* (opravuje stávající strukturu

¹² Calhoun, Tedeschi (2006, podle Mareš, 2008, s. 574) upozorňují, že výraz *ruminace* dostal v poslední době v psychologickém a sociálním výzkumu negativní konotaci. V původním významu výraz znamenal „důkladně věci promyslet“. Autoři naznačují, že opakované promýšlení není nutně vtíravé a ulpívavé, ale zahrnuje také rozpomínání se, snahu dobrat se smyslu toho, co se událo a řešit vzniklé problémy.

jedincova pojetí sebe sama, ostatních a světa) a *rekonstruuující* (na troskách dosavadního pojetí staví nové, funkčnější).

Posttraumatický rozvoj nastoupí s větší pravděpodobností, když se jedinec pokouší vydolovat smysl z toho, co se mu přihodilo. Tedeschi a Calhoun v této tezi navazují na Antonovského a jeho pojetí soudržnosti lidské osobnosti (sense of coherence). Calhoun, Tedeschi zdůrazňují, že promýšlejší procesy obsahují aspekt srozumitelnosti. Ten, kdo traumatickou událost přežil, se snaží dobrat toho, co se vlastně stalo, porozumět tedy události i sobě samému. Se vzrůstajícím porozuměním stoupá pravděpodobnost zvládnutelnosti, kdy se u jedince dostavuje pocit, že je možné se se situací vyrovnat. Promýšlí, zda na nové úkoly stačí, případně, kdo by mu mohl pomoci. Dospívá k závěru, že má k dispozici zdroje, které mu umožní se s nastalou situací vypořádat. Třetí aspekt kognitivního řešení traumatu nastupuje až po delším čase a jeho výsledkem je nalezení smysluplnosti traumatu, což je nejvíce reflektující složka posttraumatického rozvoje. Člověk nachází smysl traumatu: kromě negativních stránek, které vnímal těsně po traumatické události, se objevují i některé pozitivní stránky. Uvědomuje si, že se pod tlakem nutnosti stal jiným a že jinak nahlíží na svět. Stává se odpovědnějším, více si váží života a je citlivější k problémům jiných lidí (Mareš, 2012, s. 34).

4.3 Časová dimenze

Podstatným, avšak málo diskutovaným je časový rozměr traumatu. Nejde jen o plynutí času samotného, ale o dynamiku psychických změn a možnost působení intervenujících proměnných. Časový rozměr má několik podob, přičemž já se budu zabývat čtyřmi. První je jednorázovost některých traumat, oproti opakovanosti či vleklosti traumat jiných. Existují traumatické události, které se vyskytují jen jednou, například ochrnutí člověka po pádu, smrt nejbližšího člověka při dopravní nehodě. Jsou však traumatizující události, které se vracejí, což může představovat dlouhodobé zanedbávání, týrání, zneužívání v dětství či vážné onemocnění s relapsy (HIV/AIDS) a přece nastává rozvoj osobnosti. Druhou podobou jsou proměny posttraumatického rozvoje v čase, avšak ty lze odhalit jen longitudinálními výzkumy. Vždy trvá určitou dobu, než se člověk s traumatem vyrovná natolik, že je schopen uvažovat o jeho pozitivních stránkách. Ve výzkumech Nolen-Hoksema a Davise (2004) se prvky posttraumatického rozvoje projevily u osob truchlících nad úmrtím někoho blízkého až po 13 měsících od traumatu. Třetí podobou je charakter vzájemných vztahů mezi hlavními složkami posttraumatického rozvoje, dalšími působícími faktory a plynoucím časem. Čtvrtou podobou časového

rozměru jsou dlouhodobé dopady některých traumat. Tyto dopady se mohou omezit na sérii předvídatelných a řešitelných účinků anebo odstartují sérii sekundárních či terciálních traumat. Pak vzniká řetězec různě závažných traumatizujících událostí, které mohou přinášet nové problémy jak pro jedince samotného, tak pro příslušníky pomáhajících profesí. Nicméně není pravidlem, že více po sobě jdoucích traumat automaticky znamená jejich mechanický kumulativní účinek. Zdá se, že člověk, který se dokázal vyrovnat s jednou traumatickou událostí a dostal se na vyšší úroveň, se stává odolnějším. Objevuje se tzv. psychologická připravenost na negativní události a jedinec je pak méně traumatizován, když přijdou; získal vnitřní sílu, psychickou odolnost skrze utrpení. Přebudování jedincova dosavadního světa v mnoha případech vyústí v jeho větší odolnost, nicméně to nemusí být pravidlem (Mareš, 2009, s. 281 – 282).

4.4 Sociální opora

Sociální oporou se obvykle myslí podpůrná mezilidská a institucionální síť. Mohapl (1992, podle Baštecká, Goldman, 2001, s. 284) definuje sociální oporu jako přítomnost druhých nebo podporu jimi poskytovanou před stresující událostí, během ní nebo po ní.

Paulík (2010, s. 23 - 24) vidí sociální oporu jako součást naplnění lidských sociálních potřeb, přičemž zahrnuje různá působení lidí v okolí jedince, kteří jsou mu blízcí, pozitivně jej hodnotí a mají jej rádi. Přírozeným zdrojem opory je především rodina, kde akceptování, pomoc či povzbuzení každému členu tvoří součást její funkcí a podílí se na vytváření pocitu jistoty a bezpečí.

Mareš (2012, s. 36) uvádí, že traumatická událost obvykle zasahuje celou rodinu, nikoli jen jednoho člena, což může vést ke vzrůstání napětí a mohou se objevovat náznaky konfliktů. Trvá-li zátěžová situace dlouho, mohou se vyčerpat psychické rezervy, a ti, kdo mají být svému blízkému oporou, začnou sami potřebovat sociální oporu. Ten, kdo má být pro jedince oporou, se musí vyznačovat určitými životními zkušenostmi (včetně zkušenosti se zvládáním traumatických událostí), jakož i osobnostními vlastnostmi, jako je empatie, odpovědnost, citlivost při vedení jedince, projevení respektu k jeho autonomii, nezávislosti či zkušenosti s řešením problémů.

Sociální opora se rozlišuje na strukturální a funkční, přičemž strukturální sociální opora se zabývá například hustotou vztahové sítě daného člověka, jeho společenskou rolí, příslušností ke skupinám nebo rodinným stavem. Funkce sociální opory se zabývá kvalitou jedincových vztahů. Nedostupnost sociální opory může být geografická (stará žena ovdoví

a jediný syn žije za oceánem), ale i psychologická, kdy je kolem dané osoby řada blízkých lidí, ale říci jim o pomoc se neslučuje se sebepojetím dané osoby (Baštecká, Goldman, 2001, s. 284).

O selhávání opory hovoříme, pokud ji člověk v nouzi očekává a dává najevo, že ji potřebuje, ale opora nepřichází. V případě, že opora nepřichází nebo nepomáhá a je neúčinná, se stává větším zdrojem stresu a zklamání. Lazarus (1999, podle Kohoutek, Čermák, 2009, s. 58) upozorňuje, že sociální opora může mít jak pozitivní, tak negativní psychologický dopad a že je součástí širšího sociálního kontextu (dostupnost opory závisí na snaze kultivovat sociální vztahy a ve stresu z nich čerpat). Poskytovatel sociální opory musí vědět, jakým způsobem ji poskytovat a příjemce musí vědět, jak ji správně akceptovat. Pouze dobré úmysly nejsou pro poskytování sociální opory dostačující podmínkou.

Kohoutek s Čermákem (2009, s. 58 – 60) upozorňují, že přemíra opory může objektivně omezovat samostatnost, snižovat iniciativu a pocit odpovědnosti a posilovat tak závislost obětí. Avšak vědomí, že je pomoc dostupná a účinná, představuje pro zasažené v souvislosti s vyrovnáváním se s důsledky traumatu velmi důležitou zprávu. Nicméně i přestože je okolí ochotno pomoc poskytnout a pomoc je lehce dostupná, člověk nemusí být schopen tyto signály rozpoznat či o pomoc požádat. Může se stát, že traumatizovaný člověk bude pomoc přehlížet a odmítat kvůli svému pocitu výlučnosti, hrdinství, faktické nezměrnosti utrpení či jeho nevyjádřitelnosti, pocitu, který podle traumatizovaného jedince nemohou ostatní pochopit.

Mareš (2012, s. 36 – 37) upozorňuje, že člověk, který se vyrovnává s traumatem, sleduje, jak na jeho obtíže reagují právě ti lidé, na jejichž mínění dá, jichž si váží; což obvykle představují členové rodiny (mikroprostředí). Na jedince, který zažívá trauma, však působí také mezoprotředí – malá komunita, jejímž je členem, přátelé, lidé v místě bydliště, na pracovišti, ve škole. V řadě případů do hry vstupuje i makroprostředí země, celý stát se svými zvláštnostmi.

Posttraumatický rozvoj jedince v tísní ovlivňují tři sociální vlivy: zaprvé způsob, jakým reagovali sociálně významní lidé na to, že trauma viděli nebo se o něm dozvěděli; zejména je pak pro traumatizovaného důležité, nakolik vstřícně reagují na náznak posttraumatického rozvoje nebo příznivého směru zpracování těžké zkušenosti. Za druhé je to míra souladu mezi rozvažováním traumatizované osoby a způsobem přemýšlení

významných druhých osob o jedincově situaci a jeho reagování na trauma. Za třetí je to existence osoby, která funguje pro jedince jako vzor posttraumatického rozvoje, osoby která se nejen dokázala z traumatu zotavit, ale také z něj vyjít lepší a vnitřně bohatší (Mareš, 2012, s. 37)

4.5 Možnosti intervence

Pokud uvažujeme o posttraumatickém rozvoji, přirozeně přichází otázka, zdali je možné tento pozitivní vývoj nějak nastartovat nebo dokonce urychlit. Pro pracovníky pomáhajících profesí existuje příručka „Facilitování posttraumatického rozvoje“ (Tedeschi, Calhoun, 1999), která nabízí dva navzájem se doplňující přístupy. (Mareš, 2009, s. 282)

První přístup je tzv. *obecný*, je společný pro všechny intervence, které následují po traumatické události. Obecný přístup zahrnuje čtyři intervenční aktivity. První je desenzibilace, která snižuje přecitlivělost klienta na to, co zažil. Terapeut pracuje s jeho úzkostí, napětím, vyhýbavým chováním. Druhou aktivitou je narace, jejímž smyslem je přimět klienta k vyprávění. Často pod vlivem traumatické události není klient schopen uchopit prožitou událost jako celek (to, co zažil, se mu rozbilo do nespojitelných epizod). Při vyprávění klient postupně vytváří větší celky. Vytvářením ucelenějšího příběhu, si dělá jasno v tom, co se stalo, což napomáhá v zotavování se. Třetí činností terapeuta je, aby navodil klientovi pocit bezpečí a jistoty. Důležité je zde zapojení klienta do sítě účinných mezilidských vztahů, které mu poskytnou potřebnou sociální oporu. Terapeut pracuje s klientem na nových zvládacích strategiích, učí ho protektivním postupům, aby se klient dokázal podobným traumatům buď vyhnout anebo se s nimi lépe vyrovnat. Poslední aktivitou je rekonstrukce klientova pohledu na svět, protože člověk, který přežil traumatickou událost, si musí nově uspořádat další život. Terapeut klienta vede k tomu, aby si převyprávěl dosavadní život, aby nacházel důvody proč žít dál (Mareš, 2009, s. 282 – 283).

Druhý přístup je *specifický*, a jeho cílem je posttraumatický rozvoj, přičemž těžiště práce spočívá na klientovi. Protože je nepravděpodobné, že by terapeut mohl sám konstruovat rozvoj pro klienta, předat mu ho v hotové podobě. Tedeschi, Calhoun (1999, podle Mareš, 2009, s. 283) doporučují jako první krok zjistit klientův názor na svět, jeho postoje, hodnoty a přesvědčení. Terapeut by se měl snažit jim porozumět, respektovat je promyšleně s nimi pracovat. Zpočátku by měl terapeut respektovat klientovi pozitivní iluze, což jsou zkreslující představy o sobě samém či o svých schopnostech ovlivnit běh

událostí. Avšak terapeut musí vědět, jaká byla a je realita traumatu, s čímž souvisí uvědomění, že klientova neschopnost akceptovat tvrdou realitu má v období těsně po traumatu protektivní charakter. Navíc v první fázi napomáhá rozvoji už samo terapeutovo naslouchání, kdy je cílem klientovo vypovídání, které snižuje jeho napětí. V této časné fázi není vhodné ani žádoucí hledat s klientem řešení těžké situace. V pozdější fázi musí být terapeut připraven u klienta zachytit první příznaky rozvoje, které přichází ve chvíli, kdy je klient schopen uvažovat o pozitivních aspektech traumatu. Náznaky se nejčastěji objevují v rozhovoru s terapeutem, třebaže ne výlučně. Klíčovým bodem intervence je, když začne klient mluvit o zážitku změny a terapeut tuto změnu explicitně pojmenuje a začne s ní pracovat. Zde je důležité volit slova a rozlišovat, že posttraumatický rozvoj není vyprodukovan traumatem samotnou, nýbrž klientovou snahou vyrovnat se s touto událostí, najít smysl života a žít dál. Velmi individuální je časový průběh vyrovnávání se s traumatem a terapeut by měl respektovat jedincovo vlastní načasování potřeby intervence. Což znamená, že terapeut by neměl být příliš aktivní a neměl by naléhat a spěchat na klienta (Mareš, 2009, s. 284 – 285)

Vishenevská a kol. (2010, podle Mareš, 2012, s. 85) provedla metaanalýzu výzkumů posttraumatického rozvoje a z jejích výsledků vyplývá rozdíl mezi muži a ženami ve výskytu posttraumatického rozvoje. Získaná data naznačují, že ženy patrně zvládají trauma poněkud jinými postupy než muži. Výraznou odlišností mezi pohlavími je, že ženy mají mnohem menší ostych vyhledat odbornou pomoc, zatímco muži to považují jako projev slabosti. Z toho plynou i specifika intervence u mužů a žen. U mužů musí terapeut počítat s větší tendencí neotvírat se, nesvěřovat se se svými pocity. Přijdou-li muži pro odbornou pomoc po prožitém traumatu, patrně budou méně často prožívat posttraumatický rozvoj anebo o něm budou méně často spontánně mluvit.

To, že posttraumatický rozvoj u klienta nastává, zjišťuje terapeut nejběžněji pomocí *klinického rozhovoru*, ale má k dispozici i jiné postupy, jako například *klientovo psaní* o tom, co prožil, jak se vyvíjel jeho pohled na trauma a na život po traumatu. Jinou metodou je *odpovídání na otevřené otázky o traumatické zkušenosti*; neboť uvědomění si určitého přínosu může odstartovat posttraumatický rozvoj. Další možností je vyplnění zkráceného třinácti položkového dotazníku PTGI¹³ (Mareš, 2012, s. 86).

¹³ Post-Traumatic Growth Inventory.

Nejčastějším prostředkem intervence je individuální terapie, avšak v praxi existují i další možnosti: klient pracuje sám na sobě pod odbornou supervizí (dostává domácí úkoly), nebo může být zařazen do terapeutické skupiny lidí, kteří zažili podobné trauma a pod vedením odborníka diskutují o svých pocitech a problémech, přičemž s úspěchem lze využít rodinné terapie. V praxi fungují svépomocné skupiny, které spojují stejný typ prožitého traumatu. Od osob, které si prošly obdobným utrpením, bere klient rady a doporučení vážněji než od odborníků, kteří sice mají znalosti a terapeutické zkušenosti, avšak dané trauma osobně neprožili (Mareš, 2012, s. 87).

Pro intervenční snažení je důležitý závěr, ke kterému dospěli Linley a Joseph (2004): dosažený posttraumatický rozvoj, pokud ho měříme longitudinálně, je stabilní v čase (Mareš, 2009, s. 285).

5 Empirický výzkum

Podkladem pro praktickou část je teoretická část, která umožňuje zformulovat výzkumné otázky. Empirický výzkum je nedílnou součástí práce na toto téma, protože literatura zabývající se posttraumatickým rozvojem je zcela ojedinělá a pokud existuje, tak se zaměřuje na odlišná povolání.

5.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Symbolickým cílem této práce je upozornit na problematiku traumatických zážitků, které pracovníci zažívají v zahraničních oblastech zasažených krizí. Jak jsem již zmínila výše, ve veřejně přístupné literatuře se nevyskytuje téma posttraumatického rozvoje u tak specifické profese, jakou je humanitární práce. Přičemž pokud by se v rámci supervizních setkání více pracovalo na emočním rozvoji pracovníků jak před odjezdem na misi, tak po návratu z ní, jsem přesvědčena, že by se zvýšila a profesionalizovala úroveň samotné humanitární práce. Zde narážím i na dílčí cíl, jehož záměrem je poukázat na náročnost tohoto povolání a na potřebu více profesionalizovat jak toto povolání, tak samotné humanitární pracovníky.

Konkrétním cílem empirického výzkumu je prozkoumat, zdali u pracovníků v zahraničních misích (dále „ZM“) nastává změna ve vnímání krizových událostí, změna v jejich frustrační toleranci a zdali následuje jejich rozvoj. K naplnění tohoto výzkumného cíle jsem zvolila kvalitativní výzkum, který je rozdělen do tří dílčích výzkumných otázek.

1. Jak se změnilo vnímání pojmu krize po návratu ze ZM?
2. Jak vnímají pracovníci svůj rozvoj?
3. Jakým způsobem pracovníci integrují svou zkušenost do života?

5.2 Výzkumná metoda a strategie

Pro naplnění výzkumného cíle jsem si vybrala kvalitativní přístup, protože téma mé práce je o subjektivním vnímání zahraničních misí humanitárními pracovníky. Disman (2008, s. 285) uvádí, že kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality, kdy cílem této metody je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím. Konkrétněji je pak cílem kvalitativního výzkumu vytváření nových hypotéz, nového porozumění čili nové teorie. V centru výzkumu je člověk a jeho cílem je porozumění

danému sociálnímu problému. Kvalitativně sesbíraná data mi pomohou k více relevantním závěrům, než uniformní dotazník, kde možnost odpovědi se často dělí na *ano/ne*.

Jako metodu jsem si zvolila polostrukturované interview. „Při polostrukturovaném interview dochází k upřesnění a vysvětlení odpovědi účastníka. Znamená to, že si necháváme například vysvětlit, jak danou věc myslí.“ (Miovský, 2006, s. 160). Během rozhovoru dochází ke střetu dvou tváří. Navíc kvůli tomu, že výzkumník se aktivně podílí na rozhovoru, ovlivňuje to, jaký charakter budou mít odpovědi respondenta a kolik jich bude. Respondenti budou sami subjektivně hodnotit, jaký význam pro ně má pojem krize, posttraumatický rozvoj či velikost jejich frustrační tolerance apod. Zároveň potřebuji mít zformulované základní otázky, které budu pokládat všem respondentům, abych mohla na základě komparací jejich výpovědí vypracovat závěr.

Polostrukturovaný rozhovor je rozčleněn do tří částí:

1. Jak se změnilo vnímání pojmu krize po návratu ze ZM?

- Co pro vás znamená krize v pracovním životě?
- Jaké situace jsou pro vás na ZM frustrující?
- Co vám pomáhá zvládnout krizi?

2. Jak vnímají pracovníci svůj rozvoj?

- Jak vnímáte svou odolnost k utrpení, jehož jste byl/a svědkem na ZM?
- Jaké stresory na ZM pociťujete?
- Jaké strategie zvládání stresových situací jste použil/a za dobu své profese?

3. Jakým způsobem pracovníci integrují svou zkušenost do života?

- Jak se připravujete na další misi?
- Jak hodnotíte svůj návrat do běžného života?

Kvalitativní výzkumná strategie bude dále v práci podložena strategií „zakotvené teorie“. Hendl (2008, s. 128) uvádí cíl výzkumu vycházejícího ze zakotvené teorie jako návrh teorie pro fenomény v určité situaci, na kterou je zaměřena pozornost výzkumníka. Pro Ferjenčíka (2010, s. 243) je zakotvená teorie návrhem hledání specifické teorie, která se týká jistým způsobem vymezené populace, prostředí nebo doby. Tato metoda se

uplatňuje především v kontextu objevování, protože při ní jde především o explorační a rozvíjení nových teorií

5.3 Zpracování dat

Rozhovory jsou zpracovány pomocí transkripce, kdy jsou netextová data převedena do textové povahy (přepis audio záznamu interview). Po přepsání rozhovorů do textové povahy následuje kódování dat. „Kódování dat je přiřazování klíčových slov či symbolů k částem textu tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce. Proces kódování je procesem identifikace a systematického označování významových celků dle vytvořených kritérií.“ (Miovský, 2006, s. 219). Následně využívám axiálního kódování, což znamená, že se hledají mezi kódy vzájemné interakce. Ve výzkumu jde o nalezení pojmů, které spolu nějakým způsobem souvisejí. A pokud se tak stane, tak budou zařazeny do různých kategorií. (Hendl, 2008, s. 248, 250).

5.4 Popis vzorku respondentů

Výběr výzkumného vzorku probíhal pomocí techniky *sněhové koule*. „Snowball technique spočívá na výběru jedinců, při kterém nás nějaký původní informátor vede k jiným členům naší cílové skupiny.“ (Disman, 2008, str. 114). Výzkumným vzorkem je skupina humanitárních pracovníků, kdy každý z nich musel alespoň jedenkrát absolvovat zahraniční misi. Výzkum provádím ve spolupráci se šesti humanitárními pracovníky, které jsem oslovila s žádostí o spolupráci.

Prvním respondentem je žena do třiceti let věku s vysokoškolským vzděláním v humanitární sféře. V humanitární sféře působí pět let, délka její poslední mise byla šest měsíců, působila v nejchudší zemi na západní polokouli, která geograficky spadá pod střední Ameriku. Její pracovní pozice byla projektový koordinátor. (R1)

Respondentem číslo dva je muž do čtyřiceti pěti let s teologickým vysokoškolským vzděláním, který působí v humanitární sféře přes deset let. Místo jeho poslední mise bylo shodné s předešlým respondentem, kde jeho pozice byla vedoucí mise, a v zemi působil devět měsíců. (R2)

Dalším respondentem je muž, čtyřicet let s teologickým vysokoškolským vzděláním. V humanitární sféře se pohybuje deset let, délka poslední mise byla pár týdnů s tím, že zanedlouho se opět vrátí do místa svého působení, kterým je země ve východní Evropě. Jeho pozice na misi je koordinátor humanitárních a rozvojových projektů. (R3)

Následujícím respondentem je žena, přes třicet let věku s vysokoškolským vzděláním v humanitární sféře. V prostředí humanitární profese se pohybuje pět let. Její poslední misí byla země na východě Evropy, kde působí jako koordinátor humanitárních a rozvojových projektů. (R4)

Dalším respondentem je muž, přes třicet let s vysokoškolským vzděláním v oboru teologie a regionální rozvoj a správa. Jako humanitární pracovník působí pět let, přičemž pracuje primárně ve dvou východoevropských zemích. Jeho pozice na misi je koordinátor humanitárních a rozvojových projektů. (R5)

Posledním respondentem je muž, přes třicet let s vysokoškolským vzděláním filozofického směru. V humanitární sféře se pohybuje tři roky a působil na čtyřech misích ve střední Africe. Jeho pracovní pozice na všech misích byla logistik. (R6)

Tabulka č. 1: *Charakteristika respondentů*

Označení respondenta /pohlaví	Věk	Druh a stupeň vzdělání	Délka působení v HUP	Pozice na misi	Délka poslední mise
R1, žena	31	VŠ Mezinárodní humanitární práce	5 let	Projektový koordinátor	6 měsíců
R2, muž	42	VŠ teologie	Přes 10 let	Vedoucí mise	9 měsíců
R3, muž	40	VŠ teologie	10 let	Koordinátor humanitárních a rozvojových projektů	Pár týdnů (probíhající mise)
R4, žena	31	VŠ Mezinárodní humanitární práce	5 let	Koordinátor humanitárních a rozvojových projektů	Pár týdnů (probíhající mise)
R5, muž	34	VŠ teologie, regionální správa a rozvoj	5 let	Koordinátor humanitárních a rozvojových projektů	Týden (probíhající mise)
R6, muž	33	VŠ, francouzština s aplikovanou ekonomikou	3 roky	logistik	6 měsíců

Věkový průměr respondentů je třicet pět let a všichni mají vysokoškolské vzdělání. Pět respondentů absolvovalo čtyři a více misí, přičemž tři z nich působí na již zaběhlých misích s vytvořeným zázemím. Jeden respondent má za sebou jednu misi. Zahraniční mise respondentů trvala od několika týdnů do dvaceti čtyř měsíců s různě dlouhými přestávkami a návštěvami České republiky. V humanitární sféře působí dva respondenti přes deset let, tři z nich pět let a jeden respondent tři roky.

5.5 Průběh výzkumu

Rozhovory s respondenty se uskutečnily v květnu roku 2015. Pět ze šesti rozhovorů byly ve formě osobního setkání a jeden z rozhovorů byl realizován přes skype program.¹⁴ Každý rozhovor trval zhruba tři čtvrtě hodiny a s respondenty jsme se bavili jak o jejich poslední zahraniční misi, tak i o těch předchozích, aby bylo možné zreflektovat jejich vývoj. Na začátku každého rozhovoru jsem se ujistila, zdali respondentům nebude vadit, když budu používat diktafon, přičemž žádný z respondentů neměl k této formě rozhovoru výhrady. Před započítím interview jsem ujistila respondenty o jejich anonymitě a obeznámila jsem je, že pokud nebudou chtít na některou z otázek odpovědět, mají plné právo ji odmítnout. Než jsem přistoupila k polostrukturovaným otázkám, pokládala jsem respondentům identifikační otázky týkající se jejich věku, vzdělání, délky působení v humanitární sféře, délky a názvu jejich poslední mise, doba, jakou jsou již zpět doma z poslední mise a na jejich pracovní pozici na misi. Místo osobního setkání jsem nechala vždy na každém dotazovaném zvlášť. Se čtyřmi respondenty jsem se sešla v místě jejich pracoviště, kdy jsme si našli místnost, kde jsme byli o samotě a nebyli nikým rušeni; s jedním respondentem jsem se sešla v kavárně a s jedním respondentem jsem realizovala rozhovor přes skype, kdy jsme oba dva byli v místě bydliště, čili také ničím nerušeni.

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

¹⁴ Program umožňující online telefonický rozhovor s možností připojení webkamery (www.skype.cz).

5.6 Výsledky výzkumu

V této části kapitoly se věnuji interpretování dat z provedených rozhovorů s humanitárními pracovníky. Ke každé konkrétní otázce jsou vypsány jednotlivé odpovědi respondentů a ohledem na shodnost či rozdílnost jejich výpovědí. Některé interpretace jsou podloženy přímými citacemi pracovníků, aby tak podpořili a přidali na váze kategorizaci, kterou jsem vytvořila.

Co znamená krize v pracovním životě?

První otázka se zaměřuje na subjektivní vnímání pojmu krize popřípadě krizové situace v pracovním životě. Jeden z respondentů při rozhovoru popsal, co je to pro něj krize a sám označil svůj výčet za krize vnější, k popisu vnitřních krizí ale nedošlo. Jiný z respondentů při popisu krize uvedl dělení na ty krizové situace, které mají „drive“: *„Že sice jdeš na dno, ale víš, že se dá nějakým způsobem překonat a s pomocí někoho ji zvládneš.“* (R1) A pak existují krize, které člověka paralyzují: *„Že ten tým třeba zkrachuje a ty nejsi v pozici s tím něco dělat.“*

Nicméně R3 a R4 považují za krizi jednak okamžik vyhoření, když se člověk zastaví a neví jak dál pokračovat, když nemá nápady a chuť cokoli rozvíjet; a když se vytratí smysl toho, proč tu práci dělají. R3 to specifikuje v rámci humanitární práce i rozvojové spolupráce, kdy identifikuje, že v rozvojové spolupráci je mnohem víc okamžiků, kdy může dojít ke ztrátě smyslu: *„Protože humanitárka reaguje na nějaký problém, který vznikl a pomáhá lidem se vrátit do standardu, který měli předtím. Kdežto ta rozvojovka je mnohem těžší, ty se snažíš pozvednout to prostředí, komunitu na nějaký jiný level. A po dlouhé námaze, když v tom nevidíš žádný pokrok, progres, tak to může být důvod k sebekritice, že člověk dělá všechno zbytečně.“*

Pro R2 a R5 jsou krizové všechny situace, které jsou nebezpečné. Nebezpečné nejen z hlediska fyzického ohrožení, ale i z hlediska toho, když nemáte dostatek financí na zaplacení třeba místních spolupracovníků, nebo když je zapotřebí splnit nějaký program, ale místní partnerská organizace s vámi již nechce nadále spolupracovat. To, že tyto situace jsou krizové, vyplývá především z toho, že při humanitární pomoci máte na všechny aktivity stísněný čas.

R1 označila za krizovou situaci tu, ze které neměla východisko, přičemž poukázala na fakt, že ze situace nebylo východisko ne z hlediska praktického (že by třeba nevěděla, jak naplánovat další kroky), ale z hlediska týmové.

R6 vnímá za dobu své kariéry pouze jednu událost a to bylo chvíle, kdy se psychicky složil z důvodu dlouhodobého kumulovaného stresu. Velký podíl na kumulaci stresu měla bezpečnostní situace, která omezovala svobodnou volbu i pohyb, kdy zhruba šest měsíců platil zákaz vycházení. Při této misi navíc R6 zažíval i vnitřní rozkol s jeho vysílající organizací, který komentuje: „*Nesvoboda v tom, jak si člověk představoval tu práci, kterou chtěl dělat a dělal.*“

Za krizi v povolání humanitární práce označují dva respondenti situace, které jsou nebezpečné, pro další dva respondenty jsou to situace, kdy se jim vytratí smysl toho, proč to dělají a také pocit nenaplnění, když se člověk zastaví a neví jak dál pokračovat, když už nejsou nápady ani chuť. Nicméně jeden respondent poukázal na fakt, že tohle se stává spíše v rozvojové spolupráci, dle jeho zkušeností. Pro jednoho respondenta vyplynula krize z kumulovaného stresu, který nemohl nijak ovlivnit, a pro jednoho respondenta byla krizová situace ve chvíli, kdy se tým jeho spolupracovníků rozpadl a ona nebyla v pozici, aby s tím mohla něco udělat.

Jaké situace jsou frustrující?

Každý respondent mi dal při této otázce odlišnou odpověď a nelze tyto odpovědi kategorizovat z hlediska humanitární práce či rozvojové spolupráce, ani z hlediska profesně starších či mladších pracovníků a ani z hlediska pohlaví. Předpokládám, že je to dáno především tím, že každá zahraniční mise je natolik individuální, ať už danou zemí, kulturou, tím jestli daná mise má vytvořené zázemí nebo se v zemi začíná od nuly, že nelze utvořit kategorie frustrujících situací.

Pro R4 jsou frustrující situace, když se setkává s bezmocí jak svou, tak lidí, kterým jezdí pomáhat. To jsou pro ni situace, kdy si uvědomí svou malost, která plyne z toho, že něco neumí udělat, nebo nezvládne udělat nebo na to nemá.

R3 je frustrován situacemi, kde dochází ke zneužívání pomoci, kterou poskytuje. Uvádí také, že na začátku své kariéry byl frustrován víc, ale po letech zkušeností, si už dokáže uvědomit, na co má, co může ovlivnit a co ne. „*Takže myslím, že teď už problém nemám, že by mě třeba časová tíseň nebo něco rozhodilo.*“

R2 a R5 se shodují v tom, že je pro ně frustrující, když nastane problém v komunikaci. Ze zkušenosti R2 tento problém nastal z rozdílnosti kultur, kdy v zemi, ve které působil je zcela odlišné chápání času, a protože R2 působil na krizové misi, byl pro něj frustrující fakt, že ve chvíli, kdy odjížděl, tak neviděla za sebou pořádný výsledek své práce. R5 poukazuje na občasnou problematiku na hranicích: *„Nebo jak jednat na hranici s celníky, nebo dřív to byla policie, která schválně zastavovala a chtěla finance nebo rozdávala nesmyslné pokuty.“*

Pro R1 je frustrující na misi fakt, že byla neustále v jednom prostředí. *„Vůbec nemáš soukromí, nemáš oddělený soukromí od práce a neustále se pohybuješ na jednom prostoru.“* Situace se pro ni zlepšila po třech měsících, když se přestěhovali do jiného domu, kde byly ložnice v patře a pracovní prostory v přízemí. Alespoň psychologicky došlo k oddělení pracovního prostoru a prostoru pro trávení volného času. Dodává k tomu, že to není jen o stejném místě, ale i o tom, že byla neustále se stejnými lidmi.

U R6 byly pocity frustrace ve chvíli, kdy měl pocit, že lidskou energii, čas a peníze investuje jeho vysílající organizace tam, kde to nebylo zapotřební. *„Frustrující je, jak jsou vnímány krizové potřeby na operačních centrálech a jak jsou vnímány v terénu. Centrály musí dbát na spoustu dalších faktorů a mají jinší setrvačnost v reakcích.“* Navíc, při této jedné misi, neměl pocit, že by měl potřebnou podporu od své mateřské organizace a cítil se jako figurka na šachovnici, což prohloubilo jeho frustraci a přispělo k psychickému zhroucení, jak je uvedeno v předešlé otázce. K frustraci přispívala zhoršená bezpečnostní situace, kdy museli být uvakuováni do jiné části země, což vedlo k tomu, že koordinoval projekty na dálku a platil pro něj i pro jeho kolegy půl roční zákaz vycházení a žil za zdí s ostnatým drátem. Do toho vznikl ozbrojený konflikt v sousední zemi a na hranicích se vytvořily uprchlické tábory, kam ale nesměl on ani jeho kolegové, protože hrozilo riziko jejich únosu. Čili i tato pomoc byla koordinována na dálku a prováděna místními pracovníky, kteří byli sami vystaveni rizikům, protože pomáhali těm „bílým“. Jako frustrující označil také dlouhodobé působení v terénu, kde se realita stává takovou paralelní. *„Že po několika měsících člověk zapomíná, že žil tady, že může existovat „normální“ život a je ve své hlavě mnohem víc spojený s tím místem, s tou problematikou, že zapomíná, že existuje i nějaká jiná realita.“*

Pro dva respondenty jsou frustrující situace, které vyplývají z odlišnosti kultur, ať jsou to problémy v komunikaci nebo v odlišném chápání času. Jeden respondent je

frustrován situacemi, ve kterých se cítí bezmocný, jiný respondent uvádí, že je frustrován ve chvíli, kdy dochází ke zneužívání pomoci, kterou poskytuje. Pro jednu respondentku bylo frustrující prostředí, ve kterém žila i trávila volný čas během celé mise a neměla žádné soukromí. Poslední respondent uvedl, že frustrující pro něj jsou chvíle, kdy centrála vnímá jiné potřeby projektu než on, když je v terénu a pocit, že je pouhou figurkou na šachovnici. Frustrující jsou pro něj situace, kdy je zhoršená bezpečnostní situace a platí zákaz vycházení, který se dá vydržet nějakou dobu, ale ne půl roku v kuse. A po dlouhé době v terénu se stává frustrující realitou, kterou pracovník žije v místě mise a zapomíná na to, že existují i jiné reality.

Co pomáhá krizi zvládnout?

Tři respondenti (R5, R4, R3) zmiňují svou spiritualitu čili modlitba či návštěva kostela. *„Tak naučila jsem se při těch situacích, kdy já cítím bezmoc nebo bezvýchodnost se obracet nahoru, protože jsem zjistila, že nějaký ten boží plán je a já ho svými silama nezměním.“* (R4) Všem jsem zároveň položila dotaz, zdali působili na misi v zemi, kde by nemohli nebo z bezpečnostního hlediska by nebylo vhodné ukazovat svou příslušnost náboženství. Ani jeden z nich se zatím nedostal do této situace.

Pro R5 a R3 jsou to zkušenosti, které jim pomáhají krizi zvládnout, protože si už víc dovedou představit, co všechno se může stát. R3 zdůrazňuje roli podpůrného týmu, se kterým konzultuje co a jak udělat, přičemž pokud on je na cestách, tak podpůrný tým není zatížen tím prostředím a pomáhají mu tak navracet sebe a svá rozhodnutí do reality.

Pro R1 bylo důležité, že velmi brzy naučila své únikové cesty, což představovali kamarádi z jiných organizací, takže ve chvílích, kdy frustrace překročila snesitelnou míru, tak se sbalila a odjela. Jedinou překážkou byla bezpečnostní situace, která v prvních týdnech jejího působení byla zhoršená, ale jak sama dodává: *„V těch prvních týdnech to člověk bral, že to prostě musí přežít a ona ta frustrace nebyla tak silná, ona narůstá s dobou, kterou tam trávíš. První dva měsíce to přežiješ a ten třetí to začínáš řešit.“* K tomuto se připojuje i R6, který poukazuje na svého kolegu, který s ním zůstal do poslední chvíle, než byli evakuováni a byli to jenom oni, na koho se mohli spolehnout.

Při působení vnějších krizí uvádí R2, že způsob, kterým se to pro něj dá zvládnout je vyřešit danou situaci. *„To znamená, když se vám podaří dopravit dostatek peněz na váš účet, abyste mohla zaplatit lidi nebo nakoupit zboží.“* Nicméně pokud jde o krizi, která

pramení z frustrace, tak je těžké ji ovlivnit, protože tamní kulturu ani zvyklosti nejste schopni změnit. Pro R2 je pak jediným možným řešením akceptace.

Třem respondentům pomáhá krizi zvládnout jejich spiritualita, modlitba, dva respondenti poukazují na zkušenosti, které jsou pomáhající. Pro dva respondenty je pomáhající, když cítí podporu týmu nebo kolegy a jedna respondentka uvedla, spřátelení se s pracovníky z jiných organizací, které by mohla navštívit a změnit tak prostředí, které ji frustruje. Jeden respondent uvedl jako odpověď na zvládnutí krize vyřešení jejich spouštěčů a tam, kde to není možné je nezbytná akceptace.

Jak pracovníci vnímají svou odolnost k utrpení, kterého jsou svědkem?

Většina pracovníků se shodla, že se odolnost vyvíjí časem a je zapotřebí si vytvořit nějaký štít.

R6, R4 a R3 se shodli na tom, že si vypěstovali nějakou emocionální plochost, která ale nespočívá v tom, že by byli necitliví: *„Vytvářím si štít, který mi pomáhá to tak nějak prožívat s lidmi, ale ne do té míry, že já se z toho poskládám.“* (R4)

Pro R1 a R5 odolnost znamená, že sice s lidmi nějakou dobu prožívají jejich trápení, ale aby je to vnitřně nesložilo, tak mají na vědomí, že do situace většinou vstoupí a nějak jim pomůžou. A pokud ne přímo těm lidem, které viděli, tak dělají to, co pomůže třeba někde jinde a někomu jinému. *„Dělám něco, co pomůže, ne třeba zrovna jim, ale někde někomu jinému ano.“* (R1)

R1 a R4 se řídí tím, co je naučili ve škole: *„Dokud ty nejsi sám v pohodě, tak stejně nikomu nepomůžeš. Když se tam složím někde v rohu, tak komu budu platná?“* (R4) Pro R1 je pomáhající vědomí, že je od přírody cynik a že se naučila řešit to, co vyřešit může a neřešit to, co vyřešit nemůže. R3 k tomu dodává, že pokud se nechá ovládnout emocemi, pak nevidí před sebou ty nezbytné logické kroky, které je třeba udělat. *„Racionalita bohužel spočívá v tom, že člověk musí takový ty vjemy, které jsou pro něho těžký odhodit a přemýšlet logicky, co je zapotřebí a jaké kroky udělat.“*

R2 okomentoval tuto otázku tím, že s odolností nikdy problém neměl.

Pracovníci nejčastěji vnímají to, že si proti utrpení vytváří vnitřní štít či určitou emocionální plochost, protože jsou si vědomi toho, že kdyby se zhroutili, tak tím nikomu

nepomůžou. Shodli se také na tom, že se odolnost vyvíjí s časem a že jejich odolnost je utužena faktem, že do situace vstoupí a trpícím lidem pomůžou.

Jaké stresory na ZM působí, popřípadě, které situace jsou stresové?

Respondenti vyjmenovali několik stresorů, které se shodovaly jeden s druhým, ale také pár z nich bylo individuálních, což vyplývalo z toho, do jakého prostředí byla mise zasazena. Nicméně se shodli na faktu, že spoustu stresorů by ani neregistrovali, kdyby se na ně nenakumulovalo enormní množství povinností, jak shrnuje R2: *„To je prostě jako když se vám kumuluje 10 nebo 20 problémů, 8 jste schopná vyřešit, 10 už je na hranici a když je jich 15, tak už vám stačí jen ta nekomunikace ve francouzštině. Přes tlumočnicka vás to už unavuje. Kdyby nebylo tolik problémů nebo rozdílů, tak ten tlumočnick je bez problémů. Je to zase zasazený do toho prostředí.“*

Časovou tíseň a deadliny označili jako stresor R1, R2 a R4, kdy právě časová tíseň vede pracovníky k tomu, že musí úkoly neustále stíhat a uspokojení ze splnění nějakého úkolu se vytrácí, protože není čas to prožít. Namísto toho je splněný úkol vytlačen novým úkolem či povinností. *„Fáze toho, že vás uspokojí to, že jste někomu pomohla, že se vám podařilo něčeho dosáhnout, už není dostatečná nabíječka do těch vybitých baterek.“* (R2)

R2 a R4 označili jako stresor neustálou komunikaci v cizím jazyce, což vás po čase začne vyčerpávat a pak ještě neznalost jazyka. Když se stane, že vyjedete na misi, kde sice komunikačním jazykem mezi organizacemi je angličtina, ale jazyk místních obyvatel je jiný, což vám markantně stěžuje komunikaci s místními pracovníky.

R4, R5 vyjíždějí primárně na monitorovací mise, přičemž jejich hlavním dopravním prostředkem je auto. Za stresové považují, že denně musí zdolat stovky kilometrů, vezou s sebou většinou nějaký obnos peněz a s partnerskými organizacemi musí jednat, komunikovat, reportovat, sepisovat projekty apod. S tím, že svůj harmonogram na výjezdech domlouvají s několika týdenním předstihem, ale skrze odlišné vnímání času ho nejsou většinou schopni dodržet, což je stresující.

R1, R3, R4 a R6 označili jako stresující zhoršenou bezpečnostní situaci, kdy pro R1 to představuje, že její naučené mechanismy úniku při zhoršené bezpečnosti zkolabují. Pro R6 zhoršená bezpečnost znamenala šesti měsíční zákaz vycházení, což pro něj bylo velmi stresující z hlediska omezení jeho svobodné volby a svobodného pohybu. Na to se později nabalil stresor soužití se stejnými lidmi po celou dobu. R3a R4 uvádějí jako stresující ty

situace, které je plné vojáků a kde jsou viditelné zbraně i u mladých kluků za pasem a jsou na nich známky toho, že jsou opilí nebo pod vlivem drog.

R1 ještě zmiňuje jako stresor očekávání managementu organizace versus realita a možnosti příjemců. *„To očekávání toho, že zvedneš skype a oni čekají, co jim nového sdělíš a řekneš a teď oni po tobě chtějí něco, co nejsi schopni naplnit.“*

Pro R6 bylo stresové, když se priority a cíle práce měnily několikrát denně a také fakt, že možnosti organizace a jeho pracovního týmu byly nižší než potřeby lidí. Specifickým zdrojem stresu bylo ubytování sousedící s nejhlasitější mešitou ve vesnici a každé ráno nenáviděl své probuzení o půl páté ráno. Což ale později připisuje právě tím, do jakého prostředí (země) byla mise zasazena. Připouští také fakt, že na každé misi zhubl asi 7kg z důvodů nemocí, parazitů, průjmových onemocnění a přiznává, že to také mělo vliv na jeho psychiku a především podrážděnost.

Nejvíce frekventovanými stresory jsou zhoršená bezpečnostní situace, ze které vyplývá zákaz vycházení, omezení svobodného pohybu, nutnost soužití a fungování se stejnými lidmi. Dále je to časová tíseň a deadlines, neustálé papírování, reportování, hlídání financí, očekávání ze strany managementu, komunikování. Ve chvíli, kdy je ke komunikaci potřeba tlumočnick, stává se únavnou a je zdrojem stresu. Stresorem jsou neustále se měnící podmínky a priority práce a také situace, kdy jsou potřeby místních větší, než jsou možnosti organizace.

Jaké strategie zvládání stresových situací použili za dobu své profese?

Variabilita zvládacích strategií nebyla ve výpovědích respondentů tak široká, jak jsem si původně myslela, že bude. Důležité bylo zhodnocení toho, že strategie, které běžně používají v domácím prostředí, nelze používat na misi, skrze odlišný kulturní a sociální kontext, klima a podmínky jejich mise a pravděpodobně největší podíl na tom má bezpečnostní situace. V některých bodech se odpovědi shodovaly s otázkou na to, co pomáhá pracovníkům zvládnout krizi.

R3 a R5 uvedli, že jejich nejsilnější strategií je jejich spiritualita a modlitba. Tuto odpověď rozšířil R5 o humor, kdy je pomáhající nějakou vypjatou situaci otočit ve srandu a také jeho zkušenosti ulehčují vyrovnání se se stresovou situací. *„Pomáhá mi ta zkušenost, že člověk má už spoustu věcí zažitých, má svoje mustry, jak se třeba balit a co neopomenout.“*

Nejvíce uváděnou strategií byl také alkohol, káva, cigarety (R1, R2, R4 a R6). Většina respondentů se shodla na tom, že ve chvílích, kdy byla situace těžká nebo v kanceláři panovaly neshody mezi kolegy, tak sbalit se a jít to ven vydýchat na cigáro byl pěti minutový čas, který měli jen pro sebe. R1 s R6 uvádějí, že nikdy nevykouřili tolik cigaret, kolik jich vykouřili v průběhu zahraniční mise. U alkoholu respondenti uvedli, že to není o tom, si někde sám na pokoji vypít láhev vína, ale vypít ji s kolegy, u toho si popovídat a pročistit tak někdy vyhrocené situace. *„Kdežto když jsme byli spolu a dali si tu lahvinku a popovídali u toho, tak to bylo super. Máš tam to sdílení, že to máš s kým sdílet.“* (R4)

R6 a R4 označují jako důležitou strategii sdílení s kolegy, neuzavírat se do sebe, ale ventilovat emoce. Přičemž R6 upozorňuje na roli emocí, která může být zavádějící: *„Ventilovat věci navenek a snažit se do určitý míry relativizovat, že emoce, které tě ovlivňují, jsou jenom emoce a realita může být jiná.“*

Dva respondenti vypověděli, že jim pomáhá fyzická zátěž, jednoduše možnost jít si zacvičit. R4 měla štěstí, že na své poslední misi měla k dispozici auto a nebyl pro ni problém vyzvednout třikrát týdně kolegyni z partnerské organizace a jít si společně zacvičit. Pro R1 to nebylo vždy možné, ale také aktivně vyhledávala fyzickou zátěž. Jak uvedla, působila primárně v manažerské pozici a ačkoli cítila obrovskou únavu, tak fyzickou zátěž jako takovou neměla a možnost se fyzicky vybit, ji nabíjela pozitivní energií.

R1 uvedla jako nejúčinnější strategii sbalit se a odjet za kamarády z jiných organizací, což uvedla i jako odpověď na otázku, co ji pomáhá krizi zvládnout. Jako další strategie uvedla: *„Prostě jakékoli vypadnutí ze stereotypu. I třeba dobrá večeře, když vypadneš z toho, co tam monotónně jíš celý dny. Jak jsem řekla jídlo, výlet a pomáhá i fyzický kontakt, prostě sex, no.“* Stejnou strategii uvedl i R6, který uvedl jako pomáhající fyzický kontakt, takže v jeho týmu byly časté masáže.

R2 měl v průběhu mise krátkou dovolenou v České republice, kterou ale neoznačil za zcela pomáhající, protože společně s ním, sem přijela kolegyně z mise, o kterou se víceméně staral. *„Takže to byla taková aktivní dovolená a ty baterky se nedobily.“*

Mezi nejčastější strategie zvládnání stresových situací respondenti řadí fyzickou zátěž či možnost se sbalit a odjet, což je občas skrze zhoršenou bezpečnostní situaci

nemožné. Jako další strategie se objevují sdílení s kolegy a ventilace emocí, pití kávy, alkoholu a cigarety. Pro věřící je nedílnou strategií jejich spirituality, modlitba či návštěva kostela. Mezi vyjmenované strategie patří také fyzický kontakt a sex a v podstatě pomáhá vše, co vás vytrhne ze stereotypu.

Jak pracovníci přistupují k další misi?

Způsoby, jakými se pracovníci připravují na další misi, jsou velmi individuální, ale lze mezi nimi nalézt spojitosti. V rámci této otázky jsem položila všem respondentům dotaz, zdali prošli nějakou standardizovanou přípravou ze strany jejich vysílající organizace. Odpověď všech byla negativní, ale byla jsem upozorněna, že dvě respondentky mají vystudovanou školu přímo v oboru, a když byly přijímány na své pracovní pozice, bylo to z velké části proto, že tento obor mají vystudovaný. Další dva respondenti poukázali na více než desetiletou praxi a zbylí dva vypověděli, že už je to u nich také o zkušenostech.

R3, R4 i R5, jejichž mise jsou víceméně monitorovací v rámci několika týdnů, se shodli na tom, že s každým jejich příjezdem mají poznatky k dalšímu odjezdu. Vytvořili si své manuály, co je třeba splnit před cestou, jak se nejefektivněji sbalit apod. Shodují se na tom, že jsou to z velké části zkušenosti, které jim tento proces zjednodušují. R4 podotkla, že pro ni to není jen o zkušenostech, ale že i s věkem zraje. Nicméně vyjádřila také obavu z nové oblasti, kam jezdí, protože se z ní stává nárazová/bojová zóna: *„Nevím, jestli se umím připravit na zbraně či nebezpečí, nebo ten stresor, který tam může ze dne na den být.“*

R1 reflektuje, že u ní není příprava na další mise ještě na základě zkušeností, ale na základě toho, že má vystudovanou školu v oboru. Při své poslední misi měla na telefonu k dispozici svého kamaráda, který působí v České republice jako psycholog a supervizor a to je věc, kterou by chtěla slyšet i před další misí. Respondentka si uvědomuje důležitost supervize a jako stálou praxi humanitárních organizací v českém prostředí ji postrádá: *„To znáš po té praxi, kdy to byla hodinka/dvě povykládání si a nemuselo tam proběhnout ani nic úzkostného, ale vyčistí se ti všechno i to, o čem jsi nevěděla.“*

R6, který působí v humanitární sféře nejkratší dobu a i směr jeho studia byl zcela mimo, přistupuje k dalším misím tak, že je od mise k misi větší profesionál. Jak sám zhodnotil, tak jeho první mise byla malá a měla dlouholeté zázemí, což mu pomohlo,

protože se tam naučil spoustu věcí. K další misi přistupoval s nejistotami, protože věděl, že to bude velký projekt, ale zvládl ji a pak už vyjížděl na mise s tím, že ovládá nástroje týkající se pracovního nasazení a ví čeho je schopen a čeho není. *„Vím, čeho jsem schopnej a jak se chránit a i to vědomí toho, že co tomu je člověk připravenej dát, tak tomu vezme.“*

R2 vnesl do přípravy zajímavý pohled. Pro něj příprava nebo přístup k další misi spočívá v tom, že obdrží telefonát s nabídkou dalšího výjezdu a je na něm, jestli pojede a jen specifikuje počet dní, za který je schopen odjet. Ta příprava je o tom si rychle uvědomit, co daná nabídka znamená a říct buď ano, nebo ne. Nicméně jeho poslední mise byla velmi náročná a přístup k dalším misím se po ní změnil, protože přišel nový moment v jeho kariéře: *„Už přemýšlím, jestli to budu zvládat a to předtím nebylo.“*

Přístup k dalším misím se odvíjí na základě zkušeností, které v průběhu let již pracovníci nasbírali, také je jednodušší, když pracovníci jedou na misi, která má vybudované zázemí a má podporu od místních obyvatel a není markantně zhoršená bezpečnostní situace. Jedna respondentka uvedla, že její příprava je na základě školy, kterou má vystudovanou. Jiná respondentka uvedla, že si není jistá, jak se připravit v případě, že se působiště její mise změní na bojovou zónu a jeden respondent uvedl, že po poslední misi se objevila myšlenka, zdali zvládne další, což je pro něj nová zkušenost.

Jak hodnotí svůj návrat do běžného života?

Návraty z misí zpět do domácího prostředí jsou z velké části ovlivněny charakterem a náročností konkrétní mise. Společně se většina pracovníků v obecné rovině shodla na tom, že návraty jsou těžké a trvá nějakou dobu, než se srovnají s tím, co na misi zažili.

Pro R5 nejsou návraty nijak zvlášť obtížné, protože vyjíždí vždy jen na pár týdnů a jeho přeladění zpět na české prostředí, její hodnoty a svou rodinu hodnotí jako bezproblémové.

R4 hodnotí sebe samu jako introverta a je pro ni těžké verbalizovat, co na misi zažila. Hodnotí to z pohledu, že je to nepřenositelná zkušenost, ale poukazuje nejen na ty negativní věci, jako jsou bída, kultura, ale i krásy dané země. Nicméně návraty jí ulehčuje kolega, pro kterého je destinace její mise srdcová záležitost a s ním dokáže své emoce sdílet i vnitřně.

Návrat je vždy šokový pro R3, který působí v zemi, kde jde lidem o základní hodnoty, jako jsou život, přístřeší, potrava. „*A najednou přijde člověk do prostředí, kde je všechno nalajnovaný, kde největší problém je, ve kterém obchodě koupit rohlíky a jaký, jestli grahamový nebo tukový.*“ Za dobu své praxe přijímá fakt, že je to normální a chce to jen nějakou chvíli, než se zadaptuje zpět na české prostředí.

R6 hodnotí svůj návrat jako docela pohodový. Je si ale vědoma, že jí v tom pomohlo to, že hned po návratu začala pracovat na povodňovém projektu a měla jasně dané, co bude dělat. Návrat do pracovního prostředí jí navíc velmi ulehčili kolegové, kteří měli fungující tým, který jí podpořil v tom, že se sice po dobu šesti měsíců tohoto projektu neúčastnila, ale neměla pocit, že by v kanceláři byla cizinec. „*Já jsem po týdnu měla pocit, že jsem ten půl rok s nimi prožila.*“ Co jí ale ztížilo návrat, bylo to, jak jí lidé z jejího města adorují. Protože adorace byla na základě toho, že se účastnila dané mise, ale ne na základě odvedené práce. „*Na jednu stranu adorování jen pro fakt, že tam jseš a na druhou stranu nedocení té práce, protože ji nemůžou vidět.*“

R6 své návraty hodnotí na základě náročnosti mise. Pro něj funguje vždy nějaké období, kdy se přeladuje zpět na českou realitu a to může trvat v řádu několika týdnů, ale i měsíců. Někdy pocituje potřebu se vypovídat, ale sdělovat to kamarádům, kteří nemají tuhle zkušenost, považuje za bezpředmětné: „*Já vždycky říkám, že je to tak trochu, jako když jde člověk do kina sám na film, kterej je silnej a nějak ho chytnul, a pak vyleze ven, někoho potká a on se ho zeptá, „Jaký to bylo?“ a jediná možná odpověď je „Těžko říct, buď jsi na tom byl anebo ne.*“

Pro R2 je těžké nějak zhodnotit svůj návrat z poslední mise, protože dané misi předcházely zdravotní obtíže, přes které vyjel a po návratu hned naskočil do projektu, který započal ještě před svým odjezdem. Čili na misi neodjížděl ve vyhovujícím zdravotním stavu, tam své baterky „dovyčerpal“ a po návratu ho čekal znovu dvanáctihodinový záprah, což vyvrcholilo tím, že zkolaboval. „*Jsou to čtyři roky a už to nejsem já. Co se týká té energie a víry jakože něco zvládnete nebo zvládáte. Té jistoty v sebe a ve své schopnosti nebo možná zkušenosti. Zajímavé je, že kolegové či přátelé říkají, že to zvládám, že jsem v té práci úspěšný. Ale v té hlavě už to není. To je nověj moment pro mě. Že jste stejně dobrá, ještě možná víc dobrá, ale vy sama si to nemyslíte.*“

Při návratech pracovníci přijímají jako normální skutečnost, že chvíli trvá, než se naladí zpět na české prostředí, hodnoty a způsob života zde. Jeden z respondentů zmiňoval,

že život na misi funguje v jakési paralelní realitě a je důležité nezapomenout, že to není jediná realita, kterou pracovník žije. Někomu pomáhá sdílení, ale je zapotřebí sdílet spíše s lidmi, kteří mají stejnou nebo obdobnou zkušenost s výjezdem na zahraniční misi. Sdílení v rámci rodiny či přátel není pomáhající, protože zkušenosti, které pracovníci získávají, jsou nepřenositelné. Jeden z respondentů nemá s návraty a přeladěním na české prostředí vůbec problém, ale je to dáno díky charakteru jeho misí. Jiný respondent nedokáže svůj návrat doteď nějak zhodnotit, protože podmínky, za kterých odjížděl a do kterých se vracel, byly velmi náročné a samotné místo jeho mise bylo velmi specifické a situace byla velmi krizová.

6 Diskuze

Diplomová práce je doplněna o empirický výzkum, který je realizován pomocí polostrukturovaných rozhovorů se šesti humanitárními pracovníky. V této kapitole se zaměřuji na nejdůležitější výsledky analýzy dat a jejich interpretaci.

Na počátku byly stanoveny tři velmi volné výzkumné otázky, které měly své dílčí podotázky, na které měli respondenti odpovídat. V průběhu výzkumu se vykristalizovaly rozdíly mezi respondenty z hlediska typu mise, na které působili. Původním záměrem bylo oslovit nejen humanitární pracovníky, ale i zdravotnický personál působící na humanitárních misích. Také jsem se snažila realizovat rozhovory pouze s pracovníky, kteří absolvovali čistě humanitární misi. Nicméně z tohoto záměru sešlo, protože skupina zdravotníků později nereagovala na mé maily, tak jsem výzkumný vzorek doplnila o humanitární pracovníky, kteří se pohybují spíše na pomezí rozvojové spolupráce. Toto rozhodnutí se pro výzkum ukázalo jako vyhovující, protože tak rozšířili můj pohled na možný rozvoj, který jak se zdá, je obtížnější v případě rozvojové spolupráce, neboť charakter jejich práce je složitější a výsledky mohou být viditelné až po určité době, která může pracovníky značně deprivovat.

Celkově jsou výsledky výzkumu v pozitivní rovině a u žádného z respondentů jsem se nesešla s nějakými pocity zmaru, s nevyřešenými otázkami, které by si odnášeli z mise popřípadě s náznaky posttraumatické stresové poruchy. Z rozhovorů je viditelný rozdíl mezi profesně mladšími a staršími pracovníky a to nejen z hlediska přístupu k práci nebo vlastní sebereflexi, ale i z hlediska toho, co mladší pracovníci vyžadují a dokáží pojmenovat jako své potřeby po svém návratu. U profesně starších pracovníků panuje sebe náhled na potřeby takový, že již v profesi působí dlouho, jsou zkušení, vědí, co mohou čekat od sebe i své mateřské organizace a nevyžadují si jakoukoli odbornou péči o sebe po návratu z mise. U zbylých respondentů panuje hlubší sebereflexe, která může spočívat v tom, že dva respondenti mají vystudovanou školu v oboru a uvědomují si důležitost a potřebnost například supervize po svém návratu.

Jak jsem se již zmínila, tak humanitární práce je stále nový a vyvíjející se obor, čili není dostatek veřejně dostupné literatury na témata, která se zabývají psychologickou stránkou osobnosti humanitárních pracovníků. Tuto diplomovou práci mohu srovnávat pouze s jinými bakalářskými, popřípadě diplomovými pracemi. Jedna z těchto prací se zabývá „Humanitární pomocí a jejím vlivem na humanitární pracovníky působící

dlouhodobě na misích“ (Boxanová, 2011), druhá práce se zabývá „Vyrovňovacími strategiemi se stresem u humanitárních pracovníků na zahraničních misích“ (Frühbauerová, 2013). Boxanová i Frühbauerová použily metodu kvalitativního výzkumu a při bližším prozkoumání jsem našla určité shodné výsledky výzkumu.

V oblasti frustrujících situací jsou podobné výsledky s Boxanovou, kdy se v obou výzkumech objevují jako frustrující situace marnosti, bezradnosti a situace, při kterých dochází ke zneužívání pomoci. Ve výzkumu Boxanové jedna respondentka popisuje, jaké pocity marnosti prožívala ve chvíli, kdy jim bylo zabaveno auto místním pracovníkem. V tomto výzkumu jeden z respondentů popisoval situaci, kdy si celník řekl o úplatek 14.000\$.

Z hlediska přístupu k další misi bylo jedním z výstupů zjištění potřeby supervize po příjezdu z mise, což reflektuje i respondent u Boxanové, který vidí potřebu určitého zakončovacího setkání, aby si pracovníci ty zážitky uměli vyčistit.

V oblasti situací vyvolávajících stres jsou výsledky mého výzkumu podpořeny Boxanovou i Frühbauerovou, kdy respondenti jako stresové označili chvíle, kdy je zhoršena bezpečnostní situace, z čehož plyne omezení osobní svobody, volného pohybu, nutnost soužití a fungování se stejnými lidmi.

Výsledky Frühbauerové vykazují značnou shodu primárně v oblastech stresogenních situací a strategií zvládnání stresových situací. Shoda může být podpořena faktem, že jeden humanitární pracovník dělal respondenta v obou dvou výzkumech.

V oblasti frekventovaných stresorů se výzkumy shodují v oblasti již zmíněné zhoršené bezpečnostní situace, dále jsou to stresory, které vyplývají z odlišnosti kultur a prostředí (primárně je vyjmenováno odlišné chápání času a problémy v komunikaci). Shoda panovala v oblasti neustálého soužití se stejnými lidmi, kdy jako nejvíce stresové pracovníci identifikovali situace, kdy ve stejném domě byl zároveň pracovní prostor i jejich ubytování. V obou výzkumech respondenti vyzdvihli zátěž plynoucí z neustálého papírování, reportování, deadlineů, odpovědnosti za finance „*Projekty jsem psala do tří do rána, to byl jediný čas, kdy jsem měla klid.*“ (Frühbauerová, 2013, s. 42).

Výzkum Frühbauerové se zaměřuje také na copingové strategie, kdy její výsledky vykazují shodu v oblastech zvýšeného užívání návykových látek (alkohol, cigarety, káva), jako pomáhající respondenti v obou výzkumech označili možnost sdílení s kolegy, mít

fyzickou zátěž a v případě věřících to je modlitba, návštěva kostela. Žádný z respondentů u Frühbauerové neoznačil jako vyrovnávací strategii fyzický kontakt nebo sex, který v mém výzkumu pojmenovali dva respondenti.

Další kategorie není možno srovnat, protože výzkumné části Boxanové i Frühbauerové se nezabývají přístupem pracovníků k další misi, návratem z mise ani integrací jejich zkušeností do dalšího pracovního života.

Při úvahách nad slabinami tohoto výzkumu spatřuji nedostatek ve výzkumném vzorku, který by bylo zapotřebí nejen rozšířit o počet respondentů, ale zacílit výzkumnou část na pracovníky, kteří působili buď jen v krizových humanitárních misích, nebo se účastnili pouze rozvojových misí s dlouhodobým charakterem.

Sběr dat by bylo zapotřebí realizovat ihned po návratu pracovníků ze zahraničních misí a za nezbytné považuji, aby byl kvalitativní výzkum zkombinován s kvantitativním, který by poskytl tzv. „tvrdá data“. Uvědomuji si, že jediný relevantní způsob, jak změřit posttraumatický rozvoj je skrze longitudinální výzkumy.

Osobně bych považovala za zajímavé, kdyby byli do výzkumu zahrnuti i zahraniční humanitární pracovníci, mající zkušenosti s působením ve světových humanitárních organizacích, kde profesionální příprava pracovníků před odjezdem na misi a péče o ně po příjezdu, v podobě supervizí, je považována za standartní. Což v případě českých humanitárních organizací neplatí celoplošně, ale spíše raritně.

7 Závěry výzkumu

Záměrem mé práce bylo zjistit, zdali je možné nějakým způsobem reflektovat posttraumatický rozvoj u pracovníků v zahraničních misích. Identifikovat přímo posttraumatický rozvoj není v možnostech této práce, jelikož jako metoda byl zvolen pouze kvalitativní přístup, který by bylo zapotřebí doplnit o kvantitativní výzkum, aby výpovědi pracovníků mohly být podloženy tzv. tvrdými daty. Nicméně se mi ve výzkumné části podařilo odhalit fakt, že u pracovníků rozvoj nastává, avšak míra rozvoje je odvislá na charakteru zahraniční mise a na předchozích zkušenostech pracovníků.

Při subjektivním vnímání pojmů krize, frustrace, odolnost a jaké stresory si pracovníci na misích uvědomují, jsou patrné rozdíly v charakteru mise, na které působili. Ne u všech odpovědí jsem zaznamenala rozdíly mezi humanitární a rozvojovou misí. Nicméně společným jmenovatelem jsou primárně momenty, kdy je zhoršená bezpečnostní situace, protože z ní plyne řada dalších omezení, které přispívají ke kumulaci stresu. Dalšími zátěžovými faktory jsou očekávání managementu nebo chvíle, kdy management identifikuje potřeby jinak než pracovníci v terénu. Také na pracovníky působí odlišná kultura a prostředí, ze které plynou rozdíly ve vnímání času nebo problémy v komunikaci. Dále je frustrující, když dochází k zneužívání pomoci a momenty, kdy se pracovníci cítí bezmocně, ale také fakt, pokud se pracovník pohybuje v prostředí, kde nefunguje jeho tým kolegů.

Odolnost pracovníků je tvořena jakýmsi emocionálním štítem nebo oploštěním, což neznamená, že by byli necitliví k trpícím lidem. Tento postoj plyne z faktu, že všichni pracovníci reflektují skutečnost, že kdyby se zhroutili, tak tím nikomu nepomohou. Nicméně všichni připustili fakt, že se odolnost vyvíjí s časem a nabitými zkušenostmi.

Mezi nejvýznamnější strategie zvládnání patří fyzická zátěž, kterou si na misi mohli dovolit pouze dva respondenti. Dalšími strategiemi bylo zvýšené užívání návykových látek (káva, alkohol, cigarety) a možnost sdílení s kolegy a ventilace emocí. Pro věřící pracovníky je nepostradatelnou strategií jejich spiritualita, modlitba či návštěva kostela.

Přístup pracovníků k dalším misím je odlišný primárně v tom, jestli má mise, kam odjíždí, již vybudované zázemí nebo nemá. Dále je jejich příprava odvislá na základě zkušeností, které nabyli v průběhu let, a dvě respondentky uvedly, že jejich příprava je na základě školy, kterou vystudovaly v oboru humanitární profese.

Při návratech pracovníci přijímají jako normální skutečnost, že chvíli trvá, než se naladí zpět na české prostředí, hodnoty a způsob života zde.

SOUHRN

Diplomová práce na téma „Možnosti posttraumatického rozvoje u pracovníků v humanitárních misích“ mapuje zdroje krizových/stresových situací, strategie zvládnání a posun ve vnímání zátěžových situací s přímým dopadem na integraci a rozvoj těchto zkušeností do pracovního života.

První část práce tvoří teoretické ukotvení humanitární profese s poukázáním na rozdílnost tohoto povolání od rozvojové spolupráce a mezinárodní sociální práce; dále ukotvení zahraničních misí a nároků, které jsou kladeny na osobnost humanitárních pracovníků. Následuje teoretické vymezení výše zmíněných pojmů stresu, frustrace, odolnosti apod., ze kterých následně vychází výzkumné otázky. Výzkumné šetření bylo realizováno kvalitativní metodologií prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se šesti humanitárními pracovníky – z toho čtyři muži a dvě ženy. Rozhovory byly pomocí transkripce převedeny do textové podoby, kde jsem začala s axiálním kódováním získaných dat. Z realizovaných rozhovorů vzešly některé poznatky, které mohu porovnávat s jinými výzkumy, což jsem realizovala v diskuzi a dospěla tak k závěrům shodným s dvěma dalšími bakalářskými pracemi zabývajícími se obdobnými tématy. Z výsledků vyplynulo, že stresogenní situace mají jiný charakter v případě humanitární zahraniční mise a jiný charakter v případě, kdy jde o rozvojovou spolupráci. Shodné je to se schopností integrace do pracovního života a s mírou rozvoje, přičemž je důležitá samotná osobnost pracovníka, jeho zkušenosti a zázemí, které mu vytváří jeho mateřská organizace.

Nicméně data, která byla získána touto prací, by bylo zapotřebí podložit i kvantitativními výzkumy a pro úplnou relevantnost výzkumů tohoto charakteru je nezbytností longitudinální výzkum.

SEZNAM LITERATURY

- Andršová, A. (2012). *Psychologie komunikace pro záchranáře v praxi*. Praha: Grada
- Baštecká, B. (2005). *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada
- Baštecká, B., Goldman, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál
- Boxanová, A. (2011). *Humanitární pomoc a její vliv na humanitární pracovníky působící dlouhodobě na misích* (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého
- Cox, D., Pawar, M. (2006). *International social work: Issues, Strategies, and programs*. Thousand Oaks: Sage Publications
- Člověk v Tísni (2005). *Globální problémy a rozvojová spolupráce: Témata, o která se lidé zajímají*. Praha: Člověk v Tísni, spol. při ČT, o.p.s.
- Člověk v Tísni (2007). *Novinář, rozvojová spolupráce a humanitární práce*. [online]. Dostupné 10. 5. 2015 z http://www.rozvojovka.cz/download/skripta_rozvojovka_student.pdf
- Disman, M. (2008). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Ferjenčík, J. (2010). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: Jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál.
- Frühbauerová, A. (2013). *Vyrovňovací strategie se stresem u humanitárních pracovníků na zahraničních misích* (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého
- Future earth. *From MDGs to SDGs: Key challenges and opportunities*. [online] Dostupné 24. 5. 2015 z <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/3490griggs.pdf>
- Halaxa (nedatováno): *Zahraniční pomoc ve vztazích vyspělých rozvojových zemí*. [online]. Dostupné 10. 5. 2015 z <http://prg.xf.cz/kniha/kap4.htm>
- Hartl, P., Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Praha: Portál
- Healy, M. L. (2001). *International Social Work: Professional Action in an Interdependent World*. New York: Oxford University Press.
- Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

- Hošek, V. (1999). *Psychologie odolnosti*. Praha: Karolinum
- Kebza, V., Šolcová, I. (1996) Rozdíly v úrovni a struktuře osobnostní odolnosti („hardiness“) u vzorku americké a české populace. *Československá psychologie*. č. 6, roč. 40, s. 480 - 501
- Kohoutek, T., Čermák, I., (2009). *Psychologie katastrofické události*. Praha: Academia
- Kolínský, P. (2001). *Dobrovolník humanitární pomoci*. [on-line]. Dostupné 12. 5. 2015 z <http://www.unesco-kromeriz.cz/sbornik2001/kolinsky.htm>
- Kraus, J., Petráčková, V. (1998) *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Akademie věd České republiky
- Krumová, K. (2010). *Rizika a nebezpečí humanitární práce narůstají*. [online]. Dostupné 15. 4. 2015 z <http://www.velkaepocha.sk/2010092014615/Humanitarni-prace-a-jejirizika.html>
- Křivohlavý, J. (1991). Nezdolnost typu Hardiness. *Československá psychologie*. č. 1, roč. 35, s. 59 - 65
- Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál
- Mareš, J. (2012). *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada
- Mareš, J. (2008). Posttraumatický rozvoj: Nové pohledy, nové teorie a modely. *Československá psychologie*. č. 6, roč. 52, s. 567 - 583
- Mareš, J. (2009). Posttraumatický rozvoj: Výzkum, diagnostika, intervence. *Československá psychologie*. č. 3, roč. 53, s. 271 - 290
- Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada
- Network On Humanitarian Assistance. (1998 a). *Psychology in humanitarian assistance*. Italy: European Communities
- Network On Humanitarian Assistance. (1998 b). *Management in humanitarian assistance*. Italy: European Communities

- Němec, J. (2009). *Výběr a příprava osob vyjíždějících na zahraniční humanitární a rozvojové mise* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého
- Paulík, K. (2010). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada
- Pazderka, J. (nedatováno). *Evropská unie a humanitární pomoc*. Praha: Člověk v Tísni, spol. při ČT, o.p.s.
- Plamínek, J. (2013). *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Praha: Grada
- Praško, J. a kol. (2003). *Stop traumatickým vzpomínkám*. Praha: Portál
- Princová, K. (2012). *Úvod do zahraniční pomoci s důrazem na etiku jejího poskytování*. Olomouc: CARITAS – VOŠs Olomouc
- Princová, K. (2009). Místo sociální práce v mezinárodní pomoci a spolupráci. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 63 – 70
- Schreiber, V. (1992). *Lidský stres*. Praha: Československá akademie věd
- Sustainable Development 2015. *Sustainable Development Goals*. [online] Dostupné 24. 5. 2015 z <http://www.sustainabledevelopment2015.org/index.php/intergovernmental-processes/sustainable-development-goals>
- Špaténková, N. (2004). *Krize psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada
- The Sphere Project. (2011). *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response*. Oxford: Oxfam Publishing
- Vágnerová, M. (2014). *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál
- Vizinová, D., Preiss, M. (1999). *Psychické trauma a jeho terapie*. Praha: Portál
- Vodáčková, D. (2012). *Krizová intervence*. Praha: Portál
- Vymětal, Š. (2009). *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada
- Zákon o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci poskytované do zahraničí*. Zákon č. 151/2010 Sb. V účinném znění ke dni 21. 4. 2010. [online] Dostupné 24. 5. 2015 http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni_vztahy/rozvojova_spoluprace/koncepce_publicace/zakon_o_zahranicni_rozvojove_spolupraci.html

Abstrakt diplomové práce

Název práce:	Možnosti posttraumatického rozvoje u pracovníků v humanitárních misích
Autor práce:	Kristýna Hlaváčková
Vedoucí práce:	Mgr. Ondřej Skopal
Počet stran a znaků:	71 stran, 151 117 znaků
Počet příloh:	1
Počet titulů použité literatury:	46
Abstrakt:	

Cílem práce je prozkoumat a zjistit, jaké jsou možnosti posttraumatického rozvoje u pracovníků v humanitárních misích a jakým způsobem své zkušenosti a rozvoj integrují do pracovního života. Teoretická část se věnuje ukotvení pojmu humanitární profese, dále rozvojové spolupráce a mezinárodní sociální práce. Dále popisuje rozdíl mezi humanitárními a rozvojovými misemi a věnuje se také profilu humanitárního pracovníka a etickým dilematům, které toto povolání doprovází. V dalších kapitolách rozpracovávám pojmy stres a strategie zvládnání stresu, frustrace, krize a reakce na ni, odolnost. Poslední kapitola teoretické části se zaměřuje na samotný posttraumatický rozvoj. Empirická část je realizována skrze kvalitativní výzkum, kdy výzkumnou metodou jsou polostrukturovaná interview. Pomocí transkripce a následně axiálního kódování jsou získaná data zpracována pomocí zakotvené teorie. Výzkumný vzorek tvoří skupina šesti humanitárních pracovníků (dvě ženy a čtyři muži) ve věku mezi třiceti – čtyřiceti lety. Výsledky výzkumného šetření vykazují určitou shodu s jinými bakalářskými pracemi zabývajícími se obdobným tématem. Z výsledků vyplynulo, že stresogenní situace mají jiný charakter v případě humanitární zahraniční mise a jiný charakter v případě, kdy jde o rozvojovou spolupráci. Shodné je to se schopností integrace do pracovního života a s mírou rozvoje, přičemž je důležitá samotná osobnost pracovníka, jeho zkušenosti a zázemí, které mu vytváří jeho mateřská organizace.

Klíčová slova: Humanitární práce, stres, frustrace, odolnost, posttraumatický rozvoj

Abstract of thesis

Title:	Types of posttraumatic growth among workers in humanitarian missions
Author:	Kristýna Hlaváčková
Superior:	Mgr. Ondřej Skopal
Number of pages	
characters:	71 pages, 151 117 characters
Number of appendices:	1
Number of references:	46

Abstract:

The aim of the thesis is to analyze and find out what are the possibilities of posttraumatic growth among workers in humanitarian missions and by which way they have integrated their experiences and growth into their lives. The theoretical part is devoted to the concept of humanitarian profession, as well as development cooperation and international social work. It also describes the distinction between humanitarian and development missions and also describes profile of humanitarian worker and ethical dilemmas that accompany this profession. In other chapters I defined the concepts of stress and coping with stress, frustration, crisis and resilience. The last chapter focuses on the development of posttraumatic itself. The empirical part is realized through qualitative research through method of semi-structured interview. Using transcription and then axial coding and the data are analyzed using grounded theory. The research sample consists of a group of six aid workers (two women and four men) aged between thirty - forty years. Results of the research show a certain congruence with other undergraduate bachelor thesis which dealing with a similar theme. The results showed that stress situations have another character in the case of humanitarian missions and another character in the case of development cooperation. It is similar with the ability of integration into the professional life and with the level of growth while itself is important personality of the worker, his/her experiences and background that it creates its parent organization.

Key words: Humanitarian assistance, stress, frustration, resilience, posttraumatic growth

Přílohy

Příloha 1: Přepis rozhovoru s humanitárním pracovníkem

Věk:

Vzdělání:

Jak dlouho působí v humanitární sféře:

Poslední mise:

Jak dlouho je v ČR:

Funkce na misi:

Na misi zaměstnanec:

Polo-strukturovaný rozhovor

1. Jak se změnilo vnímání pojmu krize po návratu ze ZM?

- Myslím si, že když člověk vyrazí do takových míst, kde lidi umírají hlady nebo umírají zbytečně na nemoci, na které nemusí, tak se mi posunuli hodnotové měřítka, vůbec ten hodnotový žebříček. Nicméně jsem byl svědkem jak u sebe tak u jiných, že se ten hodnotový žebříček dokáže vrátit zpět na naši evropskou úroveň, abychom tady zkrátka dokázali žít s ostatníma lidma, který maj ten žebříček jinde.

- *Co pro tebe znamená krize v pracovním životě, respektive, co bys na zahraniční misi označil, že už byla krizová situace? Něco, co přerostlo v situaci, která by se přestala dát zvládat?*

- Já mám na mysli jednu situaci, to byla mise v Nigeru, kdy jsem tam sebou psychicky seknul na konci a to pramenilo z toho, že obrovský množství akumulovaného stresu a nedostatek svobodný volby, kde a co chce člověk dělat, nedostatek možností volného pohybu, protože tam byl neustále zákaz vycházení a nesvoboda v tom, jak si člověk představoval tu práci, kterou chtěl dělat a dělal.

- *Jaké situace jsou pro vás na ZM frustrující?*

- Když jsem měl pocit, že investujeme energii, čas, peníze, lidskou energii v místech, kde to není zapotřebí. Zatímco jsem viděl, že na mnoha různých místech to je zapotřebí.

- Frustrující je, jak jsou vnímány krizové potřeby na operačních centrálech, kterých je 5 a jak jsou vnímány v terénu a velmi často terén ty situace vnímá jinak než centrály. Centrály musí dbát na spoustu dalších faktorů a mají jinší setrvačnost v reakcích.

- Taky u každého je to velmi individuální, pro mě to je tak 3 měsíce deadline, kdy člověk začne být psychicky velmi zaujatý z toho místa, kde byl. Když je člověk dlouho v terénu, tak ta realita je tam taková dost paralelní a často jsem se o tom bavil s kolegy, a často to vnímali podobně, že po několika měsících člověk zapomíná, že žil tady, že může existovat „normální“ život a je ve své hlavě už mnohem víc spojený s tím místem, s tou problematikou, která je tam a zapomíná, že existuje nějaká jiná realita.

- Pro mě osobně ten problém, při tom jednom projektu, kdy jsem to tam nedával byla obrovská diskrepance mezi tím, co po mě centrála žádala – koordinace, která byla po centrále a jak já jsem vnímal reálné potřeby projektu, který jsem měl pod sebou. Protože v jednu chvíli jsem měl pod sebou projekty 3.

- V tom Nigeru to bylo specifický, že tam pak za mnou přišla centrála s tím, že ten projekt zavřeme, ale já jsem věděl, že ten projekt je nezavřetelný, ty potřeby a problémy jsou tam takové, že jsem věděl, že ho za pár měsíců otevřeme znovu. Ale dobře, takže jsme řekli, že ho zavřeme a předáme to ministerstvu zdravotnictví Nigeru a začali jsme se chystat na předání, i když jsme měli šíleně krátké termíny, ale zrealizovali jsme to a do toho února vlastně došlo k nějakému únosům, kousek za hranicí Nigeru, takže jsme byli evakuováni 200km na sever do Zindru a od tam jsme na dálku řídili projekt, což je strašně těžké na dálku to předat tomu ministerstvu.

- Do toho probíhal nějaký ozbrojený konflikt v Mali, čímž pádem velká část uprchlíků putovala do Nigeru, takže se na hranicích vytvořily uprchlické tábory, do kterých ale nesměli bílí pracovníci z bezpečnostního hlediska, takže jsme tam vysílali místní a koordinovali to na dálku. Plus byl úplný zákaz vycházení, což jde na týden, měsíc, na dva...ale půl roku, když se člověk nesmí hnout z baráku, maximálně vyjede autem do práce. Furt je za zdí s ostatním drátem, tak to nedělá dobře na psychiku, takže tam spousta věcí a faktorů se začala skládat do toho, že to bylo těžké.

- *Cítil jsi nějakou podporu mateřské organizace tady v tomhle tom? (Před tím jsme se bavili o tom, že když do terénu nemohli běloši, tak posílali místní, které vystavovali nebezpečí a obrovskému tlaku v komunitě.*

- Podporu jsem v tomto bodě absolutně necítil. Tehdy jsem měl velkej pocit, že jsem taková figurka na šachovnici, s kterou si někdo hýbá, což při té frustraci..prostě to sere.

- *Co ti pomáhá zvládnout krizi nebo ty situace, které ti přišli frustrující?*

- Strašně moc můj kolega Bruno, on je švýcar a původně dělal finančního administrátora a vedoucího lidských zdrojů do Magarie (původní projekt). A vzhledem k bezpečnostní situaci, která tam byla, jsme tam zůstali jako dva poslední a on byl svým způsobem taky ve sračkách, tak jsme se navzájem podporovali. Takže člověk no.

2. Jak vnímají pracovníci svůj rozvoj?

- *Jak vnímáš svou odolnost k utrpení, jehož jste byl svědkem na ZM?*

- Já myslím, že hnedka od začátku jsem si vypěstoval takovou emocionální plochost. Když člověk vidí lidi umírat lidi, který trpí, tak si myslím, že se k tomu musí naučit stavět nějak neutrálně. To je cizí utrpení a já s tím můžu udělat jen to, co můžu a tak to je. Ale nemyslím si, že mě nějak jako emocionálně aspoň z první ruky ovlivňovalo, ač těžko časem říct. Protože si myslím, že ono se časem tyhle věci v člověku vyकुmulují a on si je nese dál a postupně je vypouští, až když se vrátí. Z Konga jsem se hrabal asi měsíc, zatímco z Nigeru jsem se hrabal nějakých 6 měsíců. Taky si myslím, že většina lidí, který jezdí na mise už nějakou dobu, tak si k tomu vypěstují nějakou odstup.

- *Měl jsi nějakou standardizovanou přípravu od mateřské organizace, když jsi odjížděl? A existuje nějaký systém péče o pracovníky, když se vrátí z mise?*

- Určitě, příprava byla. Jednak po návratu existuje „peer program“, kdy po prvních dvou misích mi zavolala holka, která taky jezdí na mise a otevřeně si se mnou pokecala, jestli to tady zvládám, jestli si potřebuju popovídat. A potom, co jsem se vrátil z Nigeru, jsem využil psychologa v Ženevě na centrále.

- *Jaké stresory na ZM jsi pociťoval? Jaké situace jsou stresující na ZM?*

- Hodně práce, to že se cíle či priority měnily několikrát za den. To že okolnosti a možnosti naší organizace, našeho týmu byly nižší než potřeby. Což je ale normální, na to si zase člověk zvykne. Nutnost soužití se stejnejma lidma po dlouhou dobu. Což bylo někdy super, protože ty vztahy tam byly silný a pozitivní, stejně jako negativní. Obrovským zdrojem stresu pro mě byly rána, protože nejsem ranní tip a to ani tady v ČR. Co bylo hodně stresující... třeba v Kongu se střílelo furt okolo nás, ale to mi nevadilo, tak to zkrátka bylo. Ten v podstatě pracovní rytmus a psychologický tlak je obrovský, což

přispívá k nějakému kumulativnímu stresu. Ale nicméně, co nejvíc mě sralo tak to byl právě zákaz vycházení v Nigeru. Nedostatek osobní fyzický svobody, kdy člověk byl strašně v uzavřeném prostoru, ale na druhou stranu jsem si pak nějakým způsobem uvědomil, že se to týká mého dětství. Kdy jsem se octl v situacích, o kterých jsem předtím nevěděl. Takže jsem se z toho hodně naučil hodně i o sobě, jak funguju.

- Dalším stresem bylo, že v Nigeru, v Magarii jsme měli vedle sebe hned nejhlasitější mešitu v celé vesnici, kdy o půl 5 ráno tam půl hodiny řval muezzin. A asi celkově to, že člověk je v jiném prostředí od reality, než kterou znal, že když seš v poušti, tak ti trvá měsíce, že krvácíš z nosu, praskají ti ruce ze sucha, budíš se pod centimetrem prachu. Neustále máš virózy, sračku, máš parazity... Na každé misi jsem shodil nějakých 7 kilo, což ti taky pak nějakým způsobem ovlivňuje psychiku, podrážděnost.

- *Jaké strategie zvládnání stresových situací (krizi) jsi použil za dobu své profese?*

- Bejt s lidma, povídat si s lidma, být otevřeném, neuzavírat se do sebe, ventilovat věci navenek a snažit se do určité míry relativizovat, že emoce, které tě ovlivňují, jsou jenom emoce a realita může být jiná. Že po delší době v terénu ty emoce můžou být velmi subjektivní a můžou ti víc uškodit než pomoci. Takže asi nějaká relativizace tady těch pocitů, který můžou bejt někdy silný. Hodně mi pomáhalo, že když jsem šel třeba někdy na záchod a tm jsem si hrál na mobilu třeba půl hodiny hru. A nikdo mi tam nemohl jít, do ničeho mi skákat, bo jsem tam byl sám. A pomáhalo mi, když jsem mohl jít ven a projít se. Sem tam se zkrátka zkalit a dát si cigáro, to jsme hulili furt, tak 40 denně. Samozřejmě že potom hodně pomáhalo i nějaký fyzický kontakt, ať to mělo postranní záměr nebo ne, tak jsme se třeba masírovali.

- A potom ty vztahy jsou, jaký jsou, když je tam, velmi rychle se prohlubinou, protože člověk ví, že je tam jen krátkodobě, takže hodně pomáhá se sblížit se tam s nějakým partnerem.

3. *Jakým způsobem pracovníci integrují svou zkušenost do života?*

- *Jak se připravuješ/přístupuješ k další misi nebo změnil se nějak způsob přípravy po té první, druhé misi?*

- Tak na první misi jsem jel s nejistotami, jak to budu dávat, ale ta první mise byla „sranda“ byla malá, dlouho tam fungovala. To bylo obrovské štěstí, protože tam, jsem se

naučil spoustu věcí. Na druhou misi, Kongo, jsem věděl, že bude velkej projekt a že na to budu sám, takže tam jsem jel s hodně nejistotami. Ale pak do Nigeru a i do Čadu jsem jel s tím, že ty nástroje už ovládám, že co se týče pracovního nasazení, tak se znám, vím, čeho jsem schopnej, čeho ne, jak se chránit a i to vědomí toho, že co tomu je člověk připraveném dát, tak tomu vezme, to ho vysaje. Takže člověk tomu nemůže dát všechno. A myslím si, že podruhý misi jsem se stal takový větší profík, protože vím, že můžeme udělat jen to co je v našich silách a to co ne, tak prostě musíme hodit za hlavu a nasrat na to. Jinak tě to sežere.

- *Jak hodnotíš svůj návrat do běžného života? Protože už si zmínil, že ty návraty do toho hodnotového systému tady jsou těžký.*

- Ono to vždycky záleželo na konkrétní misi. Ale vždycky tam bylo nějaké mezidobí, kdy se člověk přestelovával tady do té reality. Protože vždycky na misi je člověk ukotvenej v nějaký realitě, ať sebevíc vyčerpávající nebo sebenaplňující, tak přijede někam, kde to zná, teoreticky to považuje za svůj domov a myslíš si, že s tím totálně souzní, tak zjistí, že s tím tak nesouzní. To je typický příklad vojáků vracějících se z válek, kdy mají pocit, že nemají s kým sdílet, kromě těch lidí, který tam byly. Já vždycky říkám, že je to tak trochu, jako když jde člověk do kina sám na film, kterej je silnej a nějak ho chytnul, a pak vyleze ven, někoho potká a on se ho zeptá, „Jaký to bylo?“ a jediná možná odpověď je „Těžko říct, buď jste na tom byly anebo ne.“ A to je i s tou humanitářkou, člověk se potřebuje vypovídat a vyrovnat se s tím, ale to je strašně individuální někdy to trvá pár týdnů někdy je to v řádu měsíců.

- *Můžeš mi popsat nebo přiblížit co pro tebe byl nejstresovější nebo nejkrizovější zážitek na misi?*

- Paradoxně, když na mě v Kongu mířili samopalama, tak mě to nějak nerozhodilo. Ale vrátí se zase k Nigeru, to když následkem kumulovaného stresu jsem zjistil, že nemůžu spát, protože jsem věděl, že to je konec. Nespál jsem tak týden.