

Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

SOCIÁLNÍ PRÁCE V RÁMCI PSYCHOSOCIÁLNÍ
KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE

Vedoucí práce: doc. Michal Opatrný, Dr. theol.

Autor práce: Aneta Kučerová., DiS

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3

2016

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem svou práci vypracovala samostatně za pomoci uvedených zdrojů. Souhlasím s publikováním celé, nebo části této práce.

.....
Dne

.....
Aneta Kučerová

Poděkování:

Děkuji především vedoucímu bakalářské práce panu doc. Michalovi Opatrnému Dr. theol., za poskytnutí důležitých informací a rad, vstřícný přístup a za čas, který této práci věnoval.

Dále také děkuji své rodině, která mi byla velkou oporou při psaní této práce, jen díky jejich pomoci jsem mohla práci zdárně ukončit.

Obsah

ÚVOD.....	5
1. Psychosociální krizová pomoc a spolupráce.....	7
1.1. Cíle psychosociální krizové pomoci a spolupráce a její formy.....	8
1.2. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce.....	10
1.3. Humanitární a neziskové organizace poskytující psychosociální krizovou pomoc	13
2. Integrovaný záchranný systém České republiky.....	15
2.1. Charakteristika základních a ostatních složek IZS.....	16
2.1.1. Hasičský záchranný sbor ČR a jednotky požární ochrany.....	17
2.1.2. Policie ČR.....	17
2.1.3. Zdravotnická záchranná služba.....	18
2.2. Psychosociální intervenční tým (PIT).....	18
3. Sociální práce, vzdělávání sociálních pracovníků a rizika práce s lidmi.....	19
3.1.1. Práce s jednotlivcem.....	21
3.1.2. Práce s rodinou.....	22
3.1.3. Práce se skupinou.....	23
3.1.4. Práce s komunitou.....	23
3.2. Vzdělávání sociálních pracovníků.....	24
3.3. Syndrom vyhoření.....	24
3.3.1. Prevence syndromu vyhoření.....	25
4. Sociální práce v rámci psychosociální krizové pomoci a spolupráce v kontextu diskuse o sociální práci v České republice.....	26
4.1. Pomáhat individuálně či působit na sociální prostředí?.....	26
4.2. „Mizérie“ sociální práce a potřeba „uznání“.....	29
4.3. Diskuse.....	30
ZÁVĚR.....	32
SEZNAM POUŽITÝCH ZROJŮ.....	34
SEZNAM ZKRATEK.....	37
ANOTACE.....	38
ANNOTATION.....	39

ÚVOD

Téma psychosociální krizové pomoci a spolupráce jsem si zvolila, protože jsem si v rámci svého několikaletého studia sociální práce a následné praxe uvědomila její důležitost. Dnešní uspěchaná, přetechnizovaná, anonymní a hektická společnost, ve které člověk mnohdy hledá marně svou identitu¹, je plná, ač se to na první pohled nemusí zdát, křehkých a zranitelných lidí. Vzhledem k faktu, že jsou v současnosti oslabeny tradiční společenské vazby a vzájemná solidarita je upozaděna, nabývá na významu psychosociální krizová pomoc a spolupráce spolu se sociální prací, které nejen, že jsou potřeba při řešení krizových momentů, ale také při předcházení oněm krizím. S neustále rostoucím množstvím klimatických změn a s tím souvisejícími živelnými katastrofami, se vzrůstající hrozbou terorismu, se stupňující se kriminalitou, s fatálními následky dopravních nehod atd., je zřejmé, jak podstatné a nepostradatelné obě tyto složky jsou.

Sociální práce je disciplína, která se zabývá zlepšením kvality života lidí, sociálních skupin a celé společnosti. To zahrnuje využití všech společenských věd jako prostředku ke zlepšení životních podmínek a změně postoje společnosti k různým problémům. Sociální práce je tedy všeobecným základem a psychosociální krizová pomoc a spolupráce, která ze sociální práce vychází, je považována za pomoc konkrétním lidem, celým rodinám, ale i obcím a organizacím, které byly zasaženy nejrůznějšími neštěstími či mimořádnými událostmi.

V České republice je systém pomoci nastaven tak, že by jej měli využívat lidé, kteří si v rámci jakékoliv tíživé životní situace nedokážou nebo nemohou pomoci sami, ani za pomoci členů rodiny. Psychosociální krizová pomoc a spolupráce tvoří společně se sociální prací jakousi „záchrannou sociální síť“, která má zamezit propadu jedince na „pomyslné dno“.

Předkládaná bakalářská práce si klade za cíl ukázat roli sociální práce v rámci psychosociální krizové pomoci a spolupráci, přičemž výchozím bodem bude aktuální diskuse o problematice sociální práce v České republice. Záměrem práce bude představit základní vymezení sociální práce a psychosociální krizové pomoci, a to

¹ Více např. ERIKSEN, Thomas, H.: *Antropologie multikulturních společností: Rozumět identitě*. Trinon: Praha, 2007, 279 str., ISBN 978-80-7254-952-2.

s důrazem na společné body, respektive problémy či témata, které se snaží reflektovat odborná veřejnost v již zmíněné diskusi.

Z výše uvedeného cíle práce lze vyvodit, že se v práci zaměřím primárně na deskripci současných teoretických poznatků. První kapitola práce přinese představení psychosociální pomoci a spolupráce, jejích cílů, ale také uvedu příklady některých neziskových organizací, které psychosociální krizovou pomoc poskytují. V neposlední řadě zmíním i Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, které jsou výsledkem snahy o její „ukotvení“. Ve druhé kapitole bakalářské práce uvedu další poskytovatele, tentokrát to ovšem budou složky Integrovaného záchranného systému v České republice. Ve třetí kapitole se bude má pozornost soustředit na pojem sociální práce, vzdělávání sociálních pracovníků a také na rizika práce s lidmi, která, jak později ukážu, se mohou odrazit na samotných poskytovatelích sociální práce a psychosociální krizové pomoci. V poslední, závěrečné, kapitole se pokusím načrtnout některá společná témata, přičemž budu vycházet z debaty o sociální práci, která představuje jakýsi „základ“ pro psychosociální krizovou pomoc a spolupráci.

Zdrojem k vytvoření bakalářské práce bude odborná literatura, odborné časopisy, zákony a internetové zdroje.

1. Psychosociální krizová pomoc a spolupráce

V úvodní kapitole se budu zabývat stěžejním tématem psychosociální krizové pomoci a spolupráce. Nejprve se pokusím objasnit pojem krize. Jedná se o určitou životní situaci, kdy člověk ztrácí možnost vyřešit ji vlastními silami. „Krise je situace, která postihuje společnost a její instituce, postihuje komunity a jiné sociální skupiny. Krize je ale také především záležitostí týkající se jedince.“² Vždy je na ni nahlíženo negativním pohledem a je spojena se zhoršením životní úrovně, kvality života nebo dokonce života samého. Krize může být způsobena předchozím nepředvídatelným stresem, nečekanými otřesnými událostmi, nevyřešenými osobními vnitřními problémy, nemocí atd.

Jednou z nejběžnějších lidských reakcí, s níž se setkáváme v okamžicích krize a neštěstí, je schopnost a ochota lidí pomáhat osobám, kteří jsou neštěstím postiženi. Pomoc ostatním lidem v těchto chvílích funguje také jako velice efektivní způsob, jak se po stránce osobní i společenské vypořádat se zdoláváním neštěstí, a zároveň tato pomoc plní funkci psychické obrany. Tato obrana buduje dojem a pocit moci v okamžiku bezmoci a je vytvořena oddělením pomáhajících od těch, kterým se pomáhá.

Ve chvílích nejrůznějších životních katastrof si lidé pomáhají. Je podstatné si uvědomit, že každý člověk se může stát „příjemcem“ všemožných následků těchto katastrof, ale stejně tak může každý člověk být „poskytovatelem“ pomoci během katastrof.³

V případě krize přichází na řadu psychosociální krizová pomoc, která má za úkol nastalou krizi vyřešit. Hlavní a nejdůležitější úkol psychosociální krizové pomoci spočívá v zažehnutí, odvrácení a eliminaci konkrétní krize. Dále napomáhá člověku v návratu do stavu duchovní, tělesné, psychické a sociální „pohody“, ve kterém se dotyčný nacházel před vypuknutím krize. Opírá se především o psychologickou, lékařskou, sociální a právní pomoc. Pomoc ovšem může poskytnout i laický jedinec, vlastní rodina, skupina osob blízkých, ale i náhodný kolemjdoucí či skupina neznámých osob. Z toho vyplývá, že nositeli psychosociální krizové pomoci jsou vždy konkrétní lidé. V současné době je zcela přirozené, že v oblasti psychosociální krizové pomoci

² ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krise: psychologický a sociologický fenomén*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 127 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4. str. 15.

³ *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 63 s., ISBN 978-80-86640-46-4. str. 6,10.

figuruji pracovníci z nejrůznějších odborných sfér, ale i laici a dobrovolníci. Je důležité neplést pojmy odborník a laik s pojmy profesionál a dobrovolník.⁴

V době určitého neštěstí lidé, rodiny, obce i organizace potřebují sociální, psychickou, duchovní i tělesnou pomoc a z tohoto předpokladu vychází psychosociální krizová pomoc a spolupráce, která se snaží aktivně podporovat způsoby zvládnání problému, a to v první řadě vlastními silami. Psychosociální krizová pomoc a spolupráce nabízí pomoc jednotlivcům, ale i nejrůznějším skupinám osob, potýkajících se s nepředvídatelnými událostmi, hromadnými pohromami a všemi typy zátěžových krizových situací. Tato pomoc má vždy konkrétní vymezení, povahu a cíl.⁵

Další z definic, které nám mohou pomoci utvořit představu o psychosociální krizové pomoci, pochází z dílny Ministerstva vnitra ČR, respektive je dílem krizové skupiny na Generálním ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, jež se zabývá tvorbou a ověřováním standardů v rámci tohoto oboru. Podle pracovní skupiny GŘ HZS ČR je psychosociální krizová pomoc a spolupráce „souborem reakcí, činností (a služeb), které navozují v době trvání mimořádné události anebo krizové situace a v době zvládnání jejich důsledků v zasažených lidech, rodinách, obcích a organizacích přesvědčení „nejsme na to (a v tom) sami“, „i my můžeme pomoci druhým“, „společně to zvládneme“ a „na příště se připravíme“; vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot zasažených lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládnání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních (= neformálních) zdrojů sociální opory; jako obor je založena především na sociální práci.“⁶

Důležitou a nedílnou součástí této kapitoly je i vymezení cílů psychosociální krizové pomoci a spolupráce.

1.1.Cíle psychosociální krizové pomoci a spolupráce a její formy

Jak již bylo zmíněno v předchozím textu, základním posláním psychosociální krizové pomoci a spolupráce je co největší eliminace důsledků neštěstí, vyrovnání se s traumatickou situací a navrácení osob, zasažených tíživou nebo tragickou životní

⁴ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, 543 s. ISBN 80-7178-696-9. str. 165.

⁵ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 320 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4741-956. str. 163 – 164.

⁶ *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010., 63 s. ISBN 978-80-86640-51-8. str. 6.

událostí, do společnosti. V problematice psychosociální krizové pomoci a spolupráce nalezneme čtyři stěžejní cíle:

- a) **řád a zvládnání nároků života** – prvním cílem je znovuoobnovení základních záležitostí, nutných pro každodenní lidský život, jakým jsou například zajištění fungování infrastruktury, zajištění školního vyučování pro děti a mládež, zajištění zaměstnání pro dospělé atd.;
- b) **začlenění** – každá tragická událost se nevyhnutelně zapíše do dějin, a je tudíž nutné si ji připomínat; postižené skupiny osob tvoří společně uskupení, spojené danou událostí a okolní svět je jako celek přijímá;
- c) **odvaha a odhodlání** – lidé, postižení nešťastnou událostí v ní potřebují najít určitý smysl a pokusit se z ní získat další životní sílu, najít si nové cíle a hledět do budoucnosti; ocenit a uvědomit si, jak danou krizovou situaci zvládli a z toho načerpat vědomí, že jsou schopni překonat i jiné nástrahy života;
- d) **ochota pomáhat druhým** – sdílení společného neštěstí v lidech vyvolává empatii k jiným obětem, které prošli stejnou nebo podobnou zkušeností a vzbuzuje v nich touhu pomáhat ostatním.⁷

V předešlém odstavci jsem se zaměřila na cíle, tudíž obsah psychosociální krizové pomoci a spolupráce a nyní budu svou pozornost věnovat její formě. Je možné rozlišit formy krizové intervence prezenční a distanční, přičemž základem prezenční krizové intervence je pomoc prostřednictvím osobního kontaktu. Naopak základem distanční krizové intervence je pomoc zprostředkovaná pomocí moderní techniky, jako je například telefon či internet. Obě tyto formy fungují nejlépe společně. Na průběh krizové intervence i na techniky, které používá, má vždy vliv to, zda-li se jedná o formu prezenční nebo distanční.⁸

Vzhledem k důležitosti psychosociální krizové pomoci a spolupráce existuje souhrn pokynů, tzv. standardů, které mají za cíl nastavit pravidla, jejichž správné dodržování vede k plnohodnotnému vykonávání krizové pomoci. Proto v další podkapitole tyto standardy charakterizují podrobněji.

⁷ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 320 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4741-956. str. 165.

⁸ MLČÁK, Zdeněk. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005, 64 s. ISBN 80-7368-036-x. str. 26.

1.2. Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce

Obecně se pojmem standardizovat rozumí určovat potřebnou úroveň.

Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce (dále jen Standardy) vznikly pod záštitou Generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR na popud Ministerstva vnitra ČR. Nezbytnost těchto Standardů vychází z předchozího seznámení se se službami, které nabízí z velké části neziskové organizace při různých neštěstích a nehodách. Laicky řečeno jsou Standardy jistým prohlášením, že lidé, vykonávající psychosociální krizovou pomoc a spolupráci, dělají svou práci dobře. Důležitou informací je, že tyto Standardy vytváří mezirezortní a mezioborová pracovní skupina. Standardy se zabývají průběhem a postupem pomáhání a týkají se výsledků pomoci. Skupina pro vytváření Standardů byla založena v únoru 2006.⁹

V psychosociální krizové pomoci a spolupráci rozlišujeme dvě skupiny standardů.

Standardy pro přímý kontakt

- *Týmová, kolegiální a občanská spolupráce jako způsob jistění pomáhající/ho* – cílem je motivovat pomáhajícího ke kvalitnímu výkonu a vyvolat u něho vědomí, že by měl úkoly zvládat společně spolu s ostatními a ne se je pokoušet zvládnout sám.
- *Aktivní vyhledávání; navázání a ukončení prvního kontaktu* – účelem tohoto standardu je sestavení zásad, které přispějí ke vzniku odůvodněné důvěry mezi osobami, které jsou přímými účastníky mimořádné události.
- *Orientace v situaci a případná dohoda o spolupráci: zjišťování a ověřování potřeb a hodnot, sil a zdrojů a strategií zvládnutí* – cílem je vytyčení spolupráce, která bude vytvořena konkrétně pro každého jednotlivého zasaženého a která bude brát v potaz jejich potřeby a hodnoty. Podstatnou součástí je i podpora poškozených jedinců ke svépomoci a k připravenosti do budoucna.
- *Podpora při sdělování špatných zpráv* – je nutné zvolit takový typ dialogu, který při sdělování špatných zpráv zdůrazňuje, že člověk na řešení problému není sám, zároveň dát dotyčnému naději, že vše se dá zvládnout. Dále je podstatné dodat postiženému informace, kde nalezne potřebné údaje a instrukce, ale pouze ty chtěné a nezbytné.

⁹ *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, 63 s. ISBN 978-80-86640-46-4. str. 5 – 11.

- *Podpora svépomoci, vzájemné pomoci a vytváření plánů činnosti* – tento standard má za úkol pomoci upevnit v poškozeném jeho rozhodnutí překonat rány osudu po svém. Překonávání vlastní nepřízně může zvládnout například pomáháním dalším poškozeným.
- *Poradenství; podpora práv a zájmů* – cílem tohoto standardu je nalézt metody a způsoby, pomocí nichž bude moci poškozený zdolávat těžké životní okamžiky, znovu začne věřit v lepší budoucnost a dokáže se zpět začlenit do kolektivu.
- *Propojení do střednědobé a dlouhodobé pomoci, ukončení spolupráce* – psychosociální krizová pomoc má po bezprostřední pomoci i fáze střednědobé a dlouhodobé a cílem tohoto standardu je plynulý postup do těchto fází.
- *Podpora připravenosti zasažených lidí, obcí a organizací na další událost* – podstatné je vzbudit v lidech ochotu pomáhat druhým a schopnost zvládat krizové situace. A dále rozšiřovat osobní i obecné povědomí, že neštěstí je bohužel častou součástí života, ale že každý jedinec se na něj může připravit a že nejlepším způsobem, jak se s ním vyrovnat, je přímo jeho zvládnutí.
- *Informování a osvěta; komunikace s veřejností a médii* – zásadním úkolem tohoto standardu je pravdivé informování o neštěstí, a to všemi dostupnými prostředky, informování o způsobech zvládnutí katastrofy. Tyto informace vedou k posílení kontroly nad danou situací a k upevnění postoje, že člověk může vzdorovat další nepřízni osudu. Důležitou částí je také kontakt s médii a příprava pravidel, která budou výhodná pro obě strany. Také nastavuje zásady pro zacházení s informačními a osvětovými materiály.
- *Dokumentování události, pomáhání a vývoje* – tento standard umožňuje nastavovat procesy, které přispívají k posílení zájmů a práv postižených, k růstu duševní vyrovnanosti pomáhajících. Správné dokumentování vede k zachování paměti události, dále vede k zaznamenání pozitivních změn a v neposlední řadě se jeho prostřednictvím hodnotí výsledky pomoci a spolupráce.¹⁰

Standardy pro koordinování

- *Stanovování cílů pomoci a spolupráce a vyhodnocování cílů v průběhu pomoci a spolupráce* - jak napovídá již název, tento standard zajišťuje stanovení cílů a

¹⁰ *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 63 s. ISBN 978-80-86640-46-4. str. 15 – 23.

postupů pomoci a spolupráce. Dále se zabývá průběžným sledováním těchto cílů a jejich následným vyhodnocováním.

- *Týmová spolupráce* – smyslem tohoto standardu je podpořit koordinátory a vedoucí tak, aby mohli vykonávat kvalitní práci a aby díky tomu jejich tým odváděl dobré výkony. Vedoucí týmu má na starosti jeho vytvoření, dohlížení na dodržení pracovní morálky i kontrolu samotného dokončení úkolu. Dalším bodem tohoto standardu je pomáhání navazování a kooperace s dalšími týmy i s postiženými obcemi a organizacemi.
- *Dokumentování pomoci a spolupráce a vytváření informačních a osvětových materiálů* – podstatou tohoto standardu je přesvědčit vedoucí týmu o důležitosti vedení dokumentování a o vytváření informačních a osvětových materiálů. Samozřejmostí je, že zhotovování dokumentace a informačních a osvětových materiálů musí dodržovat základní hodnoty psychosociální krizové pomoci, aby se z nich mohli další účastníci učit, rozvíjet se a spolupracovat.
- *Spolupráce a komunikace s médii* – podstatné je, aby vedoucí týmu získali výhodné postavení pro spolupráci s médii, ale i pro zastávání zájmů osob přímo zasažených neštěstím. Důležité je též, aby vedoucí týmu dokázali využít spolupráci s médii k pomoci se zvládnutím následků mimořádných situací.
- *Podpora spolupráce a připravenosti v regionu* – cílem standardu je vytvořit a připravit nástroje sloužící k podporování spolupráce a připravenosti všech komunit a nejrůznějších skupin v regionu.
- *Vytěžení z události, vyrovnání se s ní, podpora připravenosti* – záměrem tohoto standardu je dokázat, že kroky a působení psychosociální krizové pomoci může jednotlivcům, rodinám i celým organizacím dopomoci k růstu a vývoji a může zlepšit jejich budoucí lepší připravenost.¹¹

Po definování psychosociální krizové pomoci, popsání obsahu, formy a vymezení Standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce nyní představím konkrétní vykonavatele psychosociální krizové pomoci. Nejprve ale vyjmenuji, komu je konkrétně psychosociální krizová pomoc poskytována. V první řadě jde o přímé oběti a pozůstalé, dále osoby přihlížející, rodinné příslušníky a kolegy zasažených osob. Laická

¹¹ *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 63 s. ISBN 978-80-86640-46-4. str. 26 – 31.

veřejnost si neuvědomuje, že psychosociální krizová pomoc je určena také pro profesionály, kteří zasahovali u záchranných a likvidačních prací a pro dobrovolníky, kteří při katastrofě asistovali. V této kapitole se zmíním o jednotlivých konkrétních poskytovatelích psychosociální krizové pomoci a spolupráce, jimiž jsou různé humanitární a neziskové organizace.

1.3. Humanitární a neziskové organizace poskytující psychosociální krizovou pomoc

První organizací, o které se více rozepíši, je Adra Česká republika. Jedná se o mezinárodní humanitární organizaci, která poskytuje pomoc lidem v nouzi. Adra Česká republika je součástí mezinárodní sítě organizací založených Církví adventistů sedmého dne, v této síti funguje více než 130 zemí světa.¹² Adra Česká republika patří mezi největší koordinátory pomoci při mimořádných událostech v ČR. Nabízí materiální pomoc obětem, zajišťuje hygienické potřeby, základní potraviny a pitnou vodu, zprostředkovává pomoc dobrovolníků a nabízí psychosociální pomoc. Při těchto mimořádných událostech a živelných pohromách spolupracuje s policií, hasiči a zdravotnickou záchrannou službou. Tato organizace nenabízí pomocnou ruku pouze při mimořádných událostech a již zmiňovaných živelných pohromách, ale figuruje na poli nejrůznějších dobrovolnických programů, se zaměřením na osoby s postižením, seniory, dětské domovy atd.¹³

Další významnou organizací je Člověk v tísni Česká republika. Zde mluvíme o nevládní neziskové organizaci vycházející z myšlenek humanismu, svobody, rovnosti a solidarity. Základním stavebním kamenem této organizace je teze, že nejdůležitější je lidská důstojnost a svoboda člověka, která je ustanovena Všeobecnou deklarací lidských práv.¹⁴ Člověk v tísni se v České republice soustřeďuje především na pomoc lidem v dlouhodobé nouzi, dále na vzdělávací a osvětovou činnost, pořádá filmový festival Jeden svět, který se sestává z dokumentárních filmů a který putuje po desítkách českých měst. V neposlední řadě se účastní psychosociální krizové pomoci a spolupráce v krizových situacích, které vznikají během mimořádných hromadných neštěstích.

¹² ADRA ČESKÁ REPUBLIKA., *Adra ČR.*, [online]. [cit. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/o-nas>

¹³ ADRA ČESKÁ REPUBLIKA., *Adra ČR.*, [online]. [cit. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/pomoc-v-cr>

¹⁴ ČLOVĚK V TÍSNI., *Člověk v tísni.*, [online] [cit. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.clovekvtsni.cz/cs/o-nas>

Pobočky organizace Člověk v tísni nalezneme v Kladně, Liberci, Bílině, Chomutově, Olomouci, Plzni, Karlových Varech, Praze a v Ústí nad Labem.¹⁵

Mezi poskytovatele humanitární pomoci náleží i Armáda spásy. Je to mezinárodní křesťanská organizace, která poskytuje zejména nouzové ubytování, oblečení, jídlo a potřebné poradenství, které využívají především lidé bez domova, ale v době mimořádných krizových situací je možné zařízení Armády spásy využít jako evakuační centra.¹⁶

Další podstatnou humanitární organizací, která působí na území České republiky a její existence je dána zákonem, je Český červený kříž. Konkrétně se jedná o Zákon č. 126/1992 Sb., o ochraně znaků a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži. Oficiální popis uvádí, že se jedná o státem uznanou národní společnost Červený kříž ve smyslu mezinárodního práva, z hlediska vnitrostátního práva je spolkem. Český červený kříž zaměřuje své pole působnosti především na sféru humanitární, sociální, zdravotní a zdravotně-výchovnou. Český červený kříž podle uvedeného zákona č. 126/1992 Sb., plní zejména tyto úkoly:

- působení v oblasti civilní obrany a ochrany obyvatelstva a poskytování pomoci v případech katastrof a jiných mimořádných událostí;
- poskytování zdravotnické, záchranné, sociální a další humanitární služby;
- působení jako výlučně uznaná pomocná organizace vojenské zdravotnické služby;
- šíření znalosti Ženevských úmluv;
- působení v oblasti zdravotně-výchovné a spolupráce s poskytovateli zdravotní péče.¹⁷

V neposlední řadě chci zmínit organizaci s názvem Charita České republiky. Tato organizace poskytuje pomoc nejenom na území České republiky, ale i v zahraničí.

¹⁵ ČLOVĚK V TÍSNI., Člověk v tísni., [online] [cit. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.clovekvtsni.cz/cs/pomahame-v-cr>

¹⁶ ARMÁDA SPÁSY., Armáda spásy., [online] [cit. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.armadaspasy.cz/o-nas>

¹⁷ ČESKÝ ČERVENÝ KŘÍŽ., Český červený kříž., [online] [cit. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.cervenyriz.eu/cz/kdojsme.aspx>

Organizace vybudovala a dále spravuje a dohlíží na rozsáhlou síť nejrůznějších sociálních a zdravotních služeb. Operuje na bázi sdružení více než tří set charitativních organizací. Charita je součástí římskokatolické církve, tudíž se řídí křesťanskými principy. V rámci psychosociální krizové pomoci a spolupráce Charita často nabízí v období například již zmiňovaných živelných pohrom pomoc ve formě uspořádání nejrůznějších sbírek, ať již peněžních či materiálních, ve prospěch postižených obyvatel.¹⁸

Nositelům psychosociální krizové pomoci a spolupráce, jejichž činnost oficiálně zaštiťuje stát, budu věnovat celou následující kapitolu.

2. Integrovaný záchranný systém České republiky

Integrovaným záchranným systémem (IZS) se rozumí systém v rámci České republiky, který má za úkol spojit jednotlivé složky tohoto systému (těmto složkám se budu věnovat konkrétněji níže v textu) a koordinovat jejich spolupráci v případě různých záchranných činností.¹⁹ Pro nahlášení krizové situace jsou v České republice zřízeny speciální telefonní linky, jejichž provoz je čtyřadvacetihodinový a pochopitelně pro volajícího bezplatný. Jednou z předností je, že k dovolání se na jakoukoliv z těchto tísňových linek není potřeba telefonní signál ani SIM karta v mobilním telefonu. Nouzové telefonní číslo pro Policii České republiky je 158, pro Hasičský záchranný sbor České republiky 150, pro Zdravotnickou záchrannou službu 155, pro Městskou policii 156. Telefonním číslem pro komplexní Integrovaný záchranný systém je 112.

Podle zákona 239/2000 Sb., § 2 odstavce a) tohoto zákona se za „integrovaný záchranný systém [dále jen (IZS)] považuje koordinovaný postup složek IZS při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.“²⁰ Integrovaný záchranný systém České republiky spadá pod správu Ministerstva vnitra České republiky, které zejména:

- sjednocuje postupy ministerstev, krajských úřadů, obecních úřadů, právnických a podnikajících fyzických osob;
- usměrňuje IZS;

¹⁸ CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA., Charita ČR., [online] [cit. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/>

¹⁹ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada Publishing). 299 s. ISBN 80-247-0708-x. str. 220.

²⁰ ZÁKON O INTEGROVANÉM ZÁCHRANNÉM SYSTÉMU. *Zákon 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*.

- provádí kontrolu a koordinaci poplachových plánů IZS krajů a zpracovává ústřední poplachový plán IZS;
- řídí výstavbu a provoz informačních a komunikačních sítí a služeb IZS;
- zpracovává koncepci ochrany obyvatelstva;
- zajišťuje a provozuje jednotný systém varování a vyrozumění, stanoví způsob informování právnických a fyzických osob o charakteru možného ohrožení, připravovaných opatření, způsobu a době jejich provedení;
- organizuje instruktáže a školení v oblasti ochrany obyvatelstva a pro přípravu složek IZS zaměřené na jejich vzájemnou součinnost;
- uplatňuje stanovisko k politice územního rozvoje z hlediska ochrany obyvatelstva a civilního nouzového plánování při přípravě na mimořádné události;
- ve stanovených případech zabezpečuje ústřední koordinaci záchranných a likvidačních prací;
- je oprávněno vyžádat si účast zástupců ostatních ministerstev a zástupců ostatních složek IZS, popřípadě jiných odborníků při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.²¹

2.1. Charakteristika základních a ostatních složek IZS

V České republice rozlišujeme dva typy složek IZS, a to podle zákona 239/2000 Sb., § 4, odstavce 1, 2 takto: „Základními složkami integrovaného záchranného systému jsou Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen "hasičský záchranný sbor"), jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, zdravotnická záchranná služba a Policie České republiky.“²² „Ostatními složkami IZS jsou vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory, ostatní záchranné sbory, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby, zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím.

²¹ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 320 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4741-956. str. 137.

²² ZÁKON O INTEGROVANÉM ZÁCHRANNÉM SYSTÉMU. *Zákon 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*.

Ostatní složky integrovaného záchranného systému poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání.²³

Jak jsem již zmiňovala v předchozím odstavci, v České republice existují tři základní složky IZS, kterými jsou Hasičský záchranný sbor ČR, Policie ČR a Zdravotnická záchranná služba. Všechny tyto složky jsou základními pilíři řešení krizových situací. V případě jakýchkoliv katastrofických událostí a nejrůznějších typů neštěstí se drtivá většina občanů obrací pro pomoc k těmto zmíněným složkám IZS.

Důležitost těchto složek nelze opomenout, proto se jim budu v následujícím textu věnovat zevrubněji.

2.1.1. Hasičský záchranný sbor ČR a jednotky požární ochrany

Hasičský záchranný sbor České republiky (HZS ČR) má v naší zemi dlouholetou tradici, začátek jeho fungování se datuje již od 19. století. HZS ČR formálně spadá pod řízení Ministerstva vnitra. HZS ČR nezasahuje jen při hašení požárů, ale také asistuje u dopravních nehod při vyprošťování zraněných osob nebo při odklizení škod. Dále je HZS ČR nápomocen během a po ničivých katastrofách a živelných pohromách. Tím výčet jejich úkolů zdaleka nekončí, ale já zmíním již jen nejrůznější formy záchrany domácích zvířat.

Dle zákona 320/2015 Sb., § 1, odstavce 1 tohoto zákona je „Hasičský záchranný sbor České republiky jednotný bezpečnostní sbor, jehož základním úkolem je chránit životy a zdraví obyvatel, životní prostředí, zvířata a majetek před požáry a jinými mimořádnými událostmi a krizovými událostmi.“²⁴ Dále se v odstavci dva tohoto zákona píše: „Hasičský záchranný sbor se podílí na zajišťování bezpečnosti České republiky plněním a organizováním úkolů požární ochrany, ochrany obyvatelstva, civilního nouzového plánování, integrovaného záchranného systému, krizového řízení a dalších úkolů, v rozsahu a za podmínek stanovených tímto zákonem a jinými právními předpisy.“²⁵

2.1.2. Policie ČR

Policie České republiky (PČR) je orgánem, který zajišťuje pořádek v našem státě. Heslo PČR zní „pomáhat a chránit“ a příslušníci policejního sboru by se jím měli řídit. Vztah obyvatel České republiky k PČR není tak kladný, jako v případě Hasičského

²³ Tamtéž

²⁴ ZÁKON O HASIČSKÉM ZÁCHRANNÉM SBORU ČR. *Zákon 320/2015 Sb., o hasičském záchranném sboru ČR a změně některých zákonů.*

²⁵ Tamtéž

záchranného sboru České republiky či Zdravotnické záchranné služby. Jistá část občanů cítí ze strany PČR jakousi nespravedlnost, či dokonce zneužívání a překračování jí uložené pravomoci. Takto nahlíží na PČR jen zlomek obyvatel, pro ostatní je nositelem spravedlnosti a pomoci, bez jejíž autority a dohlížení na nadržování platných zákonů by chod státu nemohl fungovat.

Dle zákona 273/2008 Sb., § 1 je „Policie České republiky jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor.“²⁶ V § 2 tohoto zákona se píše: „Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropských společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.“²⁷ V neposlední řadě se z § 3 tohoto zákona dozvíme, že „Policie ČR působí na území České republiky, nestanoví-li tento zákon nebo jiný právní předpis jinak.“²⁸

2.1.3. Zdravotnická záchranná služba

Nejdůležitější hodnotou člověka je jeho život a zdraví. V případě jakýchkoliv zdravotních potíží se lidé obrací pro pomoc k Zdravotnické záchranné službě (ZZS). Pracovníci ZZS jsou vždy připraveni, v případě nouzového telefonátu, v řádu několika minut vyrazit na místo určení a jejich jediným cílem je záchrana lidského života. Z tohoto důvodu je v jejich práci kladen ohromný důraz na odborné vzdělání a praktické dovednosti a pracovníci jsou často pod obrovským emocionálním a psychickým tlakem. ZZS vyjíždí k situacím, při nichž je vždy v sázce lidské zdraví či lidský život.

Dle zákona 374/2011 Sb., § 2, odstavce 1 je „Zdravotnická záchranná služba zdravotní službou, v jejímž rámci je na základě tísňové výzvy, není-li dále stanoveno jinak, poskytována zejména přednemocniční neodkladná péče osobám se závažným postižením zdraví nebo v přímém ohrožení života. Součástí zdravotnické záchranné služby jsou další činnosti stanovené tímto zákonem.“²⁹

2.2. Psychosociální intervenční tým (PIT)

V případě hromadných neštěstí a různých katastrof poskytují obětem prvotní komplexní pomoc takzvané psychosociální intervenční týmy. Zpravidla se jedná o

²⁶ ZÁKON O POLICII ČESKÉ REPUBLIKY. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky a o změně některých zákonů.

²⁷ Tamtéž

²⁸ Tamtéž

²⁹ ZÁKON O ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBĚ. Zákon č. 374/2011 Sb., o Zdravotnické záchranné službě a o změně některých zákonů.

seskupení „dobrovolníků“ humanitárních a neziskových organizací. Všichni, kteří jsou součástí psychosociálních intervenčních týmů, jsou pro mimořádné události přijatelně vzděláni. Tyto týmy jsou v tíživých situacích připravené nabídnout „obětem“ praktickou pomoc, sociální, psychickou a duchovní podporu i lidské zdroje, které jsou v případě nutnosti schopné okamžité pomoci s fyzickými úkony, a to svými vlastními silami. PIT poskytuje svou pomoc při mimořádných událostech, které postihují velký počet obyvatel, ale i při osobní tragédii jednotlivce.

Psychosociální intervenční tým sám aktivně navštěvuje a vyhledává lidi, kteří se s největší pravděpodobností stali oběťmi dané katastrofy a u kterých existuje velká šance, že by nabídnutou pomoc s vděkem přijali a náležitě ji využili.³⁰

V České republice zřizují psychosociální týmy různé organizace, mimo jiné zde nalezneme celorepublikový tým s oficiálním názvem Psychosociální intervenční tým ČR. V jeho veřejném závazku stojí, že „Psychosociální intervenční tým ČR je mezioborové uskupení lidí, kteří spolupracují s komunitami po neštěstích za účelem naplnění svého poslání. Posláním Psychosociálního intervenčního týmu ČR je spolupracovat s lidmi, obcemi a organizacemi zasaženými neštěstími tak, aby se podpořila jejich odolnost, duchovní zakotvenost a občanská angažovanost.“³¹

Členové týmů PIT poskytují svou pomoc zejména bezprostředně po události, dále zhruba první měsíc po události a dlouhodobou pomoc po těchto týmech přebírají obce, místní organizace a samotní občané.

3. Sociální práce, vzdělávání sociálních pracovníků a rizika práce s lidmi

Předchozí kapitola byla věnována popisu a fungování psychosociální krizové pomoci a spolupráce a v této kapitole se zaměřím na deskripci sociální práce.

Sociální práce se začala vyvíjet v průběhu 19. století. Z hlediska české legislativy je právním pilířem sociální práce Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., a proto zde nesmím opomenout některé z přímých citací tohoto zákona. Dle zákona 108/2006 Sb., § 1, odstavce 1 a 2: „Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“)

³⁰ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 299 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-x. str. 208.

³¹ PSYCHOSOCIÁLNÍ INTERVENČNÍ TÝM ČR. *PITCR* [online]. [cit. 2016-02-19]. Dostupné z: http://pitcr.cz/files/resourcesmodule/@random490c0e9a156fe/1336075315_PIT_verejny_zavazek_2012_05_02.pdf

prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Tento zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.³² Dále tento zákon č. 108/2006 Sb., v § 2, odstavci 2 uvádí: „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“³³

Po předchozím citování ze zákona se zaměřím na popis a fungování sociální práce. Sociální práce je nedílnou součástí dnešní společnosti. Sociální práce je profesionální vědecká disciplína, která má za úkol pomocí specifických technik práce s klientem zlepšit kvalitu jeho života. Sociální práce získává své teoretické znalosti z ostatních vědních oborů jako například psychologie, sociologie, pedagogiky, atd. S teoretickými vědomostmi čerpanými přímo z vědního oboru sociální práce se setkáváme v menším procentu. Kvalitní výkon profese sociálního pracovníka nespočívá pouze v jeho teoretických i odborných znalostech, nýbrž v jejich vhodném a často specifickém užití v praxi, s ohledem na individualitu jednotlivých případů.³⁴ „Sociální práci je možné vymezit jako činnost, jejíž vykonavatelé (sociální pracovníci) se specializují na poznávání a následné ovlivňování interakcí mezi člověkem (jedincem nebo skupinou lidí) a jeho (jejich) sociálním prostředím.“³⁵ V soudobé společnosti existuje nepřeberné množství společenských bariér a nerovností a sociální práce

³² ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, *Zákon č 108/2006 Sb., o sociálních službách*

³³ Tamtéž

³⁴ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001. 163 s. ISBN 80-903070-0-0. str. 25.

³⁵ MUSIL, Libor. Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách. *Náměty na obohacení struktury činností a náplně lidí v organizacích. Sociální práce*, 1/2004. Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN 1213-624, str. 55.

pomáhá lidem s jejich překonáváním. Sociální práce se objevuje ve všech formách mezilidských vztahů a společenských otázek. Mezi nejpálčivější otázky patří například chudoba, nezaměstnanost, sociální vyloučení, rasismus, atd. Základními prvky sociální práce jsou vždy člověk a jeho prostředí. „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování).“³⁶ Pojem sociální fungování má mnoho významů. Pochopení sociálního fungování je základem pro profesionální výkon sociální práce.³⁷

Sociální práce vždy reaguje na aktuální dění ve společnosti a zaměřuje se na poskytování služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám. V následujícím textu popíšete tyto jednotlivé typy práce.

3.1.1. Práce s jednotlivcem

Mezi nejstarší techniky sociální práce patří sociální práce s jednotlivcem. Jednotlivec se označuje jako objekt sociální politiky, a to buď z důvodu své účasti v systému, anebo díky svým potřebám. Chce-li mít jednotlivec prospěch ze sociální politiky, musí vyhovět předem stanoveným požadavkům.³⁸

Sociální práce s jednotlivcem je označována jako „případová“ sociální práce. Jednotlivec, nebo-li klient může vyhledat pomoc sociálního pracovníka sám ze své vůle, nebo na klienta může upozornit příslušná instituce, v některých případech na něj může poukázat i osoba blízká, rodinný příslušník či široká veřejnost. Kontakt lze navázat i prostřednictvím depistáže. Příkladem může být streetwork.

Jak jsem zmiňovala již v samém úvodu této práce, je sociální práce součástí určité „záchranné sítě“ a základem je snaha o navrácení jedince zpátky do „relativně normálního“ života. Prioritou je vždy, aby jedinec vynaložil veškerou svou dostupnou sílu na snahu pomoci si sám. Teprve v případě, že si jedinec nemůže nebo nedokáže pomoci sám, a to ani za účasti a úsilí rodiny a blízkých, přichází na řadu pomoc sociální práce a sociální politiky.³⁹

³⁶ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001. 163 s. ISBN 80-903070-0-0. str. 11 – 12.

³⁷ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001. 163 s. ISBN 80-903070-0-0. str. 12.

³⁸ TOMEŠ, Igor., *Sociální politika, sociální služby a sociální práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 8071784737. str. 161.

³⁹ Tamtéž

3.1.2. Práce s rodinou

Primárním významem rodiny je od prvopočátku snaha o náležitou péči o dítě. Rodina má význam nejen biologický, ale také společenský. V optimálně fungující rodině by měli její členové vytvářet partnerská a rodinná pouta, zajišťovat funkce sociálně ekonomické, výchovně vzdělávací, sociálně psychologické, kulturní a v neposlední řadě i emocionální.

Z hlediska sociální práce je podstatná socializační funkce rodiny. Pro dítě je rodina první a nejdůležitější vzor společnosti v jeho životě a tím se formuje jeho vývoj a vztah k dalším lidem. Díky rodině si dítě osvojuje základní hodnoty a učí se čelit určitým konfliktům. Rodina poskytuje dítěti důležitou podporu. Tím vším u dítěte zdokonaluje důležité sociální dovednosti, které jsou v dospělém životě nepostradatelné.⁴⁰

Základní funkce rodiny:

- **Biologicko – reprodukční** – tato funkce je základním kamenem pro zachování a pokračování lidského rodu, jediným posláním této funkce je početí a narození nového dítěte.
- **Ekonomická - zabezpečovací** – tato funkce slouží k materiálnímu zajištění rodiny a s tím je spojeno i vytváření sociálních a duchovních hodnot.
- **Socializačně výchovná** – tuto funkci jsem důkladněji popsala v předchozím odstavci a týká se především výchovy dítěte.
- **Emocionální** – tato funkce má vliv na citový vývoje jedince.⁴¹

Iniciátorem sociální práce s rodinou může být například člen vlastní rodiny nebo soused a na druhé straně profesionál pracující ve státní sféře i pracovník nevládní organizace. Je-li podán podnět pro zahájení sociální pomoci, přichází na řadu konkrétní pomoc, a tu zajišťují buď státní organizace, které se touto problematikou zabývají, nebo neziskové právnické osoby a dále soukromé společnosti a jednotliví profesionálové, žijící se poskytováním pomoci v tomto oboru. Důležitým aspektem sociální pomoci rodinám je, že ji mohou využívat celé rodiny, ale i její jednotliví členové.⁴²

⁴⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003, Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 3. 161 s. ISBN 80-86429-19-9. str. 9.

⁴¹ ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Dítě a rozvod rodičů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. Pro rodiče. 179 s. ISBN 978-80-247-3181-0. str. 12.

⁴² MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003, Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 3. 161 s. ISBN 80-86429-19-9. str. 99.

3.1.3. Práce se skupinou

Sociální práce se skupinou patří k tradičním metodám sociální práce. Vývoj sociální práce a jejích metod ukazuje, že na individuální sociální práci případovou plynule navazuje a pak se souběžně s ní rozvíjí skupinová sociální práce.

Za skupinu je považován určitý počet osob, které usilují o dosažení nějakého určitého cíle. Tento cíl musí být společný pro všechny a všichni na tomto cíli musí participovat. Minimální počet členů skupiny jsou dva (jiné zdroje uvádějí minimální počet členů skupiny tři).⁴³

Výkon skupinové sociální práce klade vysoké nároky na odborné znalosti a dosažené zkušenosti sociálního pracovníka. Komplikovanost skupinové práce spočívá ve velké časové náročnosti, která začíná již výběrem samotných klientů a pokračuje nezbytnými přípravnými pracemi, které zabírají další kvantum času. Další obtíží zpravidla bývá nutnost překonávat překážky, jejichž původci jsou sami klienti, ale i vlastní kolegové a pracovníci instituce, poskytující skupinovou sociální práci. Posláním sociální práce se skupinou je, aby se její členové, mající společný cíl, semkli a dál zdravě společensky rostli.⁴⁴

3.1.4. Práce s komunitou

Komunitou se rozumí určité společenství lidí, kteří spolu sdílí konkrétní geografickou oblast.

Jedná se o prostor, kde každý jedinec může dosáhnout emocionální opory, ocenění a praktické podpory ve svém všedním bytí.⁴⁵

Komunitní sociální práce je považována za nejmladší odvětví sociální práce. Tato práce má uplatnění nejen ve státní správě v podobě komunitního plánování, tak i v nestátním neziskovém sektoru v podobě terénní sociální práce. Komunitní sociální práce je velmi časově náročná. Jedná se o metodu sociální práce, kdy spolupracují jednotlivci, skupiny i organizace s cílem vyřešit jim společné problémy.

Komunitní práce uznává kulturní, sociální, psychologické, etnické, biologické, ekonomické a ekologické potřeby obyvatel. Typické pro sociální práci s komunitou je, že se týká lidí žijících na konkrétním geografickém území a že svou pomoc poskytuje

⁴³ KŘIVÁNKOVÁ, Marcela. *Skupinová a komunitní sociální práce*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. 70 s. ISBN 978-80-87710-07-4. str. 8.

⁴⁴ NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, 128 s. ISBN 80-7066-483-5. str. 79.

⁴⁵ KŘIVÁNKOVÁ, Marcela. *Skupinová a komunitní sociální práce*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. 70 s. ISBN 978-80-87710-07-4. str. 34.

všem potřebným a nerozlišuje, zda se jedná o jednotlivce, skupinu nebo celou komunitu. Dalším jejím poznávacím znakem je její silné sociologické zaměření.⁴⁶

Komunitní práci je vlastní, že se realizuje pro větší počet osob, že je k ní potřeba spolupráce se samosprávnými nebo státními celky a že se jí účastní přímo sami obyvatelé. V komunitní práci představují sociální pracovníci úlohu iniciátorů a pořadatelů této práce.⁴⁷

Veškerý kontakt s jednotlivci, rodinami, skupinami i komunitami vykonávají odborně vyškolení pracovníci s příslušným a odpovídajícím vzděláním. Jelikož jde vždy o práci s lidmi, potažmo s jejich problémy, mělo by být vzdělávání sociálních pracovníků jedním z pilířů sociální práce samotné. Z tohoto důvodu mu budu věnovat následující krátký text.

3.2.Vzdělávání sociálních pracovníků

V České republice je možné dosáhnout sociálního vzdělání na úrovni středoškolského, vyššího odborného a vysokoškolského. Příslušné vzdělání je podmínkou k vykonávání konkrétního typu sociální práce. Sociální práce je neustále se vyvíjejícím oborem, tudíž je nutné, aby se sociální pracovníci během celé své pracovní praxe dále vzdělávali.

„Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách § 111, odstavec 1 ukládá sociálním pracovníkům povinnost dalšího vzdělání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci.“⁴⁸ Příkladem je povinné celoživotní vzdělání v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok.

3.3.Syndrom vyhoření

Při práci s lidmi potažmo s jejich problémy, je bohužel častým jevem tzv. syndrom vyhoření.

Syndromem vyhoření se rozumí souhrn charakteristických příznaků, kterými trpí odborní pracovníci, kteří vykonávají profese, jejichž hlavním posláním je pomáhat.

⁴⁶ NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, 128 s. ISBN 80-7066-483-5. str. 87.

⁴⁷ ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. 75 s. ISBN 80-85850-00-1. str. 60.

⁴⁸ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ., *Metodická příručka pro výkon sociální práce*. [online]. První 2016 [cit. 2016-2-19]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf

Příčinou těchto typických symptomů je narůstající pracovní stres, který nejsou pracovníci schopni zvládnout.⁴⁹

Jedna z definic syndromu vyhoření hovoří o tom, že „syndrom je spojován se stavem psychického i fyzického vyčerpání následujícího po vyčerpávajícím a dlouhotrvajícím stresu. Jedná se o vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka.”⁵⁰

Jednání s lidmi, kteří se potýkají s rozličnými problémy a nesnázemi, které je vedou k využívání sociálních služeb, klade na sociální pracovníky specifické nároky, a to je spolu s intenzitou tohoto jednání hlavním důvodem vzniku syndromu vyhoření. Tento syndrom je bohužel nedílnou součástí výkonu profese sociálního pracovníka a dříve či později se téměř u každého pracovníka projeví jisté příznaky. Provádění této profese je velice náročné na psychiku člověka, a to zejména proto, že se dotýčný nedokáže ubránit osobnímu angažování. Každý sociální pracovník je v neustálém styku s velkým množstvím osob, které trpí nejrůznějšími problémy a vytvářejí na sociálního pracovníka nadměrný tlak. Tyto osoby mají většinou, díky svým potížím, silně rozhozenou psychiku a často mají přehnané nároky na pomoc přicházející ze strany sociálního pracovníka. Dlouhodobý kontakt s klienty musí sociální pracovník zvládat pomocí své nezdolnosti a musí se naučit, jak se vyrovnat se stresem pramenícím z jeho práce. Důležitou roli hraje i instituce, ve které pracovník vykonává svou profesi, která musí zabezpečit podmínky zmírňující výše zmíněný stres.⁵¹

3.3.1. Prevence syndromu vyhoření

Syndromu vyhoření a s ním spojeným faktorům je lepší předcházet, než tyto faktory odstraňovat. Základem úspěšné práce sociálního pracovníka je na začátku vždy hodnotná a úplná průprava na vykonávání tohoto zaměstnání. Tato průprava musí obsahovat nezbytný výcvik dovedností, získaný praxí s konkrétními klienty, důsledné seznámení s organizací, kde chce pracovník pracovat a samozřejmě prioritní je obecná příprava a učení se potřebných dovedností.⁵² Při samotném nástupu do práce by měla být jasně vymezena definice poslání organizace. Tyto skutečnosti mohou předcházet

⁴⁹ STOCK, Christian., *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5. str. 13 - 14.

⁵⁰ JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN 80-86991-74-1. str. 7.

⁵¹ MATOUŠEK, Oldřich., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80 7178-548-2. str. 55 – 57.

⁵² Tamtéž

pozdějšímu zklamání z nenaplněných očekávání pracovníka. V oboru sociální práce je nutným faktem, aby sama organizace poskytovala nebo zajistila příslušné poradenství prostřednictvím ostříleného odborného profesionála.⁵³ Pokud je tato pomáhající profese provozována bez supervize, touha sociálního pracovníka po vděčnosti a obdivu se více prohlubuje. Ke spokojenosti se zaměstnáním výrazně přispívá spokojenost s nadřízenými, se spolupracovníky, s pracovním postupem, dále spokojenost s finančním ohodnocením a v neposlední řadě jasně stanovený kariérní řád.

4. Sociální práce v rámci psychosociální krizové pomoci a spolupráce v kontextu diskuse o sociální práci v České republice.

Celá řada textů, které pojednávají či nějakým způsobem reflektují problematiku psychosociální krizové pomoci, nepochybně stranou zmínku o nemalé roli sociální práce, jakožto jednomu ze základních předpokladů, které by měly být zvládnuty, chceme-li poskytnout dobrou a kvalitní psychosociální krizovou pomoc. „Provázanost“ ilustrují např. zásady v psychosociální krizové pomoci, které vycházejí z přístupů v tzv. pomáhajících profesích, respektive ze sociální práce, přičemž jsou současně ukotveny v platné legislativě (viz zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Vymětal zase při pokusu o krátkou definici „psychosociální krizové pomoci“ uvádí, že ta vychází z psychologických poznatků, které jsou integrovány s poznatky ze sociální práce, krizového řízení a dalších disciplín.⁵⁴ Je tedy nasnadě, abych zaměřila svou pozornost na některé poznatky z oblasti sociální práce, které by mohly být uplatněny i v rámci psychosociální krizové pomoci a spolupráci. Jakýmsi „referenčním bodem“, ze kterého v dalších řádcích vyjdeme, bude diskuse o sociální práci, která je vedena v České republice. V této debatě si můžeme všimnout, že byla velmi často reflektována dichotomie mezi „individuální a komunitní pomocí“, a právě na ni se proto podíváme v následující části práce.

4.1. Pomáhat individuálně či působit na sociální prostředí?

Lze konstatovat, že zákon o sociálních službách do jisté míry zvýšil úroveň sociální práce v České republice, ale jak uvádí Baštecká, úrovně tzv. komunitních intervencí, které jsou pro psychosociální krizovou pomoc a spolupráci klíčové, zatím nedosahuje. Dle této autorky je totiž nutné, abychom disponovali dostatkem

⁵³ Tamtéž

⁵⁴ VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing a.s., 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9. str. 85.

profesionálů, kteří budou schopni podpořit celé skupiny lidí např. ve společenství obce tak, aby byly tyto skupiny schopny vlastními silami změnit svou situaci, která zavládla např. v důsledku mimořádné události.⁵⁵

Schopnost pracovat s celými skupinami (viz komunitní intervence) naráží na celou řadu problémů, přičemž jedním z nich je i jeden z mýtů, na něž se zaměřila autorská dvojice - Radka Janebová a Libor Musil. Tito autoři se ve svém článku „Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc“ rozhodli osvětlit (vyvrátit) vžitou představu, že „sociální práce je případová práce“, tedy, že sociální práce je práce s jednotlivcem. Tento mýtus se týká identity sociální práce samotné. Ačkoliv můžeme říci, že „případová práce“ provází celou historii sociální práce, jeví se jako vhodné (nutné) zahrnout do sociální práce i další aspekty. Problémy a krize mívají strukturální povahu, přičemž pokud se soustředíme pouze na jedince, může snadno dojít k tomu, že příčiny problémů přičítáme právě tomuto jedinci. Dochází tak k odvracení pozornosti od strukturální povahy onoho problému.⁵⁶

Dalším aspektem, na který bychom neměli zapomenout, je skutečnost (fakt), že krizovým situacím je potřeba předcházet. To nás dovádí k poznatku, že sociální práce by měla zahrnovat monitoring sociálních rizik, vyhledávání zranitelných skupin obyvatel a nabízet jim včasnou pomoc. Jako zcela logické se ukazuje podle Janebové a Musila, že v ohrožení se mohou ocitnout nejen jednotlivci, ale celé skupiny obyvatel či komunity. Proto by se měla sociální práce zaměřovat i na celé skupiny a na změnu sociálního prostředí (práce s rodinou, školou ...), ve kterém se ohrožení jedinci vyskytují. Autoři závěrem části, která se věnovala mýtům o „sociální práci jako případové práci“ uvádějí, že „z hlediska ideálu profesionálního pojetí role sociálního pracovníka nelze sociální práci redukovat na případovou práci“.⁵⁷ Dle nich se ukazuje, že z definic sociální práce vyplývá celá řada neopominutelných činností, které jdou daleko za horizont práce s jednotlivcem.⁵⁸

Pokud bychom chtěli výše uvedenou problematiku trochu rozvést, přesněji řečeno zasadit do kontextu, inspiraci můžeme nalézt v článku Oldřicha Chytila „Důsledky modernizace pro sociální práci“. Tento autor začíná svou stat' tvrzením, že

⁵⁵ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 137. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4741-956. str. 136.

⁵⁶ JANEBOVÁ, Radka – MUSIL, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce* 1/2007, Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN: 1213-6204. str. 51-53.

⁵⁷ JANEBOVÁ, Radka – MUSIL, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce* 1/2007, Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN 1213-6204. str. 54.

⁵⁸ Tamtéž

„sociální práce je nerozlučně spjata s projektem moderny a jejího rozvoje“⁵⁹, přičemž moderna, industriální společnost aj. jsou synonyma pro společnosti, ve kterých se postupem času zformovala sociální práce.⁶⁰

Chytil se pokusil redefinovat tezi Lorenze, který tvrdí, že vývoj sociální teorie a metod sociální práce úzce souvisí s politickými trendy. Chytilova „redefinovaná“ verze pak namísto „politických trendů“ vychází z modernity. Vycházejíc z dichotomie „individuum – společnost“, je v textu řešena podoba sociální práce, kdy rizika jsou produkována sociálně a vyrovnávání se s nimi je naopak individualizováno. Z toho pak pramení otázka, zda sociální práce je „práce s jednotlivcem“ či práce orientovaná na rodinu nebo formální a neformální systémy. Pokud bychom se podle Chytila opírali o znalosti projevů modernizace, věděli bychom, že rodina přestává být pro jedince (tradiční) oporou. Reakcí na tento trend je pak tzv. case management, který se snaží individuální sociální práci modernizovat, přizpůsobit tendencím moderny (ekonomické racionalizaci). Dle Chytila se ale jedná o „Pyrrhovo vítězství“, respektive soumrak individuální sociální práce, jelikož bude omezeno její financování z veřejných zdrojů.⁶¹

Světlé zítřky Chytil nevěští ani tzv. skupinové sociální práci. Přesněji řečeno, v jejím případě si je Chytil téměř jist, že skepse, která se týká její existence, je na místě. Skupinová sociální práce klade důraz na cíle, které jsou pro postindustriální společnost nezajímavé. Prohlubující se individualizace společnosti a prohlubování racionalizačních tendencí by i v případě skupinové sociální práce mohlo vést k zastavení jejího financování. Nejlépe se s modernizací vyrovnává podle Chytila tzv. komunitní práce, která je nejmladší typ intervence. Ačkoliv teoretické koncepty také příliš nedokáží reagovat na modernizační změny, na úrovni strategií je to o poznání pozitivnější. Na mysl máme zejména tzv. komunitní ekonomiku, kterou můžeme považovat za reakci na modernizaci, když je do popředí kladen zájem komunity, proti orientaci na vlastní (individuální užitek) je hlavním požadavkem obecné blaho. Solidarita a kooperace pak stojí proti soutěži. Z toho lze vyvodit, že komunitní ekonomika, která je v rozporu se zájmy kapitálu, reaguje na procesy modernizace.⁶²

Zavedeme-li řeč na psychosociální krizovou pomoc, můžeme odraz výše uvedené dichotomie pozorovat v praktické rovině u zákona 108/2006 Sb., o sociálních

⁵⁹ CHYTIL, Oldřich. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce*. 4/2007. Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN 1213-6204. str. 67.

⁶⁰ Tamtéž

⁶¹ CHYTIL, Oldřich. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce*. 4/2007. Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN 1213-6204. str. 67-68.

⁶² tamtéž

službách, jak jsme naznačili úvodem této kapitoly. V tomto zákoně je krizová pomoc v § 60 vymezena jako „terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami“.⁶³ Krizová pomoc tak na základě zákona především zahrnuje poskytování ubytování, stravy nebo pomoci při zajištění stravy, v sociálně terapeutických činnostech, v pomoci při obhajobě a uplatňování práv či při zajišťování osobních záležitostí. Jak uvádí Baštecká, dojde-li na srovnání krizové pomoci obsažené v zákoně o sociálních službách s obecnými představami o psychosociální krizové pomoci a spolupráci, která je poskytována při neštěstích, učiníme zjištění, že krizová pomoc je zaměřená především na přímou pomoc člověku, přičemž příliš není brán zřetel na rodinu, sousedy či komunitu.⁶⁴

O potřebě působit na sociální prostředí klienta, tedy nejen na osobu klienta jako takovou, hovoří i Libor Musil ve svém článku „Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách“. Musil mezi svá doporučení zařadil i činnosti, které mohou napomoci tlumit potíže klientů tak, že působí jak na osobu klienta, tak i na jeho sociální prostředí, čímž by byla podněcována změna podpory, kterou klientovi poskytuje jeho sociální prostředí, nebo by takové činnosti mohly vyvolat změnu v očekáváních sociálního prostředí. Docílit by se tak mohlo např. ochrany před předsudky, kdy stigmatizující nebo neodůvodněně náročná očekávání sociálního prostředí působí negativně na klienta. Takovéto prostředí, které není příliš nakloněno uplatňování vůle klienta, brání jeho rozvoji, ačkoliv je vyvinuta snaha navrátit mu sebevědomí.⁶⁵

4.2. „Mizérie“ sociální práce a potřeba „uznání“

V předcházející kapitole jsme učinili zmínku, a podotkneme, že neměla příliš pozitivní obsah, o tom, jaké jsou vyhlídky sociální práce. V důsledku modernizace a dalších společenských vlivů dochází k úbytku finančních prostředků z veřejných zdrojů. Tento fakt s sebou přináší celou řadu negativních dopadů. Jedním z témat, které rezonují v českém prostředí, je debata ohledně „mizérie“ sociální práce v České republice.

⁶³ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 320 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4741-956. str. 135.

⁶⁴ Tamtéž

⁶⁵ MUSIL, Libor. Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách. Náměty na obohacení struktury činností a náplně lidí v organizacích. *Sociální práce*, 1/2004. Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN 1213-624. str. 59.

Roman Baláž ve své stati „Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávající sociální pracovníky“ konstatuje, že sociální práce u nás se nenachází přímo „v krizi“, jako v zemích, kde v průběhu 20. století byla sociální práce plně institucionalizována (ztráta profesní identity, znejasňování hranic oboru, výkon sociální práce nekvalifikovanými pracovníky aj.). Vzhledem k tomu, že v České republice byla sociální práce jako profesionální obor založena jen z části a nedošlo k její institucionalizaci, je vhodnější podle něj hovořit spíše o „mizérii“. Baláž si v kontextu této mizérie všímá (mimo jiné) i skutečnosti, že sociální pracovníci (a sociální práce jako taková) nedosahuje v prostředí České republiky toliko potřebné prestiže a postavení, které by bylo potřeba pro praktický výkon sociální práce. Rozjittená debata ohledně legislativní úpravy sociální práce, která v současnosti probíhá, svědčí o tom, že téma „sociální práce jako společensky uznávané profese“ je jedním z hlavních oborových zájmů.⁶⁶

„Společenského uznání“ sociální práce jsem se dotkla záměrně. Již v kapitole, která pojednávala o „syndromu vyhoření“ byl tento „atribut“ zmíněn. Bohumila Baštecká k tomu tématu uvádí, že jedním z předpokladů „dobré praxe“ v psychosociální krizové pomoci a spolupráci, na který se bohužel často zapomíná, je uznání. Potřebu uznání, která se týká i záchranářů, lze označit za tzv. sdílenou zasaženost, což znamená, že neštěstí dopadá na všechny členy společenství, ačkoliv na každého jinak.⁶⁷ V případě uznání se nemusí v první řadě jednat o finanční ohodnocení, jak by mohlo ihned vytanout na mysl, ale spíše o uznání kvality poskytované pomoci v náročných podmínkách. Toto se týká nejen řadového pracovníka, ale i jejich vedoucích. Ostatně i Standardy psychosociální pomoci na potřebu uznání odkazují. „Absence pochvaly je pomáhajícími pocíťována jako nedostatek systému pomoci“.⁶⁸

4.3. Diskuse

Společným jmenovatelem obou výše zmíněných témat veřejné debaty o sociální práci v České republice je snaha o definování její role, respektive toho, jaké cíle by měla sociální práce plnit. Jak vyplývá z textu „o mýtech o roli sociálních pracovníků a

⁶⁶ BALÁŽ, Roman: Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávající sociální pracovníky. *Sociální práce*, 3/2014, Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN: 1213-6204, str. 45-46.

⁶⁷ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 320 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4741-956. str 275.

⁶⁸ KOHOUTEK, Tomáš – ČERMÁK, Ivo a kol. *Psychologie katastrofické události*. Praha: Acacemia, 2009 ISBN 978-80-200-1816-8, str. 210.

pracovníc“, „laická veřejnost, aktéři politiky, vedoucí organizací sociálních služeb a jejich podřízení, sociální pracovníky nevyjímaje, mají o roli sociálních pracovníků různorodé představy“, ⁶⁹ přičemž ani očekávání vůči sociálním pracovníkům nejsou jednoznačná. Vzhledem k tomu, že si sociální pracovníci osvojují při výkonu své práce mnoho rolí, aby mohli naplnit cíle sociální spravedlnosti, zvyšovat kvalitu lidského života aj., vznikají nejasnosti kolem samotné identity sociální práce. Současně je potřeba říci, že sociální pracovníci nepracují nikdy v jakési „izolaci“, nýbrž se podílejí na uplatňování multidisciplinárního přístupu k řešení složitých problémů,⁷⁰ což může, např. v očích laické veřejnosti, roli sociálního pracovníka znejasňovat.

Z výše uvedeného je patrné, že jasná představa o podobě sociální práce, je předpokladem pro veškeré pokusy o nastavení jejího právního rámce, standardů kvality, ale také předpokladem pro určování, kolik prostředků z veřejných rozpočtů bude směřováno do této sféry. Od této skutečnosti se samozřejmě odvíjí i debata o psychosociální krizové pomoci. Jak sami autoři Standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce uvádějí, při tvorbě tohoto dokumentu vycházeli ze (svých) zkušeností s přípravou zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.⁷¹ Chceme-li tedy nějakým způsobem profesionalizovat psychosociální krizovou pomoc, zkvalitnit její poskytování a zajistit její financování, je nutné znát odpovědi na základní otázky. Jak jsem již několikrát uvedla, diskuse o sociální práci poskytuje základní rámec pro obdobnou debatu o psychosociální krizové pomoci, přičemž zde můžeme nalézt společné body. Podaří-li se jasně ukotvit sociální práci, je zde naděje, že se tak stane u psychosociální krizové spolupráce.

⁶⁹ JANEBOVÁ, Radka – MUSIL, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce* 1/2007, Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN: 1213-6204. str. 50.

⁷⁰ tamtéž

⁷¹ *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 63 s. ISBN 978-80-86640-46-4. str. 10.

ZÁVĚR

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce jako obor vychází především ze sociální práce, přičemž je, vycházejí z definice pracovní skupiny Generálního ředitelství hasičského záchranného sboru ČR, „souborem reakcí, činností [...], které navozují v době trvání mimořádné události [...u adresátů pomoci] přesvědčení „nejsme na to sami“. Aby bylo možné splnit cíle krizové pomoci, je zapotřebí zvládnout širokou škálu dovedností. Současně nesmíme zapomínat na fakt, že na psychosociální krizové pomoci se podílí široké spektrum lidí mezioborového zaměření, od dobrovolníků, přes sociální pracovníky až po složky Integrovaného záchranného systému. Právě sociální práce poskytuje jakýsi základ, můžeme dokonce říci, že je jedním z předpokladů, pro dobrou a kvalitní psychosociální krizovou pomoc a spolupráci. Sociální pracovníci jsou, i díky svým zkušenostem z práce v terénu, velmi dobře vybaveni pro případy „neštěstí“, jelikož dokážou poskytnout poradenství v různých odvětvích.

Poznatky, kterými disponuje sociální práce (respektive sociální pracovníci), se dají aplikovat při psychosociální krizové pomoci. Není proto nikterak složité dovodit, že některá diskutovaná témata v rámci problematiky sociální práce, jsou reflektována i v případě psychosociální krizové pomoci. V závěrečné kapitole své práce jsem učinila zmínku o tom, že Bohumila Baštecká, která se mimo jiné podílela na přípravě dokumentu Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek při GŘ HZS ČR, klade důraz na tzv. komunitní intervenci, která je pro psychosociální pomoc klíčová, avšak v České republice tomu zatím tak není, a to i proto, že nedisponujeme dostatkem profesionálů, kteří budou schopni pracovat s celými skupinami lidí. Zaměřila jsem proto svou pozornost na téma jisté dichotomie mezi pomocí jedincům a prací s celou komunitou. S touto dichotomií se můžeme setkat spíše v praxi, jelikož, podíváme-li se na nejrůznější definice, zjistíme, že ty povětšinou zahrnují i pomoc širší skupině obyvatel. Nemusíme být zrovna milovníky francouzských strukturalistů, abychom dokázali vnímat strukturální povahu problémů a krizí. V případě, že naši pozornost při pomoci zaměříme až příliš na jedince, může se naše dobře míněná snaha z těchto důvodů minout účinkem. Práce se skupinou obyvatel, která nemusí být vždy jednoduchá, by z hlediska ideálu profesionální pomoci neměla být redukována na tzv. případovou práci. Jak ovšem v další části uvádím, např. zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách tuto potřebu příliš nebere v úvahu.

Dalším tématem, které se objevuje v debatě o sociální práci, jejíž stav v České republice označuje Roman Baláz slovem „mizérie“, je postavení sociální práce (sociálních pracovníků). S tím pak souvisí i tzv. společenské uznání, na které by se nemělo v každém případě zapomínat, jelikož je nedílnou součástí „dobré praxe“ v psychosociální krizové pomoci. Důležité pak je, aby záchranáři, sociální pracovníci, ale i dobrovolníci (sociální práce obecně), kteří při nejrůznějších neštěstích pomáhají, byli ochráněni před nepříznivými dopady různých (řádoby) racionalizačních tendencí, před dopady „úsporných opatření“ v rámci redukce veřejných financí, které proudí do pomáhajících profesí obecně. Jestliže, jak jsem zmínila v úvodu své bakalářské práce, došlo k „narušení“ či rozmělnění tradičních společenských vazeb, jsme daleko více zranitelní, než si uvědomujeme. Jsou to pak sociální pracovníci, kteří nahrazují (nebo dávají složitě dohromady) tyto narušené vazby a podávají nám pomocnou ruku. Žijeme v individualizované společnosti složené z (údajně) svépomocných jedinců, ale tito jedinci následně nejsou povětšinou schopni sami vyřešit událost se silně negativními dopady (zcela logicky). Nalezneme celé skupiny obyvatel, které jsou např. vystaveny chudobě (někteří autoři hovoří dokonce o kriminalizaci chudoby⁷²), avšak zároveň dochází k redukci sociálního státu⁷³. Mějme proto na paměti, že vzájemná solidarita patří k esenciálním atributům vyspělé a dobře fungující společnosti.

⁷² V českém prostředí např. LUPTÁK, Lubomír a kol.: *Neoliberalismus a marginalita. Studie z českého reálkapitalismu*. Doplněk: Brno, 2014, 248 str. ISBN 978-80-7239-314-5.

⁷³ KELLER, Jan: *Soumrak sociálního státu*. SLON: Praha, 2006, 160 str. ISBN 80-86429-41-5.

SEZNAM POUŽITÝCH ZROJŮ

Odborná literatura:

1. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 165 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4741-956.
2. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada Publishing). 220 s., ISBN 80-247-0708-x.
3. ERIKSEN, Thomas, H.: *Antropologie multikulturních společností: Rozumět identitě*. Trinon: Praha, 2007, 279 str., ISBN 978-80-7254-952-2.
4. JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN 80-86991-74-1.
5. LUPTÁK, Lubomír a kol.: *Neoliberalismus a marginalita. Studie z českého reálnokapitalismu*. Doplněk: Brno, 2014, 248 str. ISBN 978-80-7239-314-5.
6. KELLER, Jan: *Soumrak sociálního státu*. SLON: Praha, 2006, 160 str. ISBN 80-86429-41-5.
7. KOHOUTEK, Tomáš – ČERMÁK, Ivo a kol. *Psychologie katastrofické události*. Praha: Academia, 2009 ISBN 978-80-200-1816-8.
8. KŘIVÁNKOVÁ, Marcela. *Skupinová a komunitní sociální práce*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. 70 s. ISBN 978-80-87710-07-4.
9. MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 3. 161 s ISBN 8086429199.
10. MATOUŠEK, Oldřich., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. 399 s. ISBN 80 7178-548-2.
11. MLČÁK, Zdeněk. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005, 64 s. ISBN 80-7368-036-x.
12. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001. 163 s. ISBN 80-903070-0-0.
13. NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, 128 s. ISBN 80-7066-483-5.

14. *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 63 s. ISBN 978-80-86640-46-4.
15. STOCK, Christian., *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vydání. Praha: GradaPublishing, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.
16. ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Dítě a rozvod rodičů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 179 s. Pro rodiče. ISBN 978-80-247-3181-0.
17. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 127 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4.
18. TOMEŠ, Igor., *Sociální politika, sociální služby a sociální práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 8071784737.
19. VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, 543 s. ISBN 80-7178-696-9.
20. VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing a.s., 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Odborné časopisy:

21. BALÁŽ, Roman: Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávající sociální pracovníky. *Sociální práce*, 3/2014, Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN: 1213-6204
22. CHYTIL, Oldřich. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce*. 4/2007. Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN: 1213-6204, str. 67-68.
23. JANEBOVÁ, Radka – MUSIL, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce* 1/2007, Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN: 1213-6204, str. 54.
24. MUSIL, Libor. Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách. Náměty na obohacení struktury činností a náplně lidí v organizacích. *Sociální práce*, 10/2004. Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Brno. ISSN: 1213-624, str. 59.

Legislativní normy:

25. Zákon č 108/2006 Sb., o sociálních službách
26. Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů.
27. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.
28. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky a o změně některých zákonů.
29. Zákon č. 374/2011 Sb., o Zdravotnické záchranné službě a o změně některých zákonů.

Internetové zdroje:

30. <http://www.adra.cz/o-nas> [cit. 2016-02-29].
31. <http://www.armadaspasy.cz/o-nas> [cit. 2016-02-29].
32. <http://www.cervenkykriz.eu/cz/kdojsme.aspx> [cit. 2016-02-29].
33. <http://www.clovekvtisni.cz/cs/o-nas> [cit. 2016-02-29].
34. <http://www.hzscr.cz/> [cit. 2016-02-29].
35. <http://www.charita.cz/o-charite/> [cit. 2016-02-29].
36. <http://www.mpsv.cz/cs/6478> [cit. 2016-02-28].
37. http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf [cit. 2016-02-27].
38. http://www.pitcr.cz/files/resourcesmodule/@random490c0e9a156fe/1336075315_PIT_verejny_zavazek_2012_05_02.pdf [cit. 2016-02-19].

SEZNAM ZKRATEK

GŘ HZS ČR – Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky

HZS ČR – Hasičský záchranný sbor České republiky

IZS – integrovaný záchranný systém

PČR – Policie České republiky

PIT – Psychosociální intervenční tým

ZZS – Zdravotnická záchranná služba

ANOTACE

KUČEROVÁ, Aneta. *Sociální práce v rámci psychosociální krizové pomoci a spolupráce*. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské Univerzity v Českých Budějovicích, 2016. 39 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce - Sociální práce v rámci psychosociální krizové pomoci a spolupráce se zaměřuje na definici a popis činnosti psychosociální krizové pomoci a spolupráce a sociální práce, jejíž je součástí. Podrobněji se věnuje konkrétním oblastem psychosociální krizové pomoci a spolupráce, kterými jsou standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, její cíle a její vykonavatelé. Následně je představen Integrovaný záchranný systém České republiky, který je hlavním pilířem krizové pomoci v České republice. Samostatnou kapitolu tvoří vysvětlení pojmu sociální práce a jejího fungování. Podstatnou součástí bakalářské práce je vymezení psychosociální krizové pomoci a spolupráce v kontextu diskuse o sociální práci v České republice.

Klíčová slova

Sociální práce, psychosociální krizová pomoc a spolupráce, integrovaný záchranný systém, intervenční týmy, hromadné neštěstí.

ANNOTATION

KUČEROVÁ, Aneta. *Sozialarbeit im Rahmen der psychosozialen Krisenhilfe und Zusammenarbeit*. České Budějovice: Theologische Fakultät der Universität Südböhmen in České Budějovice, 2016. 39 seiten. Bakkalaureatsarbeit.

Bakkalaureatsarbeit - Sozialarbeit im Rahmen der psychosozialen Krisenhilfe und Zusammenarbeit konzentriert sich auf die Definition und Beschreibung der Tätigkeit der psychosozialen Krisenhilfe und Zusammenarbeit und Sozialarbeit, zu der sie gehört. Es widmet sich der konkreten Bereiche der psychosozialen Krisenhilfe und Zusammenarbeit, die die Standards der psychosozialen Krisenhilfe und Zusammenarbeit sind, ihre Ziele und ihre Vollstrecker. Danach wird das integrierte Rettungssystem der Tschechischen Republik vorgestellt, die die Hauptsäule der Nothilfe in der Tschechischen Republik ist. Ein eigenes Kapitel bildet Erklärung des Begriffs der Sozialen Arbeit und ihrer Funktionsweise. Ein wesentlicher Bestandteil der Bakkalaureatsarbeit ist die Begrenzung der psychosozialen Krisenhilfe und Zusammenarbeit im Kontext der Diskussion über die Sozialarbeit in der Tschechischen Republik.

Das Schlüsselwort

Die Sozialarbeit, die psychosoziale Krisenhilfe und Zusammenarbeit, das integrierte Rettungssystem, das Interventionsteam, die Massenkatastrophe.