

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2022

Markéta Vyroubalová

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní sociální a humanitární práce

Markéta Vyroubalová

Posilování odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Ing. Květoslava Princová, Ph.D.
2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Posilování odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků vypracovala samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato bakalářská práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Olomouci 7.7. 2022

Markéta Vyroubalová

Poděkování

Tímto děkuji Mgr. Ing. Květoslavě Princové, Ph.D. za cenné rady a trpělivost při vedení mé práce. Rovněž děkuji respondentům za jejich ochotu podílet se na mém výzkumu. Také bych chtěla poděkovat svému příteli a své humanitární třídě, kteří při mne stáli a podporovali mne.

Obsah

Úvod	9
1 Odolnost.....	11
1.1 Posilování odolnosti	12
2 Odvaha.....	15
3 Humanitární pomoc	17
3.1 Rizika humanitární práce	17
3.2 Humanitární pracovník	19
3.3 Motivace.....	19
4 Kompetence	21
4.1 Profesní kompetence humanitárních pracovníků	21
4.2 Kompetence odolnosti	24
4.3 Doprovodná vlastnost kompetencí – odvaha	24
Empirická část	25
5 Výzkumná část	25
5.1 Cíl, hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky.....	25
5.2 Metoda výběru respondentů.....	26
5.3 Popis výzkumného souboru.....	26
5.4 Metodologie výzkumu a zpracování dat	27
5.5 Zpracování dat	27
5.6 Etický rozměr výzkumu	27
5.7 Kritická místa a limity výzkumu	28
5.8 Analýza dat – kvalitativní výzkum.....	28
5.9 Rozbor rozhovorů	28
5.10 Výsledky výzkumu	36
5.11 Diskuze	37
Závěr	39
Bibliografie	41
Knižní zdroje.....	41
Online zdroje.....	41
Seznam tabulek a grafů	45
Anotace	47
Klíčová slova	47
Annotation.....	48
Key words.....	48

Úvod

Humanitární práce je hodnocena jako jedna z psychicky nejnáročnějších pracovních pozic na světě. Při jejím výkonu musí osoba na základě svých znalostí a dovedností provádět často práci v psychicky vypjatých situacích.

Je třeba, aby humanitární práce byla odváděna poctivě, svědomitě a s plným nasazením. Základními předpoklady pro naplnění tohoto požadavku jsou adekvátní vzdělání a dostatečné kompetence humanitárních pracovníků. Zároveň je nutné dodat, že pouhé vzdělání pro dlouhodobé poskytování kvalitní humanitární pomoci či rozvojové spolupráce nestačí.

Psychická odolnost a odvaha jsou nepostradatelnou výbavou humanitárních pracovníků. V místech, kde vznikne neštěstí, ať už se jedná o válečný konflikt, zemětřesení, tsunami nebo napadení úrodného pole sarančaty, jsou to právě humanitární pracovníci, kteří se vydají do epicentra problému a navzdory okolnostem se snaží lidem poskytnout pomoc. Je na ně vyvíjen velký nátlak fyzický, mnohdy i psychický. Tato tematika mne jako budoucí humanitární pracovníci zaujala z několika důvodů. Prvním je zájem o práci v krizovém prostředí a druhým je zájem o podporu psychického zdraví humanitárních pracovníků ze strany vysílajících organizací. Odolnosti a odvaze je téma této práce věnováno zejména proto, že právě dlouhodobé setrvání v místě humanitární krize má negativní dopad na psychické zdraví humanitárních pracovníků, což může vést až k jejich vyhoření a také ke snižování efektivity vykonané práce.

V této práci si kladu za cíl na základě empirického výzkumu zjistit, jakými metodami humanitární pracovníci posilují svou odolnost a odvahu, jež jsou důležité zejména pro naplňování odpovědnosti, kterou má humanitární pracovník vůči příjemcům pomoci a ostatním účastníkům.

Práce je tvořena z pěti hlavních kapitol. První se zabývá pojmem odolnost a její definicí, druhá odvahou. Třetí kapitola rozvádí pojem humanitární práce s jejími riziky a popisuje humanitárního pracovníka a potřebné schopnosti a dovednosti k výkonu práce. Čtvrtá kapitola vymezuje pojem kompetence u humanitárních pracovníků, do kterých spadá i odolnost s odvahou, jež propojuje a rozvíjí ve využitelnosti s humanitární prací. Pátá kapitola se zabývá výzkumem humanitárních pracovníků a jejich používaných metod k posilování odolnosti a odvahy.

1 Odolnost

V této kapitole bude vysvětlen klíčový pojem odolnost a jeho význam pro profesi humanitárního pracovníka, proč je nyní na odolnost kladen větší důraz než dříve a jakou roli hraje v profesi humanitárního pracovníka.

Odolnost je schopnost, která lidem umožňuje překonávat náročné situace v jejich každodenním životě.

Odolnost, častěji známá pod anglickým „Resilience“, jehož původ pochází z latinského „*resilire*“, což znamená odskočit nebo odrazit se. Bergová uvádí, že se v různých kontextech pojí s pojmy „flexibilita“ a „odolnost“ vůči zátěži. (Berg, 2017)

Volně lze říci, že resilientní je ten, který je schopen čelit vnějším vlivům, aniž by narušily jeho osobní integritu.

Podle Chartered Institute of Personnel and Development „*Odolnost je schopnost jednotlivce zotavit se nebo čelit dobře tváří v tvář nepřízní osudu. V pracovním prostředí to znamená, že zaměstnanec má "schopnost prospívat, spíše než jen přežívat, v prostředí s vysokým stresem"*.“ (Supporting Employee Resilience, 2022)

Podle American Psychological Association „*je odolnost proces dobré adaptace tváří v tvář nepřízní osudu, traumatu, tragédii, hrozbám nebo významným zdrojům stresu. To znamená „odrazit se“ od těžkých zkušeností.*“ (The Road to Resilience)

Podle oficiální stránky No barriers zaměřující se na posilování kompetencí, odvahy, odolnosti a motivace je odolná osoba ta, která má následující charakteristické vlastnosti:

- „*Sebewědomění*“
- *Realismus*
- *Zachování klidu během stresu*
- *Empatie*
- *Sebekontrola*
- *Motivace*
- *Optimismus*“ (No barriers, 2020 [online])

Význam odolnosti můžeme spatřovat v tom, že u člověka vede k následujícímu:

- „*Schopnost vytvářet realistické plány a podnikat kroky k jejich uskutečnění*“
- *Pozitivní pohled na sebe a důvěru ve své silné stránky a schopnosti*
- *Dovednosti v komunikaci a řešení problémů*
- *Schopnost zvládat silné pocity a impulsy*“ (The Road to Resilience s.1)

Každý člověk má vlastní strategie vyrovnávání se s těžkou situací. Přístup jednoho člověka na totožnou situaci nemusí být stejný jako další osoby. Na tyto strategie může mít vliv rodina, kultura, předešlé zkušenosti aj. Při analýze způsobů, kterými se lidé vyrovnávají s těžkými situacemi, může být užitečné položit otázku, proč se dotyčný rozhodl řešit svou situaci právě jím zvoleným způsobem.

Cíl je zřejmý, tedy dostat se z krize ven. Při budování odolnosti je třeba ptát se na volbu způsobu řešení situace, tedy na důvody, proč dotyční volí určité metody zvládání náročných situací.

V oblasti humanitární práce by vždy měl být kladen důraz na to, aby tyto důvody byly v souladu s odpovědností vůči příjemcům pomoci a nevytvářely negativní copingové mechanismy, které vedou k osobnímu zvládnutí situace na úkor druhých. Tím se zabývá people centred approach, podle kterého jsou příjemci pomoci „středobodem“ celé humanitární mise. Vše se odvíjí od jejich potřeb, specifík, kapacit. Na misi má být vždy přítomná participace a empowerment. Vždy jde o dobré jednání mezi dvěma stranami, aby pomoc byla co nejefektivnější. Společně musí sdílet diagnózu situace a vytvářet vhodná řešení, která respektují realitu lidí. (Slim, 2020) Aby toto všechno bylo vůbec možné, musí humanitární pracovníci být nesobečtí, vyrovnaní jedinci, kteří opravdu jedou pomáhat lidem způsobem, který bude nejvíce citlivý, efektivní a zodpovědný. V případě špatné motivace, nedostatku vzdělání a dovedností nemusí být kvalita poskytované pomoci vůbec efektivní. Odolnost a odvaha jsou základní kompetence humanitárních pracovníků, a pokud je nemají, tak by měli uznat, že nemají dostatečné kompetence pro výkon této profese.

Ať už se autoři zabývající se odolností zaměřují na její různé úhly vnímání odolnosti, shodují se v tom, že odolnost není vrozená. Buduje se věkem, zkušenostmi a také se projevuje v myšlení, chování a činech.

V rámci humanitární profese bude odolnost více rozepsána v kapitole kompetence odolnosti, jež se bude věnovat konkrétně odolnosti humanitárních pracovníků.

1.1 Posilování odolnosti

Pouhá motivace nestačí k dlouhodobému efektivnímu vykonávání jakékoliv profese. Obzvláště v psychicky náročných profesích je kladen důraz na psychohygienu. Důležitý je i pravidelný odpočinek, spánek a příjem potravin. Tyto aspekty patří k základním prvkům pro dlouhodobější vykonávání jakékoliv činnosti. V rámci humanitární práce pak můžeme mluvit o dalších specifických faktorech, které mohou mít pozitivní, či naopak negativní vliv na odolnost humanitárního pracovníka. Ty nejzásadnější jsou blíže popsány níže.

- Vztahy

Pro posílení odolnosti a odvahy v profesní rovině nesmí být opomíjen i osobní život humanitárních pracovníků. Vztahy v rodině i s přáteli jsou důležité pro psychickou kondici jedinců. Potřeba někam patřit je pro člověka základní. (Baštecká, 2005) Právě osobní vztahy posilují stabilitu. To by mělo platit i pro jedince daleko od domova. Není dobré zpřetrhat veškeré vazby s rodinou. S tím souhlasí i Bergová (2017), podle ní rodina dodává pocit jistoty a bezpečí.

- Zvládání stresu

Stres je emoce každodenního života. Ovlivňuje kognitivní schopnosti, jež mohou v dané situaci omezit řešit problém racionálně, tedy tak, jak by se řešil při běžné situaci. Pokud se jedinec chce připravit na krizovou situaci, která vyvolává stres, je dobré stresové faktory znát a snažit se je minimalizovat, nebo se na ně alespoň připravit. (Brečka, 2019, s. 38-39) Mezi stresové

faktory typické pro výkon humanitární práce patří samotné prostředí humanitární mise a v něm obsažené stresory – válka, chudoba, různé formy deprivace lidí zasažených katastrofou aj. Ke zvládnání těchto stresorů Bergová dodává: „*Přijímat život tak, že se budeme orientovat na řešení, je zcela praktický a konkrétní faktor resilience.*“ (2017, s. 65) To znamená, že místo tzv. utíkání od problému, jeho ignorování a svádění viny na druhé se subjekt postaví potížím přímo. Popíše si problém, pojmenuje jej a snaží se najít řešení pro jeho eliminaci.

- Relax

V neposlední řadě je třeba myslet na kvalitní odpočinek. Bergová tvrdí, že pokud chceme posílit vlastní duši, je třeba se zabývat tématy tělesného a duševního zdraví. (2017) Umět se vědomě uvolnit má vliv nejen na uvolnění pro danou chvíli, ale také se to později projeví v jednání, myšlení a cítění jedince. Mezi techniky kvalitního odpočinku patří stravovací návyky, progresivní svalová relaxace nebo aktivity, jež jedince dělají šťastným. (Berg, 2017, s. 75) Vytvoření si ostrůvku klidu je zdraví prospěšné.

- Podpora organizace

U humanitárních pracovníků je třeba více brát zřetel na psychohygienu. Psychická stabilita je naprosto žádoucí pro vykonávání práce v terénu. „*Bezpečí a zdraví v péči o duši a ducha druhého člověka udržuje výcvik, supervize a podpora zakotvené v dobré organizaci práce.*“ (Baštecká, 2005, s. 77) Tuto úlohu by měla správně plnit vysílající organizace, která by se měla o své zaměstnance starat. Měla by jim poskytnout náležitou přípravu před výjezdem do zahraničí, pravidelné meetingy během mise a supervizi po skončení mise. Supervize v sobě nese podpůrnou funkci a ta se projevuje spolunesením pracovní zátěže, sdílením a předáváním pracovního odhodlání a naděje. (Baštecká, 2005, s. 105) Důležitá je i potřeba uznání. Ta by měla přicházet ze strany vedoucího i od kolegů. „*Uznat je třeba kvalitu výkonu, ale i náročnost situace, ve které se pomoc poskytuje.*“ (Baštecká, 2005, s. 107) Potřeba mít zpětnou vazbu na odvedenou práci je pro zaměstnance velmi důležitá. Vědí, jakým směrem se odvádí jejich práce a posiluje to jejich motivaci k pokračování.

- Sebereflexe

Člověk by měl na sobě neustále pracovat. Odpočinek, relax a stabilní vztahy v soukromém životě jsou dobrým nástrojem na posilování odolnosti a regeneraci, na straně druhé je užitečné zpracovat předešlé události. Zpracovat je, vyzdvihnout to, co při nich fungovalo, mělo pozitivní dopad na pracovníka v řešení situace, ale také definovat to, co nefungovalo, zdůvodnit to a poučit se z těchto chyb. Také je vhodné pokladat si otázky: Co by se dalo v budoucnu udělat lépe? Neovlivní tato negativní situace jedince na pracovišti? Byl v té situaci jedinec sám? Mohl se obrátit na kolegu či vedoucího? A v neposlední řadě se nabízí otázka: Co pomohlo jedinci situaci vnímat svoji budoucnost nadějně? (The Road to Resilience).

Jedinec si sám odpoví, jak zvládá krizové situace, neboli jaké využívá copingové strategie, jež ukazují způsoby ke zvládnání zátěže. (Baštecká, s. 81) Může v nich najít i odpovědi, co udělat příště lépe.

- Adaptace

Adaptace je chování, které umožňuje jedinci přizpůsobit se podmínkám prostředí, ve kterém žije a je nezbytnou podmínkou přežití. (Berg, 2017) Adaptace umožňuje hledat nové způsoby chování. Tomu pomáhá stabilní stav vnitřní rovnováhy. Pro psychickou rovnováhu je důležitá. V pracovním prostředí to může být poskytnutí dostatečné pozornosti a péče od organizace či kolegů. Adaptace je rovněž propojená s předchozími aspekty pro posílení odolnosti. Dobré sociální vazby a schopnost zvládat stresovou zátěž ovlivňuje rychlejší a pozitivní způsob adaptace.

2 Odvaha

Tato kapitola vysvětluje termín odvaha a odkryje důvod jejího zakotvení v této práci. Odvaha se různě proplétá s humanitární prací a jejími poskytovateli. Spíše než v oficiálních kodexech humanitárních pracovníků bývá toto označení užíváno širokou veřejností.

Humanitární práce vzbuzuje v lidech pocit, že dělají „něco úžasného až hrdinského“, atribut odvahy je jim tak připisován téměř automaticky. *„Být odvážný je často považováno za schopnost čelit situacím beze strachu, ale také to znamená čelit jim navzdory strachu. Jinými slovy, někdo, kdo je odvážný, nemusí být nebojácný, ale přesto čelí nebezpečné, obtížné nebo děsivé situaci.“* (dictionary.com) Z tohoto tvrzení vyplývá, že odvážní jsou ti lidé, kteří čelí svému strachu.

Humanitární pracovníci pracují v rizikových oblastech (viz kapitola 4.1.), jež mají vliv na psychické zdraví těchto jedinců. Jet do neznámého prostředí, které znamená zvýšené riziko nižší bezpečnosti, zvykat si na jinou kulturu a pracovat v multikulturním prostředí vyžaduje jistou dávku odvahy.

Mezinárodní den humanitárních pracovníků každý rok oslavuje odvahu těchto lidí, kteří riskují své životy a vzdávají se pohodlí každodenního života, aby pomohli těm, jejichž životy jsou otřeseny válkou a katastrofami. (Relieweb, 2013)

Odvaha jako samotná charakteristika nebo vlastnost není uváděna v oficiálních kodexech či textech spojených s charakteristikou humanitárního pracovníka, avšak provází jednotlivé kompetence humanitárních pracovníků. Odvaha je více rozvedena v kapitole 5.3.

3 Humanitární pomoc

Tato kapitola rozepisuje humanitární pomoc a sní spojená rizika při jejím poskytování. Také vysvětlí roli humanitárního pracovníka a naváže na předchozí kapitoly, kde propojí odolnost a odvalu s humanitárním pracovníkem.

Lidé si vzájemně pomáhají odnepaměti. Pomoc to byla na spontánní neodborné úrovni. Samotná humanitární pomoc se začala rozvíjet až ve 20. století, zejména k jeho konci se začaly definovat pojmy, rozvinuly se kodexy poskytování humanitární pomoci a definovaly se pravidla jejího poskytování.

Nyní se jí rozumí akutní reakce na krizi ohrožující lidské životy. Pomoc musí být rychlá, krátkodobá, efektivní a snaží se pomoci lidem dostat se na stejnou úroveň života jako před krizí.

Humanitární pomoc je dle § 2 odstavce b) zákona č. 151/2010 Sb., o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci poskytované do zahraničí „*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.*“ Podle Evropské unie je cílem ochrana lidských životů, předcházení lidskému utrpení i jeho zmírnění, zajištění integrity a důstojnosti obyvatel postiženými přírodními katastrofami a krizemi způsobenými člověkem. (Eur-LEX)

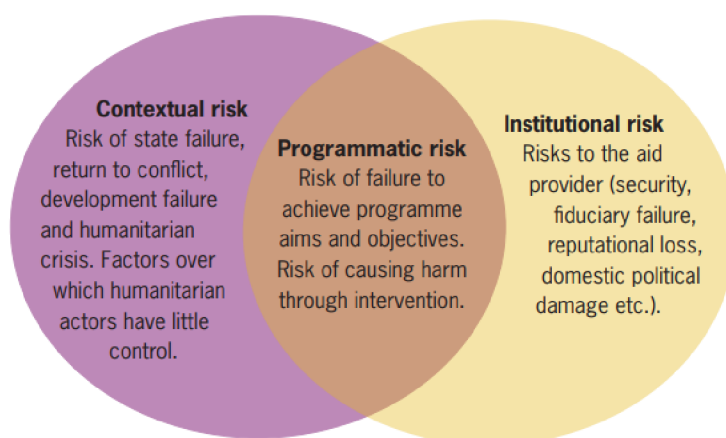
Při poskytování této pomoci je třeba brát zřetel na pravidla, principy a zásady. Mezinárodními humanitárními zásadami jsou lidskost, nestrannost, neutralita a nezávislost. Dále se řídí humanitární chartou a kodexy příslušných organizací. Situace v krizi se rychle mění. Nestabilní podmínky mohou ohrozit i životy samotných humanitárních pracovníků. Mohou mít také dopad na jejich zdraví.

3.1 Rizika humanitární práce

V této kapitole je uvedeno, v čem spočívá rizikovost humanitární práce a její vliv na způsob přístupu poskytování pomoci na misi.

Rizikovost tohoto povolání spočívá v práci v napjaté situaci. Časový tlak, nebezpečné prostředí (válečné konflikty), terén (tornádo, sesuvy půdy), měnící se situace a další faktory mohou nepříznivě ovlivnit efektivitu humanitární pomoci a samotných poskytovatelů. „*Rizikem může být chápána pravděpodobnost výskytu škodlivé události nebo nebezpečí a pravděpodobná závažnost dopadu této události nebo nebezpečí.*“ (METCALFE, 2011, s. 2) Humanitární práce je přímo určená k eliminaci či zmírnění rizika. „*Jedná se o lidské i materiální ztráty po humanitární katastrofě nebo situace trvalého sociálního vyloučení, hladu chudoby.*“ (Princová, 2014 s. 38) Samotná humanitární pomoc nezaručuje, že rizika vymizí. Podle Hlaváče je krizové řízení bezpečnostní disciplína zabývající se analýzou, plánováním, organizací, kontrolou a řízením aplikovaných opatření, která vedou k eliminaci krizových situací. Jaké smíření škodlivých následků s nimi spojených. (Baštecká, 2005, s. 114)

Rizika v humanitárním kontextu jsou mnohdy různorodá. Humanitarian Policy Group rozděluje druhy rizika (obrázek č. 1) na kontextová, programová a institucionální. Kontextová rizika jsou širokého aspektu a mohou zahrnovat politické a sociální rizikové faktory, jako je zesílený konflikt, politická nestabilita a kolaps právního státu; ekonomické či vývojové faktory, jako je vysoká inflace, kolaps infrastruktury státních služeb a selhání trhu; a širší bezpečnostní otázky, např. organizovaný a nadnárodní zločin. (METCALFE, 2011) Mnohé z těchto faktorů humanitární pracovníci nemohou ovlivnit, přesto by je měli znát v kontextu prostředí působení. Mají vliv na samotnou humanitární pomoc a schopnost adaptace jedinců na misi. Programatická rizika zahrnují stanovení příliš ambiciózních cílů, používání inovativních nebo nevyzkoušených programových přístupů a zakládání programů na chybném posouzení potřeb.



Obr. 1 Kategorie rizika
Zdroj: METCALFE, 2011

Navrátil, Čermák a Kohoutek se shodují na tom, že vnímání a prožívání následků katastrofy je stejné u zasažených i u pomáhajících. (Princová, 2014, s. 41) Institucionální řeší rizika samotných poskytovatelů pomoci. Humanitární pracovníci, kteří s „oběťmi“ prožili nejhorší období, se stávají „sekundárními oběťmi“. (Princová, 2014, s. 41) Vyskytují se v zasaženém prostředí a dochází k přímému kontaktu s oběťmi krize. Pracovník si má zachovávat dekorum profesionála. Jeho role je jasně daná. *Nemůže být obětí*, protože přijíždí jako „zachránce“. Právě z tohoto mínění pramení fakt, že na jejich psychické zdraví a odolnost se příliš nebraly ohledy. Způsoby zvládnání zátěže se nazývají „copingové strategie“. Podle Maslowa se tyto strategie od běžného chování liší v chování jedince pro zvládnání situací, které nedělá pro sebe, pro své potěšení, ale aby se z dané situace dostal. (Maslow, 2014) *„Traumatizující události jsou doprovázeny bezmocí. O úspěšném vyrovnávání se s nimi rozhoduje pravděpodobně dostatek sociální opory, která události pomáhá dodat smysl“*. (Baštecká, 2005, s. 19) Zajímavým poznatkem je, že u nábore nových humanitárních pracovníků na misi často bývá zmiňován požadavek jisté odolnosti, schopnosti zvládat psychickou zátěž. Na samotných misích se již předpokládá, že pracovník je natolik odolný, aby si mohl poradit sám.

3.2 Humanitární pracovník

Humanitární pracovníkem je osoba, jež je vyslaná na misi do krizové oblasti v zahraničí, kde realizuje humanitární pomoc pod záštitou vysílající organizace. Cílem humanitárního pracovníka je snížení lidského utrpení, ochrana životů a zdraví a zajištění lidské důstojnosti. Za odvedenou práci je odměněn finanční odměnou.

Profese humanitárního pracovníka s sebou nese jistou míru dobrodružství, rozmanitost a nestereotypní náplň práce. Na druhé straně tato profese znamená určitou rizikovitost.

Nestabilní podmínky pracoviště v terénu, jako jsou prostředí konfliktu (válečné konflikty), nestabilní politická situace, vysoká kriminalita a geografické podmínky (těžko přístupný terén) představují vysoký stupeň rizika při vykonávání práce.

Proto je třeba brát zřetel na připravenost humanitárního pracovníka, který je ochoten riskovat své zdraví pro pomoc druhých, de facto neznámým lidem.

Podle UNICEF by kandidáti na pracovní pozice v nouzových lokalitách měli mít na paměti, že pracovní a životní podmínky se na misích liší od domácího prostředí kandidáta. *„Existuje řada problémů, se kterými se může setkat, včetně svědectví lidského utrpení a dětí v nouzi, extrémně vysoké pracovní zátěže, omezených možností ubytování a přísných zákazů vycházení s výraznými omezeními svobody pohybu. Kromě toho může být přerušovaný přístup k elektřině, tekoucí vodě a internetu. Navíc, protože většina nouzových míst jsou nerodinnými pracovními stanicemi, není zaměstnancům dovoleno brát s sebou své rodiny.“* (UNICEF, nedatováno)

Právě psychickou náročností se tato profese liší od mnoha jiných. Koncem pracovní doby nekončí „život v terénu“. Humanitární pracovník v „pracovním prostředí“ žije několik měsíců (záleží na době působení), což má vliv na jeho psychický stav a efektivitu vykonávání práce.

Dovednosti a znalosti nestačí k dobrému vykonávání práce. Pokud osobnost není dostatečně „odolná“, pracovní výkon nebude příliš vysoký a efektivita práce bude s přibývajícím časem klesat.

3.3 Motivace

Na počátku cesty humanitárního pracovníka je motivace stát se jím. Nedílnou součástí pro vstup do této profese musí být na počátku dostatečně silná motivace.

Podle psychologičky Beaty Souders je podstatou motivace vytrvalé chování zaměřené na cíl. (Souders, 2019, [online]) Motivace je vnitřní pud, který člověku dává směr a táhne jej kupředu. Prvotní motivace budoucích humanitárních pracovníků bývá často spojená s hrdinstvím a fascinací touto profesí. Odpověď „pomáhat lidem“, bývá nejčastější u pohovorů se začátečníky. Za tímto termínem se může schovávat mnohé, pozitivní i negativní motivace. „Touha pomáhat“ nemusí splňovat očekávání potenciálních humanitárních pracovníků. Je však důležité mít stanovenou motivaci a vědět, v čem i samotnému humanitárnímu pracovníku obohatí život. Špatná motivace, například „touha utéct od problémů“ a zkrleslé představy

o cílové skupině a samotné pomoci může později dovést jedince k vyhoření. Motivace humanitárního pracovníka by se měla shodovat s etickým kodexem poskytování pomoci. V rámci využití pro tuto práci bude motivace nadále v profesní rovině.

Přesto se motivace postupem působení v profesi může vytrácet vlivem setkání pracovníka s realitou. Častou „špatnou“ motivací pro humanitární pracovníky může být i útěk od osobních problémů nebo „spasitelský komplex“. Lidé se špatnou motivací mají tendenci dříve vyhořet a brzy i odejít z této profese. Prvotní motivace by neměla být ovlivněna špatnou zkušeností jedince, nýbrž osobními prioritami a touhou. Prvotní motivace by měla být neustále posilována.

4 Kompetence

V této kapitole bude vysvětlen pojem kompetence a její spojitost s humanitární prací. Poté bude podrobněji vysvětlena kompetence odolnosti a souvislost s odvahou.

Český jazyk pro slovo kompetence nemá jednotné ukotvení. Autorka vybrala ty definice, jež svým pojetím kompetenci pro humanitární profese uchopují a mohou být metodicky přínosné pro tuto práci.

Podle slovníku cizích slov je kompetence způsobilost provádět určitou činnost správně a efektivně, soubor či rozsah (požadovaných) znalostí, kvalifikace, schopností a dovedností nebo specifická schopnost či dovednost. (SCS.ABZ.CZ, nedatováno) Pojem kompetence tedy můžeme definovat jako jedinečnou schopnost člověka úspěšně jednat a dále rozvíjet svůj potenciál na základě integrovaného souboru vlastních zdrojů, a to v konkrétním kontextu různých úkolů a životních situací, spojených s možností a ochotou (motivací) rozhodovat a nést za svá rozhodnutí odpovědnost. (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 27)

Dle Schrodera kompetence shrnují nejen zkušenosti a dovednosti získané studiem a praxí, je to i charakter potřebný k efektivnímu výkonu v dané práci, roli či situaci. Tato charakterová stránka člověka v sobě nese postoj, vlastnosti, aspekt vlastního sebeobrazu a chování, jež člověk používá (Walker a kol., 2013 s. 29)

Kompetence obsahuje celistvost předpokladů pro zvládnutí profese. Může být chápána jako pravomoc, oprávnění, nebo také schopnost vykonávat určitou činnost, umět ji vykonávat a být v příslušné oblasti kvalifikovaný. „*Jsou-li cíle „to, co děláme“ – čeho musíme dosáhnout, abychom svou práci dělali efektivně – pak kompetence jsou „jak“ to děláme.*“ (Rutter a kol, 2011, s. 66)

Termín v sobě nese známou triádu „moci – chtít – umět“, která odkazuje na předpoklady a podmínky efektivního výkonu, ale rovněž potvrzuje oprávněnost použití konceptů vzdělávání (učení) a řízení podle kompetencí v praxi. (Veteška, Tureckiová, 2008 s. 27)

Kompetentním jednáním se tedy rozumí jednání, které je odpovědné se znalosti věcí, nese pravomoc jak jednat, být způsobilý a oprávněný. Poskytuje také pohled, jak na danou profesi správně nahlížet a jaké mít od ní očekávání.

4.1 Profesní kompetence humanitárních pracovníků

Profesní kompetence je schopnost úspěšně vykonávat určitou profesi za předpokladu, že daná osoba má vhodné dovednosti a schopnosti.

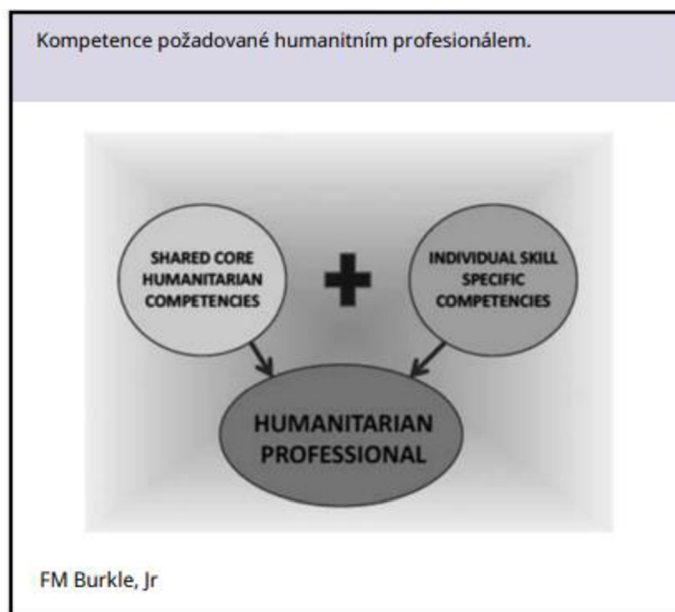
„*Kompetence se objevily jako organizační nástroj během 80. let jako reakce na způsob, jakým se měnilo organizační myšlení a společnost obecně.*“ (Rutter a kol., 2011, s. 4) Jejich vývoj se pomalu posouval kupředu a definoval samotný profil humanitárních pracovníků. Podílely se na tom státy Evropské unie, které se zaměřily na kvalitu svých systémů vzdělávání a odborné přípravy. Aby to bylo možné realizovat, bylo od členských států požadováno, aby zajistily

neustálé obnovování znalostí, dovedností a širší kompetence pracovní síly a aby existovalo co nejméně překážek pro přístup ke vzdělávání a odborné přípravě a pro pokračování v rozvoji dříve získaných znalostí, dovedností a schopností. (Aardema, nedatováno) Humanitární sektor je přesto stále velmi obtížné definovat kvůli jeho vývoji, dynamice a střetu několika stran, jež spolu usilují o jeden hlavní cíl: chránit lidské životy, eliminovat utrpení a chránit lidskou důstojnost. Humanitární pomoc je obecně považována za základní vyjádření univerzální hodnoty solidarity mezi lidmi a morálního imperativu. Humanitární systém není odpovědný pouze svým dárcům, ale i pomáhajícím. Ačkoli tato myšlenka existuje již mnoho let, vzestup informačních a komunikačních technologií umožňuje postiženým komunitám mít konečně „více hlasu a začít vyžadovat větší smysl pro odpovědnost od těch, kteří jim poskytují životně důležité služby“. (Aardema, nedatováno) Odpovědnost a profesionalizace jsou v dnešní době mnohem potřebnější než kdy jindy, protože humanitární pracovníci čelí novým výzvám, jako je změna klimatu, potravinové krize a finanční krize, extrémní chudoba, urbanizace, nedostatek vody, energetická bezpečnost, migrace a populační růst, na množství případů, se kterými humanitární agentury pracují. Dopady těchto výzev již formulují a i nadále budou utvářet mezinárodní humanitární činnost a stanovovat nové požadavky na znalosti, dovednosti a kompetence. (Aardema, nedatováno)

Charakteristickým rysem humanitárního sektoru je potřeba uznávání odborných kvalifikací a neformálního a informálního učení, aby byla umožněna mobilita v rámci sektorů i mezi nimi. V důsledku toho, že humanitární činnost je relativně mladou oblastí, mnoho humanitárních odborníků zahájilo svou kariéru v různých oborech. Jejich humanitárnímu vzdělání začalo až s nástupem do humanitárního sektoru.

Humanitární pracovník by si měl uvědomovat rizika své profese. Místo pracoviště často vykazuje vysokou nestabilitu (např. prostředí konfliktu, nestabilní vláda). Na pracovníky je vyvíjen extrémní časový tlak, zvláště náhle po vypuknutí katastrofy (povodeň, tornádo, válka). Místo vzniku katastrof může být prakticky kdekoli na Zemi, což vyžaduje vysokou flexibilitu humanitářů a adaptaci na prostředí (kultura, jazyk, mentalita domorodého obyvatelstva).

Studie ELRHA uvádí, že základní kompetence pro humanitární výcvik a praxi musí být začleněny do minimální znalostní báze a dovedností požadovaných pro danou oblast vedle motivace chování, morální a etické motivace, na níž je založena humanitární práce. (Walker a kol., 2013, s. 4)



Obr. 2 Kompetence humanitárních pracovníků

Zdroj: Walker a kol., 2013

Corporate Institute of Personnel and Development ve svém informačním listu o kompetencích uvádí: „Kompetence jsou signálem od organizace k jednotlivci o očekávaných oblastech a úrovních výkonu. Poskytují jednotlivci mapu nebo označení chování, které bude oceněno, uznáno a v některých organizacích odměněno. Kompetence lze chápat tak, že představují jazyk výkonu v organizaci, vyjadřující jak očekávané výsledky individuálního úsilí, tak způsob, jakým jsou tyto činnosti prováděny.“ (Rutter a kol., 2011, s. 4)

Core Humanitarian Competencies Guide sestavil tabulku kompetencí humanitárních pracovníků:

1. „Pochopení humanitárních souvislostí a aplikace humanitárních principů,
2. Efektivní dosahování výsledků, Rozvíjení a udržování vztahů spolupráce,
3. Rozvíjení a udržování vztahů spolupráce,
4. Provozování bezpečně a bezpečně v rámci humanitární reakce,
5. Zvládnutí sebe sama pod tlakem a v měnícím se prostředí,
6. Vedení v humanitární oblasti“ (Rutter a kol., 2011, s. 6)

V rámci humanitárních kompetencí se tato práce bude podrobněji zabývat bodem č. 5, tj. zvládnutí sebe sama pod tlakem a v měnícím se prostředí. Pod tuto kompetenci jednoznačně spadá odolnost, na kterou se tato práce více zaměřuje z důvodu uchopení jejího místa v humanitární profesi, posilování právě této kompetence a využití pro výzkum.

4.2 Kompetence odolnosti

V rámci začlenění odolnosti do klíčových kompetencí humanitárních pracovníků zde bude rozepsána tato konkrétní kompetence. Odolnost se vztahuje k základnímu osobnímu chování potřebnému k efektivnímu fungování v krizově náročných situacích.

Podle Core Humanitarian Competencies Guide, který se zaměřuje na popis a rozvoj kompetencí u humanitárních pracovníků, odolný humanitární pracovník umí:

- *„Rozpoznat stres a podniknout kroky k jeho zmírnění*
- *Zůstat ve stresu konstruktivní a pozitivní, aby byl schopen tolerovat obtížné a někdy i ohrožující prostředí*
- *Zaměřit se na své cíle a cíl v rychle se měnícím prostředí*
- *Schopnost přizpůsobit se změnám situace*
- *Udržení emoční stability během pomoci druhým“* (Rutter a kol., 2011, s. 54-55)

Pro vedoucí pozice humanitárních pracovníků je doplněno navíc do schopnosti být odolným:

- *„Pomoc členům týmu procvičit zvládání stresu prostřednictvím stanovení priorit pracovní zátěže a modelování vhodné péče o sebe.“* (Rutter a kol., 2011, s. 55)

4.3 Doprovodná vlastnost kompetencí – odvaha

Odvaha se nedá považovat za samotnou kompetenci v rámci humanitární profese. Je to spíše doprovodná vlastnost jednotlivých kompetencí. Pro tuto práci byla vybrána z důvodu časté spolupráce s kompetencí odolnosti a pro její opomíjení.

Ať už se jedná o odvahu jednat rychle, efektivně a činit složitá rozhodnutí na místě, nebo odvahu jít do nebezpečného prostředí, v Průvodci kompetencí humanitárních pracovníků ji můžeme najít jako jakýsi doprovod kompetencí (A guide to the core of humanitarian competency framework, 2017). Často bývá spojována se slovem encourage, což lze přeložit jako „povzbuzení“ nebo „podpora“. Nachází se například v kompetenci bezpečnosti; Jaké strategie povzbuzuje humanitární pracovník k povzbuzení ostatních, ke zpochybnění zavedených předpokladů o bezpečnosti a rizicích. (Prescott, 2017, s. 50) Například: k povzbuzení na participaci v týmu nebo podpora k dodržování bezpečnosti. Tím by se dalo říci, že odvaha tvoří pilíře ostatních kompetencí.

Empirická část

5 Výzkumná část

Tato část práce popisuje cíl výzkumné části, techniky sběru dat, způsob analýzy dat a výsledky výzkumu s diskuzí.

Teoretická část se zabývá jednotlivou terminologií a představuje zařazení odolnosti a odvahy do kompetencí humanitárního pracovníka. Vysvětluje, jak se samotná odolnost a odvaha projevují a jak je lze posilovat. Na základě rizikovosti humanitární práce je odolnost zařazena do balíčku kompetencí humanitárního pracovníka. Odvaha se prolíná napříč všemi kompetencemi a usiluje o jejich progres.

Ve výzkumné části jsou aplikovány metody na zjištění způsobu posilování odolnosti a odvahy z teoretické části. Na základě vybraných zdrojů z teoretické části byly vysvětleny pojmy odolnost, odvaha, humanitární pomoc a s ní spojená rizika, dále kompetence s konkrétním zaměřením na kompetenci odolnosti a provázející odvalu. Dle těchto poznatků byly vytvořeny otázky pro výzkum. Výzkumný cíl vychází z doporučených otázek ke zjištění odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků. K tomuto výzkumu je třeba zvolit vhodné metody a techniky pro získávání dat, šetření zrealizovat, kódovat, vyhodnotit a interpretovat.

5.1 Cíl, hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky

Cílem práce je zjistit, jaké jsou osobní nástroje na posilování psychické odolnosti a odvahy při této profesi, aby ji humanitární pracovníci mohli naplno kvalitně a dlouhodobě vykonávat. Hlavní výzkumná otázka zní: **Jaké osobní nástroje a metody užívají humanitární pracovníci na posilování odolnosti a odvahy při vykonávání profese?**

Prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů byla zmapována motivace a způsoby posilování odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků pro schopnost práce v náročném terénu na misích a následné doporučení do budoucnosti pro posílení odolnosti a odvahy v osobní a profesní rovině. Výzkum byl zaměřen na problematiku posilování odolnosti a odvahy z důvodu efektivního vykonávání profese, tj. aby rozpoložení humanitárních pracovníků nemělo negativní dopad na samotnou pomoc.

Zjištěné informace mohou sloužit pro budoucí humanitární pracovníky a začátečníky v této profesi. Výsledky výzkumu ukazují realitu strategií pro zvládnutí zejména rizikových misí. Dále mohou zjištěné poznatky efektivně sloužit neziskovým organizacím a agenturám vysílajícím své zaměstnance na humanitární i rozvojové mise. Může jim to pomoci při výběru osob na zahraniční misi a následné efektivní podporování jejich odolnosti a stability vedoucí k dobrému výkonu práce, tedy poskytování pomoci.

Ke zodpovězení hlavní výzkumné otázky došlo na základě zodpovězení těchto dílčích výzkumných otázek:

- Jaká je souvislost motivace pro výkon humanitární práce s mírou psychické zátěže?
- Jakým způsobem se humanitární pracovníci připravují na misi?
- Pomáhají dobré sociální vztahy udržovat odolnost u humanitárních pracovníků?
- Posilují odolnost a odvalu u svých pracovníků vysílající organizace?
- Jakými osobními metodami a způsoby humanitární pracovníci překonávají v stresově náročné situaci na misi a tím posilují svoji odolnost a odvalu?
- Jaké jsou doporučení pro vylepšení přípravy odolnosti a odvalu u humanitárních pracovníků?

5.2 Metoda výběru respondentů

Pro tento výzkum byla zvolena metoda záměrného výběru vzorků, která je typická pro kvalitativní výzkum. (Miovský, 2006, s. 135) Respondenti byli vybíráni na základě předem stanovených kritérií:

- Jsou humanitární pracovníci
- Jezdí na mise nebo byli v posledních pěti letech na misi
- Mají alespoň pět let praxe v humanitární práci

5.3 Popis výzkumného souboru

Výzkumným souborem jsou humanitární pracovníci různé specializace, kteří vyjíždějí na humanitární mise do zahraničí, nebo v posledních pěti letech byli na misi. Jejich praxe v oboru se pohybuje v rozmezí od pěti do dvaceti let. Pracují pro různé organizace, české i zahraniční. Výzkum byl proveden přes online platformy ZOOM a Skype. Rozhovory byly nahrávány na záznamník.

- Základní soubor: humanitární pracovníci
- Rozsah vzorku: pět humanitárních pracovníků
- Popis výzkumného souboru: čtyři ženy a jeden muž

Tabulka 1: Charakteristika respondentů

Respondent – nynější pozice	Doba praxe	Zahraníční mise
R1 – humanitární poradkyně č. 1	12 let	Jemen, Kongo
R2 – manažerka logistiky	12 let	Sýrie, Ukrajina
R3 – poradce ministerstva zahraničí pro rozvoj humanitárních projektů (v textu jen „poradce ministerstva“)	20 let	Afganistán, Čečensko
R4 – terapeutka	11 let	Kosovo, Gruzie, USA, Srbsko
R5 – humanitární poradkyně č. 2	12 let	Irák, Sýrie, Nepál, Srí Lanka

Tab. 1 Vlastní zpracovaná tabulka, 2022

5.4 Metodologie výzkumu a zpracování dat

Pro výzkum byl zvolen kvalitativní výzkum, neboť jeho cílem je zjištění osobních metody pro posilování odvahy a odolnosti u humanitárních pracovníků, kteří jsou na misiích vystaveni široké škále rizik. Podle Švaříčka a Šedřové je v kvalitativním výzkumu cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu. (2007, s. 12) Kvalitativní data nabízí potřebnou metodu vhodnou pro tento výzkum. (Punch, 2015) Práce se slovy je pro tuto práci klíčová. Výzkumník se snaží rozklíčovat nové jevy a dostat se hlouběji, než nabízí kvantitativní výzkum. Jak uvádí Ochrana, cíl výzkumu se uvádí za účelem určitých očekávání nad výsledky výzkumné činnosti. (2019, s. 25) Analýza a interpretace dat spočívá v hledání sémantických vztahů a mezi nimi spojování deskriptivní kategorií do logického celku. (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 16)

V bakalářské práci bylo obsahem zkoumání osobních metod zvládnání práce a života jedince působícího na misi, a to zejména z hlediska dlouhodobého setrvání na misi, které ovlivňuje jedincovu adaptaci na prostředí (rizikovost) a následný vliv na samotný účel jedincova výjezdu, čímž je práce. Podstatu zkoumaného problému tvoří zejména odpovědi na otázky co, proč a jak se humanitární pracovníci chovají na misi a jak posilují odolnost a odvalu, a zda si svým jednáním uvědomují důsledky na okolí – kolegy i příjemce pomoci. Kvalitativní přístup byl zvolen zejména z důvodu flexibility a možnosti hlubšího poznání zkoumaného jevu, díky čemuž je schopný reagovat na neočekávané jevy, které se mohou během výzkumu objevit a dovysvětlit myšlenky.

5.5 Zpracování dat

Rozhovory trvaly od 40 minut až po 2 hodiny v závislosti na času respondenta a ochotě hlubšího rozvinutí. Výzkumnice se snažila rozhovory rozšiřovat a podněcovat respondenty v hlubším zamyšlení. Rozhovory probíhaly plynule a přirozeně.

5.6 Etický rozměr výzkumu

Výzkum se řídil několika etickými principy. Dotazovaným byla garantována důvěrnost výzkumu, která spočívá v nezveřejnění dat sloužících k identifikaci zkoumaných jedinců. (Švaříček, 2007, s. 42) Tedy před výzkumem byly sjednány podmínky na zachování anonymity zúčastněných. Odkryté informace zůstaly: název pozice respondentů a doba působení v humanitární sféře. V případě konzultanta ministerstva zahraničních věcí je anonymizován i stát působení, aby se snížilo riziko odhalení této osoby. Ochrana soukromí dotazovaných je pro výzkumnici klíčová, z tohoto důvodu anonymizovala a nezmiňovala konkrétní organizace, o kterých se respondenti zmiňovali. Tyto informace byly respondentům garantovány písemně – emailem, a také před každým výzkumem byly zopakovány podmínky a garance anonymity ústně.

V samotném rozboru rozhovorů jsou záměrně vynechány jména organizací a názvy zemí, v nichž konkrétní mise probíhala. Je to opět z důvodu zachování anonymity, obzvlášť při sdělování citlivých informací týkajících se negativních osobních zážitků z mise.

5.7 Kritická místa a limity výzkumu

Výzkum neměl mnoho limitů, přesto by se tím nejvýznamnějším mohl jevit malý počet respondentů, tedy pět. To bylo zapříčiněno obtížným hledáním vhodných respondentů. Výběr vzorku byl prováděn na základě doporučení od známých kontaktů a také oslovováním neziskových organizací. Velké množství oslovených neodpovědělo na písemnou žádost nebo spolupráci odmítlo.

Dalším limitem mohlo být nedostatečné proniknutí do hloubky výpovědí dotazovaných. To bylo zapříčiněno tím, že se jim v danou chvíli nemohla situace vybavit nebo se nemuseli cítit komfortně při sdělení stresových situací a jejich reakcí na ně. Někteří respondenti se snažili nejít příliš do detailů a odpovídat s větší rezervovaností, i přes garanci anonymity. Mluvit o krizové situaci pro ně nemuselo být příjemné.

Do jisté míry byl limitem i čas a prostor. U některých dotazovaných probíhal online hovor při jiné činnosti, tudíž jejich plná pozornost nemusela být plně soustředěna na otázky. Také nestabilita internetu zhoršovala kvalitu výzkumu u jednoho respondenta. Většina respondentů měla zapnuté během rozhovorů kamery, což přidávalo na autentičnosti výpovědí. U respondentů bez zapnuté kamery se výzkumnice soustředila více na intenzitu hlasu.

5.8 Analýza dat – kvalitativní výzkum

Data získaná prostřednictvím rozhovorů byla nadále zpracována barevným kódováním. Prvním krokem při analýze bylo rozdělení na základě barevného dělení roztríděné na segmenty. Ve výzkumu je nezbytné kódovat slovo od slova a nezaměnit jejich význam, aby následně bylo snazší s těmito částmi pracovat a poté vypracovat ucelený výsledek (Miovský, 2006, s. 219). Zdokumentovaný text je třeba rozebrat na významové části a postupně si převzít pojmy, které jsou pro tuto práci klíčové. Ve fázi kategorizace se pojmy rozdělí do jednotlivých kategorií podle významu. Každá dílčí otázka měla svou barvu, díky nim se také kódoval text. Barevné kódování pomohlo text lépe seskládat. Z roztríděných výsledků byl vytvořen strukturovaný text pro tuto práci. Ten byl následně vyhodnocen.

5.9 Rozbor rozhovorů

V této kapitole jsou hlavní výzkumné otázky a odpovědi na ně. Tyto otázky by měly vytvořit celistvou odpověď na celkový náhled na metody posilování odvahy a odolnosti u humanitárních pracovníků.

➤ **Jaká je souvislost motivace pro výkon humanitární práce s mírou psychické zátěže?**

Tato otázka uvádí do samotného počátku odolnosti a tím je vstupní motivace do humanitární profese.

Ke společné motivaci všichni respondenti uvedli, že chtěli pomáhat lidem, dalším společným rysem je láska k cestování, také chtěli nestereotypní práci, ve které by se cítili naplněni. Humanitární poradkyně č. 1 říká: *„Chtěla jsem vidět svět a zároveň jsem to chtěla dělat to jako užitečným způsobem, tak to spojit s něčím, co by mi dávalo smysl a tohle to mi dávalo smysl. A ještě dává.“* Častým jevem také byla inspirace z televizních kanálů a fascinace nad jinou kulturou, touha zažít něco neobvyklého. Manažerka logistiky: *„Vždycky jsem měla ráda jazyky a cizí kultury, no tak jsem to taky chtěla spojit. Vždycky jsem chtěla poznat prostě, co to je, válka, jak je to ještě ve válce?“*

Poradce ministerstva: *„Pro mě to je povolání jako každý jiný. Ta původní motivace už nebyla spojená s nějakou vizí zachraňovat svět, ale určitě nějakým způsobem se dělit o svoje znalosti a dovednosti s lidma, kteří nějakou pomoc můžou potřebovat.“*

Terapeutka: *„Lákala mě práce s lidmi a sebepoznávání.“*

Humanitární poradkyně č. 2: *„Když jsem začínala, tak bylo asi spojit jednak něco, co mě zajímá jako z hlediska toho, co jsem studovala a z hlediska toho, že já ráda cestuju a ráda pracuju vlastně v zahraničí nebo se zahraničními kolegama. A druhak s nějakou prací, která jako dává smysl, kde mi přijde, že to má nějakou přidanou hodnotu na prostě základní jakoby lidský potřeby v regionech, kde se lidem těch potřeb nedostává.“*

Po letech praxe humanitární pracovníci tvrdí, že motivace se nijak výrazně nezměnila. Spíše se více „usadila“ a dostala střízlivější pohled, neboť na začátku své kariéry respondenti často tvrdili, že se přepracovávali a snažili se pracovat i nad rámec svých sil.

Někteří také měli obavy, že kdyby si stěžovali, že jsou vyčerpaní, nebo něco nezvládají, tak by byli špatně vnímáni organizací a kolegy. Nováčci také mají tendenci přemáhat se na úkor vlastních sil. Teprve poznávají své limity.

Humanitární poradkyně č. 2 vnímá svou motivaci stejně i po letech: *„Ne nezměnilo, jenom je člověk možná jako víc něčem pragmatičtější, že ví, že třeba že je to složitější. Ale furt tam vidím smysl, to jo, ale zároveň prostě člověk ví, že některý věci se třeba nedají změnit, protože není třeba politická vůle.“*

Hlavní pro ně bylo také to, že i po letech v té práci vidí smysl. Respondenty motivuje smysluplnost jejich práce, dobrodružství, a to jim pomáhá zvládnout psychickou zátěž. Určitou motivací je i finanční odměna.

Zároveň jejich motivace může být v některých případech i faktorem, který psychickou zátěž naopak zvyšuje, pokud je motivace neadekvátně nastavená, znamená pracovní vytížení a zanedbávání vlastních potřeb. To se dělo především v začátcích kariéry dotazovaných respondentů.

➤ **Jakým způsobem se humanitární pracovníci připravují na misi?**

Tato otázka odpovídá na období před výjezdem na misi. Mělo by platit, že vyrovnaný, dobře připravený humanitární pracovník má lehčí proces adaptace na misi a tím i posiluje svoji odolnost. Otázka také odpovídá na techniky posilování odvahy, které se mohou u jednotlivých jedinců lišit, neboť pro každého může být stresová či jinak nepříznivá situace vyvolaná různými podněty a také každý jedinec má své vlastní strategie či copingové techniky ke zvládnutí náročné situace. Odpovědi na tuto dílčí otázku mohou přiblížit, jaké techniky užívají humanitární pracovníci, a zda mají mezi sebou určité souvislosti.

Humanitární poradkyně č. 1: *„Spíš se snažím odpočinout a vidět se s blízkými lidmi před odjezdem.“*

Poradce ministerstva: *„Já to nevnímám tak, že odjíždím na misi. Já to vnímám tak, že bydlím nějaký čas v jiné zemi.“*

Humanitární poradkyně č. 2: *„Člověk řeší, aby si o té zemi nebo misi, a to jaký tam děláme projekty, nebo jaký je tam tým, nebo jak prostě ta země funguje, je tam kontext. Jaký jsou různé podmínky, ať už co se týče bezpečnosti nebo klimatu a podobně, tak si jako člověk zjišťuje informace. Tím se na to jako nějak naladuje psychicky.“*

Z těchto výpovědí vyplývá, že respondenti se snaží zjistit co nejvíce potřebných informací o zemi. Ani ne o tom, jakým způsobem tam bude jejich práce probíhat, ale spíše kontext dané kultury a způsob, jakým tam budou žít. Také se snaží nabrat síly a relaxovat.

➤ **Pomáhají dobré sociální vztahy udržovat odolnost u humanitárních pracovníků?**

V této otázce dochází ke zodpovězení vlivu domácího prostředí (zejména rodiny a blízkých přátel) na udržení odolnosti a odvahy. Respondenti odpovídali, zda je pro ně důležité komunikovat s rodinou o misi, připravit je na jejich výjezd, jak probíhá komunikace mezi nimi před misí, během mise i po misi.

Terapeutka sděluje své pocity z oznámení rodině odjezd na misi: *„To je to si říkám, že je občas aj těžký jako dělat nějakou takovou pomáhající profesi. Člověk chce pomáhat těm lidem a prostě někdo vám doma na to řekne; A mě taky někdo doma nepomohl tak jako co, co jim tam budeš dělat a tak.“*

Humanitární poradkyně č. 1: *„Mám nějaký slabší momenty, tak vždycky teďka, díky tomu, že máme je všude. Internet skoro funguje WhatsApp, tak, můžeme furt být v kontaktu. Takže si dokážu jako udržet kontakt, a to pomáhá jako když občas se cítím sama.“*

Humanitární poradkyně č.2 sděluje názor v případě, že člověk odjíždí z nevyřešených konfliktů v rodině: *„To pak, vlastně se člověku odjíždí hrozně špatně, když má pocit, že teda jako něco nechává v pořádku, nebo nějaký vztahy jsou napjaté, nebo od něčeho jako utíká od nějakého problému.“*

Poradce ministerstva komentuje jeho současný stav: „*V tuhle chvíli tady je moje manželka se mnou, protože díky covidu jsme se naučili pracovat online.*“

Zde dochází k rozporuplným výsledkům. Respondenti se shodují, že nyní je pro ně důležité, že je v rodině vše v pořádku a také rodina chápe jejich rozhodnutí odjet do rizikové oblasti. Avšak naráží se zde na rozpor v poskytování informací rodině. Poradce ministerstva: „...*protože jsem pracoval prostě ve válce a každý den umírali lidi a to vlastně jsem nechtěl ten stres přenášet na ně (rodinu)... Takže třeba spíš jsem posílal fotografie z výletu do přírody.*“

Humanitární poradkyně č. 1: „*Obzvlášť s rodinou se snažím jako neotevřít příliš ty témata. Protože to nechci. Je to senzitivní.*“ Rodina ví, v jaké oblasti se příbuzný nachází. Samotní humanitární pracovníci se snaží odvést pozornost od toho, s čím se potýkají. Nechtějí rodinu zatěžovat starostmi o ně.

Samotní humanitární pracovníci jsou rádi za dobré vztahy s rodinou, ale přesto rodině neposkytují úplný přehled informací a prožitků, čím prochází na misi. Pracovní rovinu a rodinnou mají striktně oddělenou. Pro jejich odolnost a psychické zdraví jim pomáhá udržovat si kontakty s rodinou i přáteli na dálku. Pomáhá také jistá pravidelnost v kontaktování. V některých případech se lze přestěhovat s rodinou na místo působení. Dále také zjistili, že je dobré mít v České republice sociální zázemí, tj. síť kontaktů, na které se mohou kdykoliv obrátit. Tou může být nejen rodina, ale převážně i přátelé. Tyto vztahy jsou důležité pro návrat z mise.

➤ **Posilují odolnost a odvahu u svých pracovníků vysílající organizace?**

Uvedená otázka se zabývá problematikou zájmu o humanitární pracovníky ze strany organizace. Jedná se vhodný výběr humanitárních pracovníků na misi, jejich přípravu na misi, ustanovení podmínek, uvedení do kontextu situace, možností ubytování, relaxu na místě mise. Sleduje také kolegiální podporu a následné péči po misi. Tato otázka je tedy rozdělena do tří podkategorií: příprava na misi, zázemí na misi, ukončení mise.

Příprava na misi

Manažerka logistiky: „*Ta příprava byla poměrně velká. Měla jsem možná 5 callu, kde mi všechno vysvětlovali, jak to bude. A tak dál. Hodně mě na to připravovali... A tak je důležité vědět, jak funguje pojištění zdravotní a úrazové, protože to jsem vlastně na misích zařizovala už víckrát...*“

Dále dodává: „*Já jsem si teď vyprosila koučování nebo nějakou krizovou intervenci. To už je teďka docela standard, ale ne vždycky.*“

Humanitární poradkyně č. 2: „*Jako myslím si, že tohle je něco, co by se právě mělo zkoumat před tím odjezdem. Jak moc je schopen člověk si říct o pomoc. Dokáže se třeba otevřít, svěřit. A v uvozovkách nemyslet si, že ho třeba vyhodí kvůli tomu, že něco neumí pojmenovat.*“

Humanitární poradkyně č. 2: „*My dostáváme často i nějaký jako třeba vybavení, který je pro tu zemi důležitý a podobně.*“

Dobrou přípravu na misi od vysílající organizace respondenti hodnotí následovně: organizace uvádí veškeré informace o místě působení a o možnostech trávení volného času, dále by měla brát v potaz požadavky humanitárního pracovníka, informovat jej o možnostech relaxu. Např. zda je možné na válečné misi chodit ven po setmění? Jaká rizika v místě působení hrozí? Jak jsou kulturně vnímány ženy? Jaké je riziko sexual harassmentu? To vše má vliv na odolnost a odvalu humanitárního pracovníka a tím i na efektivitu vykonávání práce.

Pokud humanitární pracovník nechce jezdit do válečných konfliktů, tak by na to organizace neměla vyvíjet tlak.

Zázemí na misi

Humanitární poradkyně č. 1: *„Obzvlášť těžký moment před 4 lety v (zemi) úplně uprostřed ničeho a tam mi pomohlo online sezení s nějakým psychologem, krizovým psychologem. Organizace mi ho nabídla ... nebo nabídla mi tu možnost a nějaký seznam psychologů. Já jsem si vybrala, a do 2 dnů jsem s někým mluvila. Tohle mi hodně pomohlo.“*

Manažerka logistiky: *„Přijde mi, že ta péče je taková jiná k tomu, že tady máme lepší podmínky, hezčí byty. K dispozici prostě taxíka a je to takové jako lidštější. Máme tady uklízečku, která nám žehlí prádlo a uklízí. Je to takový jako ten přístup ta péče je to prostředí, kdy je příjemnější.“*

Humanitární poradkyně č. 2 zmiňuje svépomoc s kolegy: *„Myslím, že toho třeba já dost využívám, že se o těch věcech bavím s kolegama pak samozřejmě závisí mise od mise na ně, i které jsou menší, tak těch kolegů je tam třeba míň a pak taky asi záleží jako zrovna jaký kolegové tam jsou. Třeba s někým člověk jako ty informace sdílí, nebo nějaký třeba pocity při těžkých situacích sdílí. Je to přirozenější než třeba sdílet to s někým jiným.“*

Zázemí na misi je pro humanitární pracovníky stěžejní. Nejdůležitější pro ně je podpora v případě nouze a tou je psycholog či terapeut. Dále je pro ně důležité ubytování, místo, kde mohou být sami a rekreovat.

Ukončení mise

V této podotázce humanitární pracovníci sdělovali, jak jejich vysílající organizace ukončují mise. Humanitární poradkyně č. 2: *„Jenom třeba ocenili na nějaké schůzi poděkovali, a to pak to. Bylo všechno.“*

Začátky na misích

Zajímavé byly i výpovědi respondentů o jejich prvních výjezdech na mise. Humanitární poradkyně č. 1: *„Možná před pár lety jako nová pracovnice bych si neopovážila o tom mluvit, ale teďka ano. Spíš ze začátku, že si člověk myslel, že musí všechno zvládnout.“*

Humanitární poradkyně č. 2 se zmínila i o zázemí v organizaci pro nováčky: *„Jako naše snaha je to lidem vysvětlit a ty informace, aby byly dostupný a prostě, aby věděli, na koho se obrátit. Myslím si, že každý, kdo nastupuje, má nějaký kontakt v našem oddělení, kterého se kdykoliv může zeptat.“*

➤ **Jakými osobními metodami a způsoby humanitární pracovníci překonávají v stresově náročné situace na misi a tím posilují svoji odolnost a odvalu?**

Tato otázka v sobě obsahovala několik dalších podotázek, které nakonec docílily k odpovědi na tuto. Prvně bylo třeba definovat rizikové stresové situace u humanitárních pracovníků. Zjištění nebylo nijak překvapivé od teoretické části, kde jsou rozepsána rizika humanitární práce. Mezi stresově náročné situace zmíněné respondenty patří výskyt v blízkosti válečného konfliktu, potencionální sexual harassment, zemětřesení, výbuchy, útoky na oblasti působení, napadení. Zajímavým zjištěním také bylo, že náhlá změna situace či plánu práce žádného z respondentů nijak nevyvede z míry. Humanitární poradkyně č. 1: *„Tohle se v můj poslední cestě stávalo furt. Při tom se musí člověk adaptovat. Jo, já se dokážu adaptovat. Nedá se dělat jinak než se podřítit tomu, protože jinak není člověk schopen dělat nic.“*

Respondenti dále odpovídali na jejich reakce v krizových situacích. Dotazovaní tvrdili, že v napjaté situaci zachovávají klid. Nejčastěji to jsou oni, kdo tyto situace řeší.

Terapeutka: *„V té chvíli jsem se to snažila vysvětlit, tak jsem ji (kolegyni) hodila do auta a jeli jsme pryč, a právě potom, až jsme byli v uvozkách jako na tom bezpečném albánském území, tak pak teprve se dostavilo třeba dobře „zatmění“ prostě nějaký jako fyzický reakce toho těla.“*

Manažerka logistiky: *„Jsem ten typ člověka, který ve stresu a v tom adrenalinu má jako jasnou mysl a jsem akceschopná. Já většinou když je nějaký takovej průser, tak já většinou vedu tu situaci. Říkám ostatním, co mají dělat a jsem funkční hodně.“* A následně dodává *„A potom jsem vyčerpaná a potřebuju to někomu všechno říct, jak to bylo hrozný. To bylo těžký. Vynadávat skoro vybrečet se podle toho, co to je za druh stresu, ale já jsem funkční.“*

Poradce ministerstva: *„Těch stresů jsem měl docela dost a pro sebe si představuji nějakou tu terapii.“*

Humanitární poradkyně č. 1 sdělila, co jí pomáhá pro vypořádávání se se stresem: *„Cvičit (fyzicky) pravidelně, aspoň něco trošku dělat.“*

Podotázka, zda jim víra pomáhá vyrovnávat se se stresem a těžce prožitou situací, nesla shodné výpovědi u všech respondentů. Humanitární poradkyně č. 1: *„Nejsem nevěřící, ale taky, že bych byla úplně věřící... Nevím, jestli můžu říct, chodím do kostela jednou za rok – Asi jo jako jo, ale asi jsem věřící, ale nevím, jestli v Boha. Asi v něco jiného.“*

Terapeutka: *„já jsem sice pokřtěná, ale jako nejsem praktikující. Prostě spojení s duchovnem mám jinak a prostě.“*

Respondenti také uvedli, že často po uplynutí krizové situace, na ně dolehl stres/úzkost/strach či konkrétně posttraumatická stresová porucha¹ byla častým jevem tohoto zkoumaného vzorku.

Další podotázka se týkala osobního zjištění o sobě. Terapeutka: „*Neodkážu říkat ne... Ale teda dokážu i jako v těch jako opravdu vypjatých situacích si zachovat pevnou půdu pod nohama a nepanikařit.*“

Humanitární poradkyně č. 1: „*Občas nejsem tak silná, jak jsem si myslela. A taky to že... Jak to říct, že často podceňuju to, co prožívám a neuvědomuju si, že vlastně potřebuju se zastavit nebo získat pomoc, nebo jít k doktorovi tak pokračuju až do té doby, kdy to nejde.*“

Humanitární poradkyně č. 2: „*Myslím, že představa toho, že třeba jsem v nějaké zemi, kde tohle je jako na denním pořádku, nebo ne denním pořádku, kde se častěji stane, že žena je v nějakým nebezpečí, že ji někde někdo bude obtěžovat, nebo na ní sahat a podobně ...to mě děsí víc než představa, že jako pracuju ve válečném konfliktu, kde se můžu jako připlést k nějaký střelbě útoku, a tak člověk i jako ví, z kterých typů hrozeb jsou víc nervózní. A podle toho si můžou trochu jako zařídít.*“

Při odpovídání na tuto otázku bylo nejdříve nezbytné dotázat se respondentů na stresové situace. Mezi ty nejčastěji zařadili sexual harrasment, zemětřesení, obklíčení. Všichni v těchto situacích zachovali klid a byli akceschopní, čímž se potvrzuje vhodnost těchto respondentů pro tuto profesi. Dále odpovídali, co je posiluje k tomu být odolným a odvážným v takových napjatých situacích. Jako odpověď byl nejčastěji pravidelný fyzický pohyb či aktivita. Pokud na misích není tato činnost možná, například kvůli zákazu vycházení či nebezpečí výbuchu min, tak to ovlivňovalo i jejich psychickou pohodu. Mezi další z metod patří kvalitní spánek a relax. Odpočinek u jednotlivých respondentů vypadá různě, například vonné oleje, procházky do přírody, trávení času s kolegy či místními, chození za kulturou. Po náročné situaci respondentům pomáhá komunikace. Záleží na intenzitě prožité stresové situace. Nejefektivnější a nejčastější je komunikace s kolegy o prošlé události, tedy jakási „neoficiální supervize“. Častou rolí zde hraje i užívání alkoholu. V některých případech respondenti volí cestu odborníka, a to nejčastěji psychologa, terapeuta či kouče.

Na doplňující otázku, zda jim víra pomáhá překonat stresovou situaci, bylo zajímavým zjištěním, že částečně ano. Respondenti byli nejčastěji pokřtění, ale k náboženství se vyloženě nehlásili, ale ani jej nechtěli opomíjet. Spíše věří v něco „neurčitého“.

➤ **Jaké jsou doporučení pro vylepšení přípravy odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků?**

Poslední otázka shrnuje doporučení humanitárních pracovníků do budoucna pro výjezd na misi. Tato otázka vychází z předchozí. Lze říci, že může sloužit i jakou doporučené shrnutí,

¹ Posttraumatická stresová porucha se může projevit několik měsíců i let po uplynutí krizové situace

jež vychází z praxe. Zaměřuje se na osobní a profesní rovinu po dobu vlivu mise. Toho se týká období před misí i její průběh a období po misi.

Pro lepší přehlednost je uvedena tabulka zdrojů (tabulka 2) a jejich možností pro posílení odolnosti a lepší stability humanitárních pracovníků, které mohou ovlivnit psychické zdraví jedince a samotný výkon na pracovišti.

Tabulka zdrojů pro posílení odolnosti:

	Před misí	Během mise	Po misi
Humanitární pracovník	Odpočinek, sbírání informací o zemi (kultura, jazyk, způsoby rekreace)	Odpočinek, fyzické cvičení	Odpočinek
Domácí zázemí	Komunikace s rodinou a přáteli, informovat je o misi	Pravidelnost kontaktování	Komunikace
Organizace	Pečlivý výběr kandidátů, přípravné kurzy, předodjezdové konzultace, informovanost, koučink	Koučink, supervize nabídka psychologů, bezpečné zázemí (na centrále i na misi), R&R, tělocvična	Zpětné vazby, koučink

Tab. 2 Vlastní zpracovaná tabulka, 2022

Co se týče výjezdu na misi, na počátku stojí pečlivý výběr humanitárního pracovníka. Některé organizace dlouho hledají humanitárního pracovníka, který by mohl jet na misi, a oslovují humanitární pracovníky, se kterými mají dlouhodobou zkušenost. To vždy nemusí být dobrá volba v případě, že humanitárnímu pracovníkovi nevyhovují *podmínky mise*. Ty by se měly před misí vždy jasně stanovit. Manažerka logistiky: „*Oni (organizace) se často snaží ty lidi nalákat. Ale je prostě lepší říct ty věci dopředu. Hele, bude tam zákaz vycházení, prostě počítej s tím, že z měsíce akorát jeden týden budeš moct jít na pivo a na procházku. Jinak budeš zavřená. To, jakože tyhle věci by měli jasně říkat, ať se na to ten člověk může jako i psychicky připravit.*“

Organizace:

Organizace by pro své zaměstnance vyjíždějící na misi měla v rámci přípravy poskytnout veškeré informace. Humanitární poradkyně č. 1: „*Musí se poslouchat i potřebám pracovníků, aby mohli udělat dobrou práci.*“ S občasným nedostatkem informací souhlasí i humanitární poradkyně č. 2: „*Třeba když on sám s tím přijde, že má nějaký takovýhle jako pocity nebo pochybnosti, tak mu jako nějak třeba vyjít vstříc nebo pomoci mu to nějak jako prozkoumat, že? Často jsou to třeba pochybnosti, které pramení z toho, že právě nemá dost informací a podobně.*“ Dále dodává: „*Tak myslím si, že může (organizace) jako třeba standardně nabízet nějaký předodjezdové konzultace. Buď to s lidma, který třeba tu misi absolvovali, aby třeba tomu člověku dokázali vysvětlit něco víc o těch podmínkách o tom, co ho tam čeká, nebo který tam aktuálně jsou. Anebo když už, pak jsou to nějaký jako větší, třeba pochybnosti,*

který ten člověk má, že třeba se v něm něco jako vy o psychice odehrává, čemu sám nerozumí, tak mu třeba zprostředkovat nějaké hovory s různými psychoterapeutama nebo koučem a který aspoň třeba člověku jako trochu dokážou jako se zorientovat, v tom člověk vlastně třeba jako prožívá, co cítí, čeho se třeba bojí a podobně.“

Humanitární poradkyně č. 2: *„Větší kapacity v týmech, třeba jako víc najímat lidi rychlejc nebo je nějak jako líp zaškolování, aby se minimalizovaly ty období, kdy třeba člověk musí jako dlouhodobě pracovat přesčasy“*

Manažerka logistiky: *„K té přípravě. Ještě bych řekla, že je hodně důležité, aby taky ty lidi, kteří mě na tuhle si vybírají, aby se ujistili, že já tam do toho týmu jakoby „zapadnu“. To si myslím, že se hodně podceňuje. Že někoho nabere do týmu, a pro toho člověka ta země vůbec není.“*

Dále někteří respondenti zmiňovali nutnost ocenění zaměstnanců a péči o ně. Je to potřeba, aby si zaměstnanci byli jistí, že dělají svou práci dobře a věděli, jak si vedou. Zpětná vazba je pro zaměstnance velmi důležitá v průběhu mise i po jejím ukončení, kdy je třeba celou práci zhodnotit a uzavřít. Na tom se shodují všichni respondenti. Manažerka logistiky: *„Já si myslím, že pro mě je na té misi důležité... aby, když budu mít na tom místě nějakou krizi, aby byl někdo o kom, vím, že můžu zavolat. Kdo není na misi, kdo prostě sedí jako na centrále. Tak abych věděla, komu mám přece zavolat. A abych taky věděla, když se stane nějaký jako průser, třeba dejme tomu, kdyby se stalo něco s mým šéfem, tak komu mám zavolat, s kým to mám řešit, co mám jako dělat?“* Dále dodává: *„Tak se chovat hezky ke všem manažerům. Pečovat o ně, ptát se jich, jestli jsou v pohodě, jestli co potřebují. A ne, prostě jenom po nich chtít ten výkon. Určitě, myslím si, že organizace by měly líp vybírat svoje vedoucí mise, že často to jsou, to jsou ty nejvyhořelejší, prostě expati – alkoholicí. Tady je to jako běžnej problém anebo despoti.“*

Respondenti oceňovali u některých organizací Rest and recuperation², které jim pomohlo znovu nabrat síly, zvláště do válečných zón. Manažerka logistiky: *„Abysme si mohli jet na normální dovolenou zaplatit jako letenku, aby člověk si opravdu odpočinul. Aby měl i tu motivaci na tu dovolenou jet a mělo by to být vlastně povinné.“*

5.10 Výsledky výzkumu

Výzkum byl realizován prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů a účastnilo se jej pět respondentů. Charakteristika výzkumného vzorku je následující: jedná se o humanitární pracovníky různého zaměření, které nehrálo vliv při výzkumu. Respondenti se pohybují pět až

² pravidelné povolené volno k opuštění pracoviště pro účely odpočinku a zotavení

dvaceti let v praxi. Všichni respondenti stále jezdí na mise, nebo alespoň byli na misi v posledních pěti letech.

Humanitární pracovníci mají na počátku shodnou motivaci pro práci, tedy chtějí pomáhat lidem a mají rádi cestování. Vlivem dlouholeté praxe jsou odolní a kompetentní, často vědí, jak reagovat v nečekaných krizových situacích a vědí, jak danou situaci řešit. Stresová situace pro každého jedince může vypadat jinak. V čem se shodují, jsou určité metody posilování odolnosti. Jednou z nich je metoda zvládnání náročných situací díky neformální komunikaci se svými kolegy nebo s odborníkem. Také jim pomáhají fyzické aktivity.

5.11 Diskuze

Tato podkapitola se zbývá diskuzí nad výzkumem a prací, limity a srovnáním s podobnými pracemi. Cíl práce je zjistit, „**Jaké osobní nástroje a metody užívají humanitární pracovníci na posilování odolnosti a odvahy při vykonávání profese?**“ K této hlavní otázce navádí dílčí výzkumné otázky.

- Jaká je souvislost motivace pro výkon humanitární práce s mírou psychické zátěže?
- Jakým způsobem se humanitární pracovníci připravují na misi?
- Pomáhají dobré sociální vztahy udržovat odolnost u humanitárních pracovníků?
- Posilují odolnost a odvalu u svých pracovníků vysílající organizace?
- Jakými osobními metodami a způsoby humanitární pracovníci překonávají v stresově náročných situacích na misi a tím posilují svoji odolnost a odvalu?
- Jaké jsou doporučení pro vylepšení přípravy odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků?

Pro poznání osobních nástrojů a metod, kterými humanitární pracovníci disponují, bylo nutné při kvalitativním výzkumu nechat respondenty mluvit a podněcovat jejich odpovědi, popřípadě nechat respondenty více odpovědi rozebírat. Tím docházelo k hlubšímu a zajímavějšímu poznání. Respondenti se sami zamýšleli, co je k danému jednání např. v krizové situaci vedlo. Také je třeba zmínit úhel pohledu výzkumnice, která se zaměřovala na metody, jež se jí jevíly relevantní. Například v kompilační práci Terezy Ficové jsou srovnány různé metody posilování psychologické resilience. (Ficová, 2017) Její práce nabízí například metodu odpuštění a podrobnější rozepsání zvládnání stresových situací a jiné. Tato práce zkoumá metody jednotlivých respondentů z praxe.

Resilience in Humanitarian Aid Workers: Understanding Processes of Development pohlíží na stresové mechanismy a procesy rozvoje odolnosti u humanitárních pracovníků vzájemným vztahem tří různých faktorů (dispozičních, kognitivních, environmentálních), (Commoro a spol. 2015) Tento výzkum je intenzivně posuzován z psychologického hlediska, zatímco tato práce se snaží o obecnější pohled na základě obecnějších teorií.

Všichni oslovení respondenti pochází z České republiky. Tudíž jejich strategie na posílení odolnosti a odvahy a požadavky po organizacích mohou být ovlivněny jejich domovskou

kulturou a zvyky, narozdíl od humanitárních pracovníků pocházejících z jiných států. Respondenti mají za sebou minimálně pětiletou praxi, což mohlo dostatečně ovlivnit jejich nynější psychologické rozpoložení. Někteří respondenti sami uváděli, že jejich začátky v humanitární profesi byly psychicky náročnější než nyní. Byli ve větším stresovém napětí a báli se říci o pomoc. Dnes mají pevnější síť kontaktů a zázemí v organizaci. Nebojí se tedy požádat o radu a o pomoc.

Přínos této práce spočívá v aktuálním doporučení pro posílení odolnosti a odvahy. Práce shrnuje aktuální posilovací strategie odolnosti a odvahy humanitárních pracovníků a také poukazuje na nedostatky v některých organizacích.

Dalším zajímavým zjištěním je pojetí odvahy. Odvaha je stále opomíjené slovo v humanitární práci. Odvaha je jakýsi složitě uchopitelný pojem a není jasné, jak by mohla hrát důležitou roli v kompetencích. Také toto slovo není příliš populární. O kom se v dnešním moderním světě říká, že je odvážný? Lze říci, že tato vlastnost je spíše připisována pohádkovým postavám než lidem, i když své místo má napříč všemi kompetencemi.

Závěr

Cílem výzkumu bylo poznat, jakými metodami humanitární pracovníci posilují odolnost a odvahu. Dílčím cílem bylo popsání osobních okolí vlivů, které působí na jedince na to navodit doporučeními do budoucna. Na začátku výzkumu byly vytvořeny otázky na základě teoretického zaměření na odolnost a odvahu. Tyto rozhovory byly hlavní složkou výzkumu, neboť díky upřímným výpovědím lze popsat metody pro posílení odolnosti a odvahy, jež jsou nepostradatelné pro naplňování odpovědnosti vůči příjemcům pomoci.

Posilování odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků je důležité pro udržení kvalitní poskytování pomoci na misích a také pro samotné psychické zdraví humanitárních pracovníků. Práce na misi může být proměnlivě náročná. Náročnost a rizikovost této profese spočívá v nevyzpytatelnosti terénu, pracovního prostředí, náhlých změnách situace, špatné schopnosti adaptace a nepřipravenosti humanitárního pracovníka. Je nezbytné, aby humanitární pracovníci pracovali na své odolnosti a odvaze, která pomáhá výše zmíněné situace eliminovat.

Výzkum poukázal na přímou souvislost mezi pracovním prostředím a psychickým rozpoložením jedinců. Tento fakt potvrzuje, že duševní stránka humanitárních pracovníků by neměla být opomíjena. Humanitární i jiné vysílající organizace mají podnět na zavedení informačních schůzek na podporu odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků před misí i během ní.

Výzkum poukazuje na různé faktory ovlivňující odolnost a odvahu humanitárních pracovníků. Tyto faktory byly rozděleny na osobní rovinu a organizaci, přičemž obě kategorie jsou dále rozděleny do časových úseků: před misí, během mise, po misi.

Všichni účastníci mají vlastní metody pro navození psychické pohody před misí. Nejčastěji relaxují a snaží se na misi kulturně připravit. Organizace jim někdy poskytují přípravné kurzy nebo konzultace před výjezdem. Tyto informace shledávají respondenti velmi užitečnými. Také oceňují, když jim vysílající organizace poskytne veškeré informace o místě působení. V případě zatajení některých informací (např. nemožnost vycházet) toto jednání snižuje pracovní nasazení.

Během mise jako osobní metodu nejčastěji respondenti zmiňovali fyzickou aktivitu, která je pro ně velmi důležitá. Zajímavé byly i výpovědi ohledně víry, nikdo z respondentů se nehlásí k žádnému konkrétnímu náboženství a nejsou aktivně praktikující, proto pro ně víra v této oblasti nebyla důležitým faktorem.

Během krizové situace respondenti umí zachovat klidnou hlavu, pomáhá jim v tom praxe a dovednosti. Teprve po skončení stresově náročné situace na humanitární pracovníky začne doléhat stres. Za efektivní metodu zvládnání náročné situace považují i neformální konverzaci se svými kolegy při neformální konverzaci či přímo s odborníkem (psycholog, terapeut).

Co se týká doporučení pro posílení odolnosti a odvahy, respondenti by ocenili více informačních schůzek před zahájením mise. Byli by klidnější a věděli by, na co se „psychicky

připravít“. Také by ocenili více volna a méně přesčasů, což je někdy pochopitelně nemožné vzhledem k náročnosti misí.

Bibliografie

Knižní zdroje

1. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché. ISBN 80-247-0708-X.
2. BERG, Fabienne. *Trénink psychické odolnosti: 50 cvičení pro jednotlivce i skupiny*. Přeložil Kateřina PREŠLOVÁ. Praha: Portál, 2017, 119 s. ISBN 978-80-262-1264-5.
3. BREČKA, Tíbor A. *Psychologie katastrof: vybrané kapitoly*. V Praze: Triton, 2009. Psyché. ISBN 978-80-7387-330-1.
4. MASLOW, Abraham Harold. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.
5. PRINCOVÁ, Květoslava. *Dvojí riziko v humanitární pomoci*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. Monografie. ISBN 978-80-244-4270-9.
6. PUNCH, Keith. 2015. *Úspěšný návrh výzkumu*. Vydání druhé. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0980-5.
7. OCHRANA, František. 2019. *Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4200-0.
8. ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
9. VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2008. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1770-8.

Online zdroje

1. *World Humanitarian Day: The Courage of Humanitarian Workers* In: ReliefWeb [online] srpen 2013 [cit. 22.5. 2022] Dostupné z: <https://reliefweb.int/report/world/world-humanitarian-day-courage-humanitarian-workers>

2. FICOVÁ, Tereza. Psychologická resilience humanitárních pracovníků [online]. 2017 [cit. 2022-07-01]. Dostupné z: <https://is.caritas-vos.cz/th/hwnlu/>. Absolventská práce. CARITAS - Vyšší odborná škola sociální Olomouc. Vedoucí práce Jan ŘÍKOVSKÝ.
3. Eur-LEX [online].[cit. 2022-07-01]. Dostupné z:https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=LEGISSUM:humanitarian_aid
4. COMORETTO, Amanda. CRICHTON, Nicola. Albery, Ian.2015. Resilience in Humanitarian Aid Workers: Understanding Processes of Development. In: IIE Transactions on Occupational Ergonomics and Human Factors.[online].2015 [cit. 2022-07-01]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/285620039_Resilience_in_Humanitarian_Aid_Workers_Understanding_Processes_of_Development
5. CHARTERED INSTITUTE OF PERSONNEL AND DEVELOPMENT, 2022. *Supporting employee resilience – guidance for HR professionals* [online]. březen 2022. B.m.: Chartered Institute of Personnel and Development. [cit. 2022-06-15]. Dostupné z: https://www.cipd.co.uk/Images/supporting-employee-resilience-hr-guide_tcm18-107656.pdf
6. METCALFE, Victoria a Ellen MARTIN a Sara PANTULIANO, 2011. Risk in humanitarian action: towards a common approach? [online]. [cit. 2022-05-10]. Dostupné z: https://cdn.odi.org/media/documents/6764.pdf?fbclid=IwAR0SuHhZqeIIV_HP61i-zjO0hX4qKvWyFYqsBWoTtGxAwRtFNSWPGvPLlEw
7. PRESCOTT Gemma, WAKEFIELD Sam, NARAYANAN Uma, *A guide to the core of humanitarian competency framework*, [online] 2017 [cit. 22.5. 2022] Dostupné z: [C2-EN_CHCF-Guide-FINAL-Nov-17.pdf](https://www.hpass.org/C2-EN_CHCF-Guide-FINAL-Nov-17.pdf) (hpass.org)
8. WALKER, Peter, Johnson, Kirsten & Idzerda, Leanne & Baras, Rachel & Camburn, Jessica & Hein, Karen & Burkle, Frederick. (*Competency-Based Standardized Training for Humanitarian Providers: Making Humanitarian Assistance a Professional Discipline. Disaster medicine and public health preparedness* [online] 2013 [cit. 10.4. 2022] Dostupné z: https://fic.tufts.edu/wp-content/uploads/Professionalising_the_humanitarian_sector.pdf
9. DICTIONARY.COM [online]. © 2022 [cit. 20.6. 2022] Dostupné z: https://www.dictionary.com/browse/courageous?fbclid=IwAR0uFkbR4ulQ33OoErIW_ifR9eESfUZLYIHXFDjboNQc-nbDYLw4gS0Kh2g

10. COMORETTO, Amanda, Nicola CRICHTON a Ian ALBERY, 2015. [cit. 28.6. 2022] *Resilience in Humanitarian Aid Workers: Understanding Processes of Development. IIE Transactions on Occupational Ergonomics and Human Factors* [online]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/285620039_Resilience_in_Humanitarian_Aid_Workers_Understanding_Processes_of_Development/citations
11. American Psychological Association, nedatováno poslední update 2020 In: University of North Carolina Wilmington [online]. nedatováno [cit. 2022-06-22]. Dostupné z: <https://uncw.edu/studentaffairs/committees/pdc/documents/the%20road%20to%20Resilience.pdf>
12. American Psychological Foundation, Washington DC. *Psychology Topics - Resillience. Apa.org* [online]. Nedatováno. [cit. 18. 5. 2022] Dostupné z: <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>
13. Slovník cizích slov: [online]. © 2005-2022 [cit. 20.5. 2022]. Dostupné z: <https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/kompetence>
14. Unicef. *Working in emergency duty stations* [online].nedatováno [cit. 28.5. 2022]. Dostupné z: <https://www.unicef.org/careers/working-humanitarian-emergencies>
15. RUTTER, L., S. SWORDS, M. PRICE a B. EMMENS. 2011. (*Core Humanitarian Competencies Guide*). ActionAid. [online]. [cit. 23.5. 2020]. Dostupné z: http://ngocoordination.org/system/files/documents/resources/lib0105_core-humanitarian-competencies-guide-copy.pdf
16. No barriers. 2020. *7 Main Characteristics of a Resilient Person*, In: NoBarriers: [online]. 27.8. 2020 [cit. 2022-05-23]. Dostupné z: <https://nobarriersusa.org/characteristics-resilient-person/>
17. SOUDERS, Beata. 2019. What is Motivation? A Psychologist Explains In: PositivePsychology.com [online]. 5. Listopadu
18. 2019 [cit. 20-6-2020]. Dostupné z: <https://positivepsychology.com/what-is-motivation/#motivation>)
19. Zákony pro Lidi. 2010. Zákon č. 151/2010 Sb. § 2 odstavce b) zákona, o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci poskytované do zahraničí a o změně souvisejících zákonů (zákon o rozvojové spolupráci a humanitární pomoci), In: Zákony pro Lidi [online]. 21. května 2010 [cit. 15. 5. 2022]. dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-151>

20. SLIM, Hugo. 2020. People power in humanitarian action. In: Humanitarian Law & Policy Blog. [online]. 20. únor 2020. [cit. 2022-06-01]. Dostupné z: <https://blogs.icrc.org/law-and-policy/2020/02/20/people-power-humanitarian-action/>
21. AARDEMA, Bastiaan L. a Cristina Churruca MUGURUZA. Nedatováno. The Humanitarian Action Qualifications Framework: a quality assurance tool for the Humanitarian Sector. In: Gobbi Mary, Bizimana Ladislav (eds.). Tuning Journal for Higher Education [online]. [cit. 2022-06-22]. Dostupné z: <https://tuningjournal.org/article/download/34/208?inline=1>
22. WALKER Peter. 2010. Professionalising the Humanitarian Sector, a scoping study. In: Professor Brian Hobbs (edr.). ELRHA, University of Glamorgan. Duben 2010. [online]. Boston, MA, Feinstein International Center [cit. 2022-04-10]. Dostupné z: https://fic.tufts.edu/wp-content/uploads/Professionalising_the_humanitarian_sector.pdf

Seznam tabulek a grafů

Obr. 1 Kategorie rizika	18
Obr. 2 Kompetence humanitárních pracovníků.....	23
Tab. 1 Vlastní zpracovaná tabulka, 2022.....	26
Tab. 2 Vlastní zpracovaná tabulka, 2022	35

Anotace

Bakalářská práce se zabývá osobním posilováním odolnosti a odvahy u humanitárních pracovníků. Cílem práce je zjistit, jaké metody používají humanitární pracovníci vyjíždějící na rizikové mise. Metodou práce je kvalitativní výzkum, sběr dat probíhal formou polostrukturovaných rozhovorů. Výsledkem výzkumu jsou metody a techniky pro posílení odolnosti a odvahy pro humanitární pracovníky a organizace, které tyto pracovníky vysílají na mise. Na základě výsledků výzkumu jsou navrženy metody vedoucí k vyšší odolnosti humanitárních pracovníků a tím k dlouhodobému efektivnímu vykonávání humanitární práce. Výsledky výzkumu ukazují na osobní metody humanitárních pracovníků, kterými posilují odolnost a odvalu.

Klíčová slova

Humanitární pomoc, humanitární mise, humanitární pracovník, kompetence humanitárních pracovníků, odolnost, odvaha, posílení odolnosti a odvahy, rizika humanitární práce

Annotation

The bachelor's thesis deals with the personal strengthening of resilience and courage in humanitarian workers. The goal of the thesis is to discover what strategies humanitarian workers use on risky missions. The research method used in this study is qualitative, using semi-structured interviews as the data collection method. The research results in method and techniques to build resilience and courage for aid workers and the organisations that send them on missions. Based on the research results, proposed methods and techniques lead to stronger resilience of humanitarian workers and thus to long-term effective work performance. Research results point to humanitarian workers' personal methods of strengthening resilience and courage.

Key words

Humanitarian aid, humanitarian mission, humanitarian aid worker, competence of humanitarian workers, humanitarian worker, resilience, courage, resilience and courage building, risk of humanitarian work