

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1 Pojem kompetence	10
1.1 Struktura a vývoj kompetencí	11
1.2 Rozdělení kompetencí	13
1.2.1 Klíčové kompetence	13
1.2.2 Koncept řízení podle kompetencí.....	16
1.2.3 Kompetence ve vzdělání	18
1.3 Kompetenční přístup v konkrétních oborech.....	19
1.4 Kompetenční přístup v sociální práci.....	20
1.4.1 Taxonomie kompetencí v USA	21
1.4.2 Taxonomie kompetencí ve Velké Británii	21
1.4.3 Aplikace kompetencí podle Zuzany Havrdové	21
2 Humanitární pracovník	24
2.1 Vývoj humanitární pomoci	24
2.2 Definice humanitární pomoci.....	25
2.3 Principy humanitární pomoci.....	26
2.4 Poskytovatelé humanitární pomoci	27
2.5 Kompetence humanitárního pracovníka	28
2.6 Sociální pracovník versus pracovník humanitární	31
2.6.1 Profil absolventa CARITAS – VOŠs Olomouc	31
2.6.2 Profil sociálního pracovníka	33
2.6.3 Místo sociální práce v humanitární pomoci.....	34
VÝZKUMNÁ ČÁST	36
3 Praktická část	36
3.1 Výzkumná otázka.....	36
3.2 Cíl výzkumu	37
3.3 Použitá metodologie	38
3.3.1 Výběr vzorku.....	38

3.3.1.1	Výběr metod sběru dat	38
3.3.1.2	Respondenti	39
3.3.2	Metoda moderovaného interview	40
3.3.2.1	Fáze interview	41
3.3.2.2	Polostrukturovaný rozhovor	43
3.4	Metoda zpracování kvalitativních dat.....	44
3.4.1	Pracovní náplň.....	45
3.4.2	Teoretický základ	45
3.4.3	Vztah k lidem	47
3.4.4	Hostitelská země.....	48
3.4.5	Osobnost humanitárního pracovníka	49
4	Diskuze.....	51
4.1	Zodpovězení výzkumné otázky.....	51
4.2	Konfrontace s jinými studii.....	53
4.3	Slabiny výzkumu a náměty pro další bádání	54
	Závěr.....	55
	Anotace.....	57
	Anotation.....	58
	Seznam literatury.....	59
	Internetové zdroje	61

ÚVOD

V České republice se humanitární práce postupně vyvíjí a ovlivňují ji jak vzdělávací obory (např. obor Mezinárodní humanitární a sociální práce na CARITAS – Vyšší odborná škola sociální v Olomouci), mezinárodní sociální práce, ale také zkušeností pracovníků v terénu. Sociální práce v České republice své kompetence již definovány má, ale pracovníci v humanitární oblasti svou definici a konkretizaci stále ještě čekají. Obor sociální práce má k tomu humanitárnímu velmi blízko, a proto je nezbytné se na toto téma zaměřit a pomocí něho a zkušeností pracovníků jak v terénu, tak v manažerských pozicích definovat kompetence humanitárního pracovníka.

Pojem kompetence v českém prostředí se pomalu začíná usazovat. Ať už jej používá laická či odborná veřejnost, anebo na něj existuje nespočet definic, na jednom se autoři shodují nejčastěji. Kompetence je souhrn dovedností, schopností, vědomostí a motivů člověka.

Jako téma své diplomové práce jsem si vybrala Klíčové kompetence humanitárního pracovníka. Cílem práce je *definovat kompetence humanitárního pracovníka na základě kompetencí sociálního pracovníka a praktických zkušeností pracovníků z terénu*. Cílem výzkumu je *na základě rozhovorů s humanitárními pracovníky zjistit, které kompetence by měl mít humanitární pracovník při výkonu svého povolání*.

Pro odpověď na výzkumnou otázku zvolím kvalitativní metody výzkumu. V teoretické části práce využiji metodu analýzy dat odborných textů, která je založena na analýze již existujícího materiálu (Miovský, 2006, s. 98). Před samotnou analýzou si nejdříve formuluji problém, cíl a výzkumnou otázku. Dále si sepíšu osnovu, abych věděla, jaké dokumenty budu hledat. Tyto dokumenty se budou týkat kompetencí obecně platných, kompetencí sociálního pracovníka, kompetencí humanitárního pracovníka, ale také popisem obou oborů, jak humanitární, tak sociální práce.

V praktické části se budu věnovat přípravě na polostrukturovaný rozhovor, výběru vzorků respondentů a pro analýzu přepsaných rozhovorů použiji obsahovou analýzu.

Toto téma jsem si vybrala na základě spojení obou oborů, které se slučují v mém vzdělání a také na základě konzultace se svou vedoucí diplomové práce.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Pojem kompetence

V posledních letech je pojem kompetence často skloňován v různých oborech. Používá jej jak laická, tak odborná veřejnost. V odborné terminologii se pojem kompetence vykládá různými způsoby. Je mnoho autorů, kteří se snažili a dodnes snaží tento termín jasně a stručně definovat. Na začátek je proto důležité si pár takových výkladů uvést. Nejprve je ale podstatné si říct, že na kompetence se začíná čím dál více klást důraz například při výběru zaměstnanců do firmy, jejich dalšímu vzdělání a rozvíjení, ale také při vzdělávání žáků a studentů ve škole. Získávání kompetencí znamená celoživotní vývoj, který je udržován dynamikou nového vzdělávání.

Oblast řízení a rozvoje lidských zdrojů se ukázala jako nejlepší prostor pro zkoumání, identifikaci a vývoj kompetencí. Během sedmdesátých let docházelo k rozvoji informační technologie a proto bylo zapotřebí rozvíjet také lidský potenciál. Koncept kompetence lze brát jako zastřešující pojem pro další aspekty a charakteristiky lidské osobnosti. V roce 1959 R. White jako první shrnul pod pojmem kompetence požadavky jako například očekávání, rysy, předpoklady, sebepojetí, dovednosti, nároky, atd. Pracovník je na jednu stranu motivován zadaný úkol splnit, na druhou stranu musí disponovat určitými schopnosti pro danou práci.

Veteška (2008, s. 27) definuje pojem kompetence 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, spojenou s možností a ochotou (motivací rozhodovat a nést za svá rozhodnutí odpovědnost).

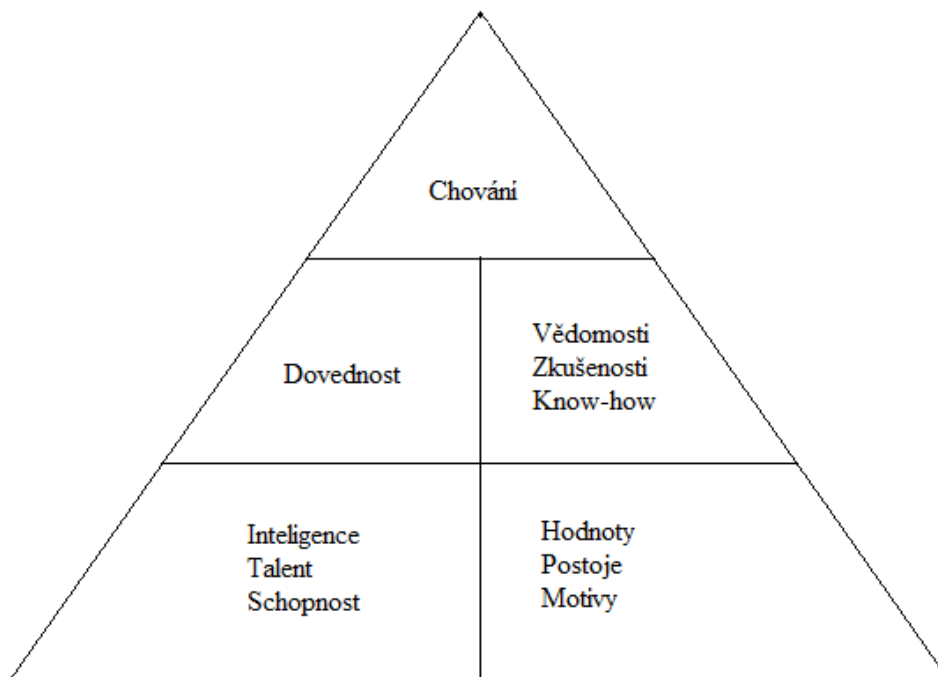
Veteška a Tureckiová (2008, s. 25) vysvětlují kompetenci jako oprávnění (formální autoritou zprostředkovanou moc/pravomoc) jednotlivce činit rozhodnutí, které stvrzuje sociální postavení jedince (což představuje osobu jako nositel pravomoci zmocněné k rozhodování a působení na druhé) a jeho postavení ve společnosti. Kompetenci můžeme také chápat jako komplex způsobů chování, které někteří jedinci ovládají lépe než jiné a to jim umožňuje dokonaleji zvládat různé situace.

1.1 Struktura a vývoj kompetencí

V odborné literatuře existuje řada pokusů o vyjádření struktury. Velmi často je citován *hierarchický model struktury kompetencí*, jenž sestavili autoři A. D. Lucia a R. Lepsinger (viz obr. č. 1). Oba se shodují na tom, že kompetence jsou tvořeny inteligencí, talentem, schopnostmi, hodnotami, postoji a motivy člověka, na které se napojuje vrstva dovedností, vědomostí, zkušeností a znalostí postupů typu know-how.

Obr. č. 1 Hierarchický model struktury kompetencí

(Lucia, Lepsinger 1999, upraveno podle Kubeš et al., 2004, s. 28)



Mlčák (2005, podle Spenser et al., 1990, s. 32 a 33) uvádí, že kompetence tvoří struktury, ve kterých jsou zastoupeny tyto psychologické konstrukty (doplňené z Černý 2009, s. 234 – 236; Matoušek, 2008, 129):

- Motivy jsou podněty, jenž člověka povzbuzují a řídí jeho chování a prožívání orientované uspokojení potřeb.
- Rysy jsou obecné a stálé vlastnosti člověka zaměřené na určitý způsob chování a požívání.
- Sebepojetí je soubor kognitivních, emocionálních a behaviorálních pojetí lidí, jenž se projevují v jejich vnímání sama sebe.
- Vědomosti jsou systém pojmů a postupů v chování, které mohou mít teoretickou nebo interpersonální dovednost. Jsou

to osvojená fakta, vztahy mezi lidmi a dále zapamatování a pochopení.

- Schopnosti jsou nazávány jako dispozice k činnostem, a to jak k těm, jimž se jedinec nejprve naučit může, tak k těm, které už ovládá. Formované schopnosti se nazývají jako dovednosti.
- Dovednosti jsou učením získané předpoklady k nejvhodnějšímu poznávání či vykonávání jednání. Nabytá připravenost správně, co nejrychleji a s nejmenším námahou vykonat nějakou činnost na základě osvojených vědomostí a předcházející praktické zkušenosti.

1.2 Rozdělení kompetencí

Jak již bylo zmíněno v obecném úvodu kapitoly, různí autoři se k pojmu kompetence staví různými způsoby. Vzhledem ke zvolenému cíli výzkumu, se budu více zabývat kompetencí jako kombinací vědomostí, dovedností a postojů, tedy způsobilosti k jistým pracovním aktivitám.

1.2.1 Klíčové kompetence

Klíčové (korporátní) kompetence znázorňují schopnosti, které jsou podstatné pro veškeré pracovníky v dané organizaci. Většinou vytvářejí zásadní měřítko k jejich selekci a k jejich kariérnímu růstu. Také se podílejí na kultivaci hodnot organizace a její kultury.

Jak uvádí Marco Siegrist (Belz, 2000, s. 27), klíčové kompetence je potřeba navázat na odpovídající obsah, protože samy o sobě jsou obsahově neutrální. Sám *Mertens* (Marco Siegrist 2000, s. 28) se svým konceptem klíčových kompetencí přihlásil ke kognitivně-teoretickému přístupu orientovanému na jednání. Vysvětluje to tím, že právě tyto kompetence

podporují vyrovnávání se s realitou a pomáhají zvládat nároky flexibilního světa práce. K podrobněji popsaným klíčovým kompetencím bude v této práci věnován čas.

Klíčové kompetence obsahují celé spektrum kompetencí, které jdou až za hranice jednotlivých odborů. Jsou brány jako projev schopnosti jednotlivců chovat se vhodně za jistých okolností, neboli v souladu sám se sebou, tedy jednat kompetentně. Belz a Siegrist (2001, s.166 – 167) uvádějí, že individuální kompetence jednotlivců se vyvíjením spolupůsobením *sociální kompetence* (schopnost týmové práce, kooperativnost, schopnost čelit konfliktní situacím, komunikativnost), *kompetence ve vztahu k vlastní osobě* (kompetentní zacházení s vlastní hodnotou, být svým vlastním manažerem, schopnost reflexe vůči sobě samému, vědomé rozvíjení vlastních hodnot, schopnost posuzovat sám sebe) a *kompetence v oblasti metod* (analyzovat, vypracovávat tvořivé řešení, strukturovat, dávat věci do kontextu, kriticky přezkoumávat, zvažovat rizika).

Klíčové kompetence jsou kombinací vědomostí, dovedností a postojů jsou nezbytné pro každého jedince ve společnosti založené na znalostech. Poskytují případnou hodnotu pro trh práce, sociální soudržnost a aktivní občanství tím, že nabízí flexibilitu a přizpůsobivost, spokojenost a motivaci, kterou by měli získat všichni. A proto by získávání kompetencí mělo být integrováno do strategií a infrastruktur všech zemí, zejména v souvislosti s celoživotním vzděláním (vlastní překlad Recommendation 2006/962/EC).

Autoři Belz a Siegrist (2000, s. 27 – 32) se pokusili na principech kompetenčního přístupu zobecnit a identifikovat sady klíčových kompetencí neboli také metakompetencí, jenž by mohly mít všeobecný platnost z hlediska efektivní výkonnosti v mnoha různých profesích, a současně navrhnout různé postupy, metodiky a techniky jejich měření a rozvoje. Ke klíčovým kompetencím došli třemi přístupy:

- *kognitivní přístup*, kde kognice určuje schopnost označit jednotlivé jevy a události, utřídít je podle kategorických aspektů, rozlišit jejich vzájemné spojitosti, provádět prognózy, atd.; také platí, aby jedinec mohl konat, musí znát pojmy, mít způsobilost zařadit odpovídající pod obecné, poznávat vzájemný vztah mezi různými jevy, umět zformovat hypotézy o přiměřenosti jednání pro uskutečnění cílů;
- *přístup založený na analýze činností* pozoruje jednání specifické pro určité obory (povolání) a na jejich základě stanovuje rejstřík schopností, jenž umožňují individuální a efektivní vykonávání dané práce.
- *přístup zaměřený na společnost* se vzhledem k rozboru činností ohraničuje připomínkou, že nejde pouze o přizpůsobení se danému organizačnímu prostředí, ale je potřeba do klíčových kompetencí včlenit i ty, které by umožňovaly rozvoj hodnot jako je participace, politická angažovanost a vnímání událostí v celém jejich kontextu.

Havrdová (1999, s. 48 – 110) se v klíčovým kompetencím také věnuje a specifikuje je na kompetence sociálního pracovníka. Vychází z předpokladu, že role sociálního pracovníka zahrnuje šest vzájemně prolínajících se primárních oblastí neboli klíčové kompetence. Patří sem: (a) schopnost rozvíjet účinnou komunikaci; (b) schopnost orientovat se a plánovat postup; (c) schopnost podporovat a pomáhat k soběstačnosti; (d) schopnost zasahovat a poskytovat služby; (e) schopnost přispívat k práci organizace; (f) schopnost odborně růst. Více se tomuto budu věnovat v kapitole Kompetenční přístup v sociální práci.

1.2.2 Koncept řízení podle kompetencí

Koncept řízení podle lidských zdrojů se vyvíjí od 80. let 20. století a převažovala hlavně v oblasti podnikové kultury. V posledních letech se ale častěji využívá také v managementu neziskových organizací. Člověk má v tomto systému naprosto klíčovou roli. Jeho práce a jeho zdroje rozhodují o tom, jestli bude dosaženo úspěchu, nebo nebude. V tomto konceptu můžeme také mluvit o změně pohledu na „subjekt“ (nositele) i „objekt“ (klienta nebo uživatele služeb). Koncept řízení podle kompetencí také spočívá v tom, zda se k člověku dostanou tzv. relevantní informace. To znamená, aby se dozvěděl přesně to, co potřebuje ke své práci – nic méně a nic více (Plamínek, Fišer, 2005, s. 105).

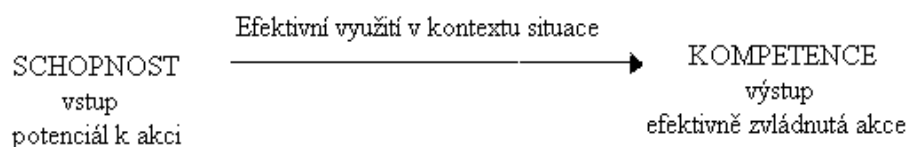
V teorii managementu se často užívá pojem *lidský kapitál*, který bývá považován za souhrn kompetencí (tedy ve smyslu funkčních znalostí a dovedností), postojů a intelektu. Obvykle lze říci, že lidský kapitál lze chápat jako vědění a dovednosti, které podporují osobní, sociální a ekonomický blahobyt a kvalitu života (Veteška a kol., 2008, s. 28). Rozvoj lidského kapitálu je jedním z hlavních pojetí personální práce v organizaci.

Dalším velmi důležitým termínem v oblasti řízení lidských zdrojů, které je nutné uvést, je pojem způsobilost. Jedinec začne být způsobilý v okamžiku, kdy zvládne efektivně propojit zdroj se situací. Plamínek a Fišer (2005, s. 17) vnímají kompetence právě jako souhrn dosahovaného výkonu (lidské práce) a přinášeného potenciálu (lidských zdrojů). Chybí-li jedno, chybí kompetence jako celek.

Další významný termín používaný v managementu, který neodmyslitelně patří k lepšímu pochopení kompetencí, je zdroj. Myslí se tím soubor veškerých informací, znalostí, dovedností a dřívějších zkušeností jedince, dále jeho znalost postupů řešení problémů i složitějších konceptů a modelů (Veteška a kol., 2008, s. 29). Tyto zdroje neboli vstupy pak jedinec kombinuje a používá při realizování daných úkolů. Uplatňuje se tzv. princip konvergence vstupů (zdrojů) na výstupy (výsledky). Tím

jednotlivci dosahují předem stanovených cílů, a proto v této chvíli můžeme mluvit o tzv. kompetenčním jednání (viz. obr. č. 2).

Obr. č. 2: Kompetenční jednání



Management podle kompetencí (management by competencies) je přístup řízení organizací, který je založený na harmonickém rozvoji tvrdých a měkkých aspektů řízení. Jde o spojení dvou světů – neboli spojení světa požadavků a cílů na výkon a světa lidských zdrojů a dalších předpokladů dosahování výkonů (Plamínek a kol., 2005, s. 16). Sloučením těchto dvou světů vznikl právě management podle kompetencí.

Armstrong (2004, podle Tureckiová, 2002 s. 46) tyto dva základní myšlenkové proudy konkretizuje takto:

- měkké modely, které jsou vyvozeny z psychologicko-sociální koncepce, kde je jedinec chápán jako původce myšlenek, nápadů, novinek; také nositel individuálně specifického souboru vědomost a dovedností, jenž je možno vzájemně propojovat;
- tvrdé modely, které vycházejí z ekonomického pohledu na jedince, kdy člověk je pokládán za zdroj jako kdokoli jiný, neboli za prostředek příslušný ke spotřebě.

Důležitou část, která je potřebná nejen v oblasti humanitární pomoci, přináší management podle kompetencí. Jedná se o základní prvky sebeobrany. Aby se mohl systém organizace udržovat v rovnováze, je nutně naučit se pružně reagovat na změny. Tzv. stabilita organizace je podmíněna kvalitou dvou pilířů, ze kterých je složena: na působení zpětné

vazby a na akceptaci organizačních myšlenek těmi, kteří pro organizaci pracují (Plamínek a kol., 2005, s. 110).

1.2.3 Kompetence ve vzdělání

Doporučení 2006/962/ES Evropského Parlamentu a rady ze dne 18. prosince 2006 o klíčových schopnostech pro celoživotní učení uvedlo osm klíčových kompetencí, které popisují základní znalosti, dovednosti přístupy týkajícího se každého z nás. Tyto kompetence jsou:

- komunikace v mateřském jazyce, což je schopnost vyjadřovat se a tlumočit představy, myšlenky, pocity, skutečnosti a názory písemnou i mluvenou formou (poslouchat, mluvit, číst a psát) a jazykově reagovat vhodným a tvůrčím způsobem k celé škále společenských souvislostí;
- komunikace v cizím jazyce, které obsahuje hlavně rozměry komunikace v mateřském jazyce, zprostředkování a mezikulturní porozumění. Úroveň osvojení závisí na několika faktorech a kapacitě pro poslech, mluvení, čtení a psaní;
- základní kompetence v oblasti vědy a techniky se vztahují na využívání a uplatňování znalostí a metodiky, které vysvětlují přirozený svět. Jedná se o pochopení změn způsobených lidskou činností a odpovědností každého jedince jako občana;
- schopnost práce s digitálními technologiemi;
- schopnost učit se je věnována učení, schopnost sledovat a organizovat vlastní potřeby a povědomí o metodách a možnostech;

- sociální a občanské schopnosti. Sociální kompetence se vztahuje na osobní, mezilidské a mezikulturní kompetence a všechny formy chování, které jedince připravují na účast v efektivním a konstruktivním společenském a pracovním životě. To je spojeno s osobní a sociální pohodou. Porozumění vzorců chování a zvyků v různých prostředích, ve kterých jednotlivci působí, je zásadní. Občanské kompetence, a to zejména znalosti sociálních a politických kompetencí a struktur (demokracie, spravedlnost, rovnost, občanství a občanská práva), jedince připravují, aby se zapojil do demokratických aktivit;
- smysl pro iniciativu a podnikavost je schopnost převádět myšlenky do praxe. Jde o kreativitu, inovaci, podstupování rizik, stejně jako schopnost plánovat a řídit projekty s cílem dosáhnout určitých cílů. Jedinec si je vědom kontextu v jeho práci a je schopen chopit se příležitostí, které vznikají. To je základem pro získání více specifické dovednosti a znalosti, které potřebují osoby zabývající se nebo přispívající k sociální či obchodní činnosti. To by mělo zahrnovat povědomí o etických hodnotách a podporovat řádnou správu veřejných věcí;
- kulturní povědomí a vyjádření, která zahrnují zhodnocení důležitých kreativních vyjádřených myšlenek, zážitků a emocí v rozsahu médií (hudba, divadlo, literatura).

1.3 Kompetenční přístup v konkrétních oborech

Rozdíl mezi obecnými kompetenčními přístupy a kompetencemi v sociální či humanitární práci spočívá hlavně ve faktu, že se do této profese promítá osobnost pracovníka se všemi subsystemy (vůle, hodnoty,

poznávání, temperament, charakter, atd.). Jak uvádí Mlčák (2005, s.43), vědomosti, schopnosti a dovednosti se z hlediska kvality a kvantity pracovní výkonnosti sociálních pracovníků jeví jako primární. Tyto subsystemy mohou být notně ovlivněny psychickými procesy (například syndrom vyhoření), psychickými stavy (stupeň únavy, psychické nevyrovnanosti) a jinými psychickými vlastnostmi (úroveň vlídnost nebo altruismu).

1.4 Kompetenční přístup v sociální práci

Vzdělání orientované na kompetence se u nás stalo zcela převažujícím pojetím, podle kterého jsou studenti připravováni na své povolání sociálního pracovníka.

Mlčák (2005, s. 43 – 44) uvádí čtyři důležitá rozdělení profesních kompetencí sociálního pracovníka podle různých kritérií. V první řadě se zaměřuje na kompetence z hlediska rozhodujících pracovních oblastí v primární koncepci rozlišovat na tři hlavní kategorie:

- kompetence ve vztahu ke klientům (jednotlivci, skupiny, komunity, společnost);
- kompetence ve vztahu k pracovní organizaci a pracovnímu týmu;
- kompetence ve vztahu k systému sociálních služeb.

Dále se věnuje rozlišení podle příslušnosti k určité oblasti osobnosti na kognitivní, emocionální a sociální kompetence. A v neposlední řadě se zaměřuje na kompetence diagnostické, intervenční a administrativní a také na další kategorii a to kompetence psychologické, poradenské, sociologické, právní a jiné, které s profesí sociálního pracovníka neodmyslitelně patří.

Ve své disertační práci upozorňuje Navrátilová (2009, s. 135), že na důležitost kognitivním procesů v pomáhajících profesích poprvé poukázal Albert Bandura v roce 1977, jenž se věnoval teorii sociálního chování. Jeho teorie objasňuje lidské chování v termínech neustálé oboustranné interakci mezi kognitivními, behaviorálními složkami osobnosti a působením okolí, které jedince obklopuje.

Okrajově se zmíním o kompetencích sociálních pracovníků v zahraničí.

1.4.1 Taxonomie kompetencí v USA

R. J. Teare a B.W. Sheafor zpracovali data 7 000 sociálních pracovníků, aby z nich později vydedukovali čtyři obecné kategorie kompetencí sociálních pracovníků, mezi které patří univerzální, často využívané, příležitostně využívané a málo využívané kompetence (Mlčák, 2005, s. 104).

1.4.2 Taxonomie kompetencí ve Velké Británii

Z tohoto konceptu vycházela také autorka konceptu kompetenčního přístupu v České republice Zuzana Havrdová. Dělí se na šest základních jádrových kompetencí a to, komunikovat a angažovat se, podporovat a uschopňovat, hodnotit a plánovat, intervenovat a poskytovat, pracovat v organizaci, rozvíjet profesní způsobilost.

1.4.3 Aplikace kompetencí podle Zuzany Havrdové

Zuzana Havrdová (1999, s. 42) uvádí jednu z definic kompetencí v praxi, kdy *kompetence je chápána jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž*

součástí jsou odborné znalosti, schopnosti reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.

Pro získání praktických kompetencí sociálního pracovníka v České republice vychází Havrdová z několika zdrojů. Za jeden z těch důležitých můžeme považovat britský dokument CCETSW¹ (Central Council for Education and Training in Social Work) z roku 1995, zkráceně také Paper 30, který je brán jako základ zcela nového přístupu ke vzdělání sociálních pracovníků ve Velké Británii. Na sestavení kompetencí Havrdová také spolupracovala se skupinou několika učitelů a sociálních pracovníků a také v rámci rozvojové supervize.

V následujícím odstavci je citováno šest typů kompetencí podle Zuzany Havrdové (1999, s. 43 – 110), které také upozorňuje, že tyto kompetence nejsou konečné, mohou se dále vyvíjet a fungují spíše jako základní stavební kámen pro další rozvoj:

I. Rozvíjet účinnou komunikaci

Definice: Umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Iniciuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů.

II. Orientovat a plánovat postup

Definice: Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných i potenciálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.

III. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

¹ Více informací o dokumentu Paper 30 neboli CCETSW – Central Council for Education and Training in Social Work jsou k dostání na internetové adrese <<http://www:gsc.org.uk>>.

Definice: Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.

IV. Zasahovat a poskytovat služby

Definice: Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.

V. Přispívat k práci organizace

Definice: Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.

VI. Odborně růst

Definice: Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

2 Humanitární pracovník

Po té, co jsme si vysvětlili, co jsou to kompetence, jak je lze rozdělit, je nutné přistoupit k objasnění, kdo je humanitární pracovník. Nejdříve je ale potřeba pochopit, jakou činnost vykonává a jakým způsobem neboli co je to humanitární pomoc.

2.1 Vývoj humanitární pomoci

Tradice humanitární pomoci se formovala po staletí, kdy různé spolky pomáhaly ekonomicky chudším obyvatelům, ať už z etických, náboženských, politických či jiných důvodů. Během 19. Století (konkrétně v roce 1863) se vlivem Henri Dunant se začalo vyvíjet mezinárodní právo a to pod záštitou švýcarského Mezinárodního výboru Červeného kříže. Jednotlivé státy se později zavázaly k dokumentům Ženevské konvence (1949) a navazujících Doplňujících protokolů (1977), které kromě jiného obsahují konkrétní mezinárodní práva zraněných a nemocných na bitevních polích, mezinárodní standardy pro zacházení s válečnými zajatci a také práva civilistů, kteří nejsou přímými aktéry daného konfliktu (Hokrová, M.; Táborská, S., 2005, s. 109).

Důležitým posunem v poskytování humanitární pomoci byla také změna pohledu na zasažené osoby, které by neměli být bráni jako objekty humanitární pomoci, ale jako subjekty. Hugo Slim (s. 10) upozorňuje na fakt, že během dvacátého století se vývoj humanitární pomoci opíral hlavně o filantropický přístup. Lidé byli bráni pouze jako příjemci pomoci a mluvilo se hlavně o jejich potřebách. Stali se tedy objekty pomoci. Bylo nutné tento přístup změnit a zaměřit se na oběti katastrof jako na subjekty humanitární pomoci a pracovat s jejich zdroji.

2.2 Definice humanitární pomoci

Humanitární pomoc představuje pomoc krátkodobou (maximálně do tří měsíců, po této době nastupuje pomoc rozvojová), kdy je potřeba uspokojit základní životní potřeby zasažených lidí a vrátit je zpět do běžného života, jež vedli před katastrofou.

Hokrová, M.; Táborská, S. (2005, s. 110) definuje humanitární pomoc jako aktivity, které představují bezprostřední reakci na humanitární krizi. Ta se popisuje jako situace, ve které jsou běžné prostředky lidí, které jim garantují důstojný život, narušeny v důsledku přírodní katastrofy nebo lidmi zaviněné krize.

Právě v souborech norem Sphere Project byly stanoveny normy a postupy, které jsou potřeba dodržovat při poskytování humanitární pomoci. Organizace jsou schopny díky tomu efektivněji pomoci zasaženým lidem a zároveň uspokojit jejich potřeb. Pokud lze důstojný život přepočítat na množství mýdla, jídla, vody, oblečení a připsat jim konkrétní čísla, pak minimální standardy zde uvedené jsou excelentně propracovány. Byly vygenerovány čtyři základní oblasti, tzv. minimální standardy – voda/hygiena, potraviny/výživa, obydlí, zdravotní péče, které v sobě nesou základní kritéria pro důstojný život (Sphere Project, 2011, s. 79 – 354). Před a při poskytování pomoci je kladen důraz na maximální využití místních zdrojů a kapacit místních lidí a jejich vlastní schopnosti se s nenadálou situací vyrovnat (Princová 2011, s. 32).

Humanitární pomoc poskytuje také Česká republika, a proto bylo nutné upravit tuto skutečnost zákonem a konkrétně definovat její význam. Upravuje ji Zákon 151/2010 Sb. o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci a rozumí se jí pomoc poskytovaná do zahraničí je souhrnem činností hrazených ze státního rozpočtu, jejichž cílem je zamezit ztrátám na životech a újmě na zdraví, zmírnit utrpení a obnovit základní podmínky lidí po vzniku mimořádných událostí, jakož i zmírňovat

dlouhodobě trvající následky mimořádných událostí a předcházet jejich vzniku a negativních následků.

Humanitární pomoc podle ECHO je poskytována při různých formách přírodních a lidmi způsobených katastrofách, kdy jsou lidé ohroženi na životech a jejich majetky, životní prostředí jsou zničeny.

2.3 Principy humanitární pomoci

Hlavními principy humanitární pomoci jsou tři hlavní oblasti a to, právo na lidskou důstojnost, právo na humanitární pomoc a právo na ochranu a bezpečnost (Sphere Project, 2011, s. 21).

Důstojnost znamená víc než fyzickou pohodu, ale zahrnuje to také respektování člověka jako takového, včetně jeho hodnot a přesvědčení, respektování lidských práv, svobody a náboženského vyznání. V základním slova smyslu je to právo na život.

Právo na humanitární pomoc je nezbytným prvkem pro důstojný život. Zahrnuje právo na přiměřenou životní úroveň, včetně přiměřeného množství potravin, vody, oblečení, přístřeší a požadavky na dobré zdraví. Pokud země (ať už státní či nestátní aktéři) není schopná zaručit a poskytnout tyto základní standardy pro dodržování lidské důstojnosti, má možnost požádat o pomoc ostatní státy. Poskytování takové pomoci však musí doprovázet zásady nestrannosti, nediskriminace, nezávislosti, jednotnosti a neutrality.

Právo na ochranu a bezpečnost je zakořeněna v ustanoveních mezinárodního práva. Tyto zákony také uznávají, že některé skupiny mohou být zneužity a diskriminovány, a proto mohou vyžadovat opatření pro jejich obranu a pomoc.

2.4 Poskytovatelé humanitární pomoci

Zákon 151/2010 Sb. mluví o tom, že humanitární pomoc musí být poskytována účinně tak, aby naplnila její cíle, zejména poskytnutím potřebného majetku, zapojováním do záchranných operací vysláním záchranářů nebo odborníků s potřebným vybavením, peněžními dary do zahraničí, příspěvky mezinárodním organizacím.

V zájmu efektivního poskytování humanitární pomoci a dodržování jejich tradičních principů (neutralita, nestrannost, humanita a nezávislost), vzniklo několik institucí. Mezi nejvýznamnější patří ECHO a OCHA.

HP poskytují také státy neboli vlády, které k tomu zavázaly vstupem do různých mezinárodních organizací, podpisem mezinárodních úmluv, ale také mezinárodní prestiží.

ECHO (European Community humanitarian Office) bylo v roce 1992 založeno Evropskou komisí jako výraz evropské solidarity s lidmi v nouzi na celém světě. Představuje hlavní finanční zdroj při okamžité pomoci a získání finančních zdrojů. V roce 2011 přerozdělila 150 milionů euro ve více než 80 zemích světa (internetové stránky ECHO, vlastní překlad). ECHO spolupracuje s více jak 200 partnery a díky tomu může být humanitární pomoc poskytnuta rychle a efektivně.

OCHA (Organisation for Coordination of Humanitarian assistance) je agentura OSN, která koordinuje humanitární pomoc. Toto poslání obsahuje vysílání misí, které mají za úkol vyčíslit potřeby, vyhlášení výzev na financování humanitární pomoci, koordinování dárcovských schůzek a monitorování naplňování humanitárních akcí.

Existují také koordinační orgány velkých sítí nevládních humanitárních organizací. Mezi ty nejdůležitější patří Mezinárodní federace červeného kříže a červeného půlměsíce nebo například Caritas Internationalis. Tyto koordinační orgány rozesílají okamžitě do svých sítí zprávy tzv. Flesh Appeal s údaji o katastrofě a s odhadem pomoci, která

bude třeba. Tyto údaje se neustále každým dnem, každou hodinou upřesňují. Nejen zprávy o současné situaci mají významné postavení při správném a efektivním poskytování humanitární pomoci. Jde také o čas a v neposlední řadě kontext. Je podstatné znát nejen historii země, klimatické a geografické podmínky, ale i ekonomickou situaci, způsob vládnutí, stav demokracie, dodržování lidských práv, náboženství, kulturu (Princová 2011, s. 34).

2.5 Kompetence humanitárního pracovníka

V textu pracuji s termínem kompetence, a proto bych ráda dále používala tento pojem ve snaze vysvětlit osobnostní rysy humanitárního pracovníka. Oběti katastrof a další příjemci pomoci nepotřebují jen přízeň humanitárního pracovníka, ale také jeho odbornou způsobilost.

Práce a kompetence humanitárního pracovníka mohou být do jisté míry specifické. Tento výrok vychází hlavně z faktu, že při výkonu jeho práce je vystavován stresu, únavě, frustraci a je často na něj vyvíjen tlak v podobě nedostatku času či financí, nutnosti rychlého závažného rozhodování, apod. Nejen pro tyto chvíle by měl v sobě mít zakořeněny některé osobnostní rysy, které mu lépe pomohou zvládat výkon jeho práce. Gushulak (2011, citováno z Říkovský 2012, s. 20) vyjmenovává několik stránek profese humanitárního pracovníka, se kterými se naprostá většina setkává každý den:

- vystavení nepříznivému prostředí souvisejícímu s humanitární katastrofou,
- dlouhé hodiny strávené v práci,
- poškozená nebo chybějící infrastruktura v místě práce,
- omezená dostupnost potravy, vody, dopravních či zdravotních služeb,
- snížená úroveň ochrany a bezpečnosti,

- stres, nutnost řešit etická dilemata v souvislosti s omezenými zdroji a
- potřebou pomoci.

Rozšířila bych kompetence konkrétně humanitárního pracovníka o kompetenci řešení problémů. Nejen humanitární pracovník je denně vystaven nátlaku okolí, stresu, apod. a musí umět pružně reagovat na konflikty a využít správné řešení. Plamínek (1994, s. 18) popisuje čtyři základní řešení konfliktů:

- *pasivita*, kdy se problém vyřeší spontánně sám během nějaké doby. Na toto řešení není dobré se vždy spoléhat
- *násilí* je řešení konfliktů, který je v naprosté většině případů absolutně nevhodný.
- *delegace* znamená, že se účastníci obrátí k vnější autoritě. V této chvíli přichází na řadu mediace nebo facilitace.
- *jednání* je proces, kdy zúčastněné strany berou do vlastních rukou průběh a výsledek. Využívá se monolog, dialog či triolog (zapojení třetí neutrální strany).

Nedílnou součástí zaměstnání humanitárního pracovníka je práce v kulturně odlišném prostředí. Průcha (2010, s. 46) definuje interkulturní kompetenci jako způsobilost jedince realizovat s využitím osvojených znalostí o specifických národních/etnických kultur a příslušných dovedností efektivní komunikace a spolupráci s příslušníky jiných kultur. Základem je samozřejmě jazyková vybavenost pracovníka a respektování kulturních specifických partnerů.

Jedny z největších humanitárních organizací se spojily a daly dohromady projekt s názvem The Emergency Capacity Building (ECB), který si klade za cíl zlepšit rychlost, kvalitu a účinnost humanitárního společenství v záchraně životů, dále zlepšit životní podmínky a ochranu práv osob v nouzových situacích. Zaměřuje se na tři základní oblasti a to

personální kapacity, snižování rizika katastrof (DRR)² a přizpůsobování se změně klimatu (CCA)³ a odpovědnost a měření dopadů. Vytvořily šest hlavních humanitárních kompetenčních oblastí, jenž mají konkrétní výstupy. Patří sem:

- *pochopení humanitárního kontextu* – klíčové otázky a postupy ovlivňující dopad současné a budoucí humanitární pomoci
- *dosažení výsledků* – způsob chování, které využívá zdroje efektivně a účinně k dosažení výsledků ohledem na potřebu rychlosti, rozsahu a kvality
- *rozvoj a zachování spolupráce a vztahů* – způsob chování rozvíjející a udržující spolupráci, koordinované vztahy v situacích zvýšeného rizika
- *bezpečný provoz a bezpečnost za každých okolností* – způsob chování, kdy je přijímána zodpovědnost za bezpečný provoz v náročném prostředí
- *vlastní managing v napjatých a měnících se situacích* – základní personální způsob chování požadované pro efektivní fungování v rámci humanitárního kontextu
- *prokázání vedení v humanitární oblasti* – vidění celkového cílu v měnícím se kontextu a převzetí odpovědnosti motivovat ostatní, aby o to usilovali nezávisle na jakékoliv roli, funkci či postavení v organizaci.

Jak uvádí NOHA⁴ (s. 90) ve svém dokumentu s odkazem na Vincente (1996), humanitární pracovník by měl být deset základních osobnostních rysů. Patří sem:

- vytrvalost a schopnost práce

² Disaster Risk Reduction (DDR)

³ Climate Change Adaption (CCA)

⁴ NOHA – Network on Humanitarian Assistance

- interpersonální a interkulturní komunikační dovednosti
- pozitivní, demokratický a participativní přístup
- závazek k organizaci, k jejím cílům a lidem
- odolnost vůči únavě, frustraci a stresu
- sebekontrola, schopnost řídit lidi a situace
- rozhodovací schopnosti, dynamika a iniciativa
- obětavost a služba druhým
- poctivost, zodpovědnost a pozitivní společenské hodnoty.

2.6 Sociální pracovník versus pracovník humanitární

Jaké kompetence by měl mít sociální i humanitární pracovník je uvedeno výše. Pro tuto diplomovou práci je bezesporu důležité porovnat kompetence těchto dvou povolání a důvod, proč právě z těchto zásad vycházím. Jak jsem již uvedla v úvodu, ráda bych touto prací přispěla k rozvoji oboru mezinárodní sociální a humanitární práce na CARITAS – VOŠ sociální Olomouc. Tato škola spojuje oba tyto obory, a proto bych zde uvedla profil studenta (absolventa).

2.6.1 Profil absolventa CARITAS – VOŠs Olomouc

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc má již osmnáctiletou tradici ve vzdělávání studentů v oblasti sociální a humanitární práce. Bakalářský obor, který se věnuje humanitární pomoci, vlastně stojí na sociální práci. Jak je uvedeno na internetových stránkách této školy (CARITAS – VOŠ sociální Olomouc, Profil absolventka vzdělávacího programu Sociální a humanitární práce, nedatováno), nad rámec obvyklé sociální práce je absolvent speciálně připraven na řešení problematiky vztahující se k menšinovým, zejména etnických skupinám a

migrantům, včetně zohlednění jejich náboženské příslušnosti a kulturního prostředí, a zároveň účinné poskytování humanitární a rozvojové pomoci.

Během studia ve druhém ročníku v zimním semestru se studenti absolvuji tzv. zátěžový výcvik, specifikum této školy. Během týdne mohou studenti na vlastní kůži zažít práci humanitárního pracovníka v terénu. Jedna z těch nejdůležitějších a nepodstatnějších zkušeností, se kterou se student během výcviku potká, je zkušenost sám se sebou. Za tu dobu může poznat, jaké má kapacity, zdroje, potřeby, jak se chová v týmu, jakou roli v týmu zastává a zda je schopen v týmu pracovat. Zkušenost sám se sebou se projevuje jako jedna z nejvýznamnějších částí kompetence pro výkon budoucího povolání humanitárního pracovníka.

Studenti jsou během studia připravováni jak teoreticky, tak prakticky a to jak při praxích na území České republiky, tak v partnerských organizacích v zahraničí během studia letního semestru v druhém ročníku. Dostávají tak možnost nahlédnout do jiných kultur, osobně si osahat zkušenosti a teorii proměnit v praxi. Nejen po absolvování této části praxe, ale celého studia by se měl student umět orientovat v cizím prostředí, identifikovat a rozeznávat předsudky či stereotypy a umět oceňovat rozdílnost, také dokázat pracovat v cizím prostředí a komunikovat s lidmi v místních podmínkách a rozeznat specifika různých cílových skupin.

Absolvent je během studia seznamován s nejrůznějšími nástroji pro výkon svého budoucího povolání, zná metody a vhodné strategie humanitární i sociální práce. Zná také sociální práci v kontextu mezinárodní sociální práce. Oba obory jsou multidisciplinární a výuka (jak praktická, tak teoretická) tomuto odpovídá. Věnuje se čas a prostor sociologii, filozofii, právu, politice, náboženství, psychologii, ale také historii obou oborů. Nedílnou součástí humanitární práce je i rozvojová spolupráce, která má na škole taky svůj význam.

2.6.2 Profil sociálního pracovníka

Sociální práce je multidisciplinární věda, která v sobě nese prvky filozofie, psychologie a sociologie. Je to oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Při výkonu sociální práce se pracuje s jednotlivci, skupinami a komunitami, kde se sociální pracovník snaží dosáhnout nebo obnovit způsobilost k sociálnímu uplatnění (Matoušek, 2008, s. 200). Sociální práce je postavená také na důležitém faktu a to pomoc ke svépomoci, kdy sociální pracovník doprovází klienta na jeho cestě a ukazuje mu možnosti, které před sebou má tak, aby byl později schopen se zapojit do společnosti a žít plnohodnotný život bez pomoci druhých.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (ISFW, vlastní překlad) definuje sociální práci jako podporu sociální změny, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha.

Definice sociálního pracovníka podle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. zní: sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

Měl by mít samozřejmě také odbornou způsobilost a to v podobě absolvování vysoké školy, vyšší odborné školy nebo akreditovaných kurzů.

Matoušek (2008, s. 197) ve svém Slovníku sociální práce také uvádí definici sociální kompetence, která by měla být základním předpokladem profesionálního uplatnění sociálního pracovníka. Sociální kompetence tedy je obratnost a efektivita v jednání s lidmi ve

společenském styku. Je to soubor dovedností, návyků a postojů, jehož jádrem je schopnost reflexe sociální situace i sebereflexe vlastního jednání.

2.6.3 Místo sociální práce v humanitární pomoci

Pomoc z České republiky, která je poskytována do zahraničí, je v očích české veřejnosti brána jako pomoc humanitární (těsně po humanitárních katastrofách) nebo také jako rozvojová spolupráce. Ale role pracovníků v těchto službách je spíše koordinační nebo manažerská a roli sociálních pracovníků tak zastávají místní lidé. Jak jsem uvedla výše IFSW definici sociální práce, základními principy jsou princip lidských práv a společenské spravedlnosti. Celkové zaměření sociální práce je podle této definice společné, ale priority denní činnosti se v každém státě různí v souvislosti s kulturními, historickými a socioekonomickými podmínkami (časopis Sociální práce, Princová, 2009, s. 64 – 65).

Jak dále Princová uvádí, cílem poskytování mezinárodní pomoci je zmírnění utrpení a zranitelnosti, snížení počtu obětí v důsledku katastrof či válečných konfliktů a dále odstranění chudoby. Po katastrofě se nejdříve poskytuje humanitární pomoc, kde jsou poskytovány materiální věci (voda, přístřeší, potraviny a zdravotní péče) a dále také psychologická první pomoc. Následuje rozvojová pomoc a spolupráce, kde jsou zdůrazňovány hlavně principy kooperace s místními, partnerství a využívání místních zdrojů. Svou roli tu ale zastává také mezinárodní sociální práce, kdy díky využívání místních zdrojů v podobě lidské práce, tradic a kultury, dochází k posilování místních skupin. Nejsou tam násilně aplikované metody a techniky z jiného státu, které v dané zemi fungují, v jiných to tak být nemusí. Tímto přístupem se zlepšuje efektivnosti poskytování pomoci. Důležitou součástí mezinárodní sociální práce je tedy posilování místních komunit, komunitní rozvoj a pomoc ke svépomoci. Jak jsem uvedla již výše (kapitola Kompetence humanitárního pracovníka), posílením kapacit místních obyvatel zasažených katastrofou redukuje jejich zranitelnost

(DRR – Disaster Risk Reduction). Vybudujeme tak komunity, které budou schopny společné reakce na různé nepříznivé okolnosti a zároveň se staneme svědky posílení místních komunit a organizací.

Dalším společným prvkem humanitární pomoci a sociální práce je Etický kodex. Etická pravidla a úskalí těchto dvou oborů jsou velmi diskutovaná témata, nicméně jsou s nimi neodmyslitelně spjata. Oba obory se vyvíjeli z charitativně – filantropického přístupu, který Hugo Slim (Princová, 2011, s. 55) charakterizuje jako bezhlavé rozdávání. Tento přístup lze pojmout jako paternalistický, nicméně i on má v těchto oborech své místo. Pokud by sociální či humanitární pracovník neměl potřebu pomáhat, podpora by se k potřebným nedostala. Je jen na těchto pracovnících, jaký přístup v pomoci zvolí tak, aby byl co nejefektivnější a dlouhodobý.

Pojetí mezinárodní sociální práce je postaven na lidsko-právní, ekologické a sociální perspektivě. Ta lidsko- právní se opírá o hodnoty lidské důstojnosti, svobodu, rovnost, nediskriminaci, spravedlnosti a solidaritu (Princová, 2011, s. 38). Tyto hodnoty nacházíme také v poskytování humanitární pomoci, kde právo na život s lidskou důstojností představuje jeden z jejích hlavních principů (Sphere Project, 2011, s. 21).

Každý sociální a humanitární pracovník musí v první řadě hledět na důstojnost člověk a mít v sobě tuto hodnotu zakódovanou. Nelze poskytovat jakoukoliv pomoc, aniž bychom pociťovali lásku k bližnímu. Tento pojem je protkán oběma obory bez ohledu na konkrétní náboženství nebo jiný přístup k víře. Při poskytování pomoci by měla být etika na prvních místech v žebříčku hodnot pracovníka.

Každé organizace má určené své hodnoty, podle kterých si vybírá své pracovníky a zároveň tímto definuje cíl své práce a cílovou skupinu, na kterou se bude zaměřovat. Nelze pomoci lidem (hlavně z dlouhodobého hlediska), kteří mají naprosto odlišný žebříček hodnot než daná organizace a její zaměstnanci.

VÝZKUMNÁ ČÁST

Pro zpracování výzkumu pro diplomovou práci jsem čerpala z několika publikací (viz seznam literatury níže). Nakonec se mi při analytické části potvrdila jako nejvíce vyhovující kniha autorů R. Švaříčka a K. Šed'ové (2007) *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, která pro pochopení byla nejlépe stravitelná, detailní, jednoduše psaná a nejvíce nápomocná.

3 Praktická část

Téma jsem si zvolila na základě doporučení mé vedoucí diplomové práce a natolik mi přišlo zajímavé, že jsem se rozhodla jen zpracovat. Kompetencím humanitárního pracovníka nebylo dosud věnováno tolik pozornosti, proto je potřeba tuto skutečnost změnit. Jako studentku oboru mezinárodní humanitární a sociální práce mě toto téma zajímá i z hlediska budoucího rozvoje tohoto tématu pro mou vlastní praxi neboli profesní růst.

3.1 Výzkumná otázka

Výzkumným problémem jsou v této práci kompetence humanitárního pracovníka. Z něj jsem si následně formulovala výzkumnou otázku: *Jaké kompetence jsou nezbytné pro výkon povolání humanitárního pracovníka?* V teoretické části vycházím z kompetencí jak obecných, tak kompetencí sociálního pracovníka. Kompetence se skládají ze schopností, talentu, inteligence, hodnot, motivů, postojů, dovedností, vědomostí, zkušeností, know – how a chování. Tato formulace mi pomohla lépe se

orientovat v tématu a stanovit si obecné otázky pro rozhovory s respondenty.

3.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je *na základě rozhovorů s humanitárními pracovníky zjistit, jaké kompetence by měl mít humanitární pracovník při výkonu svého povolání*. V teoretické části jsem provedla analýzu odborných textů, kde jsou definovány otázky kompetencí obecně platných v různých oborech a dále konkrétně aplikovatelných kompetencí jak sociálního, tak humanitárního pracovníka. Cílem rozhovorů je tedy zaměřit se na praktické zkušenosti pracovníků z terénu, ale také z práce v kanceláři.

Švaříček, Šedřová (2007, s. 62) stanovují tři základní cíle výzkumu, kterých se budu držet také a které níže rozepisuji. Řadí sem cíl:

- *intelektuální* – jakým způsobem přispěje k rozšíření odborného poznání tento výzkum. Příspěvek spatřuji hlavně v tom, že může inspirovat formu vzdělání dalších humanitárních pracovníků konkrétně na CARITAS – VOŠ sociální Olomouc, kde se propojují oba obory, a to jak humanitární, tak sociální práce.
- *praktický* – výsledky výzkumu mohou také zefektivnit vzdělání humanitárních pracovníků v terénu, inspirovat a doplnit jejich pohled na výkon jejich povolání o další rozměr.
- *personální* – práce na tomto projektu mě obohatí hlavně pro mé budoucí povolání sociálního a humanitárního pracovníka. Získám zajímavé kontakty a jistě i osobní rady, zkušenosti a pohledy na praktický výkon tohoto povolání. Také je mým cílem dosažení vyššího akademického titulu.

3.3 Použitá metodologie

Jak již bylo zmíněno v úvodu kapitoly, v analytické části jsem vycházela z publikace R. Švaříčka (2007).

3.3.1 Výběr vzorku

Jak píše Švaříček, Šedřová (2007, s. 72) v kvalitativním výzkumu existuje obecně přijímané pravidlo graduální konstrukce vzorku. Jedná se o zkoumaný vzorek, který není jasný v jednom momentě, ale je v souladu s cirkulární logikou v průběhu sběru dat a jejich analýzy stále rozšiřován a redefinován. I při mém výběru vzorku k tomuto docházelo. Nejdříve jsem se zaměřila pouze na humanitární pracovníky. Dále jsem teoretickou část rozšířila o sociální vzdělání, a proto bylo nezbytné i kritéria výběru vzorku rozšířit. Vzorkování jsem ukončila ve chvíli, kdy došlo k teoretické nasycenosti.

3.3.1.1 Výběr metod sběru dat

V tomto případě dochází k prostému záměrnému výběru. Tuto metodu jsem zvolila hlavně díky teoretické části, kde se věnuji propojení sociální a humanitární práce. Potřebovala jsem tedy metodu, kdy jsou cíleně vyhledávaní účastníci výzkumu podle jejich určitých vlastností. Kritériem výběru je právě vybraná vlastnost (či projev této vlastnosti) nebo stav, například příslušnost k určité skupině (Miovský, 2007, s. 135). Těmito kritérii jsou:

- příslušnost k určité sociální skupině – absolvent oboru sociální práce (nebo jemu příbuzný obor)
- profesní zkušenost – v oblasti poskytování humanitárního pomoci.

Tato kritéria splňovalo několik osob, ze které jsem vyselektovala pět hlavních a které s rozhovorem souhlasily. V oblasti poskytování humanitární pomoci se pohybují také lidé, kteří jsou vzdělání v oborech antropologie či teologie. Pro tento výzkum však nejsou vhodné, protože ve svém výzkumu spojují dva hlavní obory sociální a humanitární. Dále nezohledňuji, zda se jedná o muže či ženu, ani kolik mají praxe v dané oblasti neboli kolikrát se účastnili humanitární pomoci nebo jako dlouho v této oblasti pracují.

3.3.1.2 Respondenti

Jednotliví respondenti jsou uvedeni v tabulce č. 1 (viz níže) anonymně pod jednotlivými čísly, za nimiž je uveden vystudovaný obor na vysoké škole, pracovní zařazení při poskytování humanitární pomoci a oblast poskytované pomoci.

Tabulka č. 1: Rozpis respondentů

Respondent	Vystudovaný obor	Pracovní zařazení	Oblast působení
R1	Sociální a humanitární práce	Koordinátor humanitárních projektů	Haiti
R2	Sociální a humanitární práce	Koordinátor humanitárních projektů	Ukrajina
R3	Sociální a humanitární práce	dobrovolník	Moldavsko
R4	Sociální práce	Zástupce vedoucího projektu	Barma
R5	Sociální práce	Zástupce vedoucího projektu	Pákistán

3.3.2 Metoda moderovaného interview

Tuto metodu získání dat jsem si zvolila na základě potřeby získání konkrétních a hloubkových informací, které je během rozhovoru možno více rozvést a pracovat s nimi.

Při této metodě je vhodné reflektovat chování všech účastníků rozhovoru, to znamená chování nejen respondentů, ale i vlastní reakce. V průběhu interview jsem nezaznamenala situace, kdy by pozorování mého chování či chování respondentů zásadně ovlivňovalo výsledky výzkumu. Proto jsem s těmito záznamy dál nepracovala.

3.3.2.1 Fáze interview

Miovský (2006, s 163 – 170) uvádí fáze interview, které by se měly dodržet při kvalitativním výzkumu a použití metody moderovaného interview. Patří sem:

- *Přípravná a úvodní fáze interview* – před začátkem rozhovoru jsem se vybavila teoretickou znalostí zkoumaného problému, abych nebyla zaskočena nečekanými informacemi. Pomohlo mi k tomu jak studium oboru mezinárodní sociální a humanitární práce na Univerzitě Palackého v Olomouci, ale také příprava teoretické části mé diplomové práce. V této fázi jsem také věnovala čas tvorbě otázek na polostrukturovaný rozhovor a zároveň hlavnímu cíli úvodní části interview, a to navázání kontaktu s potenciálními účastníky. Využila jsem osobních vazeb a kontaktů v prostředí, kde se potenciální respondenti pohybují (jejich výběr blíže popisují v kapitole výběr vzorku). Navázání prvního kontaktu bylo proto snadnější, a tudíž jsem mohla lehce přejít k informacím o účelu interview, kolik času potřebuji (méně než hodinu), za jakých podmínek a kde interview proběhne (na klidném místě). Má přípravná část skončila udělením souhlasu o provedení rozhovoru ze strany jednotlivých respondentů.
- *Vzestup a upevnění kontaktu* – jak již bylo zmíněno, využila jsem osobních kontaktů, a proto zahájení interview bylo snadnější pro obě strany. Přesto bylo nutné zjistit, jak je respondent naladěný na interview, jaký slovník využívá, co pro něj daná slova mohou znamenat apod. Jako absolvent humanitárního oboru mi byl jejich slovník blízký a rozkódování jednotlivých slov snadný. Respondenti používali slova jako „humanitárka“ (což znamená humanitární práce), „Sphere“ (Sphere Project, o kterém se v teoretické části zmiňuji hlavně v souvislosti s principy poskytování humanitární pomoci), „Caritaska“ (Caritas – Vyšší

odborná škola sociální Olomouc), „logframe“ (logický rámec používaný při sestavování projektů), apod. Při této fázi jsou vysílány nonverbální i verbální signály, které je třeba zachytit a identifikovat a které by mohly ovlivnit výsledky výzkumu. Pro můj výzkum ale neverbální signály nebyly důležité.

- *Jádro interview* je tvořeno tématickými okruhy, které jsou ve výzkumu přímo spojeny s jeho cílem a výzkumnými otázkami. Jedná se o soubor těch nejdůležitějších témat, které mi dají jistotu toho, že všechny potřebné témata a otázky budou probrány. Mou výzkumnou otázkou je : *Jaké kompetence jsou nezbytné pro výkon povolání humanitárního pracovníka?* Proto témata, kterým jsem se věnovala, konkretizují pojem kompetence neboli snažila jsem se jít po jednotlivých částech, ze kterých se kompetence skládají. Témata pocházejí z odborné literatury, analýzy dokumentů a neposlední řadě vycházejí z výzkumné otázky. Mými tématickými okruhy jsou:
 - profil humanitárního pracovníka;
 - schopnosti, postoje, dovednosti, vědomosti, zkušenosti, hodnoty;
 - profil sociálního pracovníka;
 - přesah a vzájemné ovlivnění těchto dvou oborů.

V humanitární i sociální práci jde nejen o teoretické znalosti, ale také praktické zkušenosti. Tyto oblasti se musí navzájem doplňovat a ovlivňovat. Proto jsem při rozhovoru používala metodu propojování podávaných informací ze strany respondenta s konkrétní zkušeností. Příkladem je požadavek o upřesňující vysvětlení významu etika v humanitární pomoci jednoho z respondentů (výňatek z rozhovoru s respondentem č. 5): „*..ty v sobě neseš ten dávající postoj typu: tak jo, teď jim to dám a pak co? Budu jim pořád něco dávat? A co tím dosáhnu? Závislosti na pomoci? Ty musíš dost dobře vědět, který ten přístup bude*

prostě ten nejefektivnější. Víš jak, jako etika tam (při poskytování humanitární pomoci, pozn. autora) má svoje jasné místo.“

- *Závěr a ukončení* – v této fázi jsem ověřila několika cílenými a citlivě položenými otázkami, zda i respondent má pocit, že je rozhovor ukončen a pokud by rád dodal k danému tématu další informace a poznatky, má čas a prostor tak učinit. Prostor pro tuto fázi by se neměl uspěchat a respondent by měl dostat dostatek času pro vyjádření svého názoru, což někteří respondenti využili.

3.3.2.2 Polostrukturovaný rozhovor

Metoda polostrukturovaného interview je jedna z nejrozšířenějších metod a dává jak respondentovi, tak výzkumníkovi možnost se hlouběji položit do tématu a více ho prozkoumat. Na začátku bylo nutné si vytvořit schéma, které pro mě bude závazné. Toto schéma jsem vyjádřila v kapitole *Fáze interview* a nazvala jsem jej tématickými okruhy. Jednotlivé okruhy jsem specifikovala okruhy otázek, na které jsem se účastníků ptala. Podle potřeby jsem měnila pořadí otázek, upravovala, abych tím maximalizovala výtěžnost rozhovoru. Tyto otázky nejsou závazné a jedná se spíše než o otázky, o tzv. konkretizující body k daným okruhům. Polostrukturovaný rozhovor je také o prostoru, který je respondentovi dán.

Pokud byla potřeba některé otázky dovysvětlit, dala jsem respondentovi možnost se vyjádřit. Při polostrukturovaném rozhovoru je vhodné použít upřesnění a vysvětlení účastníka. To znamená, že jsem si dalšími doplňujícími otázkami zjistila, jestli respondent správně pochopil otázku a tím mohu téma rozpracovat do hloubky. Přesto je nezbytné se držet hlavní výzkumné otázky a cíle, které jsem si zvolila hned na počátku výzkumu.

3.4 Metoda zpracování kvalitativních dat

Pro svůj výzkum využívám kvalitativních metod, konkrétně metody technika vyložení karet. Při analýze a zpracování dat budu postupovat podle této metody.

Celý rozhovor jsem si nahrávala na diktafon, který jsem si s sebou přinesla na předem domluvenou schůzku. Začala jsem nahrávat po předchozí domluvě s respondenty, ujištění o anonymitě a důvěrnosti. Pokud bych si jen dělala poznámky, nemohla bych se věnovat naplno respondentovi a je možné, že o mnoho informací bych přišla. Audio záznam je autentický a je na něm nahrané vše, jak bylo řečeno a jak rozhovor probíhal. Samozřejmě jsem nevynechala neodmyslitelnou část neboli vysvětlení záměru výzkumu, jeho cíle a důvod, proč jej dělám. Průměrná doba audio záznamu s respondenty trvala okolo třiceti pěti minut. Nejdelší však třicet osm minut, nejkratší dvacet pět minut.

Dále jsem si dělala poznámky, abych věděla, které otázky byly zodpovězeny snadněji, kde respondent váhal, co mu dělalo problémy s odpovědí, kde se necítil být jistý atd. Tyto poznámky mi však při vyhodnocování záznamů nepřišly natolik důležité, aby ovlivnily výsledky výzkumu. Proto jsem s nimi už dále nepracovala.

Poté, co jsem si zaznamenala rozhovory respondentů na diktafon a tím vznikl audio záznam, přistoupila jsem k tzv. transkripci neboli přepisování dat z netextové povahy do textové. Záznam rozhovoru je nezbytně nutný přepsat celý. Až při pročitání a kódování jsem zjistila, zda jsou některé informace důležité či nikoliv a také, kolik dat a zajímavých informací jsem přeslechla anebo nepostřehla.

Následně jsem využila analýzu, kterou Švaříček (2005, s. 227) ve své knize nazývají technika vyložení karet. Z této fáze jsem již mohla přejít do tvorby jednotlivých kapitol, kde se nachází podrobná deskripce a interpretace kódů spadající do té které kategorie.

Jednotlivé kategorie neboli kapitoly spolu navzájem souvisí. Humanitární pracovník je v přímé interakci s lidmi v kanceláři i v terénu, je vyslán do hostitelské země, kde je potřeba respektovat místní kulturu a zdroje. Na misi musí jet připraven jak teoreticky, tak prakticky a svým jednáním reprezentuje svou organizaci.

3.4.1 Pracovní náplň

Každý pracovník má určitou pozici, kterou ve své organizaci zastává. Sám humanitární pracovník může být vedoucím oddělení, zástupcem vedoucího, koordinátorem humanitárních projektů, dobrovolníkem či stážistou. Humanitární pracovník je osoba, která pracuje pro neziskovou organizaci a poskytuje nejen hmotné věci **(R1)**: „... *je to člověk, který poskytuje vodu, jídlo, přístřeší a zdravotní péči,*“ ale také představuje psychickou podporu **(R4)**: „... *taky slovem můžeš pomoci, jako zahřát.*“ Jeho pracovní náplň se skládá nejen z činností v terénu, ale také kancelářské práce **(R2)**: „... *jsem koordinátor humanitárních projektů ... ale 90% mého poslání je psaní projektů.*“ Pracovní náplň humanitárního pracovníka také obnáší rozvojovou pomoc, která představuje dlouhodobé činnosti a staví se na spolupráci s místními lidmi.

Neodmyslitelnou a často diskutovanou jistou psychickou pracovní náplň humanitárního pracovníka představuje také neublížovat **(R2)**⁵: „... *no prostě Do No Harm.*“

3.4.2 Teoretický základ

Teoretický základ zde není vyložen pouze ve smyslu vzdělání na vysoké škole oboru humanitární pomoc nebo sociální práce, ale také informační připravenost před odjezdem na misi.

⁵ Respondent odkazuje na knihu Mary B. Anderson (1999), Do No Harm.

Všichni respondenti, které jsem oslovila, měli za sebou osobní zkušenost s poskytováním humanitární pomoci a byli vzdělání v oblasti sociální práce. Tři z nich také přímo v oblasti humanitární pomoci. Vzdělání humanitárního pracovníka se zdá jako celkem důležité a to hlavně v začátcích výkonu povolání **(R1)**: „... jako myslím, že studium dohání tak deset let zkušeností člověka, který to nemá vystudované, ale pracoval v terénu,“ částečně může v začátcích nahradit praktickou zkušenost a představuje obrovský bonus **(R5)**: „... jako by vyrovnává to ty zkušenosti velkou měrou.“ nebo **(R2)**: „... když slyšíš lidi mluvit o něčem se bavit, jsi v obraze, když něco aplikuješ, jsi v obraze,“ nebo **(R4)**: „... jsi schopná naspát projekt, protože přece znáš logframe⁶ a tak.“ Nejen teoretické vzdělání, ale také přijímání zkušeností z přednášek, workshopů, apod. zaštitěné nějakou autoritou v oboru je přínosné pro výkon humanitárního pracovníka **(R3)**: „... tím, že se setkáváš s těma lidma z praxe nacucáváš tu praxi sama .. přijímáš teorii na těch lidech, co jsou v praxi a to se ti tisíckrát zúročí,“ nebo **(R1)**: „... každou tu drobnost, kterou jsme tam měli možnost pojmout, fakt oceníš ... ty z tama vycházíš a říkáš si, dyť ale já nic neumím a najednou tam až zjistíš, že víš o čem ty lidi mluví a nejses mimo.“

Student vysoké školy se seznamuje s různými přístupy a technikami, jakým způsobem pracovat s lidmi, co jej v jakých situacích čeká a jak by měl na tyto situace vhodně reagovat. Chodí na praxe, které jen dále rozvíjejí **(R5)**: „... ten teoretický základ je v praxi pak líp uchopitelný.“

Určitá teoretická připravenost skrývá i jistou negativní stránku, protože může být svazující či těžce aplikovatelná danou situací **(R2)**: „... někdy ty školní věci a teorie můžou být na obtíž, jako že si tím můžeme zavřít dveře, protože se prostě řídíme něčím, co máme naučené.“

⁶ Respondent odkazuje na logický rámec (zkráceně logframe), který je nápomocný při psaní – tvorbě nejen humanitárních projektů.

Nejen vysoká škola, ale také určitá osobní připravenost přináší lepší pracovní nasazení. I přesto že si humanitární pracovník před výjezdem na misi musí zjistit veškeré dostupné informace, jisté zákoutí tato příprava má. Musí být očekávat to, že všechny informace pojmout nedokáže, že některé informace zjistí až na místě a že některé situace ho mohou překvapit **(R3)**: „... musí být připraven, že není připraven.“

Respondenti se shodli také na tom, že vzdělání v sociální oblasti je velkým plus, ze kterého čerpají v každodenní praxi. Humanitární práce je práce s lidmi, kde metody sociální práce se zde zdají být neocenitelné a s humanitární pomocí úzce souvisí **(R5)**: „... pomáháš ke svépomoci,“ nebo **(R2)**: „... tam ty koordinuješ ty sociální pracovníky, tady jsi ty sociální pracovník“ nebo **(R4)**: „... teď je ten trend rozvíjení dlouhodobosti, spolupráce a participace a to je stejné jako v té sociální práci.“

3.4.3 Vztah k lidem

Práce v humanitární oblasti obnáší hlavně práci s lidmi, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci. Co je ale na tomto zaměstnání často specifické, je práce s lidmi v jiné kultuře. Přístup člověka, který přijel pomáhat a znát absolutní pravdu a lék na humanitární katastrofu, v tuto chvíli není na místě **(R2)**: „... ty musíš slézt z toho piedestalu a vmísit se mezi ty lidi ... oni nejsou na nějaké také povyšování zvědaví, že jo.“

Pracovat s lidmi může jedině člověk, který je má upřímně rád, který je respektuje jako individuální osoby z vlastní důstojností **(R3)**: „... jakýsi respekt a humanita je protkaná celou humanitárkou.“ Pokud pracovník vyjíždí na misi, musí počítat s jinou kulturou, která se od té evropské může lišit. Musí být připraven na jistou jinakost, počítat s ní a zároveň ji pochopit, umět uchopit a pracovat s ní. **(R1)**: „... když tam přijíždíš, musíš nasávat ... já jsem to přijala, že se musím stát jednou z nich .. jako nemusíš to přijmout, ale musíš se přizpůsobit.“

Člověk, který projde misí, se na věci dívá jinak a kontakt a komunikace s druhými lidmi se mění **(R1)**: „... *nevyčerpávám se zbytečnými hádkami nebo odpustím. když se mi to zdá malicherné.*“ nebo **(R4)**: „... *kašleš na ty drobnosti, které prostě nemusíš řešit a které bys předtím zveličovala a kvůli nim se hádala.*“

Humanitární pracovník jedná s lidmi na rovinu, vyloží jim, co vše pro ně může udělat a jakou cestou dosáhnou společného cíle **(R5)**: „... *nikdy nesouhlasím s něčím, co dopředu vím, že to není možné naplnit ... to by se mi vymstilo .. nikdy bych jim nelhala, že něco udělám, jen abych se jich zbavila nebo před nima vypadala dobře .. ty lidi tam jako od tebe třeba očekávají víc, než můžeš dát, to je přirozené, ale to nesmíš využívat, aby sis lechtala svoje ego.*“ nebo **(R2)**: „... *prostě neslibovat, co nesplním.*“

3.4.4 Hostitelská země

Při poskytování humanitární pomoci se využívá také místní zdroje lidí. Každý člověk má vlastní zdroje, jak se vypořádat s nepříznivou situací a pokud mu to okolnosti dovolí, je schopen tyto zdroje používat. Před katastrofou je v dané zemi nějaký místní trh a místní organizace, kterou jsou schopny dále fungovat **(R1)**: „... *pokud je to schopné fungovat, tak využiju to, co tam je,*“ nebo **(R4)**: „... *ty lidi mají svoje kapacity a ty je potřeba identifikovat a nastartovat, aby to zas šlapalo.*“ Pracovník v hostitelské zemi by si měl uvědomit, že daná země má svou kulturu a tradice a podle nich se chovat a respektovat je **(R2)**: „... *nepřenášet ty naše věci, kterou jsou tam úplně na nic a které tam ani nejsou schopni pochopit .. prostě se vykašlat na tu naši obcesivní touhu myslet si, že mi na západě děláme věci nejlíp.*“

Humanitární pracovník je člověk jako každý jiný se svými názory a emocemi. Jako pracovník v poskytování humanitární pomoci se setkává s různě psychicky náročnými situacemi a je těžké nevyjádřit vlastní postoj. Přesto musí zachovávat neutralitu vůči hostitelské zemi **(R1)**: „... *postoj by*

měl být v uvozovkách neutrální ale ne nezaujatý .. já si myslím, že nejde být nezaujatý .. tzn. že pokud se najednou staneš součástí něčeho tak dát najevo svůj názor nebo .. to znamená že pomoc musíš poskytovat neutrálně a nestranně.“

Aby byla pomoc efektivní musí se pracovník orientovat v místní komunitě lidí a musí vědět, jak k nim přistupovat a pracovat s nimi **(R5)**: „... tak měl by využívat místní strukturu .. najít ty jejich body ve společnosti a využít tu jejich síť .. tzn. že já nebudu chodit a vybírat si ty příjemce pomoci, ale já si najdu tu síť a řeknu podívejte já mám tolik a tolik věcí pro tolik a tolik lidí, vyberte jakoby mezi sebou ty nejpotřebnější .. takže komunikovat s těma .. nebo vybírat mezi těma nejnižšíma .. oni se prostě sdružují a to nejsou velcí bosové .. to jsou skupiny lidí, co si předávají zkušenosti.“ Znalost místní komunity zahrnuje i znát místní jazyk, který usnadňuje komunikaci s lidmi a otevírá prostor pro navázání důvěry **(R1)**: „... já jsem schopná na Haiti fungovat jen díky tomu, že znám jejich jazyk ... jako staří na toho člověka promluvit jejich jazykem a teď to vidíš .. ten člověk se ti otevře neuvěřitelným způsobem,“ nebo **(R4)**: „... neumím ten jazyk od shora dolů, ale musím jim ukazovat, že mám o ten jejich jazyk zájem a že se ho chcu naučit,“ nebo **(R2)**: „... měla bys mít nějaké znalosti jazyka té komunity, na Ukrajině se snažím mluvit ukrajinsky, Indii jsem uměla pár slov hindi, tak mi to otevírá dveře a ty lidi, hned věří a je tam větší důvěra.“

3.4.5 Osobnost humanitárního pracovníka

Jistou pomocí pro efektivní poskytování humanitární pomoci může být vcítění se a vnímání druhé osoby **(R2)**: „... já si řeknu, co bych sama nechtěla a to nedělám druhým,“ nebo **(R4)**: „... co máš dělat to poznáš jedině, když budeš mezi těma lidma chodit a tím se naučíš mezitím chodit.“

Dříve než se humanitární pracovník vypraví na misi, měl by znát nejdříve své reakce v nejen krizových situacích **(R1)**: „...ale myslím si, že

nejdůležitější zkušenost humanitárního pracovníka je zkušenost sama se sebou .. nemusí mít přímo nějakou katastrofu za sebou, protože ty katastrofy jsou vždycky jiné a situace je jiná .. ale mít zkušenosti sama se sebou .. v tomto smyslu má obrovskou moc ten zátěžák a psychosociál⁷ .. to je podle mě ta nejdůležitější zkušenost.“ Mimo zkušenosti sám se sebou se zdá jako důležité mít vlastní praktickou zkušenost s poskytováním pomoci v dané zemi **(R1)**: „... já už jsem před tím zemětřesením byla na Haiti a věděla jsem, jak to tam chodí a líp se mi tam pak pracovalo.“

Každý člověk potřebuje umět rozložit své síly, mít vlastní očistné kůry nebo tzv. sebe - supervizi a umět s těmito kapacitami pracovat tak, aby nedošlo k syndromu vyhoření a mohl svou práci odvádět co nejlépe **(R3)**: „... když se vyčerpaná, neděláš dobře nic .. a tak se musíš naučit neplýtvat silama svejma a naučíš se přehodnocovat, co je důležité,“ nebo **(R2)**: „... já mám své očistné kůry, které jsou úplně obyčejné, jdu se projít ven, pořádně se najít nebo jdu s místníma na pivo nebo jdu s těma kamarádama, prostě takový ty věci, co ti dají pocit, že můžeš všechno vygumovat a začít druhý den.“

Humanitární pomoc je také založená na práci v týmu a každý musí vědět jakou roli zastává a jak s ní pracovat. Zároveň musí umět pracovat individuálně a vědět, že má za své chování odpovědnost nejen za sebe, ale také za celou organizaci. To má úzký vztah s vnější reprezentací dané organizace a vkládáním hodnot do jednotlivých činností organizace **(R5)**: „... jako musím znát ty jejich hodnoty a i když je nemám stejně sestavené, musím je respektovat a znát důvod, proč je uznávám,“ nebo **(R1)**: „... čím více se ztotožňuju s těma hodnotama, tím lépe se mi pracuje.“

⁷ Respondent odkazuje na studium na CARITAS – VOŠ sociální Olomouc, kdy studenti ve 2. ročníku absolvují zátěžový výcvik a ve 3. ročníku Psychosociální výcvik (viz více informací na [www: <http://www.caritas-vos.cz/CS/Obory_SOHUP.aspx>](http://www.caritas-vos.cz/CS/Obory_SOHUP.aspx).)

4 Diskuze

V této části zodpovím výzkumnou otázku a budu se snažit diskutovat nad výsledky výzkumu, dále budu uvažovat, jaké má můj výzkum slabiny a pokusím se poskytnout náměty na další bádání nebo aplikaci závěrů v praxi.

4.1 Zodpovězení výzkumné otázky

Pro výzkum bylo zpracováno celkem pět polostrukturovaných rozhovorů, metodami, které jsem popsala výše. Průměrná délka rozhovorů byla okolo třiceti pěti minut, kdy nejkratší trval dvacet pět minut a nejdelší třicet osm minut.

Výzkumná otázka pro tuto diplomovou práci zní: *Jaké kompetence jsou nezbytné pro výkon povolání humanitárního pracovníka?* Cílem výzkumu bylo *na základě rozhovorů s humanitárními pracovníky zjistit, které kompetence by měl mít humanitární pracovník při výkonu svého povolání.*

Humanitární pracovník je člověk, který pracuje s lidmi ve specifickém prostředí, za specifických podmínek, a to je také určující pro jeho hodnoty. Měl by hlavně dodržovat hodnoty své, organizační i příjemců pomoci, uvědomovat si důstojnost člověka a jeho právo na život. Také by se měl pracovat se zdroji lidí, místní kapacitami, nechat do sebe vstřebat místní kulturu, naslouchat a být partnerem. Neměl by si myslet, že to, co je dobré pro něj a jeho kulturu, bude dobré i pro příjemce pomoci a jejich kulturu.

Znalosti a povědomí o hostitelské zemi, kde humanitární pracovník poskytuje svou pomoc, jsou nedílnou součástí jeho povolání. Měl by proto být připraven na tu danou zemi maximálně, jak to jde, zjistit si co nejvíce

informací. Vše se o dané zemi naučit nemůže, ale musí mít po ruce, musí znát alespoň teoretický základ, který pak v terénu zužitkuje a promění v praxi. Pro výkon tohoto povolání je také užitečné mít zkušenost sám se sebou a vědět, jak se chová v krizové situaci a jakou roli v týmu hraje. A na to připravit i své kolegy.

Měl by také umět pracovat v týmu, mít organizační schopnosti, umět pracovat se stresem a sebereflexí, znát také své hranice a umět odpočívat.

Vzorek respondentů byl značně specifický. To znamená, že jsem si zvolila konkrétní kritéria (příslušnost k určité sociální skupině – absolvent oboru sociální práce nebo jemu příbuzný obor, profesní zkušenost – v oblasti poskytování humanitárního pomoci) a používala jsem metodu prostého záměrného výběru. Respondenti vidí absolvování sociálního oboru pro svou práci jako nezbytnou součást a využívají metody a techniky, které tento obor poskytuje.

Oba obory (humanitární i sociální) mají v sobě zakořeněnou dlouhodobou pomoc ke svépomoci, využívání lidských zdrojů a nakládání s nimi efektivně pro danou zemi a člověka. Vzdělání pro humanitárního pracovníka je nezbytné hlavně v začátcích práce, kdy chybí praktická část.

Pokud všechny výsledky výzkumu shrnu do pár málo bodů, bude humanitární pracovník vypadat asi takto:

- pracuje v kanceláři i v terénu, poskytuje hmotnou i psychickou podporu, participuje a neublíží;
- má schopnost vcítit se, zná sám sebe, je schopný pracovat v týmu i samostatně, umí odpočívat a rozložit síly, je chápavý;
- respektuje důstojnost člověka, vnímá jeho potřeby, je otevřený, jedná na rovinu, má pochopení pro jinakost;
- pracuje s místními zdroji, kapacitami, zná místní jazyk, využívá místní trh a je neutrální;

- jeho výhodou je vzdělání v oboru, je teoreticky připraven na jinou kulturu a zemi, inspiruje se od zaštitěných autorit.

4.2 Konfrontace s jinými studii

V teoretické části jsem uváděla dokumenty, kde byly kompetence humanitárního pracovníka již zpracovány. Ve svém výzkumu jsem ale chtěla jít hlavně po linii lidské stránky humanitárního pracovníka. Člověk nemůže efektivně a dlouhodobě vykonávat toto povolání, pokud upřímně nemá ráda lidi, a pokud mu nejde o jejich blaho a sociální fungování.

Na straně dvacet osm jsem zmínila kompetence, které byly vytvořeny různými humanitárními organizacemi (The Emergency Capacity Building – ECB) v průběhu jejich praktického poskytování pomoci. Mezi kompetence, které uvedly patří těchto několik bodů:

- a. pochopení humanitárního kontextu,**
- b. dosažení výsledků,
- c. bezpečný provoz a bezpečnost za každých okolností,
- d. vlastní management v napjatých a měnících se situacích,**
- e. prokázání vedení v humanitární oblasti.

Pokud bych je srovnala s výsledky rozhovorů, které jsem uskutečnila a následně analyzovala, lze vidět, že jsou v některých bodech podobné a to konkrétně ve dvou bodech a./d. – pochopení kontextu (kultura, jazyk), vlastní management v napjatých a měnících se situacích (schopný pracovat v týmu, ale i sám, zkušenost sám se sebou).

Také bych srovnala další kompetence, které uvedla NOHA – Network on Humanitarian Assistance, kde lze také vidět několik shodných oblastí, a to v bodech 2., 3., 4., 5., 8., 9.:

- 1) vytrvalost a schopnost práce
- 2) interpersonální a interkulturní komunikační dovednosti
- 3) pozitivní, demokratický a participativní přístup

- 4) závazek k organizaci, k jejím cílům a lidem
- 5) odolnost vůči únavě, frustraci a stresu
- 6) sebekontrola, schopnost řídit lidi a situace
- 7) rozhodovací schopnosti, dynamika a iniciativa
- 8) obětavost a služba druhým
- 9) poctivost, zodpovědnost a pozitivní společenské hodnoty.

4.3 Slabiny výzkumu a náměty pro další bádání

Všichni mí respondenti byli ženy, protože jsem neměla žádné kontakty na muže humanitární pracovníky, pokud ano, neměli čas nebo jejich vzdělání neodpovídalo zadaným kritériím.

Proto bych pro příště navrhovala specifikovat výběr vzorků pro výzkum na muže a ženy, a tím rozšířit pohled na výkon povolání humanitárního pracovníka. Je možné, že se jejich pohled na kompetence liší. Také bych se příště ptala pracovníků, kteří mají víceletou zkušenost s humanitární prací, to znamená alespoň více jak pět let, a jejichž vzdělání není pouze v sociální oblasti, což by mohlo rozšířit oblast kompetencí.

Závěr

Diplomová práce se věnuje tématu *klíčové kompetence humanitárního pracovníka* s cílem *definovat kompetence humanitárního pracovníka na základě kompetencí sociálního pracovníka a praktických zkušeností pracovníků z terénu*. Zvolila jsem si výzkumnou otázku: *Jaké kompetence jsou nezbytné pro výkon povolání humanitárního pracovníka?* a snažila jsem se na ni získat odpověď pomocí kvalitativních metod. Využila jsem analýzu odborných textů v teoretické části a analýzu obsahovou v části praktické. K získání informací pro výzkum jsem dělala rozhovory s humanitárními pracovníky, kteří mají zkušenosti s poskytováním humanitární pomoci a zároveň jsou absolventi oboru sociální práce nebo jemu příbuznému oboru.

Zjistila jsem, že by měl humanitární pracovník mít tyto kompetence:

- pracuje v kanceláři i v terénu, poskytuje hmotnou i psychickou podporu, participuje a neublíží;
- má schopnost vcítit se, zná sám sebe, je schopný pracovat v týmu i samostatně, umí odpočívat a rozložit síly, je chápavý;
- respektuje důstojnost člověka, vnímá jeho potřeby, je otevřený, jedná na rovinu, má pochopení pro jinakost;
- pracuje s místními zdroji, kapacitami, zná místní jazyk, využívá místní trh a je neutrální;

Když se zaměřím na kompetence sociálního pracovníka a porovnáám je společně s těmi, ke kterým jsem svým výzkumem došla, zjistím několik shodných bodů. Pro přehlednost uvedu kompetence, které jsem vypsala v kapitole 1.4.3. Aplikace kompetencí podle Zuzany Havrdové na straně dvacet. Na první pohled je zřejmé, že všechny body,

kteřé Havřdová uvádí, se dají aplikovat také v humanitární pomoci. K jednotlivým sociálním kompetencím tedy přiřadím kompetence humanitární:

- **rozvíjet účinnou komunikaci** (znát místní jazyk, kulturu, kontext, místní zdroje, potřeby a kapacity);
- **orientovat a plánovat postup** (schopnost pracovat v týmu, ale i sám);
- **podporovat a pomáhat k soběstačnosti** (umět reflektovat, pomoci ke svépomoci, umět pracovat s lidmi v krizi);
- **zasahovat a poskytovat služby;**
- **přispívat k práci organizace** (důvěřehodnost se silnou hodnotou lidské důstojnosti a právem na život)
- **odborně růst** (teoretický základ, zkušenosti z jiných katastrof).

Je otázkou, do jaké míry ovlivňuje vzdělání v sociální oblasti poskytování humanitární pomoci. Sami respondenti uvedli, že jim sociální oblast ve své práci napomáhá už díky metodologii a technikám. Bylo by zajímavé uskutečnit výzkum, kde by respondenti měli různé vzdělání, např. teologické, antropologické.

Rozhovory s humanitárními pracovníky pro mě byly velkým přínosem. Dozvěděla jsem se, nejen jaký by humanitární pracovník měl být, ale také jak se sami vypořádávají se stresem, jaké mají hodnoty, vyslechla jsem si osobní zkušenosti a zajímavé příběhy, ze kterých mohu čerpat nejen pro svůj osobní, ale také pracovní život. Všechna interview pro mě byla velmi vnitřně obohacující.

Anotace

Diplomová práce se věnuje tématu klíčové kompetence humanitárního pracovníka s cílem definovat kompetence humanitárního pracovníka na základě kompetencí sociálního pracovníka a praktických zkušeností pracovníků z terénu. Pro dosažení cíle jsem využila kvalitativních metod analýzy odborných textů a polostrukturovaného rozhovoru, kde respondenti byli humanitární pracovníci se sociálním vzděláním.

Zjistila jsem, že sociální vzdělání pomáhá pracovníkům hlavně v oblasti metod, technik a jednání s příjemci pomoci a že z dlouhodobého hlediska je se humanitární a sociální práce navzájem doplňuje a ovlivňuje.

Kompetence humanitárního pracovníka jsou postaveny na schopnosti důvěry a otevřenosti. Měl by mít v sobě zakořeněnou hodnotu lidské důstojnosti a základního práva na život, zájem o lidi. Důležité jsou také jeho profesní zkušenosti, které by měl mít doplněny o zkušenosti sám se sebou. To znamená, že by měl znát svou roli v týmu a vědět, jakým způsobem se chová v krizových situacích. Jeho vzdělání v této oblasti je značným bonusem.

Anotation

This thesis focuses on the core competencies and worker in order to define competencies aid worker based on social worker competencies and practical experience of worker in field. To achieve the goal, I used qualitative methods of analysis of scientific texts and semi-structure interview, where respondents were relief worker with social education.

Humanitarian worker should be adaptable and opened. He should have rooted themselves in the values of human dignity and the fundamental right to life, interested in people. He should know his role in the team and know how he behaves in crisis situation.

Seznam literatury

Belz, H.; Siegrist, M. (2000). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha: Portál.

Časopis Sociální práce (2009). *Sociální práce a rozvojová pomoc*. Praha: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Černý, V. (2009). *Jak jednat s různými typy lidí*. Brno: Computer Press, a.s.

Emmens, B.; Swords S. (2010). *Humanitarian Capacity Building Programme*. United Kingdom: ActionAid.

Enhancing learning and research for humanitarian assistance (nedatováno). *Professionalising the Humanitarian Sector*. United States of America: Save the Children.

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

Hokrová M., Táborská S. (2008). *Globální problémy a rozvojová spolupráce*. Praha: Člověk v tísni.

Matoušek, O. (2006). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

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

Mlčák, Z. (2005). *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta.

Plamínek, J.; Fišer, R. (2005). *Řízení podle kompetencí*. Praha: Grada.

Plamínek, J. (1994). *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Praha: Argo.

Princová, K. (2011). *Pomoc lidem vzdáleným*. Disertační práce. Praha: Karlova Univerzita v Praze.

Průcha, J. (2010). *Interkulturní komunikace..* Praha: Grada.

Říkovský, J. (2012). *Profil humanitárního pracovníka pohledem českých humanitárních pracovníků*. Diplomová práce. Brno: Masarykova Univerzita v Brně.

Švaříček, R.; Šed'ová K. a kol. (2007). *Kvalitativní přístup v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál.

The Sphere Handbook (2011). *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Response*. The Sphere Project.

Veteška, J.; Tureckiová, M. (2008). *Kompetence ve vzdělání*. Praha: Grada.

Internetové zdroje

CARITAS – VOŠs sociální Olomouc. Profil studenta. Dostupné na www: <http://www.caritas-vos.cz/CS/Profily_SOHUP.aspx>.

CCETSW – Central Council for Education and Training in Social Work (1999). *Paper 30*. Dostupné na www: <<http://www.gsc.org.uk>>.

Emergency Capacity Building Project. Dostupné na www: <<http://www.ecbproject.org/the-project/theproject>>.

European Commission. *Humanitarian Aid and Civil Protection*. Dostupné na www: <http://ec.europa.eu/echo/index_en.htm>.

OCHA. United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. Dostupné na www: <<http://www.unocha.org/>>.

International federation of social workers (IFSW). Definition of social work. Dostupné na www: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>>.

NOHA – Network of Humanitarian Assistance (nedatováno). *Management in humanitarian assistance*. Dostupné na www: <<http://membres.multimania.fr/dloquercio/know-how/Ressources/management/Management.pdf>>.

Recommendation 2006/962/EC of the European Parliament and of the Council (2006). Key competences for lifelong learning. Dostupné na www: <http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11090_en.htm>.

Slim, H. (2008). The Grammar of Aid. Dostupné na www: <
<http://www.hugoslim.com/Pdfs/The%20Grammar%20of%20Aid.pdf>>.

Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dostupný na www:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>.

Zákon 151/2010 Sb. o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci. Dostupný na www:
<http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni_vztahy/rozvojova_spoluprace/koncepce_publicace/zakon_o_zahranicni_rozvojove_spolupraci.html>.