

Bariéry dobrovolnické pomoci poskytované posttraumatickým týmem při mimořádných událostech

Bc. Romana Součková, Dis.

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	Bc. Romana Součková, DiS.
Osobní číslo:	H120107
Studijní program:	N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Forma studia:	kombinovaná
Téma práce:	Bariéry dobrovolnické pomoci poskytované posttraumatickým týmem při mimořádných událostech

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti dobrovolnické pomoci, mimořádných událostí a týmu posttraumatické péče.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného interview.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BAŠTECKÁ, Bohumila. Psychosociální krizová spolupráce. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4195-6.

BAŠTECKÁ, Bohumila. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.

VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Redana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **18. dubna 2014**

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby^{1/};
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3^{2/};
- podle § 60^{3/} odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60^{3/} odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 15. 4. 2011



^{1/} Zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejnění odborných prací

^{2/} Vysoká škola veřejně prospěšná poskytuje licenci, diplomové, bakalářské a magisterské práce, a jejich prohlášení obhajoby, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze bakalářských prací, která obsahuje Způsob zveřejnění studentů včetně práce studentů škol

ABSTRAKT

Diplomová práce je věnována Bariérám dobrovolnické pomoci týmu posttraumatické péče při mimořádných událostech. Konkrétně se zaměřuje na posttraumatický tým u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje, kde byla realizována kvalitativní výzkumná studie pomocí interview. Teoretická část obsahuje základní vysvětlení odborných pojmů nutných k pochopení tématu, dále představuje kapitola o dobrovolnictví, včetně problematiky bariér při dobrovolnictví. Následuje kapitola o týmech posttraumatické péče, kde je čtenáři popsána nejen legislativa, která se zabývá problematikou týmů posttraumatické péče, ale také úkoly členů týmů, kteří tvoří výzkumný vzorek naší studie. Další kapitola teoretické části nabízí přehled mimořádných událostí, u kterých zasahují členové týmu posttraumatické péče. V poslední kapitole je nastíněna psychosociální krizová pomoc, která je určena obětem mimořádných událostí. Obsahem praktické části je kvalitativní výzkumné šetření, které bylo provedeno během měsíce února 2014 u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje. Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče při dobrovolnické pomoci u mimořádných událostí.

Klíčová slova: dobrovolník, tým posttraumatické péče, koordinátor týmu, mimořádné události, oběti mimořádných událostí, psychosociální pomoc

ABSTRACT

The thesis deals with Barriers of volunteering of team of Posttraumatic assistance during extreme situations. It specially focuses on posttraumatic intervention team of the Fire Brigade Zlin Region where a qualitative research study using interview was carried out. The theoretical part includes a basic explanation of important concepts needed to understand the topic. Moreover, it presents a chapter on volunteering, including barriers to volunteering. The following chapter presents post-traumatic care teams describing not only legislation dealing with post-traumatic care teams but also tasks of team members, who also comprise the research sample of our study. Another theoretical chapter provides an overview of incidents involving participation of post-traumatic care team members. The last chapter outlines the psychosocial assistance, which is provided to victims of emergencies. The practical part includes results of a qualitative research, conducted in February 2014 at the Fire and Rescue Service of the Zlín Region. The aim of the research was to determine what barriers team members of post-traumatic care volunteer units perceive when assisting in emergencies.

Keywords: volunteer, post traumatic care team, team coordinator, extreme situations, victims of emergencies, psychosocial assistance

Děkuji Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, zejména za její trpělivý a empatický přístup, kterého si velmi vážím.

Dále bych ráda poděkovala všem účastníkům výzkumného šetření, kteří ochotně spolupracovali při výzkumu v této diplomové práci.

Na závěr bych ráda poděkovala rodině, kolegům za projevenou trpělivost a odborné připomínky.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Motto:

„Velkých cílů je možné dosáhnout jedině, když se spojí mnoho lidí dohromady.“

John. C. Maxwell

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 ZÁKLADNÍ POJMOSLOVÍ	14
1.1 KRIZE	14
1.2 KRIZOVÁ INTERVENCE	14
1.3 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM.....	15
1.4 ZÁKLADNÍ A OSTATNÍ SLOŽKY IZS.....	15
1.5 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR.....	17
1.5.1 Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje.....	17
1.5.2 Psychologická služba Hasičského záchranného sboru.....	18
1.6 ZÁCHRANNÉ A LIKVIDAČNÍ PRÁCE	18
1.7 VYMEZENÍ POJMU DOBROVOLNICTVÍ	19
1.8 DOBROVOLNÁ POMOC A PRVNÍ PSYCHICKÁ POMOC	20
1.9 TYPOVÉ PLÁNY.....	20
2 DOBROVOLNICTVÍ PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	22
2.1 DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	22
2.1.1 Limity a rizika dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech	24
2.2 DOBROVOLNÍK	25
2.2.1 Výběr dobrovolníků	27
2.2.2 Příprava dobrovolníků.....	27
2.2.3 Koordinátor dobrovolníků.....	28
2.3 BARIÉRY DOBROVOLNICKÉ POMOCI	29
2.3.1 Překážky v dobrovolnictví ze strany společnosti	29
2.3.2 Překážky v dobrovolnictví ze strany organizace.....	29
2.3.3 Překážky v dobrovolnictví na straně dobrovolníka.....	30
2.3.4 Výzkumy zaměřené na bariéry v dobrovolnictví	32
3 TÝM POSTTRAUMATICKÉ PÉČE	33
3.1 HISTORIE A VZNIK TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE	33
3.2 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ	34
3.3 ODBORNÁ PŘÍPRAVA ČLENŮ TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE.....	34
3.4 TÝM POSTTRAUMATICKÉ PÉČE VE ZLÍNSKÉM KRAJI	35
3.5 ÚKOLY ČLENA TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE.....	36
3.6 KOORDINÁTOR TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE.....	37
3.7 NASAZOVÁNÍ TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE.....	38
3.8 ZAJIŠŤOVÁNÍ POSTTRAUMATICKÉ PÉČE OBĚTEM MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI.....	39
4 MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	40
4.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ	40
4.1.1 Mimořádná situace	40
4.1.2 Krizová situace.....	41

4.2	ČLENĚNÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ.....	42
4.3	OBĚTI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ.....	42
5	PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC OBĚTEM ZASAŽENÝM HROMADNÝM NEŠTĚSTÍM	44
5.1	HISTORIE PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI.....	44
5.2	VYMEZENÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOCI.....	44
5.3	HODNOTY A ZÁSADY VYUŽÍVANÉ PŘI POMOCI.....	45
5.4	CÍLE PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOCI	47
5.5	STANDARDSY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI	47
5.6	KOMPLIKACE PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOCI	48
5.7	SOUŘADNICE PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE	48
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	50
6	METODOLOGIE VÝZKUMU.....	51
6.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	51
6.2	CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	51
6.3	VOLBA VÝZKUMNÉ STRATEGIE, VÝZKUMNÉ METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT	53
6.4	OVĚŘENÍ VHODNOSTI VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	54
6.5	VÝBĚROVÝ SOUBOR	54
6.6	VSTUP VÝZKUMNÍKA DO TERÉNU	56
6.7	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	57
7	ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	59
7.1	OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	59
7.2	SHRnutí OTEVŘENÉHO KÓDOVÁNÍ.....	71
7.3	AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ A PARADIGMATICKÝ MODEL	71
7.4	SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ	73
7.5	SWOT ANALÝZA.....	74
7.6	SHRnutí VÝZKUMU.....	76
7.7	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	77
	ZÁVĚR	79
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	81
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	85
	SEZNAM OBRÁZKŮ	86
	SEZNAM TABULEK.....	87
	SEZNAM PŘÍLOH.....	88

ÚVOD

Každý člověk se někdy během své životní dráhy ocitne v situaci, kdy potřebuje pomoc. Proto by v dnešní uspěchané době neměl být problém zájem o druhé, solidarita a všímavost, které lze také nazvat prosociálním chováním. K tomuto chování se ale člověk musí vést již ve výchově. Výchova jako životní pomoc druhým, kde se jedná o výchovu pomáhajícího charakteru lidem, kteří zažili náročnou životní situaci, naplňuje obsah slova milosrdenství, které panovalo ve společnosti od nepaměti a dnes se na ně díky individualismu a uspěchané době zapomíná.¹ Sociální pedagogika v této souvislosti zdůrazňuje nutnost pomáhat lidem a vést je tak, aby byli schopni sami konstruktivně řešit náročné situace. Lze proto hovořit o „pomoci ke svépomoci“. Z hlediska sociální pedagogiky vymezujeme pomoc jako aktivní účast při řešení konkrétní životní situace, a to s konkrétním cílem, který vyplývá z daného ohrožení. Jedná se o činnosti, kterými se snažíme aktivizovat člověka a pomáhat mu zajistit sociální i psychickou stabilitu.²

Požáry, dopravní nehody, záchrana osob, živelné pohromy a další mimořádné události, které mohou být vyvolané buď přírodními, nebo civilizačními vlivy, jsou situace, kde všude mohou členové týmu posttraumatické péče poskytovat psychosociální krizovou pomoc. Touto pomocí je myšlena podpora zasažených v oblasti základních psychosociálních potřeb v situacích neštěstí.

V této diplomové práci se budeme zabývat tím, jaké mohou být bariéry dobrovolnické pomoci týmu posttraumatické péče při mimořádných událostech ve Zlínském kraji. Toto téma je s ohledem na náš region, málo prozkoumané, proto považujeme za nutnost se tímto tématem zabývat. Původně byly týmy posttraumatické péče zaměřeny jen na příslušníky, kteří prožili traumatizující událost, nebo jejich příbuzné. Později se tato činnost týmu rozšířila také na samotné oběti mimořádných událostí. Pomoc obětem mimořádných událostí je nezastupitelná. Oceňujeme na profesionálních hasičích, že ještě vykonávají tuto dobrovolnickou pomoc, která jim na samotném místě události ještě „přidělává práci“.

¹ BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. 3., rozš. a aktualiz. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, Filozofická fakulta, 2008, s. 49 - 56. ISBN 978-809-6994-403.

² KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 135. ISBN 978-807-3673-833.

Tým posttraumatické péče zřizuje Hasičský záchranný sbor v každém ze 14 krajů naší republiky. Veškerá činnost tohoto týmu je prováděna dobrovolně. Tým je odborně školen a každoročně se setkávají členové týmu z celé ČR, aby si předali nové zkušenosti a názory. Vše se děje pod záštitou psychologické služby HZS ČR, takže v každém z jednotlivých krajů je koordinátor týmu - krajský psycholog. To jistě přidává na profesionalitě týmu.

V této práci budeme provádět výzkum u členů tohoto týmu ve Zlínském kraji, protože v tomto kraji je tento tým nejvíce rozšířen a má zde bohatou tradici. K výběru tohoto tématu jistě také přispěl fakt, že autorka pracuje u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje, proto se lépe dostane k samotným „peerům“, kteří tuto profesionální dobrovolnickou službu poskytují.

V teoretické části záměrně představujeme některé odborné pojmy, které jsou nezbytné pro pochopení této problematiky. Poté následuje kapitola o dobrovolnictví při mimořádných událostech, která představuje teoretický rámec pro náš výzkum. Následuje kapitola o týmu posttraumatické péče, kde si podrobně představíme nejen legislativní ukotvení týmu, ale také další důležité specifika, která jsou nezbytná pro pochopení uvedeného tématu. V další kapitole se zabýváme mimořádnými událostmi, jejich členěním a představujeme ještě členění obětí mimořádných událostí. Poslední kapitola teoretické části se věnuje psychosociální krizové pomoci, což je hlavní činnost týmu posttraumatické péče u mimořádných událostí. Protože psychosociální krizová pomoc se neustále zdokonaluje, uvádíme zde také standardy psychosociální krizové pomoci. V neposlední řadě je nutné zmínit, že v roce 2012 byla vydána Generálním ředitelstvím HZS ČR Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci STČ 12/IZS. Tato typová činnost s již zmíněnými standardy je zárukou, že posttraumatický tým provádí svou dobrovolnou činnost profesionálně, a pod záštitou zkušeného psychologa, který koordinuje činnost na místě události.

V praktické části jsme prováděli kvalitativní výzkumnou studii pomocí polostrukturovaných rozhovorů u členů posttraumatického týmu ve Zlínském kraji. Všechny rozhovory byly provedeny s členy týmu v měsíci únoru na stanicích ve Zlínském kraji. Celkem jsme uskutečnili šest rozhovorů. Výzkumná studie je zaměřená na zjištění bariér, které znesnadňují dobrovolnickou pomoc členům týmu posttraumatické péče při mimořádných událostech.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ POJMOSLOVÍ

Tuto kapitolu záměrně uvádím v úvodu celé teoretické části, poněvadž se domnívám, že je nutné si představit některé odborné termíny související se zvoleným tématem této práce. Na většinu termínů postupně narazíme během teoretické nebo praktické části, tak by měl čtenář být s nimi obeznámen. Vysvětlíme si zde odborné termíny jako například krize, krizová intervence, integrovaný záchranný systém (dále jen „IZS“), základní a ostatní složky IZS, hasičský záchranný sbor, záchranné práce, likvidační práce, věcná pomoc, osobní pomoc, krizové řízení a další.

1.1 Krize

V dostupné literatuře jistě nalezneme nespočet vymezení pojmu krize. Špatenková hovoří o krizi, jako o situaci, která postihuje společnost a její instituce, postihuje komunity a jiné sociální skupiny. Krize se ale především týká jedince samotného. Laicky je krize vnímána téměř pro jakoukoliv situaci, která je vnímána negativně. Pojem krize lze tedy použít k popisu všech situací, při kterých se něco dramaticky mění a změna je doprovázena negativními emocemi.³

Vodáčková, odkazuje ve své publikaci na definici krize od René Thoma (1992), který říká, že: „V krizi je každý subjekt, jehož stav, který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením regulativních mechanismů, je tímto subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence.“⁴

1.2 Krizová intervence

Krizovou intervencí lze vymezit jako „specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi.“⁵ Patří sem různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou vážnou životní situací. Krizová intervence obsahuje především pomoc psychologickou, lékařskou, sociální a právní, jedná se o komplexní intenzivní pomoc.

³ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, s. 15. ISBN 80-247-0888-4.

⁴ THOM, René, cit. podle VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 28. ISBN 80-717-8696-9.

⁵ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, s. 15 - 17. ISBN 80-247-0586-9.

Zjednodušeně řečeno je krizová intervence zaměřená na činnost. V praxi ji nejčastěji tvoří tyto aktivity: poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí, usnadnění komunikace, podpora ventilovat emoce, konfrontace s realitou, identifikace nejdůležitějšího problému, odhalení skryté zakázky, zhodnocení dosavadních adaptačních mechanismů a využití efektivních adaptačních mechanismů, mobilizace zdrojů a vytvoření plánu pomoci.⁶

1.3 Integrovaný záchranný systém

Tento pojem je legislativně vymezen v zákoně č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému, kde se dočteme, že se jedná o: „koordinovaný postup složek IZS při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.“⁷

Termín IZS se použije, pokud se potřebují u mimořádné události provádět současně záchranné a likvidační práce dvěma nebo více složkami IZS. Integrovaný záchranný systém vznikl jako potřeba každodenní spolupráce hasičů, zdravotníků policie a dalších složek při řešení mimořádných událostí. Tato spolupráce na místě události v nějaké formě existovala vždy, ale odlišná pracovní náplň a pravomoci jednotlivých složek zakládají nutnost určité koordinace postupů.⁸

1.4 Základní a ostatní složky IZS

Abychom pochopili, jak to funguje v samotném místě události, je nutné pojednat o základních a ostatních složkách IZS (*Obrázek 1*) a vědět jaké jsou jejich pravomoci při mimořádných událostech. V závislosti na působení při záchranných a likvidačních pracích rozeznáváme:

- Základní složky IZS
- Ostatní složky IZS

Základní složky IZS jsou Hasičský záchranný sbor (dále jen „HZS“) ČR a jednotky požární ochrany zařazené v plošném pokrytí území kraje, Policie ČR a Zdravotnická zá-

⁶ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, s. 15 - 17. ISBN 80-247-0586-9.

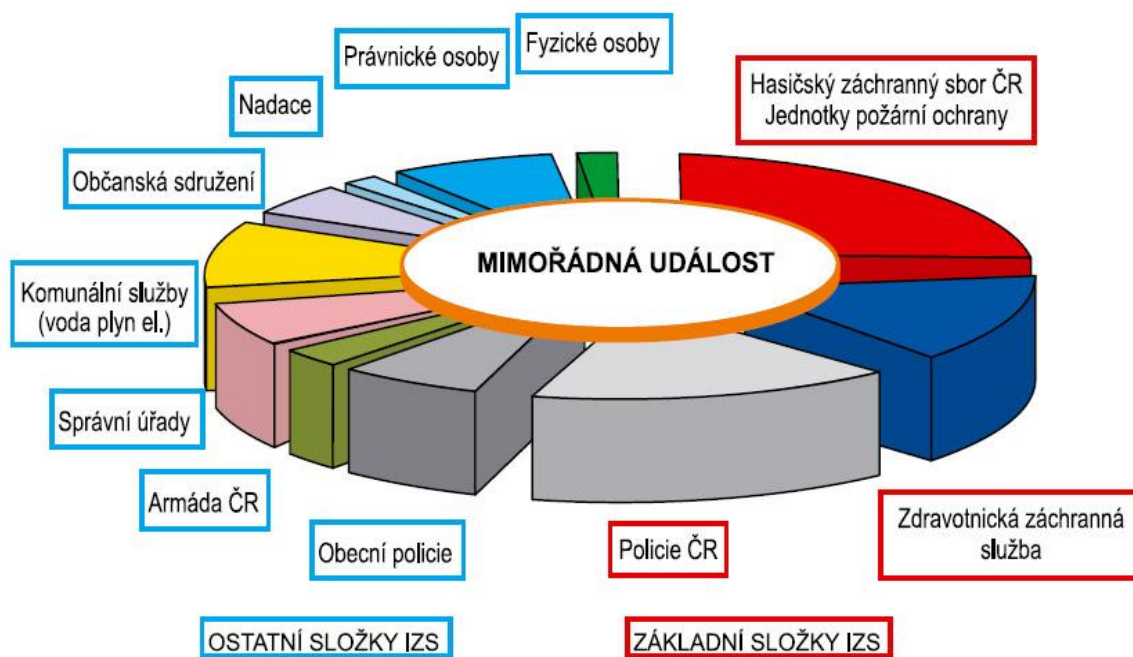
⁷ *Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů* [online]. 2000 [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>.

⁸ ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém: management záchranných prací*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, s. 8 – 9. ISBN 80-866-3465-5.

chranná služba. **Ostatní složky IZS**, které lze využít u záchranných a likvidačních prací, jsou: Armáda ČR, Ostatní záchranné sbory mimo HZS ČR, Ozbrojené bezpečnostní sbory mimo Policii ČR, Orgány ochrany veřejného zdraví (např. orgány hygieny), Havarijní, Pohotovostní a další odborné služby, Zařízení civilní ochrany a Neziskové organizace a sdružení občanů.⁹

Působením základních a ostatních složek v integrovaném záchranném systému nejsou dotčeny jejich úkoly a postavení stanovené zvláštními právními předpisy. Složky integrovaného záchranného systému jsou povinny se při zásahu řídit příkazy velitele zásahu, případně pokyny starosty obce s rozšířenou působností, hejtmana kraje, v Praze primátora hlavního města Prahy nebo Ministerstva vnitra, za podmínky, že provádějí koordinaci záchranných a likvidačních prací, o kterých pojednáme v jedné z dalších kapitol.¹⁰

Obrázek 1 Základní a ostatní složky IZS



Zdroj dat: ŠENOVSKÝ, Michail a kol., 2005.

⁹ ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém: management záchranných prací*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, s. 32 - 33. ISBN 80-866-3465-5.

¹⁰ KAVAN, Štěpán a Jakub DOSTÁL. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při mimořádných událostech v podmínkách Jihočeského kraje*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012, s. 18 - 19. ISBN 978-808-7472-415.

1.5 Hasičský záchranný sbor ČR

Hasičský záchranný sbor ČR (dále jen „HZS“) je zřízen ze zákona (č. 238/ 2000 Sb.) jako organizační složka státu. Jeho základní poslání je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech.¹¹

Hasičský záchranný sbor ČR tvoří:

- a) generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, které je součástí Ministerstva vnitra,
- b) hasičské záchranné sbory jednotlivých krajů a Hasičským záchranným sborem hlavního města Prahy,
- c) záchranný útvar HZS ČR Hlučín,
- d) Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany ve Frýdku-Místku.¹²

1.5.1 Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje

Tým posttraumatické péče, který je ústředním zájmem našeho výzkumu v praktické části, má svou základnu u HZS Zlínského kraje, proto o něm nyní pojednáme. Jedním z HZS krajů je také Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje se sídlem ve Zlíně, který vznikl sloučením okresů Kroměříž, Uherské Hradiště, Vsetín a Zlín. Jeho územní působnost je vymezena katastrálním územím Zlínského kraje. Sídlo krajského ředitelství je ve Zlíně a zastřešuje čtyři územní odbory HZS Zlínského kraje – Zlín, Vsetín, Kroměříž a Uherské Hradiště.

Do HZS krajů patří nejen krajské ředitelství a územní odbory s jednotkami HZS kraje, ale také vzdělávací, technická a účelová zařízení zřizovaná HZS kraje. HZS kraje je správním úřadem, přičemž vykonává státní správu v oblasti IZS, dále požární ochrany, ochrany oby-

¹¹ ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém: management záchranných prací*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, s. 36 - 39. ISBN 80-866-3465-5.

¹² KAVAN, Štěpán a Jakub DOSTÁL. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při mimořádných událostech v podmínkách Jihočeského kraje*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012, s. 19. ISBN 978-808-7472-415.

vatelstva a také krizového řízení ve správním obvodu, kde je jeho území kraje. Sídlo kraje je také sídlo hasičského záchranného sboru kraje.¹³

1.5.2 Psychologická služba Hasičského záchranného sboru

V této kapitole si představíme vznik samotné Psychologické služby u HZS a na tuto kapitolu bude dále navazovat ještě kapitola o koordinátorovi týmu posttraumatické péče, což je zároveň psycholog HZS.

Psychologická služba HZS ČR funguje od roku 2003. Mezi její hlavní úkoly spadá: zabezpečování podkladů pro personální práci a výkon služby, pomoc obětem mimořádných událostí, zajišťování posttraumatické péče příslušníkům.¹⁴

Všechny úkoly psychologické služby HZS ČR jsou definovány v závazných pokynech generálního ředitele HZS ČR a náměstka ministra vnitra. Pokyny stanovují práva i povinnosti obou stran při zabezpečování podmínek a chodu psychologické služby, a to proto, aby tato služba byla efektivní a systémová. Tím pádem je funkce psychologické služby pro všechny zúčastněné strany transparentní.¹⁵

1.6 Záchranné a likvidační práce

Přesnou definici **záchranných prací** najdeme také v již zmiňovaném zákoně o IZS. Jedná se o činnosti k odvrácení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí a vedoucí k přerušení jejich příčin. **Likvidační práce** jsou rovněž vymezené v zákoně o IZS. Jedná se o činnosti používané k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí.¹⁶

¹³ ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém: management záchranných prací*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, s. 38 - 39. ISBN 80-866-3465-5.

¹⁴ *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2014, č. 1. ISSN 1213-7057.

¹⁵ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 247 - 248. ISBN 80-247-0708-X.

¹⁶ *Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů* [online]. 2000 [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>.

1.7 Vymezení pojmu dobrovolnictví

Dobrovolnictví v pravém slova smyslu není stále jasně vymezeno. O definici dobrovolnictví se pokouší řada autorů a také zákon o dobrovolnické službě. Někteří autoři považují dobrovolnictví za pomoc (například zákon o dobrovolnické službě), jiní používají synonyma jako práce, aktivita, činnost, nebo dokonce ctnost. K tomu přispívá jistě fakt, že dobrovolnictví je nesourodý fenomén a zahrnuje široké spektrum různých aktivit jako například péči o handicapované osoby, návštěvy osamělých starých osob v domovech pro seniory, sbírka pro charitu, práce s dětmi a mládeží a jiné.¹⁷

Jak jsme zmínili v úvodu kapitoly, mezi vědci nepanuje jednotný názor jak definovat dobrovolnictví, Matoušek ve slovníku sociální práce ho definuje jako: „neplacenou a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti“.¹⁸

Příručka pro dobrovolníky, kterou vydala Adra, považuje dobrovolnictví za jednu z občanských ctností, která je v řadě zemí považována za samozřejmou součást života.¹⁹

Nejenom Zákon o dobrovolnické službě, ale také Tošner a Sozanská považují dobrovolnictví za pomoc, protože říkají: „Dobrovolnictví není oběť, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.“²⁰

Jak jsem zmínila v úvodu kapitoly, někteří autoři také spojují definici dobrovolnictví s pojmy práce a aktivita. S prací spojuje definici dobrovolnictví Manuál mezinárodní organizace práce OSN, který jej definuje jako: „Neplacená, nepovinná práce, což je čas, který

¹⁷ MLČÁK, Zdeněk. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2010, s. 66. Spis OU, č. 227/2010. ISBN 978-807-3688-578.

¹⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, s. 54. ISBN 80-717-8549-0.

¹⁹ *Příručka pro dobrovolníky (NPIT) [i.e. Nižšího Psychosociálního Intervenčního Týmu]*. Praha: Občanské sdružení [sic] ADRA, 2005, s. 31. ISBN 80-239-5071-1.

²⁰ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 18. ISBN 80-717-8514-8.

jednotlivci bez nároku na plat věnují aktivitám vykonávaným pro lidi mimo jejich vlastní domácnost a to buď prostřednictvím organizace anebo přímo.“²¹

S aktivitou spojuje definici dobrovolnictví Studie Evropské komise, která se zabývá dobrovolnictvím v členských státech EU a ta vychází z předpokladu, že dobrovolnictví je: „jakákoliv formální či neformální aktivita, která je záležitostí individuálního výběru, a je vykonávaná bez myšlenky na odměnu ve prospěch jiných.“²²

1.8 Dobrovolná pomoc a první psychická pomoc

Pokud máme na mysli **dobrovolnou pomoc**, tak se může jednat jak o činnost fyzických, tak právnických osob, kterou na základě výzvy orgánu krizového řízení k dobrovolné pomoci vykonávají z vlastní dobré vůle v rámci organizovaných záchranných a likvidačních prací.²³

Přesné vymezení **první psychické pomoci** je v Typové činnosti složek IZS při poskytování psychosociální pomoci STČ 12/ IZS, kde se uvádí, že se jedná o: „soubor jednoduchých postupů, jejichž cílem je stabilizace psychického stavu zasažené osoby tak, aby se její situace již nezhoršovala, zajištění základních lidských potřeb včetně podpory pocitu bezpečí a předání do další péče.“²⁴

1.9 Typové plány

Typové plány, nebo chceme-li jinak, typová činnost, jsou vydané metodické návody pro potřebu krizového řízení a havarijního plánování. Usnadňují postup složek IZS při záchranných a likvidačních pracích u jednotlivých mimořádných událostí. Cílem typových plánů je utřídit a standardizovat informace o hrozící nebo vzniklé mimořádné události a o jejím řešení pro krizové plánování. Typové plány jsou souhrny informací a doporučených metodických postupů, které byly zpracovány na centrální úrovni a slouží jako zá-

²¹ FRÍČ, Pavol a Martin VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha, 2012, s. 27. ISBN 978-80-903696-9-6.

²² FRÍČ, Pavol a Martin VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha, 2012, s. 27. ISBN 978-80-903696-9-6.

²³ ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém: management záchranných prací*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, s. 97-99. ISBN 80-866-3465-5.

²⁴ Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci. In: *Katalog typových činností integrovaného záchranného systému*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2012.

kladní metodický návod, podle něhož se zpracovávají zcela konkrétní krajské krizové a havarijní plány.²⁵

²⁵ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 227 - 228. ISBN 80-247-0708-X.

2 DOBROVOLNICTVÍ PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH

Povodně, hurikány, požáry, havárie, vyprošťování, snášení lidí uvízlých ve výškách, to jsou vše události, které lze také nazvat mimořádnými. Jsou to oblasti, kde lidé trpí a potřebují pomoc. Tato pomoc by měla být poskytována nejen odbornými profesionály, ale také obětavými dobrovolníky. V současné době v České republice působí dobrovolníci v krizových situacích hlavně ve dvou rovinách. Jednak jsou to místní události – požáry, nehody, vyprošťování, kde mají nezastupitelnou úlohu dobrovolní hasiči. A pak se jedná o události přesahující jedno místo – a to jsou v naší zemi hlavně záplavy. V obou zmíněných případech se ukazuje, že často nestačí jen pouhé nadšení a dobrá vůle, ale také profesionalita řízení záchranných akcí tak, aby byla práce dobrovolníků co nejlépe využita. Zde je nutné zdůraznit, že dobrovolnická pomoc je v těchto situacích nenahraditelná. Lidé zasažení například povodní zvládají následky této události obtížně. Především v prvních dnech po katastrofě je potřeba dobrovolníků a je po nich velká poptávka nejen kvůli manuální pomoci, ale také kvůli potřebě zasažených nebýt v této situaci sami.²⁶

Dobrovolnickou činnost hasičů při mimořádných událostech zastřešují Sbory dobrovolných hasičů čítající téměř 340 000 členů. Mnozí z těchto dobrovolných hasičů jsou také zároveň profesionálními hasiči. Činnost ostatních dobrovolníků zabezpečují organizace, které mají působnost na území celé ČR, jedná se o tyto organizace: ADRA, Diakonie ČCE, Charita, ČČK a Člověk v tísni. Tyto organizace obvykle obstarávají také zázemí pro dobrovolníky, jejich pojištění nebo vybavení pracovními prostředky. Mnohdy se zapojují také menší organizace s místní působností. Úkolem těchto organizací je hlavně koordinovat dobrovolníky tak, aby jejich pomoc byla co nejvhodněji využita ve všech zasažených oblastech.²⁷

2.1 Dobrovolnické činnosti při mimořádných událostech

Poněvadž i při dobrovolnické činnosti při mimořádných událostech je potřeba účelně využívat nabízené síly a prostředky vypracovala skupina složená ze zástupců složek IZS, NNO, státní správy a samosprávy a dalších odborníků metodický pokyn pro práci dobro-

²⁶ *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Editor Svatava Šimková. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011, s. 75. ISBN 978-808-7449-158.

²⁷ *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Editor Svatava Šimková. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011, s. 75. ISBN 978-808-7449-158.

volníků zejména při povodních. Tento pokyn je určen nejen samotným dobrovolníkům, ale všem zúčastněným na místě události. Název metodického pokynu je Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech a byl představen na konferenci 17. října 2013 s názvem Příležitosti dobrovolnictví při mimořádných událostech a krizových situacích. Tuto konferenci uspořádal Odbor prevence kriminality Ministerstva vnitra ve spolupráci se skupinou Dobrovolnictví při mimořádných událostech.²⁸

Při odklizení následků mimořádné události, které jsou většinou nejvíce vidět, existuje také celá řada různých dobrovolnických činností. Tyto dobrovolnické činnosti lze rozdělit do několika oblastí a to:

1. Monitoring – slouží ke zjišťování potřeb lidí postižených mimořádnou událostí, kde se dobrovolníci zapojují do terénního šetření. Výstupy z monitoringu slouží ke zjištění rozsahu škod materiálních, ale i psychických potřeb zasažených. Jsou důležité pro správnou koordinaci pomoci ze strany neziskových organizací a dále zástupců samosprávy a složek IZS.

2. Koordinační centrum – shromažďuje a poskytuje informace postiženým nebo pomáhajícím organizacím a jednotlivcům (e-maily, telefonické rozhovory, sociální sítě, databázové programy). Dobrovolníci tak získávají důležité informace o místech, kde je potřeba pomáhat a kde se mohou angažovat k pomoci, jaké jsou možnosti dopravy, případně jaká jsou jejich omezení, evidují se nabídky pomoci.

3. Materiální pomoc – jedná se o skladování a distribuce poskytnuté materiální pomoci. Dobrovolníci jsou nápomocni s přebíráním a tříděním dodané materiální pomoci a při její distribuci zasaženým občanům. V centru materiální pomoci se půjčují vysoušeče a předávají se informace o jejich správném používání. Dále je možné také zapůjčit drobnou techniku jako čističe WAP, elektrocentrály, elektrická kladiva k oklepávání omítek apod.

4. Manuální pomoc – zde patří příprava na mimořádné události a odklizení jejich následků (např. při povodních pomoc při stavění hrází a odklizení naplavenin, čištění a další činnosti). Jedná se o nejvíce exponovanou dobrovolnickou činnost. Ta je jak fyzicky náročná, kde se můžou dobrovolníci i poranit, tak psychicky náročná, protože se setkávají

²⁸ 112: *odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2013, č. 11, s. 19. ISSN 1213-7057.

s nejrůznějšími reakcemi lidí, kterým přichází pomáhat – je to nejen přijetí a vděčnost, ale i odmítavé reakce a projevy nedůvěry.

5. Psychosociální pomoc – jedná se o pomoc lidem zasaženým MU. Její podstatou je podpora vlastních sil zasažených osob ke zvládnutí krizové situace a naplňování jejich potřeb v oblasti duševní, tělesné, duchovní a sociální v souladu s hodnotami zasažených. Tato pomoc začíná v prvním okamžiku bezprostředně po události a může pokračovat až do období několika dalších měsíců. Výsledkem je poté mimo jiného i lepší připravenost na další událost.

6. Finanční pomoc – většinou vyškolení dobrovolníci neziskových organizací, nebo zástupci samosprávy zjišťují a vyhodnocují míru poškození domácností. Na základě jednotné metodiky pak dochází k poskytování finanční podpory při renovaci poškozených nemovitostí nebo zdrojů pitné vody.²⁹

2.1.1 Limity a rizika dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech

V závěru roku 2010 se konal na Ministerstvu vnitra pracovní seminář s názvem „Limity a rizika dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech a krizových stavech“. Svou činnost v oblasti dobrovolnictví a získané zkušenosti při řešení mimořádných událostí představili zástupci nestátních neziskových organizací, představitelé Ministerstva vnitra, Sbor dobrovolných hasičů Čech, Moravy a Slezska, zástupci Českého červeného kříže, zástupci Charity ČR a další odborníci v této oblasti.³⁰

Problémy, které se staly předmětem řešení výše zmíněného semináře, se týkají jen dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech. Jedná se o následující limity a rizika: nekoordinovanost dobrovolníků, nesystémovost NNO mezi sebou, délka a rychlost nasazení dobrovolníků, problematika neregistrovaných dobrovolníků, zjištění skutečných potřeb o nabídce a potřebě humanitární a další pomoci včetně zpětné vazby a koordinace, uvolňování dobrovolníků z práce a jejich pojištění, prevence před možným onemocněním a ná-

²⁹ PRACOVNÍ SKUPINA PŘI MINISTERSTVU VNITRA ČR. *Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech* [online]. 2013 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: [http://www.raskovice.cz/userdata/articles/311/pravidla-dobrovolnicke-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech-\(brozura\).pdf](http://www.raskovice.cz/userdata/articles/311/pravidla-dobrovolnicke-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech-(brozura).pdf).

³⁰ VURST, Vítězslav. *Seminář Limity a rizika dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech a krizových stavech* [online]. 2010 [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seminar-limity-a-rizika-dobrovolnicke-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech-a-krizovych-stavech.aspx>.

sledná lékařská kontrola po ukončení činnosti, nízká odbornost dobrovolníků, absence záchranné sociální sítě, chybí garance kvality od NNO, duševní hygiena dobrovolníků.³¹

2.2 Dobrovolník

Na rozdíl od jiných vyspělých evropských zemí se v našem slovníku pojem dobrovolník začíná teprve zabydlovat. Proto bychom s těžší našli ustálenou definici, různí autoři tento pojem definují různě. Například Tošner a Sozanská ve své publikaci uvádějí, že dobrovolník je: „člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“³²

Matoušek na rozdíl od výše zmíněných autorů má rozdílnou představu o definici dobrovolníka, protože jej vymezuje jako: „člověka poskytujícího podporu a pomoc bez nároku na odměnu - někdy po patřičném zaškolení – buď samostatně, nebo ve spolupráci s placenými profesionály.“³³

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě definuje mimo jiné, že dobrovolníkem může být: „fyzická osoba a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.“³⁴

V dostupné literatuře najdeme ještě mnoho dalších definic k pojmu dobrovolník. V publikaci *Dobrovolníci v neziskových organizacích* je uvedeno, že dobrovolníky mohou být Češi i cizí státní příslušníci, dospělí, mládež, senioři i lidé zdravotně postižení. Dobrovolnická činnost může být vykonávána v České republice i v zahraničí. Dobrovolník může pracovat krátkodobě i dlouhodobě. Jeho činnost může být jak nárazová tak i pravidelná. Pracovní úvazek je možný jak plný tak také částečný. Tuto činnost lze vykonávat i při za-

³¹ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Limity a rizika dobrovolnictví při mimoradných stavech* [online]. 2010 [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seminar-limity-a-rizika-dobrovolnicke-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech-a-krizovych-stavech.aspx>.

³² TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 35. ISBN 80-717-8514-8.

³³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, s. 54. ISBN 80-717-8549-0.

³⁴ *Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)* [online]. 2002 [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>.

městnání. Dobrovolník má možnost pracovat buď v oboru blízkém své profesi, nebo v úplně odlišném oboru a to jako odborník či pomocná síla.³⁵

Dobrovolník by měl být zároveň zralým člověkem, který je způsobilý a zodpovědný a může věnovat svůj čas a kompetence dobrovolné práci. Mimo malé děti může být dobrovolníkem každý, kdo je psychicky a fyzicky zdravý a kdo pracuje svědomitě pro dobro druhých. Obvykle ne každý může pracovat v jakémkoliv typu organizace. Výběr místa vždy závisí na konkrétních požadavcích dotyčného programu, na místě organizace a dovednostech dobrovolníka.³⁶

V příručce pro dobrovolníky doporučují, že pokud se chceme stát dobrovolníkem, je dobré si odpovědět na následující otázky:

- Proč chci být dobrovolníkem a co od toho očekávám?
- Kolik času mohu této činnosti věnovat?
- Chci se účastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových činností?
- Mám nějaké mimořádné dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které bych při své dobrovolné pomoci mohl/a využít?
- Jaká oblast dobrovolnické činnosti mě zajímá?

Pokud si zodpovím na tyto otázky, mělo by mi to ulehčit rozhodování, kde a komu bych mohl být jako dobrovolník nápomocný.³⁷

Matoušek uvádí, že většinou se stávají dobrovolníky: studenti, kteří se připravují na pomáhající profesi a dobrovolnictví jim umožní určitou praxi, nebo-li zkušenost, dále nezaměstnaní, kteří chtějí být nějak užiteční, ženy pečující o rodinu a děti, lidé v důchodu a lidé co vnímají svou práci jako jednostrannou a nejsou při ní v kontaktu s druhými lidmi a to jim chybí.³⁸

³⁵ *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Vyd. 1. Praha: ICN, 2001, s. 3. ISBN 80-864-2305-0.

³⁶ OCHMAN, Małgorzata a Paweł JORDAN. *Dobrovolníci: cenný zdroj*. The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies. USA: Baltimore, MD 21218, 1997, s. 6 – 7. ISBN 1-886333-29-7.

³⁷ *Příručka pro dobrovolníky (NPIT) [i.e. Nižšího Psychosociálního Intervenčního Týmu]*. Praha: Občanské združení [sic] ADRA, 2005, s. 33. ISBN 80-239-5071-1.

³⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, s. 61. ISBN 80-717-8548-2.

2.2.1 Výběr dobrovolníků

Je potřeba si uvědomit, že systém výběru dobrovolníků může být různý, protože každý projekt klade na dobrovolníky jiné nároky. Jinak se bude připravovat dobrovolník na zapojení do chodu nemocnice a jinak na pomoc při mimořádných událostech. V praxi se osvědčuje nejdříve pozvat zájemce o dobrovolnou činnost na individuální či skupinové setkání, které mimo jiné slouží dobrovolníkovi k ujasnění jeho vlastní motivace a zájmu a k získání informací o možných činnostech.³⁹

Nejen my si vybíráme dobrovolníka, ale také dobrovolník si vybírá nás, nebo naši organizaci. Kandidát by si měl proto ujasnit své reálné možnosti. Dobrovolník by měl získat základní informace o projektu, například kolik času mu zabere školení, co bude náplň činnosti, jaká bude jeho zodpovědnost, co se stane, když onemocní, na koho se může obrátit v případě, že bude potřebovat pomoci a jiné. Kvalitním výběrem dobrovolníků si zajistíme úspěšnou realizaci našich projektů. Někdy se může stát, že ačkoliv jsme nepodcenili výběr dobrovolníků, nevybereme si dobře. I na takovou situaci se lze připravit, abychom se s případným „nevhodným“ dobrovolníkem rozešli bez zbytečných průtahů. Řešením je smlouva uzavřená mezi dobrovolníkem a organizací. Vyplatí se hlavně u dobrovolníků, u kterých počítáme s dlouhodobější spoluprací.⁴⁰

2.2.2 Příprava dobrovolníků

Příprava dobrovolníka obsahuje dvě složky, a to obecně dobrovolnickou a speciální či odbornou, vztahující se k charakteru činnosti. **Obecná část přípravy** seznámí dobrovolníka nejen s jeho možnostmi a potřebami, ale také s jeho závazky a omezeními. Dobrovolník se dále seznámí s posláním a úkoly organizace, s jejími specifiky a základními dokumenty jako je například provozní řád a jiné. V neposlední řadě je obeznámen s organizační strukturou a svým místem a rolí v organizaci. Měl by mu být také představen koordinátor, na kterého se může v případě potřeby obrátit. **Odborná část přípravy** by měla dobrovolníkům co nejvíce přiblížit jejich činnost a podrobně s nimi probrat jejich obavy. Zde lze využít metodu hraní rolí, kde si dobrovolník vyzkouší nejen svoje úkoly, ale také roli klienta a spolupracovníka. Tato činnost také napomáhá lépe poznat své „kolegy“. Součástí

³⁹ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 79. ISBN 80-717-8514-8.

⁴⁰ *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Vyd. 1. Praha: ICN, 2001, s. 13 -15. ISBN 80-864-2305-0.

tohoto výcviku může být i psychologické posouzení dobrovolníků z hlediska zralosti osobnosti. Během této odborné přípravy je dobré také přizvat někoho ze zaměstnanců a koordinátora. Součástí této přípravy může být i obeznámení s principy supervize, včetně praktické ukázky, protože dobrovolníci pak vědí co od supervize očekávat a neobávají se jí. V neposlední řadě je nutné mít na paměti, že s každým dobrovolníkem je potřeba postupovat individuálně a mít na paměti jeho motivy a zájmy.⁴¹

2.2.3 Koordinátor dobrovolníků

Pokud pracujeme s dobrovolníky systematicky a dlouhodobě měli bychom mít koordinátora dobrovolníků. Koordinátor má být člověk, který jednak zná dobře projekt, je dobrým pedagogem a psychologem, je odborníkem na danou problematiku a umí poradit, je organizátorem, umí být otevřený a přátelský a zároveň důsledný a spravedlivý a v neposlední řadě dokáže zajistit přiměřenou technickou podporu. Nejpodstatnějším úkolem koordinátora je sdružovat práci tak, aby každý snadno a jednoznačně chápal, co se od něj a ostatních žádá a očekává. Koordinátor ručí za to, že dobrovolníci plní svou práci dobře a musí vyžadovat, aby splnili vše, na čem se předem dohodli. Dobrý koordinátor by měl být otevřený k názorům a reflexím druhých, měl by umět vyslechnout kritiku a v kritice nalézt možnosti systémového zlepšení projektu. Organizace, které realizují dlouhodobé dobrovolnické projekty, mají vypracovaný systém průběžného setkávání dobrovolníků, který je realizován po dobu celého projektu.⁴²

Koordinátor dobrovolníků je rozhodujícím článkem celého dobrovolnického managementu. Koordinuje nejen dobrovolnictví v organizaci, vybírá rovněž dobrovolníky, ale také propaguje jejich činnost, zpracovává jejich kodexy, práva a povinnosti a v neposlední řadě se podílí na výcviku a zařazování dobrovolníků do činnosti. Koordinátor by měl mít také možnost pravidelné supervize své činnosti a to v dostatečné míře jak je zvykem u pomáhajících profesí s vysokou mírou neuropsychické zátěže pramenící z každodenního styku s lidmi, často v náročných životních situacích.⁴³

⁴¹ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 79 - 80. ISBN 80-717-8514-8.

⁴² *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Vyd. 1. Praha: ICN, 2001, s. 21 – 22. ISBN 80-864-2305-0.

⁴³ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 76 - 77. ISBN 80-717-8514-8.

2.3 Bariéry dobrovolnické pomoci

V této kapitole pojednáme o tom, s jakými překážkami se můžeme setkat při dobrovolnické pomoci. Jedná se nejen o překážky na straně dobrovolníka samotného, což může být například nedostatečná motivace dobrovolníků, ale také překážky na straně společnosti či organizace zastřešující dobrovolnickou pomoc. Na závěr se seznámíme s výzkumy zaměřenými na bariéry v dobrovolnictví.

2.3.1 Překážky v dobrovolnictví ze strany společnosti

Bariéry v dobrovolnictví mohou vznikat nejen na straně organizace a dobrovolníka, ale také uvnitř společnosti. Nadace rozvoje občanské společnosti a Agentura neziskového sektoru Agnes realizovaly sociologický výzkum v oblasti dárcovství a dobrovolnictví v České republice, který byl zveřejněn v roce 2001. I když od výzkumu uplynulo více než deset let, již v té době bylo patrné, že postoje obyvatel ČR k dobrovolnictví jsou značně skeptické. Většina (52%) nechápala roli dobrovolnictví v moderní společnosti. Během tohoto výzkumu se každý pátý respondent přiklonil k tvrzení, že organizace, které používají dobrovolníky, jsou zpravidla neprofesionální. K vylepšení postojů obyvatel k dobrovolnictví by pomohlo, kdyby mediálně známé osobnosti ukázaly, že vykonávají dobrovolnou činnost pro některou z neziskových organizací. Také by jistě pomohla mediální kampaň, která by ukázala, že dobrovolnictví není něco, co přišlo zvenku jako „kapitalistický model“, ale že je společensky prospěšné.⁴⁴

2.3.2 Překážky v dobrovolnictví ze strany organizace

Některé organizace se svými neprofesionálními, negativními a nedůvěřivými postoji k dobrovolníkům také podílí na řadě bariér. Hlavní bariérou je pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků. Další bariéry v dobrovolnictví ze strany organizace se mohou týkat těchto oblastí:

⁴⁴ FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, s. 68 – 112. ISBN 80-902-6337-2.

1. Nedostatek informací o dobrovolnictví a jeho pozitivní vliv na organizaci je často příčina nedůvěry a neochoty s dobrovolníky pracovat. Jenže právě dobrovolnictví může být jistou výzvou pro organizaci, aby si ověřila smysluplnost svého počínání.⁴⁵

2. Nedostatečné řízení aktivit dobrovolníků se jeví jako nevýhodný systém k využívání dobrovolnictví. Tento přístup totiž nepočítá s tím, že s přibývajícím věkem dobrovolníků dochází k poklesu zájmu o práci dobrovolníka. Role dobrovolníka by měly být proto jasně vymezeny. Jedině tak lze předejít kolizi zájmů, aktivit a také případným neshodám mezi profesionálními zaměstnanci a dobrovolníky.⁴⁶

3. Nedůvěra v poctivé motivy dobrovolníka je další z překážek, která se může objevit ze strany organizace. Každý dobrovolník může mít různé důvody a motivy k vykonávání dobrovolnictví. Ten kdo zodpovídá za práci dobrovolníků, by měl znát jejich motivy a musí myslet na to, že některé motivy nemusí být vždy prospěšné pro organizaci či pro klienty.⁴⁷

4. Nezájem o dobrovolníky.

5. Obavy z rizika úrazu.

6. Obavy ze zneužití klienta dobrovolníkem.

7. Pracovní vytíženost současných pracovníků.

8. Tvrzení, že u nás nejsou zájemci o dobrovolnictví.⁴⁸

2.3.3 Překážky v dobrovolnictví na straně dobrovolníka

V této kapitole si představíme, co může brzdit samotné dobrovolníky v jejich činnosti. Výčet překážek na straně dobrovolníka popisují ve své publikaci Tošner a Sozanská. Jde zejména o tyto problémy:

1. Velký rozpor mezi jejich očekáváním a realitou.

2. Mají pocit, že jejich pomáhání je k ničemu.

⁴⁵ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 53 - 54. ISBN 80-717-8514-8.

⁴⁶ FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, s. 112. ISBN 80-902-6337-2.

⁴⁷ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 45. ISBN 80-717-8514-8.

⁴⁸ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 53 - 54. ISBN 80-717-8514-8.

3. Chybí zpětná vazba, pochvala a ocenění.
4. Rutinní úkoly, chybí rozmanitost.
5. Nemají dostatečnou podporu od spolupracovníků.
6. Úkol, nebo tým nepřináší skoro žádnou prestiž.
7. Nemají možnost osobně růst.
8. Příliš malé možnosti projevit iniciativu nebo tvořivost.
9. Pocit napětí mezi spolupracovníky.⁴⁹

10. **Nedostatečná motivace dobrovolníků** byla záměrně zařazena do překážek, které můžou bránit samotným dobrovolníkům. Podle odborníků na dobrovolnictví není ani tak obtížné dobrovolníka získat, ale udržet si ho. Po určité době může u dobrovolníků dojít ke ztrátě entusiasmů, který většinou doprovází počáteční nadšenecké období. Většina organizací se shoduje na tom, aby dobrovolníkům byly hrazeny vložené náklady jako například cestovné, materiál, strava a pojištění. Organizace se snaží odměňovat dobrovolníky také určitými naturálními prožitky. Dobrovolníci můžou využívat služeb zařízení (plavání, víkendové pobyty, rekreace, volné vstupy na různé kulturní akce, občerstvení a jiné služby). Nezbytností jsou morální odměny. Je důležité, aby si organizace našla čas na ocenění a pochvalu dobrovolníka, veřejné poděkování v novinách, výročních zprávách atd. Frič uvádí, že ve výzkumech se potvrdilo, že za jednu z největších odměn považují dobrovolníci pocit participace na společensky prospěšném projektu. Pokud má organizace prestiž a dobré jméno, dobrovolník získává pocit satisfakce. Dále dobrovolníky motivují různá školení, která jim umožňují osobně růst, rozšířit si kvalifikaci atd. V neposlední řadě jim zkušenost s dobrovolnictvím může pomoci v hledání nového zaměstnání, pokud si tuto informaci uvedou v životopise.⁵⁰

11. **Nevhodné motivy u dobrovolníků**, které můžou být někdy až nebezpečné, by měl odhalit a včas rozpoznat koordinátor, který zodpovídá za práci s dobrovolníky. Jedná se o tyto motivy uchazeče o dobrovolnou práci: soucit vedoucí k degradaci klienta, nepřimě-

⁴⁹ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 53 – 55. ISBN 80-717-8514-8.

⁵⁰ FRÍČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, s. 111. ISBN 80-902-6337-2.

řená zvědavost, služba pramenící z pocitu zvědavosti, snaha něco si zasloužit, touha obětovat se a hledání duševní rovnováhy v práci, osamělost a touha po přátelství, pocit nenahraditelnosti, nedostatek sebeúcty a panovačnost spojená s touhou ovládat druhé. Ve všech těchto zmíněných případech zakrývá snaha podpory skutečnou touhu po moci nad někým jiným. V případě, že je nevhodný, či nebezpečný motiv velmi silný, nebo je kombinován s některým s dalších špatných motivů může silně poškodit klienta a vztahy mezi členy dobrovolnického týmu.⁵¹

2.3.4 Výzkumy zaměřené na bariéry v dobrovolnictví

Autoři Frič a Pospíšilová se věnovali výzkumu bariér dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Ptali se lidí, zda existují nějaké překážky, které jim brání věnovat se dobrovolnické práci. Oblasti otázek rozdělily do tří skupin, tzv. faktorů, a to: faktor zaneprázdněnosti, faktor sdílené kultury a faktor neosobních limitů. Dotázaní odpovídali následovně:

- **Faktor zaneprázdněnosti** – zde nejvíce respondentů ze skupiny, kteří nevykonávají dobrovolnickou činnost, vidělo jako problém, že jsou příliš zaneprázdněni jinými činnostmi a také prožívají náročné situace v práci.
- **Faktor sdílené kultury** – v této oblasti respondenti, kteří se nevěnují dobrovolnictví, nejčastěji uváděli, že je nikdo nepožádal o dobrovolnickou činnost, oni sami nemají zájem být dobrovolníky, a mají pocit, že o to, aby byli dobrovolníky, nikdo nestojí. Další z nejčastějších odpovědí byla, že neví, kde začít.
- **Faktor neosobních limitů** – zde se opětovně vyskytovaly odpovědi u jedinců, kteří nejsou dobrovolníky, a jako nejčastější bariéry uváděli zdravotní problémy, problémy s dojížděním a absence osoby, která by jim pohlídala děti.⁵²

⁵¹ TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, s. 45 – 46. ISBN 80-717-8514-8.

⁵² FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 2010, s. 172 - 173. ISBN 978-809-0369-689.

3 TÝM POSTTRAUMATICKÉ PÉČE

V této kapitole si konečně představíme týmy posttraumatické péče (dále jen „TPP“), jejichž členové budou těžištěm našeho výzkumného vzorku. Pohovoříme o jejich úkolech, představíme si, kdy jsou nasazováni a kdo zodpovídá za řízení jejich činnosti. To vše za nahlédnutí stěžejní legislativy.

Tým posttraumatické péče je skupina odborně připravených příslušníků nebo zaměstnanců, poskytujících kolegiální psychickou pomoc. Kolegiální psychická pomoc je souhrn jednoduchých laických postupů, které vedou ke zmírnění následků traumatizující události. Tento TPP je doplňován v případě potřeby o různé externí členy (např. zdravotník, duchovní, aj.).⁵³

3.1 Historie a vznik týmu posttraumatické péče

S nárůstem počtu a rozsahu mimořádných událostí (dopravní nehody s větším počtem obětí, destrukce budov, povodně, požáry) a s ohledem na potenciální hrozby (teroristické útoky), dochází v České republice ke zvyšování požadavků na zajišťování psychosociální pomoci zasaženým lidem. Tato pomoc se nejdříve začala vyvíjet v rezortu Ministerstva vnitra, a to od roku 1998, kdy zde byl vytvářen systém posttraumatické intervenční péče pro policisty. Tento model u policie vstoupil do praxe v roce 2001 a stejný model byl přenesen do Hasičského záchranného sboru ČR, kde začal fungovat od roku 2003. U Hasičského záchranného sboru byly tyto týmy posttraumatické intervenční péče v roce 2008 přejmenovány na Týmy posttraumatické péče.⁵⁴

Využívá se síť rezortních psychologů a vyškolených kolegů. U policie jsou tyto intervenční týmy primárně určeny na pomoc policistům, v případě HZS ČR jsou tyto intervenční týmy určeny jak samotným hasičům, tak také obětem mimořádných událostí.⁵⁵

⁵³ *SIAR GŘ HZS ČR: Pokyn GŘ HZS ČR 30* [online]. Praha, 2008 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: http://www.firebrno.cz/uploads/nase_cinnost/psychologicka_sluzba/SIAR_GR_44_2008.pdf.

⁵⁴ VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, s. 138. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

⁵⁵ *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2007, č. 2. ISSN 1213-7057.

3.2 Legislativní ukotvení

V předcházející podkapitole jsme pojednali o historii a vzniku TPP, nyní se budeme zabývat legislativou, která nám pomůže nahlédnout do úkolů postupů členů TPP a rovněž systému poskytování posttraumatické péče obětem mimořádných událostí.

Legislativně je upravena činnost týmu posttraumatické péče v těchto dokumentech:

- Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru ČR číslo 30/2008 ze dne 25. 7. 2008, kterým se zřizuje: systém poskytování posttraumatické péče příslušníkům a občanským zaměstnancům Hasičského záchranného sboru České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních nebo pracovních úkolů a stanoví se postup při posttraumatické péči o oběti mimořádné události.
- Pokyn ředitele Hasičského záchranného sboru kraje číslo 2009/008 ze dne 22. 3. 2012, kterým se jmenují: členové týmu posttraumatické péče HZS Zlínského kraje.
- Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci STČ 12/IZS vydaná v červenci 2012.

3.3 Odborná příprava členů týmu posttraumatické péče

Vzhledem k tomu, že výzkumné otázky jsou zaměřeny také na odbornou přípravu členů týmu, nyní pojednáme blíže o vstupní a odborné přípravě příslušníků. Uchazeči o členství v týmu musí absolvovat odbornou přípravu formou kurzu Posttraumatické péče dle osnov, které schválilo MV – generální ředitelství HZS ČR. Jedná se o vstupní přípravu, která je v rozsahu 40 hodin.⁵⁶

Tato vstupní příprava vychází z Critical Incident Stress Management (dále jen „CISM“), což je obsáhlý systém krizové intervence, který pomáhá peerům s řešením následků událostí, které mohou mít ohromující dopad na osoby, které jsou jim vystaveny. Specializovaný výcvik netrvá dlouho a umožňuje těm, kteří mají zájem o udržení svého duševního

⁵⁶ *SIAR GŘ HZS ČR: Pokyn GŘ HZS ČR 30* [online]. Praha, 2008 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: http://www.firebrno.cz/uploads/nase_cinnost/psychologicka_sluzba/SIAR_GR_44_2008.pdf.

zdraví a zdraví svých kolegů, jež jsou konfrontováni a vystaveni emočnímu napětí a úzkosti v určitou dobu.⁵⁷

CISM spočívá v preventivní přípravě hasičů, jejich velitelů a vrcholového managementu. Důraz je kladen na uvědomění si vlastních limitů a znalostí vlastních reakcí na traumatický stres (co se mnou dělají náročné zásahy?). Dále sem patří osvěta ohledně možností pomoci po traumatických událostech. Členové týmu jsou školeni v dovednostech, aby zvládali traumatický stres. Jsou poučeni, kam se můžou obrátit, pokud nefungují mechanismy zvládnání stresu jako obvykle. CISM má dva nejdůležitější cíle, a to: redukovat „náraz kritické události a poskytovat službu hasičům, kteří prožili náročný zásah, aby se z normální stresové reakce nerozvinula posttraumatická stresová porucha.“⁵⁸

Poté se každoročně členové týmu účastní pravidelné odborné přípravy v rozsahu 16 výukových hodin. Tato každoroční odborná příprava je realizovaná koordinátorem (psychologem) HZS kraje, případně vedoucím psychologem HZS ČR. Členové týmu by si měli průběžně zvyšovat svou odbornost samostudiem, účastí na odborných konferencích, nebo formou pracovních setkání.⁵⁹

3.4 Tým posttraumatické péče ve Zlínském kraji

Členové týmu posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje se řídí pokynem ředitele Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje, který vychází z pokynu generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru. Ve Zlínském kraji je 20 členů týmu, na stanici ve Zlíně je 7 členů. Ostatní členové jsou na stanicích v Kroměříži (4), v Bystřici pod Hostýnem (1), ve Valašském Meziříčí (2), v Uherském Brodě (2), v Holešově (1), a v Uherském Hradišti (3). Všichni členové se přihlásili ke členství v týmu posttraumatické péče dobrovolně a schválil jim to služební funkcionář. Pro přehlednost uvádíme počty členů týmu ve Zlínském kraji (*Tabulka 1*).

⁵⁷ VOLKMAN, Victor R. *Traumatic incident reduction and critical incident stress management: a synergistic approach*. Ann Arbor, Mich.: Loving Healing Press, c2007, xii, p. 3 - 4. ISBN 19-326-9029-8.

⁵⁸ SOTOLÁŘOVÁ, Marie a David DOHNAL. *Psychologická služba HZS ČR: Critical Incident Stress Management (posttraumatická péče)* [online]. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: http://public.fnol.cz/www/urgent/konference%202006/ODUM3/L3_1.pdf.

⁵⁹ *SIAR GR HZS ČR: Pokyn GR HZS ČR 30* [online]. Praha, 2008 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: http://www.firebrno.cz/uploads/nase_cinnost/psychologicka_sluzba/SIAR_GR_44_2008.pdf.

Tabulka 1 Počet členů týmu posttraumatické péče na směnách ve Zlínském kraji

Územní odbor	Stanice	Směna
Kroměříž	Kroměříž	B
Kroměříž	Kroměříž	B
Kroměříž	Kroměříž	A
Kroměříž	Bystřice p. Host.	B
Zlín	Zlín	A
Zlín	Zlín	C
Zlín	Zlín	B
Zlín	Zlín	C
Vsetín	Valašské Meziříčí	A
Vsetín	Valašské Meziříčí	C
Uherské Hradiště	Uherský Brod	A
Zlín	Zlín	B
Kroměříž	Kroměříž	C
Zlín	Zlín	B
Uherské Hradiště	Uherský Brod	B
Uherské Hradiště	Uherský Brod	C
Uherské Hradiště	Uherské Hradiště	C
Uherské Hradiště	Uherské Hradiště	A
Uherské Hradiště	Uherské Hradiště	B
Kroměříž	Holešov	A

Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

3.5 Úkoly člena týmu posttraumatické péče

Všichni členové týmu posttraumatické péče musí absolvovat odbornou přípravu formou kurzu, aby mohli vykonávat posttraumatickou péči. Osnovy kurzu jsou v rozsahu 40 hodin.

Členové týmu posttraumatické péče plní zejména tyto úkoly:

- Poskytují kolegiální psychickou pomoc příslušníkům, nebo zaměstnancům.
- Informují koordinátora o poskytnutí kolegiální psychické pomoci nebo o její žádosti, pokud nehrozí nebezpečí z prodlení, eventuálně žádá koordinátora o zajištění pomoci dalších členů týmu posttraumatické péče.

- Při mimořádné události na místě zásahu poskytuje na výzvu velitele zásahu, nebo jiného přímého nadřízeného posttraumatickou pomoc obětem mimořádné události a to formou první psychické pomoci.

V případě, že požádá příslušníka kolega o poskytnutí psychické pomoci, uvědomí o této skutečnosti člen týmu posttraumatické péče svého vedoucího příslušníka, který jej pro činnost v týmu posttraumatické péče uvolní, nebrání-li tomu plnění jiných závažných služebních úkolů.⁶⁰

3.6 Koordinátor týmu posttraumatické péče

Koordinátorem týmu posttraumatické péče je příslušný psycholog HZS kraje, který řídí činnost tohoto týmu. Ve Zlínském kraji je to psycholožka Mgr. Soňa Pančochová. Příslušník, nebo zaměstnanec, který má zájem o členství v týmu posttraumatické péče předkládá koordinátorovi přihlášku. Uchazeč je vybrán na základě rozhovoru s psychologem a se členstvím v týmu posttraumatické péče musí souhlasit jeho vedoucí příslušník.

Koordinátor plní zejména tyto úkoly:

- Organizuje pravidelnou odbornou přípravu členů týmu.
- Organizuje spolupráci týmu posttraumatické péče v rámci své územní příslušnosti a také s jinými odbornými pracovišti i mimo resort.
- Vede evidenci o poskytnuté posttraumatické péči.
- Aktualizuje seznam členů týmu posttraumatické péče, včetně jejich kontaktů a dosažitelnosti.
- Eviduje materiálně technické zabezpečení týmu posttraumatické péče (např. reflexní vesta, informační knížky, vybavení zásahového zavazadla) a zabezpečuje odborné materiály (např. různé odborné publikace).
- Předkládá návrhy na jmenování a odvolání členů týmu posttraumatické péče.⁶¹

⁶⁰ *SIAR GR HZS ČR: Pokyn GR HZS ČR 30* [online]. Praha, 2008 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: http://www.firebrno.cz/uploads/nase_cinnost/psychologicka_sluzba/SIAR_GR_44_2008.pdf.

⁶¹ *SIAR GR HZS ČR: Pokyn GR HZS ČR 30* [online]. Praha, 2008 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: http://www.firebrno.cz/uploads/nase_cinnost/psychologicka_sluzba/SIAR_GR_44_2008.pdf.

K výše zmíněným úkolům koordinátorů v poslední době také přibyla tvorba různých metodických materiálů nejen pro potřeby organizace a odbornou veřejnost, ale také pro osoby zasažené mimořádnou událostí. Mezi ceněné metodické pomůcky, které je nutné zmínit, patří mimo jiné, výuková DVD První psychická pomoc I. a První psychická pomoc II., tato DVD vznikla pod vedením psycholožky HZS Zlínského kraje ve spolupráci s psychologickou službou GŘ HZS ČR a videostudiem Institutu ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč. Dále bych ráda zmínila Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek, které byly zpracovány mezioborovou skupinou odborníků taktéž pod záštitou psychologického pracoviště GŘ HZS ČR v roce 2010. Tyto standardy podrobněji rozebereme v kapitole Psychosociální pomoc.⁶²

3.7 Nasazování týmu posttraumatické péče

Dle pokynu Generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky č. 30/2008 se jedná o traumatizující události, pokud příslušník, nebo oběť mimořádné události **zažije**:

- **Úmrtí, eventuálně těžké poranění jiných osob jako přímý svědek události** (např. tragické události, nehody s množstvím obětí, extrémně vypadající oběti, úmrtí dítěte nebo kolegy, katastrofy, svědek sebevraždy, atd.).

Pokud příslušník, nebo oběť **utrpí**:

- **těžké ohrožení života eventuálně tělesné nedotknutelnosti** (např. vážná dopravní nehoda, poleptání, přehřátí, popálení, ozáření, intoxikace, infekce, zavalení, zasypaní).

V případě že příslušník nebo oběť **způsobí**:

- **smrt, nebo těžké poranění někoho jiného** (např. následkem dopravní nehody, nebo chybného rozhodnutí).⁶³

⁶² 112: *odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2014, č. 1. ISSN 1213-7057.

⁶³ *SIAR GŘ HZS ČR: Pokyn GŘ HZS ČR 30* [online]. Praha, 2008 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: http://www.firebrno.cz/uploads/nase_cinnost/psychologicka_sluzba/SIAR_GR_44_2008.pdf.

3.8 Zajišťování posttraumatické péče obětem mimořádné události

Velitel zásahu na místě zásahu při řízení zásahu uplatňuje dle svých schopností posttraumatickou péči obětem mimořádných událostí, zejména využívá pomoci členů týmu posttraumatické péče, psychologa a spolupracující složky Integrovaného záchranného systému, nebo jiné subjekty v oblasti posttraumatické péče. V případě, že na místě zásahu nejsou tyto uvedení příslušníci nebo subjekty a situace naléhavě vyžaduje posttraumatickou péči o oběti, vyžádá si prostřednictvím operačního střediska na místo zásahu tyto členy týmu, nebo psychologa, eventuálně jiný subjekt z oblasti posttraumatické péče. Než se tyto členové dostaví, tak může vyčlenit některého hasiče pro péči o oběti, a je oprávněn rozhodnout o předání pomůcek ke snížení akutního stresu u obětí, hlavně dětí (např. Dráček, nebo jiná hračka).⁶⁴

⁶⁴ *SIAR GŘ HZS ČR: Pokyn GŘ HZS ČR 30* [online]. Praha, 2008 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: http://www.firebrno.cz/uploads/nase_cinnost/psychologicka_sluzba/SIAR_GR_44_2008.pdf.

4 MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

Abychom pochopili, u jakých událostí zasahuje tým posttraumatické péče, musíme si nyní vysvětlit, co jsou mimořádné události a jak se člení. Dále je nutné vědět, kdo může být obětí u mimořádných událostí a jaké činnosti u těchto událostí vykonávají členové posttraumatického týmu. V neposlední řadě také uvádíme důležitou legislativu, která řeší problematiku mimořádných událostí.

4.1 Legislativní ukotvení

Legislativně je vymezen pojem mimořádná událost v zákoně č. 239/2000 Sb. O integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. **Mimořádnou událostí** se pro účely tohoto zákona rozumí: „škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací“.⁶⁵

Navazující zákon č. 240/2000 Sb. O krizovém řízení a změně některých zákonů, známý také jako krizový zákon, hovoří o krizové situaci. **Krizovou situací** se pro účely tohoto zákona rozumí: „mimořádná událost podle zákona o integrovaném záchranném systému, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu (dále jen krizový stav)“.⁶⁶

4.1.1 Mimořádná situace

Mimořádnou situací rozumíme takovou situaci, která vzniká v důsledku (pak je to hrozba a ne mimořádná situace) nastalé mimořádné události. Lze tedy říci, že nastalá mimořádná událost vyvolává mimořádnou situaci, kterou je potřeba řešit. Mimořádná situace tak může být z hlediska svého trvání:

- krátkodobá (dny až týdny),
- střednědobá (měsíce až roky),

⁶⁵ *Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů* [online]. 2000 [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>.

⁶⁶ *Zákon o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)* [online]. 2000 [cit. 2014-03-30]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>.

- dlouhodobá (roky až desítky let)..⁶⁷

4.1.2 Krizová situace

V některých případech může nabýt mimořádná situace takových rozměrů, že k jejímu řešení nestačí zdroje předurčené v rámci zasaženého územního celku. Získání dalších zdrojů je možné jen na úkor omezení běžných funkcí systému (práv a svobod občanů), eventuálně vyžádáním z území, která mimořádnou situací postižená nejsou. Toho lze dosáhnout jen zákonem, a to vyhlášením krizového stavu. Mimořádnou situaci po vyhlášení krizového stavu nazýváme jako krizovou situaci. Tato situace je ukotvena v zákoně č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení. Pokud se nejedná o krizové situace, které nesouvisí se zajišťováním obrany České republiky před vnějším napadením, je možno vyhlásit:

- stav nebezpečí,
- nouzový stav,
- stav ohrožení státu.

Pokud se jedná o krizové situace, které souvisí se zajišťováním obrany země před vnějším nepřítelem, lze vyhlásit rovněž válečný stav. Krizová situace nastává tehdy, kdy standardní opatření, která jsou k dispozici, již nestačí a řešení vyžaduje využití dalších prostředků, které lze získat až po vyhlášení již jmenovaných krizových stavů. Můžeme také říci, že rozsah krizové situace je legislativně ukotven vyhlášeným krizovým stavem – převedeno do běžné řeči – postižené je území určité velikosti, tedy při vyhlášení stavu nebezpečí se může jednat o území obce, okresu, nebo kraje, u nouzového stavu a dalších pak o území větší než kraj, maximálně však o území celé republiky. V případě, že je vyhlášen určitý krizový stav, lze odvodit, že běžně dostupné zdroje na řešení takové situace nestačí a musíme přistoupit ke krizovým opatřením v řadě oblastí, prioritně v oblasti záchranných prací směřovaných na oblast záchrany a ochrany osob a poskytnutí humanitární pomoci postiženým.⁶⁸

⁶⁷ ŠENOVSKÝ, Michail. *Základy krizového managementu*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2001, s. 39. ISBN 80-861-1195-4.

⁶⁸ ŠENOVSKÝ, Michail. *Základy krizového managementu*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2001, s. 39 - 40. ISBN 80-861-1195-4.

4.2 Členění mimořádných událostí

Prezentovaná definice vymezuje mimořádnou událost ve dvou oblastech a to druhem škodlivého působení a rozsahem škodlivého působení. Druhově rozlišujeme mimořádné události, které jsou **vyvolané přírodními vlivy** a mimořádné události, které jsou **vyvolané civilizačními vlivy**. Civilizační vlivy mohou mít technogenní, sociální nebo ekonomický charakter. V různých oblastech bezpečnostních činností využíváme druhově jemnější třídění⁶⁹. V zahraniční literatuře používají téměř shodné členění jako u nás a rozdělují katastrofy na **přírodní** a **lidsky vyvolané**. Mezi přírodní řadí zemětřesení, záplavy, tornáda a výbuchy sopky. Lidsky vyvolané katastrofy jsou všechny události, které nejsou zapříčiněny přírodními vlivy.⁷⁰

K nejčastějším typům mimořádných událostí, které mohou nastat v podmínkách České republiky, řadí Bohumila Baštecká následující:

- Přírodní katastrofy – velké přírodní požáry, povodně a záplavy, protržení vodních děl, rozsáhlé sněhové kalamity, sesuvy půdy, rozsáhlé námrazy atd.
- Závažné průmyslové havárie s následkem požáru, výbuchu, úniku toxické látky.
- Radiační havárie s únikem radioaktivity.
- Velké dopravní nehody na silnici, železnici a v letecké přepravě.
- Teroristické akce nebo teroristické výhrůžky.⁷¹

4.3 Oběti mimořádných událostí

V dostupné literatuře o traumatizujících událostech můžeme narazit jak na pojem *victim*, který lze přeložit jako oběť, nebo také anglický pojem *survivor*, což se dá přeložit jako „přeživší“. Po českých povodních v roce 2002 se v médiích rozšířilo označení „postižení záplavami“, později se hovořilo jen o „postižení“. Více prostoru nám ale poskytuje pojmenování „člověk zasažený událostí“. Baštecká ve své publikaci *Terénní krizová práce* uvádí,

⁶⁹ ŠENOVSKÝ, Michail. *Základy krizového managementu*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2001, s. 37. ISBN 80-861-1195-4.

⁷⁰ GIST, Richard a Bernard LUBIN. *Response to disaster: psychosocial, community, and ecological approaches*. Philadelphia: Brunner/Mazel, c1999, xix, p. 167. ISBN 08-763-0999-6.

⁷¹ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, s. 227. ISBN 80-247-0708-X.

že skupin lidí zasažených událostí rozeznáváme několik, většinou se udává čtyři až šest skupin. Pro stručnost je jednoduše označuje jako oběti a rozděluje na:

- Oběti přímé (primární) – jsou účastníci neštěstí či hromadného neštěstí, kteří byli nejvíce vystaveni působení neštěstí.
- Příbuzní a přátelé obětí přímých, případně pozůstalí (lze označit jako oběti sekundární).
- Záchranáři a pomáhající pracovníci, kteří například vyprošťovali, resuscitovali a také terapeutický personál.
- Lidé, kteří jsou v těsném kontaktu k události – jedná se o osoby, které mohly například poskytovat první pomoc, nesou určitou zodpovědnost, nebo se mohly stát oběťmi přímými.
- Obyvatelé místa, kde došlo k neštěstí.⁷²

De Wolfe ve své terénní příručce o hromadných neštěstích zdůrazňuje, že v každé oblasti zasažené katastrofou žijí i další skupiny lidí, které mají zvláštní potřeby. Měli bychom být proto citliví k rizikům, potřebám a zvláštnostem různých věkových skupin, kulturních a etnických skupin, k lidem v kolektivních zařízeních a k lidem s vážnými duševními poruchami. Nesmíme také opomíjet pracovníky pomáhajících profesí z humanitárních organizací a psychosociálních intervenčních týmů.⁷³

Vymětal na rozdíl od předchozích autorů používá ještě trochu odlišnější členění obětí mimořádných událostí a dělí je na oběti přímé a pozůstalé, na osoby přihlížející, na rodinné příslušníky a kolegy zasažených osob a profesionály, kteří prováděli záchranné a likvidační práce. Zároveň uvádí mezi oběti i dobrovolníky a zdůrazňuje, že zvláště zranitelní jsou pozůstalí, lidé tělesně a duševně nemocní, děti, senioři a také cizinci a přistěhovalci.⁷⁴

⁷² BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 28. ISBN 80-247-0708-X.

⁷³ DEWOLFE, Deborah J. *Terénní příručka: pro pracovníky psychosociálních a humanitárních služeb, kteří se angažují při hromadných neštěstích většího rozsahu*. Praha: Adra, 2002, s. 16 – 17. ISBN 80-239-5135-1.

⁷⁴ VYMĚTAL, Štěpán. Poskytování psychosociální pomoci v mimořádných situacích. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2007, VI, č. 2., s. 13-16.

5 PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC OBĚTEM ZASAŽENÝM HROMADNÝM NEŠTĚSTÍM

Závěrečná kapitola teoretické části se zabývá psychosociální krizovou pomocí. V úvodu řešíme historii a samotné vymezení, dále hodnoty a zásady pomoci. Následují cíle a komplikace. Po celou dobu se opíráme o Typovou činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci a Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce. Oba dokumenty vydalo Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR.

5.1 Historie psychosociální krizové pomoci

Pojetí psychosociální krizové pomoci a spolupráce se začínalo vytvářet a zpřesňovat zhruba od roku 2000 díky výcviku psychosociálních intervenčních týmů a zvýšeným množstvím zkušeností s povodněmi a jinými druhy neštěstí, jako jsou například vážné dopravní nehody. Psychosociální pomoc znamená pomoc lidem, kteří byli zasaženi MU. Kromě materiálního zabezpečení je potřebné poskytnout pomoc odborníkem, např. psychologem. V terénu dojde nejdříve k zmapování situace a obyvatelstva, pečlivě se zhodnotí situace a vytipují se osoby, kterým je třeba podat pomocnou ruku. Důležitým prvkem úspěšného poskytnutí krizové pomoci je jistě její správné řízení. Pomoc se poskytuje realizováním komunikace s postiženými a koordinací činností ve prospěch postižených. Pomoc by měli poskytovat psychosociální intervenční týmy.⁷⁵

5.2 Vymezení psychosociální pomoci

Psychosociální krizová pomoc lidem, rodinám, obcím a organizacím zasaženým neštěstími či mimořádnou událostí nebo krizovou situací má své vymezení, povahu, cíle a podoby, je určována hodnotami a sdílána lidmi v různých rolích a profesích. Jedná se o nově vytvářenou mezioborovou disciplínu. Předpokládáme, že všechny počiny v kontinuu prací záchranných, likvidačních a pracích na obnově připravenosti mají mimo technických para-

⁷⁵ HORÁK, Rudolf. *Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu*. Praha: Linde, 2011, s. 329 - 330. ISBN 978-807-2018-277.

metrů své důrazy a postupy psychosociální, které reagují na potřeby, hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládání vyjadřované na úrovni tělesné, jáské vztahové a také duchovní.⁷⁶

Pojem psychosociální pomoc je v českém regionu i v zahraničí užíván sousledně s ostatními pojmy jako „psychosociální krizová pomoc“, „krizová asistence“, „psychosociální péče“, „psychosociální podpora“ apod. Vymětal zaměřuje psychosociální pomoc na: „zjišťování a naplňování specifických psychosociálních potřeb lidí, které u nich vznikly v souvislosti s mimořádnou událostí. Tyto potřeby mohou být praktické, emoční, sociální, psychické a duchovní. Psychosociální pomoc se skládá mj. z praktické pomoci, sociální opory a psychologické podpory.“⁷⁷

Právě proto, aby byla tato psychosociální pomoc co nejdokonalejší, vznikla v roce 2012 Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci STČ 12/IZS. Zde je přesně vymezeno, co se tímto pojmem rozumí: „psychosociální pomocí osobám zasaženým MU se rozumí naplňování zjištěných potřeb zasažených osob v oblasti tělesné, duševní, duchovní a sociální, a to v souladu s jejich hodnotami v rámci humanitární pomoci a nouzového přežití. Součástí psychosociální pomoci může být první psychická pomoc a krizová intervence.“⁷⁸

5.3 Hodnoty a zásady využívané při pomoci

Hodnoty, o které se při pomáhání opírají lze nazvat hodnotami občanské společnosti. Mezi tyto hodnoty řadíme lidskou důstojnost, partnerství spolupráci a uznání, angažovanost pro druhé a společenství, rozmanitost a řád a v neposlední řadě víru, přesah a smysl. Hodnoty by měly sloužit jako směrovky pro proaktivitu a pro hodnocení kvality pomoci. I kdyby pomoc byla rychlá a včasná, avšak nerespektovala lidskou důstojnost a třeba úsilí druhých lidí, nemohla by být dle těchto hodnot považována za proces, o který usilujeme.⁷⁹

⁷⁶ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, s. 163. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.

⁷⁷ VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, s. 84 - 85. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

⁷⁸ Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci. In: *Katalog typových činností integrovaného záchranného systému*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2012.

⁷⁹ *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, s. 7. ISBN 978-80-86640-46-4.

Hlavní zásady, kterých se má psychosociální krizová pomoc držet, by měly odpovídat vesměs současnému přístupu pomáhajících profesí. Základními principy jsou subsidiarita, proaktivita, partnerství a participace. **Subsidiaritu** můžeme přeložit jako „podporu pro nižší a bližší“. To znamená v první řadě podpořit na občanské úrovni lidi, rodiny, obce v rozhodování o sobě a o pomoci. Se subsidiaritou také souvisejí principy **partnerství a participace** v pomáhajících týmech, při plánování a vyhodnocování pomoci atd. by měli být vždy lidé, kterých se to týká – lidé přímo zasažení událostí, nebo lidé z obce, která byla zasažena událostí. Nesmí docházet k rozhodování bez nich. Partnerství je podstata spolupráce. **Proaktivita** znamená jednat iniciativně a nést odpovědnost za to, že věci se uvedou do pohybu. Proaktivita souvisí s přijetím zodpovědnosti za vlastní rozhodování a činy. V psychosociální krizové pomoci to znamená, že se rozhodujeme postupovat podle hodnot a zásad oboru dřív, než jsme o to požádáni. Proaktivita neznámá se na lidi zasažené neštěstím nespécificky „vrhat“. Musíme dobře znát danou událost a čas po ní, abychom mohli předpokládat potřeby zasažených a podle nich tvarovat návrhy pomoci. Další ze zásad je **uznání nejednoznačnosti** postojů i situace, protože neštěstí postoje černobíle vyhrcoje a taktéž média. **Dlouhodobost a věrnost** události v čase, to znamená aspoň jednou do roka od události u přímých zasažených se zohledněním jejich situace. **Kulturní způsobilost** znamená brát ohled na kulturní odlišnost, být vnímavý a přistupovat k zasaženým s úctou. **Klid a uspořádanost** chování pomáhajících jsou věci ku prospěchu, vracejí dění k normálu, podporují psychiku. **Spravedlnost a odpouštění** mají být vyjádřeny postojem pomáhajících. Situace neštěstí jsou často doprovázeny vinou, studem, křivdou. Odpouštění viníkům se může dostat do rozporu se spojenectvím s oběťmi. Pomáhající tak i v roli spojence musí mít v sobě prostor pro vývoj, pro opuštění nenávistné vazby. Připravenost jako **směřování a smířování** se využívá u zkušenosti neštěstí v čase, víme, že prožité neštěstí nás vybavuje, abychom se na příště připravili a abychom mentálně „vpustili“ neštěstí do života. Musíme si ale také uvědomit, že na vše se připravit nelze. **Společenství a týmovost** jsou východiska pomoci („společně to zvládneme“).⁸⁰

⁸⁰ BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, s. 167 - 169. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.

5.4 Cíle psychosociální pomoci

Hlavním cílem psychosociální pomoci obětem neštěstí je začlenění člověka do společnosti a také jeho co nejvíce soběstačné žití v rámci mezilidských vztahů. Hlavní cíl se opírá o čtyři dílčí cíle, a to: zvládání sebe a života, zpracování zážitku a minulosti, začlenění se, otevření se budoucnosti.

- **Zvládání sebe a života** – člověk, který je zasažený traumatizující událostí, potřebuje podpořit pocit vlády nad sebou a situací. Děje se tak prostřednictvím první zdravotní a psychické pomoci s důrazem na informace, to znamená s důrazem na jeho mateřský jazyk.
- **Individuální, rodinné a obecní zpracování zážitku a minulosti** – trauma z prožité události má tendenci se prosazovat do myšlení oběti, i proti jeho vůli a postupně může narušit běžné životní fungování jedince, odcizit oběť od rodiny. Zpracování zážitku se odehrává prostřednictvím krizové pomoci.
- **Začlenění se** – dobře zpracovaná událost souvisí s poskytovanou sociální oporou. Sociální oporu zajišťuje rodina, přátelé, sousedi, známí a lidé z obce.
- **Otevření se budoucnosti** – pokud oběť dobře zpracuje událost, má chuť do dalších životních kroků a projektů. Na významu nabývá poradenství, aktivizace, podpora při rozhodování, individuální plánování.⁸¹

5.5 Standardy psychosociální krizové pomoci

Idea standardů kvality vznikala postupně a na GŘ HZS ČR byl tento nápad uvítán, protože bylo potřeba zajistit kvalitu služeb poskytovaných různými neziskovými organizacemi v situacích neštěstí. Na resortu Ministerstva vnitra již měli zkušenosti s psychosociální krizovou pomocí u Hasičského záchranného sboru a Policie ČR díky vzniku psychologické služby. Skupina pro vytváření standardů psychosociální krizové pomoci vznikla v únoru 2006 a svou činnost začala průzkumem potřeb lidí, kteří byli zasaženi neštěstími velkého rozsahu. Jako dominantní potřeba se zpočátku ukázala informovanost, která souvisela na jedné straně s prožitkem lidské důstojnosti obětí, na druhé straně s možností dobrého začlenění mezi ostatní. Až v roce 2010 bylo pochopeno, že potřeba být informován označo-

⁸¹ *Příručka pro dobrovolníky (NPIT) [i.e. Nižšího Psychosociálního Intervenčního Týmu].* Praha: Občanské sdružení [sic] ADRA, 2005, s. 8 – 9. ISBN 80-239-5071-1.

vala ne/naplňování potřeby partnerské spolupráce a i uznání. To znamená, že je podstatné, aby se lidé zainteresováni do neštěstí stali spolupracovníky a partnery. Proto se začalo čím dál více jevit jako problém označení jako „pomoc“. Následně vznikl název psychosociální krizová pomoc a spolupráce.⁸² (více viz. Příloha č. I).

5.6 Komplikace psychosociální pomoci

V katalogu typových činností integrovaného záchranného systému STČ 12/IZS, který se podrobně zabývá poskytováním psychosociální pomoci, je mimo jiné uvedeno, že se můžou vyskytnout v souvislosti s psychosociální pomocí následující komplikace, nebo chceme-li jinak z pohledu „pomáhajících“ může jít o určité bariéry: stresová reakce zasažených osob, jazyková bariéra v případě, že oběti jsou cizinci, agresivita namířená vůči poskytovatelům psychosociální pomoci, určitá specifika etnických či kulturních menšin, nedostatečný počet poskytovatelů psychosociální pomoci, a v neposlední řadě také souběh potřeby psychosociální pomoci s jinými problémy.⁸³

5.7 Souřadnice psychosociální krizové pomoci a spolupráce

Pokud chceme vytvářet návrhy pomoci a spolupráce, potřebujeme co nejpřesněji vědět, **co se komu kdy** stalo a jaká je v důsledku toho jeho **situace** (jeho hodnoty, potřeby, síly, zdroje a strategie zvládnání).

Tím, co se stalo, máme na mysli **typ události**. Je dobré vědět, jestli je to zcela nepředvídatelná událost způsobená člověkem, nebo předvídaná událost většinou způsobená přírodou. Více jsme si o této problematice pojednali v kapitole mimořádné události, proto se členěním událostí nebudeme dále zabývat. Další důležitý faktor, který nám nesmí uniknout, je, kdy se to stalo, neboli **čas po události** a **situace zasažených** v čase po události. Dalším

⁸² *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, s. 11. ISBN 978-80-86640-46-4.

⁸³ Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci. In: *Katalog typových činností integrovaného záchranného systému*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2012.

důležitým rysem je **skupina zasažených**⁸⁴ lidí, včetně jejich potřeb, hodnot, sil, zdrojů a strategií zvládnání.⁸⁵

Podrobněji na tuto problematiku pohlíží ve své publikaci Vymětal, kde k výše uvedenému ještě přidává, že psychosociální krizová pomoc a její poskytování má také **etické** a **ekonomické** důvody. Nejen, že jde o prevenci nemocí (hlavně PTSD)⁸⁶ a jiných potíží, ale také jde o podporu záchranných a likvidačních prací. Rovněž se společnost stává odolnější proti následkům terorismu a katastrof.⁸⁷

⁸⁴ Ve Standardech psychosociální krizové pomoci zdůrazňují, že zranitelnost zasažených spočívá nejvíce v komunikačním znevýhodnění, což jsou hlavně cizinci a také u vnucené bezmoci, což je u lidí upoutaných na lůžko, případně další znevýhodnění, ať již vývojové, kulturní a jiné. *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, s. 9 -10. ISBN 978-80-86640-46-4.

⁸⁵ *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, s. 9 -10. ISBN 978-80-86640-46-4.

⁸⁶ PTSD (Posttraumatic stress disorder) je v souvislosti s dopady neštěstí nejčastěji zmiňována. Jedná se o déletrvající reakci na traumatizující událost. *Psychologie katastrofické události*. Vyd. 1. Editor Tomáš Kohoutek, Ivo Čermák. Praha: Academia, 2009, s. 23. ISBN 978-80-200-1816-8.

⁸⁷ VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, s. 85 - 86. ISBN 978-80-247-2510-9.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části diplomové práce se na základě povahy našeho výzkumného problému budeme zabývat kvalitativním výzkumem. Tento typ výzkumu jsme zvolili, protože se chceme zaměřit na samotné názory členů týmu posttraumatické péče a rádi bychom problematiku bariér dobrovolnické pomoci prozkoumali do hloubky. Tato problematika zatím nebyla u členů týmu posttraumatické péče ve Zlínském kraji prozkoumána, proto věříme, že i tato diplomová práce bude přínosem jak pro samotné členy týmu, tak pro koordinátorku týmu. Prozkoumání této problematiky by také mohlo pomoci ostatním členům týmů posttraumatické péče v dalších krajích v celé republice.

6.1 Výzkumný problém

Výzkumný problém této diplomové práce bychom mohli vyjádřit následujícím způsobem:

Bariéry dobrovolnické pomoci poskytované posttraumatickým týmem při mimořádných událostech.

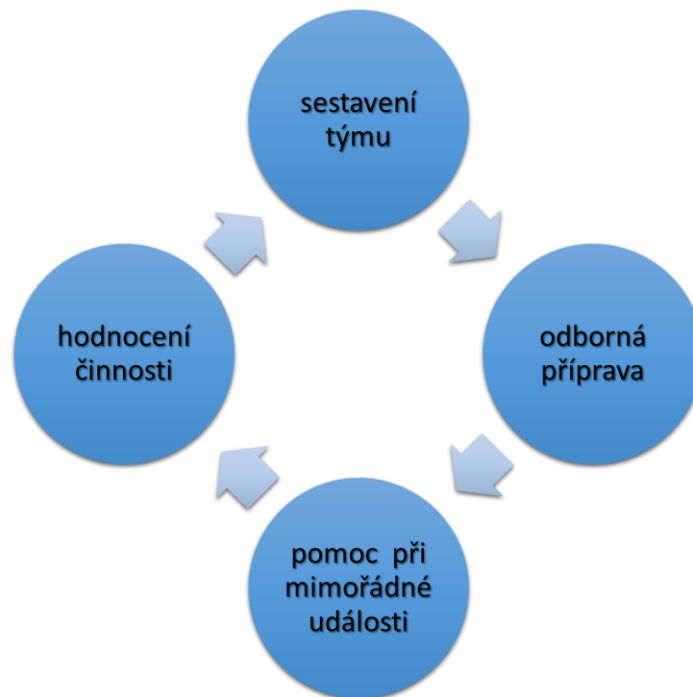
Pokusíme se zjistit, co nejvíce brání a znesnadňuje pomoc těmto dobrovolníkům při mimořádných událostech. Odstranění těchto bariér pomůže jak členům týmu, tak samotným obětem mimořádných událostí.

6.2 Cíl a výzkumné otázky

Cílem této diplomové práce je zjistit, jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče při dobrovolnické pomoci u mimořádných událostí?

Při vymezení výzkumných otázek jsme vycházeli z procesu, který se při formování a následném fungování týmu posttraumatické péče uplatňuje. Nejprve je tým sestaven (1), odborně vyškolen formou vstupní odborné přípravy (2), dále probíhá pomoc v terénu jako taková (3), a poté by měly být vyhodnoceny zásahy při konkrétních událostech (4), jak je znázorněno na obrázku (Obr. 1).

Obrázek 2 Výzkumné otázky



Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

Na základě výše řečeného jsme stanovili následující výzkumné otázky:

VO1: Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče při sestavování týmu?

Jak hodnotíte způsob, jakým docházelo k formování členů týmu?

Jak byste popsal vztahy v týmu?

Jak hodnotíte současný počet členů týmu?

VO2: Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče v odborné přípravě?

Jak hodnotíte vstupní přípravu (školení)?

Jak hodnotíte svou odbornou připravenost k pomoci?

Co Vám brání ve výkonu kvalitnější práce?

VO3: Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče při pomoci v terénu?

Co při pomoci v terénu postrádáte nejvíce?

Které mimořádné události považujete za nejnáročnější?

Jak hodnotíte způsob, jakým jsou vám předávány informace o události?

VO4: Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče v procesu hodnocení jejich činnosti?

Jakou formou získáváte zpětnou vazbu?

Kdo vám poskytuje zpětnou vazbu?

Využíváte supervize?

Uvažoval jste někdy o ukončení dobrovolnické pomoci v týmu? Pokud ano, proč?

6.3 Volba výzkumné strategie, výzkumné metody a techniky sběru dat

Vzhledem k tématu této diplomové práce jsme zvolili jako nejvhodnější kvalitativní typ výzkumu. Podle Creswella, na kterého odkazuje ve své knize Hendl, je kvalitativní výzkum: „Proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník tvoří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí bádání v přirozených podmínkách.“⁸⁸

Metodou získávání dat je hloubkový rozhovor (in-depth interview), prostřednictvím kterého jsou zkoumáni členové určité specifické sociální skupiny s cílem získat totožné pochopení jednání událostí, jakým disponují členové dané skupiny. Typ hloubkového rozhovoru bude polostrukturovaný, který vychází z předem připraveného seznamu témat otázek.⁸⁹

V přípravné fázi jsme si vytvořili záznamový arch pro každého respondenta, který nám sloužil k zapsání základních údajů o každém respondentovi a k lepšímu zvládnutí rozhovoru.⁹⁰ Záznamový arch obsahoval věk respondenta, délku praxe u Hasičského záchranného sboru, funkci u Hasičského záchranného sboru a délku členství v týmu posttraumatické péče. Vzor záznamového archu je přiložen v Příloze č P II. Během přípravné fáze jsme si také připravili otázky, které jsme vytiskli, abychom je předložili k přečtení a zamyšlení respondentům, abychom jim usnadnili zodpovězení.

⁸⁸ CRESWELL, John, W., cit. podle HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, s. 48. ISBN 978-802-6202-196.

⁸⁹ ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, s. 159 - 160. ISBN 978-80-7367-313-0.

⁹⁰ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, s. 198 - 201. ISBN 80-247-1362-4.

6.4 Ověření vhodnosti výzkumných otázek

Před samotným vstupem do terénu a uskutečněním rozhovorů byly výzkumné otázky ověřeny na výjezdových hasičích a operačních důstojnících Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje. Po testování odpovědí na výzkumné otázky a následném vyhodnocení, bylo zjištěno, že jedna z otázek výzkumu je nevyhovující. Jednalo se o dílčí otázku: Které mimořádné události považujete za nejnáročnější? Tato otázka patří do skupiny V03 a týkala se bariér v terénu. Odpovědi na tuto otázku směřují k nejtěžším událostem, které ale nemůžou být bariérami v terénu, poněvadž s náročnými událostmi se členové týmu posttraumatické péče budou setkávat stále. Proto jsme tuto otázku odstranili před vstupem do terénu.

6.5 Výběrový soubor

Výběrový soubor tvoří příslušníci HZS Zlínského kraje, kteří jsou rovněž členové týmu posttraumatické péče a poskytují tuto činnost dobrovolně. Jak jsme si již uvedli v teoretické části, celkový počet členů týmu ve Zlínském kraji je 20. Výběr vzorku probíhal metodou sněhové koule, kdy jsme po získání kontaktu na prvního účastníka výzkumu dostali doporučení na další potenciální členy týmu, kteří by mohli být ochotní podílet se na výzkumu. Vzhledem k tomu, že nás ale zajímala i profesní linie respondentů u HZS, protože jsme předpokládali, že jinak bude na výzkumný problém nahlížet dotázaný na pozici hasič a jinak respondent na pozici velitel zásahu. Proto jsme se snažili, aby ve výzkumném souboru byly zastoupeny obě funkce u HZS. Tento jev se nám podařilo naplnit a nakonec tvoří výzkumný vzorek šest členů týmu. Při výběru respondentů jsme si stanovili tato kritéria:

- respondent na pozici velitel zásahu,
- respondent na pozici hasič,
- respondent, který stál u zrodu týmu posttraumatické péče.

6.5.1 Charakteristika respondentů

V této podkapitole se věnujeme stručné charakteristice oslovených respondentů, kteří splňují naše kritéria výzkumu. Původ dat jsou poznatky, které byly zjištěny buď během rozhovorů s účastníky výzkumu, nebo od koordinátorky týmu posttraumatické péče. Pro lepší přehlednost byla získaná data vyjádřena v tabulce (*Tabulka 2*).

Tabulka 2 Charakteristika respondentů

RESPONDENTI	FUNKCE U HZS	VĚK	DÉLKA ČLENSTVÍ V TÝMU
A	Velitel zásahu	37 let	8 let
B	Velitel zásahu	38 let	8 let
C	hasič	35 let	6 let
D	Velitel zásahu	49 let	7 let
E	hasič	31 let	3 roky
F	Velitel zásahu	36 let	3 roky

Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

Respondent A: Respondent je muž a členem týmu je již 8 let. Délka praxe u HZS Zlín je více jak 10 let. Byl u formování týmu, a záměrně vybrán, protože by měl disponovat nejvíce informacemi a zkušenostmi. Navíc je velitel zásahu, takže na práci v týmu může pohlížet jinak než hasič. Byl ochoten rozhovor uskutečnit a pohotově odpovídal na otázky a ani se nestyděl při nahrávání na diktafon.

Respondent B: Respondent je muž a členem týmu rovněž 8 let. Délka praxe u HZS Zlín je více jak 10 let. Byl rovněž u formování týmu a je také velitel zásahu. Byl ochoten rozhovor uskutečnit a pohotově odpovídal na otázky, bohužel během tohoto rozhovoru byl vyhlášen poplach, proto byl rozhovor přerušen, protože dotazovaný musel vyjet k zásahu. Rozhovor jsme potom dokončili v náhradním termínu, kdy byly zodpovězeny chybějící otázky.

Respondent C: Respondent je muž a členem týmu je 6 let. Délka praxe u HZS Zlín je více jak 10 let. Je na pozici hasič a byl rovněž ochoten uskutečnit rozhovor, který proběhl na stanici ve Zlíně. Dotázaný ochotně odpovídal na otázky a souhlasil s uchováním rozhovoru na diktafon.

Respondent D: Respondent je muž a členství v týmu trvá již 7 let. Jedná se opět o velitele zásahu, délka praxe u HZS je více jak 10 let. Rozhovor proběhl v poklidné atmosféře a nebyl ničím narušen.

Respondent E: Respondent je muž a členství v týmu je pouhé 3 roky. Nebyl u formování týmu a jeho funkce u HZS Zlín je na pozici hasič. Délka praxe u HZS je více jak 10 let. Rozhovor proběhl v klidné atmosféře a nebyl ničím narušen.

Respondent F: Respondent je muž a členství v týmu je také 3 roky. Jedná se o velitele zásahu, jehož praxe u HZS je více jak 10 let. Během rozhovoru byl ochotný odpovědět na všechny otázky a nebyli jsme ničím rušeni.

6.6 Vstup výzkumníka do terénu

Předtím, než jsme vstoupili do terénu, bylo potřeba se na samotný výzkum připravit. Samotné respondenty jsme si označili písmeny A,B,C,D,E,F, aby byla zachována jejich anonymita. Všichni respondenti, kteří dobrovolně souhlasili s účastí na výzkumu, trvali na tom, aby byl výzkum proveden na stanicích HZS Zlínského kraje. Jistě k tomu přispěl i fakt, že všichni dotázaní slouží ve třisměnném 24-hodinovém provozu a většina z nich dojíždí do zaměstnání. Tento fakt, že musíme uskutečnit rozhovory v jejich přirozeném prostředí, ale znamenal, že rozhovor může být kdykoliv přerušen, protože bude vyhlášen poplach a dotyčný bude muset opustit stanici. Tento problém se naštěstí vyskytl jen v jednom případě, protože většina rozhovorů byla uskutečněna ve večerních hodinách.

Před uskutečněním samotného výzkumu byli všichni respondenti seznámeni s účelem výzkumu, poté byli požádáni o souhlas k zaznamenávání rozhovoru na diktafon. Všichni zúčastnění byli ubezpečeni, že bude zachována jejich anonymita, proto neuvádíme jejich jména. V úvodu rozhovoru jim byly vysvětleny výzkumné otázky a byli upozorněni, že pokud nebude něco jasné, bude autorka do rozhovoru vstupovat a snažit se doptat na nejasnosti. Také oni byli vyzváni, aby se ptali, pokud jim nebude jasná položená otázka. Před samotným zahájením měli respondenti možnost nahlédnout do výzkumných otázek, aby si mohli připravit odpověď. Všechny rozhovory proběhly v měsíci únoru 2014 a byly zaznamenány na diktafon.

6.6.1 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky jsme si po úpravě připravili a vytiskli na rozhovor v následující formě:

VO1: Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče při sestavování týmu?

Jak hodnotíte způsob, jakým docházelo k formování členů týmu?

Jak byste popsal vztahy v týmu?

Jak hodnotíte současný počet členů týmu?

VO2: Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče v odborné přípravě?

Jak hodnotíte vstupní přípravu (školení)?

Jak hodnotíte svou odbornou připravenost k pomoci?

Co Vám brání ve výkonu kvalitnější práce?

VO3: Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče při pomoci v terénu?

Co při pomoci v terénu postrádáte nejvíce?

Jak hodnotíte způsob, jakým jsou vám předávány informace o události?

VO4: Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče v procesu hodnocení jejich činnosti?

Jakou formou získáváte zpětnou vazbu?

Kdo vám poskytuje zpětnou vazbu?

Využíváte supervize?

Uvažoval jste někdy o ukončení dobrovolnické pomoci v týmu? Pokud ano, proč?

Během rozhovoru bylo nutné některé otázky vysvětlit, ale většina otázek byla srozumitelná a respondenti ochotně spolupracovali. Protože vedení HZS Zlínského kraje a samotní respondenti si nepřáli zveřejnění rozhovorů, tuto skutečnost jsme jim splnili a nebudou kompletní rozhovory s respondenty uvedeny v příloze této diplomové práce. V případě potřeby budou předloženy u státní závěrečné zkoušky.

6.7 Způsob zpracování dat

Po ukončení rozhovorů s dobrovolníky s týmu posttraumatické péče budeme netextová data převádět do textové podoby. Tento proces převodu dat se nazývá transkripce. Při transkripci dat nelze zaznamenávat vše, dochází tedy k jakési prvotní redukci dat.⁹¹

K analýze získaných dat použijeme metodu zakotvené teorie. Miovský o ní hovoří jako o teorii induktivně odvozené z procesu zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je vyrobena a prozatím ověřena pomocí systematického shromažďování údajů o zkoumaném jevu a analýzy těchto údajů. Z toho důvodu se fáze shromažďování údajů, analýza

⁹¹ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, s. 205 - 206. ISBN 80-247-1362-4.

a samotná teorie vzájemně doplňují. Začínáme zkoumanou oblastí, fenoménem a necháme, zde se nám v průběhu výzkumu „vynoří“ to, co by mohlo být v této oblasti významné.

Pod pojmem kódování v kontextu zakotvené teorie myslíme operace, pomocí nichž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a znovu skládány novými způsoby, což je ústřední postup tvorby nové teorie. Úvodní fází procesu kódování je **otevřené kódování**. Jedná se o způsob, kdy jsou pojmy seskupovány do vyššího řádu – do abstraktnějšího pojmu, který se nazývá kategorie. Jednotlivé kategorie pojmenujeme dle potřeby adekvátními názvy. To nám pomůže určit a popsat vztahy mezi subkategoriemi, kategoriemi a hlavními kategoriemi. Poté následuje **axiální kódování**, které je souhrn postupů, kdy se údaje po otevřeném kódování znovu uspořádají pomocí vazeb mezi kategoriemi. Více se zabýváme bližším určením kategorií, kontextu konkrétního souboru vlastností, strategiemi jednání a vzájemným působením a jejich následky. Nakonec se provádí **selektivní kódování**, kde se jedná o proces, kdy po výběru centrální kategorie tuto kategorii systematicky uvádíme do spojitosti s ostatními popsanými kategoriemi. Tyto vztahy pak ověřujeme a konceptualizujeme. Centrální kategorie je jev, kolem něhož se integrují všechny ostatní kategorie.⁹²

⁹² MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, s. 228 - 230. ISBN 80-247-1362-4.

7 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

V úvodní fázi jsme kvalitativní materiál, který byl nahrán na diktafon, převedli z netextové podoby do textové podoby. Tento jev se nazývá transkripce. Po odstranění tzv. slovní vaty jsme pročetli text řádku po řádce, a hledali úseky, které obsahovaly z hlediska cílů výzkumu nějaký význam. Všechny důležité údaje byly barevně vyznačeny, aby byly lépe přehledné. Následovalo otevřené kódování, které je prvotním krokem vzniku nové teorie.

7.1 Otevřené kódování

První fází kódování je otevřené kódování, kdy se shodným významovým jednotkám přiřazují kódy. Kódy by měli mít relevanci k výzkumným otázkám.⁹³ Abychom se lépe orientovali ve zkoumané problematice, tak jsme pro lepší přehlednost zpracovali tabulku jednotlivých kategorií, subkategorií a kódů, kde nám vniklo 6 kategorií, 10 subkategorií a 24 kódů (*Tabulka 3*). Nyní si objasníme jednotlivé kategorie a subkategorie, které vznikly na základě slučování kódů.

⁹³ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, s. 228. ISBN 978-802-6202-196.

Tabulka 3 Charakteristika kategorií, subkategorií a kódů

CHARAKTERISTIKA KATEGORIÍ	KATEGORIE	SUBKATEGORIE	KÓDY
Tato kategorie se zabývá problémy, které se vyskytly při sestavování týmu posttraumatické péče.	PROBLÉMY PŘI FORMOVÁNÍ TÝMU		Nepochopení ze strany vedení
V této kategorii nalezneme názory dotázaných na vstupní přípravu, o které se většina vyjádřila jako o psychicky náročné. Vstupní příprava byla v rozsahu 40 hodin a zahrnovala základní informace z oblasti CISM.	BARIÉRY V ODBORNÉ PŘÍPRAVĚ	Psychické	Pochybnosti o sobě Negativní projevy na psychice
		Personální	Potřeba sebevzdělávání Nedostatečná připravenost
Obsahem této kategorie jsou „všechny osoby“, které se můžou objevit na místě události. Jedná se buď o záchranné týmy z řad PČR, ZZS, HZS, nebo příbuzné obětí a zástupce médií, proto jsme tuto kategorii rozdělili na subkaterii Problematika složek IZS a Ostatních zúčastněných osob.	AKTÉŘI NA MÍSTĚ UDÁLOSTI	Problematika složek IZS	Nepochopení od HZS (nečlenů týmu) Nepochopení od PČR Nepochopení od ZZS Problematika priorit u velitele zásahu
		Ostatní zúčastněné osoby	Kumulace příbuzných Nepochopení od médií
Tato kategorie se zabývá základními potřebami a nedostatky v samotném místě zásahu. Jedná se o potřeby, které členové týmu postrádají při své práci, nebo jim napomáhají k navázání kontaktu či redukci stresu u zasažených při mimořádných událostech. Mimo občerstvení, hraček a cigaret se jedná také o nějaké „klidné zázemí“, které jim pomáhá lépe poskytovat psychosociální pomoc, včetně algoritmických postupů.	ZÁKLADNÍ POTŘEBY V MÍSTĚ UDÁLOSTI	Občerstvení	Absence teplého čaje Absence čokolády
		Uvolňovače stresu	Absence hračky Absence cigaret
Kategorie překážky v hodnocení nabízí pohled na vyhodnocení posttraumatické pomoci po samotném zásahu, či s odstupem času. Negativní zpětná vazba může vyústit až v rozhodnutí o ukončení členství v týmu.	PŘEKÁŽKY V HODNOCENÍ	Externí	Přítomnost negativní zpětné vazby
		Interní	Bilancování o ukončení činnosti
Středem zájmu této kategorie jsou členové týmu posttraumatické péče. Máme na mysli nejen aktuální počet členů týmu ve Zlínském kraji, ale také absenci v některých oblastech, či rozdílný počet na směnách.	ČLENOVÉ TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE	Problematika počtu členů týmu	Nedostatečný počet členů týmu Absence členů týmu v určitých regionech Rozdílný počet členů týmu na směnách

Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

KATEGORIE: PROBLÉMY PŘI FORMOVÁNÍ TÝMU

V této kategorii si představíme problémy, které vznikaly při formování týmu posttraumatické péče. Jedná se o kategorii s nejnižším počtem kódů, protože většina dotázaných nebyla u zrodu týmu, a tudíž nedokázala popsat, nebo si vzpomenout, jaké problémy vznikaly při formování týmu. Je velmi smutné, že někteří jedinci z vedení nejsou nakloněni smyslu a potřebnosti týmu posttraumatické péče.

▪ **Nepochopení ze strany vedení**

Negativní názory od vedoucích pracovníků z řad vedení se objevily v odpovědích u dvou dotázaných a určitě nepřispívají k dobrému pocitu členů týmu posttraumatické péče. Samozřejmě se nejedná o všechny vedoucí pracovníky, ale o jednotlivce. Respondent D k tomu dodává: „*Vstupní příprava mě zaujala. Takže problémy asi jsou dodnes, nějaké ale z vyšších míst.*“

Respondent E tvrzení upřesňuje: „*...někdy se z vedení šíří info, že tyhle kurzy jsou k ničemu a že syndrom vyhoření je moderní slovo.*“

KATEGORIE: BARIÉRY V ODBORNÉ PŘÍPRAVĚ

Tato kategorie nám objasní problematiku odborné přípravy posttraumatického týmu. Vstupní příprava je v délce 40 hodin, což je asi jeden týden. Pro většinu dotázaných byla odborná příprava velmi náročná. Probíhala od rána do večera a vycházela z řízení stresu kritických událostí – Critical Incident Stress Management. CISM program byl zaveden v roce 1986 autory Mitchel a Everly pro redukci traumatického stresu u Los Angeles Country Fire Department. Služba CISM se poskytne, jestliže oběť kritické události má zjevné projevy stresové reakce, sám žádá o pomoc, nebo událost má mimořádný charakter.⁹⁴ Obsahem přípravy byl i trénink různých modelových situací. Jak vypověděli všichni dotázaní, vstupní příprava je dobrovolná a po ukončení odborné přípravy je stále možnost se rozhodnout, zda se chci stát členem týmu, či ne. Po odborné přípravě následuje pravidelné proškolení jednou za rok v délce tří dnů, toto proškolení bývá většinou dohro-

⁹⁴ SOTOLÁŘOVÁ, Marie a David DOHNAL. *Psychologická služba HZS ČR: Critical Incident Stress Management (posttraumatická péče)* [online]. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: http://public.fnol.cz/www/urgent/konference%202006/ODUM3/L3_1.pdf.

mady s týmem z jiného kraje (naposledy s Olomouckým krajem), kde si vzájemně předávají zkušenosti z mimořádných událostí, u kterých zasahovali a zkouší modelové situace.

Subkategorie: Psychické

▪ **Pochybnosti o sobě**

Při zjišťování bariér v odborné přípravě jsme narazili na hodnocení ohledně odborné připravenosti k pomoci, kdy dotázaný o sobě pochyboval. Tento fakt se projevil jen u jednoho člena týmu. Respondent B k tomu řekl: „*Odborná připravenost by mohla být určitě lepší, ale není času se lépe připravovat, a myslím si, že se na to moc nehodím, nejsem moc mluvka.*“

▪ **Negativní projevy na psychice**

Obsahem tohoto kódu je hodnocení vstupní přípravy, která, jak jsme zmínili výše, byla v délce jednoho týdne. Většina respondentů hodnotila vstupní přípravu jako psychicky náročnou. Respondent A k tomu uvádí: „*Vstupní příprava byla v délce jednoho týdne, bylo tam našlapáno celkem hodně věcí a myslím si, že byla náročná jak na psychiku, tak aby to zvládlo i tělo.*“ „*takže bylo to hodně intenzivní a v tom i náročné*“... Respondent B dále popisuje: „*Vstupní příprava byla hodně náročná, byli jsme seznámeni se všemi možnými mimořádnými událostmi. Nebyli jsme ničeho ušetřeni, trvala od rána do večera.*“ Respondent C dále upřesňuje: „*Stresující byly ty modelové situace, to musím přiznat. Když je to u zásahu, tak jedeš a děláš intervenci, na školení sedí hodně lidí, ty víš, že to budou hodnotit, tak stresující. Někdy se mi to nepovedlo. Bylo to náročné, po týdnu jsem byl trošku zdeptaný.*“

Respondent D dodává: „*Náročné to bylo, ale pořád jsem nebyl postavený před hotovou věc a měl jsem možnost říct kdykoliv ne a oni by mě vyloučili.*“

Subkategorie: Personální

▪ **Potřeba sebevzdělávání**

Nejen vstupní příprava, ale i sebevzdělávání by mělo být nedílnou součástí členů týmu. Proto byla zařazena do výzkumu také otázka ohledně hodnocení své odborné připravenosti k pomoci. Respondent A k tomu říká: „*Na to se těžko odpovídá, myslím si, že se dá pořád co zlepšovat. Každý to máme jinak. Každý na sobě pracuje a je to jeho nějaká vlastní – no pomoz mi to slovo – měl by se chtít zlepšovat, nesetkáš se s tím každý den, nějaké zkušenosti nabydeš.*“

Respondent B dále upřesňuje: „*No to je ta připravenost, že bych mohl být lepší. A víc pro to dělat.*“

Respondent C dodává: „*To nedokážu posoudit, myslím si, že je potřeba se pořád vzdělávat, když to nebudeš dělat a když těch zásahů nebude, není to dobré.*“

Respondent D uvádí: „*Tak jelikož jsem v týmu třetím rokem, tak si myslím, že jsem stálý začátečník, ale zatím před vše, co jsem byl postavený, jsem si dokázal s tím poradit.*“

Respondent F upřesňuje: „*Čím častěji to školení kdyby bylo, tak by v tom člověk chytl takovou rutinu, tím že to není tak časté a těch zásahů, kde se to použije – v podstatě to teoreticky v nějakém malém množství použiješ vždycky, ale v nějakých fakt větších zásazích, si myslím bych potřeboval víc to školení. Kolikrát u těch větších zásahů, než si člověk vzpomene.*“

▪ **Nedostatečná připravenost**

V tomto kódu se zabýváme nedostatečnou připraveností členů týmu k poskytování kvalitní psychosociální pomoci. Jeden z respondentů se domnívá, že by se měl i sám zdokonalovat co se týče odborné přípravy. Respondent B k tomu říká: „*No, to je ta připravenost, že bych mohl být lepší. A víc pro to dělat.*“

Někteří dotazovaní se cítili po absolvování vstupní přípravy ještě nejistí. Respondent E to upřesňuje: „*Mně osobně to trvalo trochu dýl. Někdo to má v sobě i bez vstupní přípravy – nestydí se, umí mluvit, nebojí se, nepotřebuje tolik času na to. Někdo to potřebuje chvílku poslechnout, nebo zúčastnit se pár školení, nebo pár příprav, a to byl můj případ.*“

KATEGORIE: AKTÉŘI NA MÍSTĚ UDÁLOSTI

V této kategorii se věnujeme všem lidským bytostem, které se můžou na místě události naskytnout. Jedná se nejen o složky Integrovaného záchranného systému, což jsou profesionálové od Hasičského záchranného sboru, Policie České republiky a záchranné služby, ale také zástupce médií, příbuzní a další osoby. Tato kategorie byla vytvořena, protože jeden z problémů, který respondenti uváděli v místě události, byly problémy se složkami IZS, nečleny týmu, médií a rodinnými příslušníky. Následně jsme kategorii rozdělili na Problematiku složek IZS a Ostatní zúčastněné osoby.

Subkategorie: Problematika složek IZS

▪ **Nepochopení od HZS (nečlenů týmu)**

Každý člen týmu posttraumatické péče se snaží pomáhat obětem na místě události a vykonávat svou činnost co nejefektivněji. Jeden z problémů, který se objevuje v místě zásahu,

se týká profesionálních hasičů, kteří nejsou členové týmu. Tento fakt vadí jednomu dotázanému. Respondent C k tomu dodává: „*Vadí mi mnohokrát, když pospíchají kolegové, co nejsou z posttraumatického týmu, zásah je u konce, my vše máme, pojedme na základnu, proč se s ním ještě bavíš.*“

▪ Nepochopení od PČR

Jeden z dalších problémů, které znesnadňují členům týmu práci v terénu, jsou profesionálové z řad PČR. Nepochopení ze strany PČR se také vyskytovalo v odpovědích dotázaných celkem čtyřikrát. Respondent B uvádí: „*Někdy také, když jsem byl u zásahu jako druhý, mi stěžovali práci ostatní záchranné složky, hlavně někteří starší příslušníci z řad PČR, kteří mají zavedený svůj styl.*“ Dále ještě k tomu uvádí: „*Jak jsem řekl, jsou to lidé z ostatních složek, kteří pro to nemají pochopení, ale ne samozřejmě všichni, je to o jednotlivcích.*“

Respondent C dále dodává: „*Někdy je problém u PČR – oni spíš od těch lidí čekají nějakou kulišárnu a mnohdy podle toho reagují, hlavně ti starší, nechci říct, že jsou vyhořelí, ale tak na to pohlížejí, neberou ty nové věci.*“

Respondent D říká: „*PČR to všichni víme, že oni jsou asi těžce demotivovaní, tak ti se to snaží co nejrychleji odsekat a pak tam vzniká různý šum mezi všema.*“

Respondent F uvádí: „*Minule v podstatě jsme měli oběšence na zahradě, kdybychom tam nejeli, tak by nás ani nikdo z policajtů nezavolal a oni by si to vyřešili tím způsobem, tak jak to tam vyřešili, že když jsem tam já s tou ségrou a tím bráchou nějak bokem komunikoval, tak přišli policajti a řekli: tak aby jste se nelekli, za chvílku přijede kriminálka a on pojedou na pitvu a takový, a tím tu mou práci devalvovali.*“

▪ Nepochopení od ZZS

Další z bariér v místě zásahu se týká jedné ze základních složek IZS a to Zdravotní záchranné služby. Na nepochopení od kolegů ze ZZS poukazovali celkem 3 dotázaní. Respondent B k tomu uvádí: „*Někdy také, když jsem byl u zásahu jako druhý, mi stěžovali práci ostatní záchranné složky...*“ dále ještě uvádí: „*Jak jsem již řekl, jsou to lidé z ostatních složek, kteří pro to nemají pochopení, ale ne samozřejmě všichni, je to o jednotlivcích.*“

Respondent C to upřesňuje: „*ZZS – oni se snaží, ale mají toho strašně moc, mi připadá, že díky tomu, že mají hodně výjezdů, tak né že jsou vyhořelí, ale spěchají, my na to máme víc času. Tím nechci ubližovat ZZS, mají toho více. Párkrát jsem se sice setkal, že se chovali*

škaredě, ale to bylo v noci a bylo vidět, že toho mají hodně. Když jim dám najevo, že když si potřebuji s tím člověkem promluvit, tak spíš mi vyjdou vstříc.“

Respondent D ještě dodává: *„Mně brání spíš neinformovanost všech ostatních složek IZS. ZZS nedává vůbec prostor nějaké péči o duši.“*

▪ **Problematika priorit u velitele zásahu**

Významem tohoto kódu jsou kompetence velitele zásahu. Vzhledem k tomu, že někteří členové týmu plní taktéž funkci velitele zásahu na místě události, nabízí se otázka, zda jsou vhodní kandidáti a mají dostatek času na posttraumatickou péči. Je zřejmé, že záchranné a likvidační práce na místě události mají přednost před posttraumatickou péčí zasaženým.

Jeden z dotázaných fakticky přiznává, že obětem mimořádných událostí nemá čas poskytovat posttraumatickou péči a snaží se tuto činnost předat jinému kolegovi z posttraumatického týmu, pokud tam je. Respondent A k tomu uvádí: *„Protože kluci už někteří mají nějaké základy v první psychické pomoci, kde se je snažíme taky posílat, takže když to jde, tak je na ty oběti přehodím, nebo navážu (jako velitel), a když mám čas tak se jdu věnovat postiženým.*

Jeden z dotázaných, který není velitelem zásahu, se domnívá, že posttraumatickou péči by neměli vykonávat velitelé zásahu, protože mají hodně povinností na místě samotném.

Respondent D dále upřesňuje: *„Spíš bych byl někdy rád, kdybych tam měl u zásahu někoho k ruce, než tam být sám.“*... a dále ještě dodává: *„Myslím si, že velitelé by do toho neměli být vůbec zatahováni, protože když někam dojedeme, tak velitel většinou řeší ty svoje povinnosti. Takže i když jsme tam dva, tak tam jsem sám.“*

Další z členů týmu, který je také velitel zásahu přiznává taktéž, že prvotně se snaží posttraumatickou péči předat nějakému kolegovi, protože má v místě samotném hodně povinností. Respondent F k tomu dodává: *„Protože když už k něčemu dojde, tak já jako velitel se snažím to vždy hodit na někoho druhého, pokud to jde, ale jak je tam člověk sám, tak to prostě nedá.“* Dále ještě zmiňuje: *„Když už u toho zásahu jsem, tak mám těch prac víc, nemůžu se soustředit jen na to, ale musím třeba dělat tu velitelskou práci a než by tam přijel nějaký velitel, tak ten zásah je krátký. Pokud je peer – kolega na místě, je to v pohodě, vlastně je to pro mě přínos, ale pokud mám dělat víc těch činností, tak je to to co mi brání dělat tu práci kvalitněji – nemůžu se soustředit jen na to.“*

Subkategorie: Ostatní zúčastněné osoby**▪ Kumulace příbuzných**

Přítomnost rodinných příslušníků na místě zásahu jistě neulehčí práci samotnému týmu. I tato odpověď byla vyhodnocena jako překážka na místě události. Jeden z dotázaných se vyjádřil, že je pro něho velmi náročné, pokud jsou na místě zásahu příbuzní obětí. Respondent D k tomu udává: „*Pro mě je nejnáročnější vždy, když se u nějaké té nehody začne kumulovat spousta příbuzných a kamarádů. Oni to sice nemyslí zle, ale jsou tím také zasaženi.*“

▪ Nepochopení od médií

V tomto kódu se zabýváme přítomností médií na místě zásahu. Nepochopení od médií stěžuje jistě práci nejen posttraumatickému týmu, ale všem složkám IZS na místě události. Dva dotázaní se vyjádřili, že zástupci médií působí vlezle a znesnadňují jim práci. Respondent C to upřesňuje: „*Média mají snahu se tam vždy cpát a spíš tomu člověku řeknu budou Vás otravovat, řekněte jim aspoň něco, pokud je schopný, tak ho spíš nasměruju, ať jim řekne aspoň něco, ať jim dají pokoj, ty média jsou vždycky rušivé – snaží se na tom vydělat.*“

Respondent D jen dodává: „*I média.*“

KATEGORIE: ZÁKLADNÍ POTŘEBY V MÍSTĚ UDÁLOSTI

Tato kategorie se věnuje různým potřebám, které buď dotázaní postrádají v místě samotné události, nebo jich není dostatek. Většinu těchto potřeb jde použít k navázání kontaktu, nebo redukci stresu u zasažených osob. Někteří dotázaní by také uvítali určitý algoritmus, kterým by si oživil, jak nejlépe komunikovat s oběťmi. Tato kategorie byla rozdělena na subkategorie s názvem Občerstvení, Uvolňovače stresu a Optimální pracovní podmínky.

Subkategorie: Občerstvení**▪ Absence čokolády**

Jak napovídá samotný název, obsahem tohoto kódu je absence cukrovinek. Jedná se o jednu z potřeb, která může členům týmu pomoci na místě události k redukci stresu či uklidnění obětí ať už dospělých, nebo dětí. Jeden z dotázaných se vyjádřil, že by uvítal při dobrovolnické činnosti nějakou sladkost. Respondent F k tomu udává: „*Čokoládu nebo sladkost možná pro děcka.*“

- **Absence teplého čaje**

V tomto kódu se zabýváme další potřebou, která absentuje v místě zásahu, a členové týmu by ji uvítali. Jeden z dotázaných se vyjádřil, že mu chybí na místě události občerstvení.

Respondent D k tomu dodává: „*Tam postrádám možnost nějakého občerstvení těch lidí – tím myslím třeba v zimě teplý čaj. Kromě toho čaje nic neřeším.*“

Subkategorie: Uvolňovače stresu

- **Absence hračky**

Další z potřeb, která absentuje v místě události a mohla by plnit svůj význam u nejmenších obětí událostí, je jakákoliv hračka. Může se jednat například o dráčka záchranáře, nebo jakoukoliv jinou hračku, která jistě pomůže k prvotní redukci stresu u dětí. Jeden z dotázaných přiznává, že hračka dráčka není trvale na výjezdových autech, a přiznává, že je problémem ji zajistit. Respondent F k tomu dodává: „*Možná pro děcka – to řešíme hračkou dráčkem – když zrovna na tom autě je, protože jinak je nafasovat, to je problém.*“

- **Absence cigaret**

Cigarety u dospělých kuřáků, stejně jako hračka u dětí mohou pomoci k odbourání nebo zmírnění stresu na místě zásahu. Dva dotázaní přiznávají zkušenost, že cigarety pomáhají zasaženým k redukci stresu či navázání kontaktu. Respondent C k tomu uvádí: „*Cigarety si vozím, i když jsem nekuřák, toto mám vysledované, už se mi to několikrát stalo.*“

Respondent F to upřesňuje: „*Možná když to řeknu blbě, krabička cigaret pro někoho, kdo je fakt nervózní a kouří.*“

Subkategorie: Optimální pracovní podmínky

- **Nedostatek informací**

Obsahem tohoto kódu je problematika nedostatku informací o čemkoliv v místě události. Na tomto faktu se shodli čtyři dotázaní. Nemít dostatek informací k události, ke které vyjždím, je hodně stresující pro všechny zasahující. Někdy bohužel dochází k tomu, že informace jsou nepřesné, nebo zkreslené.

Jeden dotyčný připouští, že informace jsou velmi důležité, a pokud je jich málo, je to problémem. Respondent A k tomu říká: „*Informace jsou velmi důležité, a pokud jsou nedostatečné, je to průser.*“

Další dotázaný to upřesňuje a stěžuje si na nepříliš informací. Respondent B k tomu dodává: *„Nevidím problém v samotném předávání, ale informací je většinou vždy málo, aspoň já mám na to štěstí.“*

Další z dotázaných vidí problém v zásazích u událostí, kde nikdo nevyhodnotí, že je potřeba povolat členy z posttraumatického týmu. Respondent C dále upřesňuje: *„Nepřipadá mi, že by byl problém v informacích z operačního střediska nebo koordinátorky, spíše je problém, že se z místa zásahu nedostane informace na operáční, a to potom nemůže zavolat člena týmu posttraumatické péče.“*

Další dotázaný uvádí, že byl povolán k události, o které neměl základní informace, komu bude poskytovat posttraumatickou péči a u jaké události. Respondent F uvádí: *„Když jsem jel do Brodu, tak to bylo tak, ty jedeš do Brodu a máš tam poskytovat nějakou pomoc, tak jsem řekl, tak tam zavolej, co tam mám poskytovat za pomoc a komu, abych věděl třeba a zeptám se, Soni mám jet k tomu a k tomu, jak se mám na to připravit a čím začít a né informace, tož to já nevím. Říkám tak tam zavolej a zeptej se, co po mně budou chtít. Můžu dojet k nějakému nemocnému, který je schizofrenik, musím být na to připraven.“*

▪ Absence klidného zázemí

Někteří respondenti uváděli, že jeden z problémů, s kterým se na místě události potkávají, je klidné místo, kde by si mohli vzít oběť stranou a poskytovat posttraumatickou péči. Dva dotázaní se vyjádřili, že někdy chybí prostor, kde by mohli poskytovat posttraumatickou péči. Respondent C uvádí: *„Někdy chybí místo, kde bych se s tím člověkem uklidil, když je potřeba. Někde ústraní, nebo auto, když tam není.“*

Další z dotázaných si stěžuje, že kromě klidného místa je rušen ostatními složkami IZS. Respondent D to upřesňuje: *Takže já vlastně nemám svůj prostor, abych si někoho někam odvedl – dejme tomu na půl hodiny, pořád se do toho někdo míchá.“*

▪ Absence algoritmů v autě

Obsahem tohoto kódu je absence algoritmu v zásahových vozidlech u HZS Zlínského kraje. Jakékoliv brožurky, nebo nějaké scénáře mohou členům týmu pomoci, jak jednat se zasaženými. Jeden dotázaný se vyjádřil, že postrádá algoritmus či scénář o krocích posttraumatické pomoci, který by byl stabilně v zásahovém vozidle. Respondent F k tomu uvádí: *„Možná nějakých takových víc těch brožurek, kde bych se chytl, víš, ty noty. Máme nějaké noty, ale zapomeneš to tady na baráku, nebo to není v autě stabilně. Takže možná ně-*

jakou tu brožurku, která by byla furt při ruce na tom autě, tak možná to bych ocenil, nevím, co kluci říkali víc.“

- **Nerelevantní délka psychické pomoci zasaženým**

V tomto kódu si probereme problematiku délky psychické pomoci zasaženým. Členové týmu posttraumatické péče poskytují psychosociální pomoc na místě události krátkodobě. Pro některé dotazované může být i 30 minut dlouho a můžou to vnímat jako velmi zatěžující. Jeden z dotázaných vnímá psychickou pomoc jako hodně zatěžující. Respondent C říká: *„Náročné je také, když to děláš dlouhodobě, to je hodně náročné.“*

KATEGORIE: PŘEKÁŽKY V HODNOCENÍ

V této kategorii si popíšeme, jaké zkušenosti mají členové týmu se zpětnou vazbou, jaké mají pocity z poskytování psychosociální pomoci, jestli uvažovali o ukončení této dobrovolnické činnosti v týmu. Tato kategorie byla rozdělena na subkategorie externích a interních překážek v hodnocení.

Subkategorie: Externí

- **Přítomnost negativní zpětné vazby**

Nejen pozitivní zpětná vazba se může vyskytovat při psychosociální pomoci, ale i negativní zpětná vazba. Jeden z dotázaných uvedl, že má zkušenost s negativní zpětnou vazbou, o které se dozvěděl později, až po poskytování posttraumatické péče. Nezakrýval ani zlost nad zbytečnou pomocí člověku, který si to nezasloužil. Respondent F k tomu uvedl: *„Jak v Uherském Brodě hořela masna a já tam jel, protože velitel chtěl někoho od nás, protože ten majitel byl psychicky v prčících. 2 hodiny jsem se tam s ním snažil komunikovat a nakonec to stejně dopadlo přes ZZS a za rok jsem se dozvěděl, že on to tak dobře hrál, že on to zapálil sám – pojistný podvod. Tak to bylo takový, že jsem si říkal, to bych ho zabil.“*

Subkategorie: Interní

- **Bilancování o ukončení činnosti**

Obsahem tohoto kódu je hodnocení smysluplnosti setrvání v týmu posttraumatické péče. Většina dotázaných hodnotila posttraumatickou pomoc jako smysluplnou, jen jeden dotázaný měl problém s tím, že se nechává vtáhnout do dění událostí a je příběhy lidí, kterým pomáhá, velmi otřesen. Respondent B uvádí: *„Ano, uvažoval, právě proto, že je to hodně psychicky náročné a vždy, když se stane taková událost, tak tě to vtáhne do toho dění, i když nechceš a snažíš se tomu zabránit.“*

KATEGORIE: ČLENOVÉ TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE

V této kategorii se zabýváme samotnými členy týmu posttraumatické péče. Aktuální počet členů posttraumatického týmu ve Zlínském kraji je dvacet. V této kategorii nám také vznikla subkategorie s názvem Problematika počtu členů týmu, která řeší jak absenci členů v určitých regionech, tak také rozdílný a nedostatečný počet členů na směnách.

Subkategorie: Problematika počtu členů týmu

▪ **Absence členů týmu v určitých regionech**

Náplní tohoto kódu je nepokrytí některých hasičských stanic členy týmu. Největší počet členů týmu je na centrální stanici ve Zlíně. Bohužel jsou regiony jako Morkovice-Slížany, Valašské Klobouky a Slavičín, kde není žádný člen týmu. K samotné absenci členů týmu na určitých stanicích či v určitých regionech se vyjádřili tři dotázaní. Respondent A k tomu uvádí: *„Jelikož ani nevím přesný počet členů týmu, vím, že koordinátorka týmu se snaží neustále rozšiřovat tým hlavně na stranu Valašské Klobouky a Slavičín, protože tam to ještě pokulhává.“*

Respondent D k tomu dodává: *„Tak já si myslím, že na CPS (centrální požární stanice) – Zlín je spousta lidí, tak tady je to dobré, ale myslím si, že takové Morkovice-Slížany a tam dál v těch odlehlých oblastech je to víceméně pole neorané.“*

Respondent E upřesňuje: *„Některé stanice jsou nepolíbené.“*

▪ **Nedostatečný počet členů týmu**

V tomto kódu se zabýváme nízkým počtem členů týmu posttraumatické péče. Na otázku, jak hodnotí členové týmu současný počet, se všichni dotázaní shodli, že je jich málo. Respondent A říká: *„Může těch členů být víc, aby na každé stanici byl aspoň jeden.“*

Respondent B k tomu dodává: *„Myslím, že počet členů týmu je nedostačující.“*

Respondent C uvádí: *„Jo dobrý, ale řekl bych čím víc, tím líp, čím víc lidí to bude dělat, tím víc zasažených bude ošetřeno.“*

Respondent D to upřesňuje: *„Tak já si myslím, že na CPS (centrální požární stanice) je spousta lidí, tak tady je to dobré, ale myslím si, že takové Morkovice-Slížany a tam dál v těch odlehlých oblastech je to víceméně pole neorané.“*

Respondent E řekl: *„Některé stanice jsou nepolíbené.“*

Respondent F uvádí: „*Je to o tom, že kolikrát se stávají zásahy, že mi přijde, že je nás málo.*“

- **Rozdílný počet členů týmu na směnách**

Obsahem tohoto kódu je rozdílnost počtu členů týmu na směnách. V otázce ohledně hodnocení současného počtu členů týmu se mimo jiné také objevovaly odpovědi ohledně nerovnoměrného rozdělení členů týmu na směnách. Respondent A k tomu uvádí: „*Může těch členů být víc, aby na každé stanici byl aspoň jeden – Otrokovice a Brod by mohl být na každé směně jeden, když se podaří.*“

Respondent B dodává: „*Je dobré, aby na každé stanici byl na každé směně aspoň jeden.*“

Respondent D říká: „*Tak já si myslím, že na CPS (centrální požární stanice) je spousta lidí, tak tady je to dobré, ale myslím si, že takové Morkovice-Slížany a tam dál v těch odlehlejších oblastech je to víceméně pole neorané.*“ Respondent E upřesňuje: „*No, já to vztáhnou na naši stanici Zlín, když se podívám na rozložení směn, tak na C jsou to 2, na B 3 a na A je 1. Podle mě by měli být na každé směně 3. U nás na stanici by měli být 3 členové týmu na každé směně. Na jiných stanicích 1-2 na směnu.*“

7.2 Shrnutí otevřeného kódování

Fáze otevřeného kódování nám dovolila hlouběji proniknout do samotných problémů členů týmu. Překážky ve formování týmu nebyly téměř žádné a velmi málo překážek bylo odhaleno také v odborné přípravě. Nejvíce bariér bylo jednoznačně na místě události, kde byly problémy s ostatními složkami IZS a také s kolegy, kteří nejsou členy týmu. Někteří respondenti pochybovali, zda mají velitelé zásahů poskytovat posttraumatickou péči. Častý problém, který se objevoval u většiny, byl ohledně počtu členů týmu a nepokrytí některých regionů ve Zlínském kraji. Bariéry v hodnocení činnosti byly minimální.

7.3 Axiální kódování a paradigmatický model

Axiální kódování je postup, při kterém jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány prostřednictvím vytvářených vazeb mezi kategoriemi. Aby výzkumník odhalil vztahy mezi kategoriemi, musí hledat, které kombinace znaků v kategorii jsou propojené s jinou kombinací znaků v odlišné kategorii. Tento složitý proces probíhá v duchu kódovacího

schématu, které zahrnuje příčinné podmínky, jev, kontext, intervenující podmínky, jednání/interakce a následky.⁹⁵ Díky přeskupování kategorií vzniklých v otevřeném kódování se vytvořily kategorie nové a do paradigmatického modelu byly dosazeny v podobě zobrazené na schématu (Obrázek 3) a v tabulce (Tabulka 4).

Tabulka 4 Axiální kódování a paradigmatický model

PŘÍČINNÉ PODMÍNKY	JEV	KONTEXT	INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY	STRATEGIE JEDNÁNÍ	NÁSLEDKY
Problémy při formování týmu	Členové týmu posttraumatické péče	Problematika počtu členů týmu	Problematika složek IZS	Personální	Bariéry v odborné přípravě
Akteři na místě události		Překážky v hodnocení	Ostatní zúčastněné osoby	Psychické	
			Občerstvení	Interní	
			Uvolňovače stresu	Externí	
			Základní potřeby v místě události		
			Optimální pracovní podmínky		

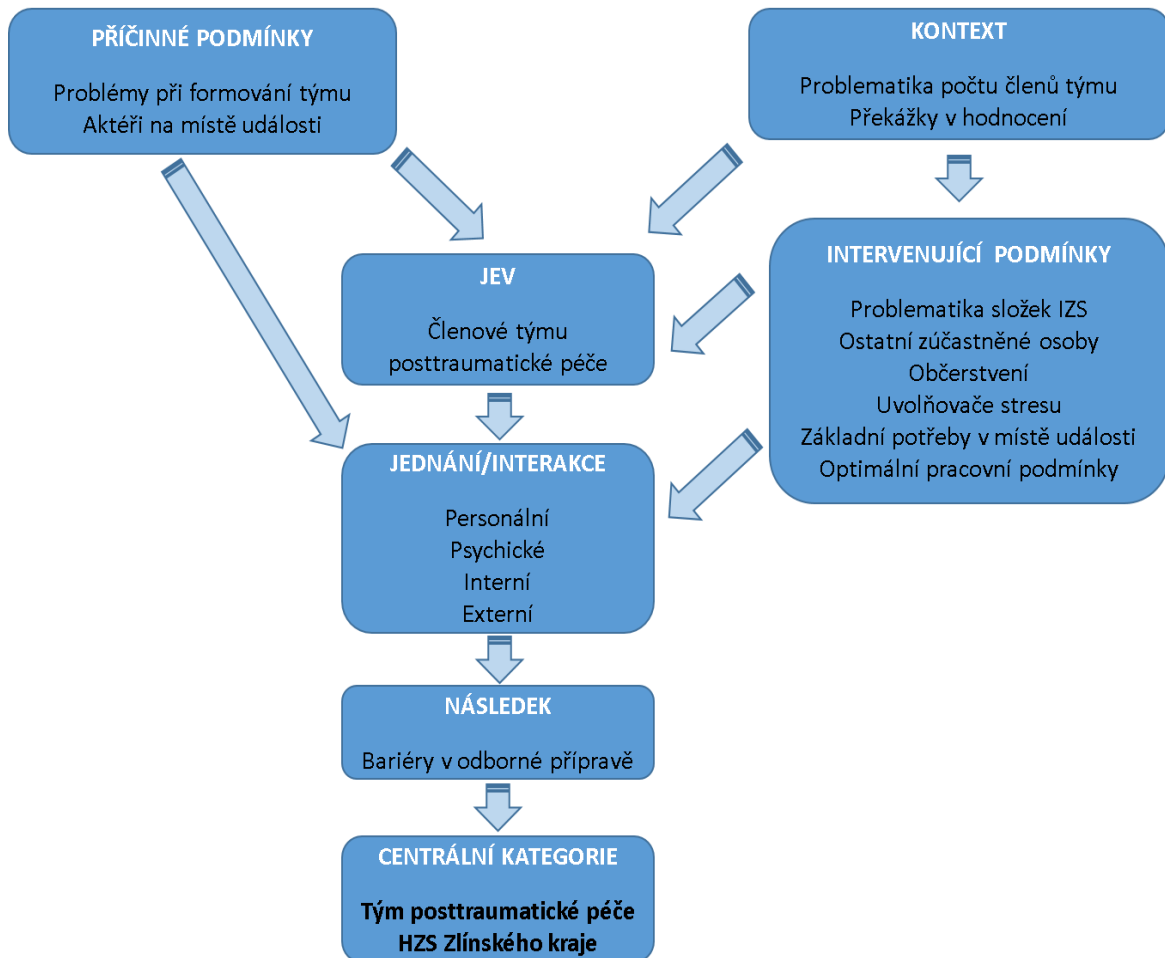
Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

Centrálním jevem v axiálním kódování byli určeni členové týmu posttraumatické péče. Již během otevřeného kódování bylo zřejmé, že se jedná o jev, který se prolíná všemi kategoriemi. Příčinné podmínky tvoří problémy při formování týmu, protože tým posttraumatické péče vznikl dříve, než jeho členové. Mezi příčinné podmínky jsme zařadili také aktéry na místě události, poněvadž i problémy aktérů na místě události zřejmě předcházely vzniku týmu posttraumatické péče a jeho členů. Následně jsme do kontextu umístili problematiku počtu členů týmu posttraumatické péče a překážky v hodnocení. Dalo by se říci, že oba tyto fenomény jsou určitou vlastností, která jevu náleží. Poté byly vytvořeny intervenující podmínky, které souvisejí nejen s kontextem a jevem, ale také s jednáním a interakcí. Zde jsme včlenili nejvíce kategorií a subkategorií, a to Problematika složek IZS, Ostatní zúčastněné osoby, Občerstvení, Uvolňovače stresu, Základní potřeby v místě události a Optimální pracovní podmínky. Na tyto intervenující podmínky navazuje jednání/interakce, kde se jako nejvhodnější jevíly subkategorie Personální, Psychické, Interní a Externí. A konečně jako následek paradigmatického modelu jsme zvolili Bariéry v odborné přípra-

⁹⁵ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, s 229 - 230. ISBN 80-247-1362-4.

vě. Výsledkem axiálního kódování jsou Bariéry v odborné přípravě a centrální kategorie byla zvolena Tým posttraumatické péče HZS Zlínského kraje.

Obrázek 3 Paradigmatický model axiálního kódování



Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

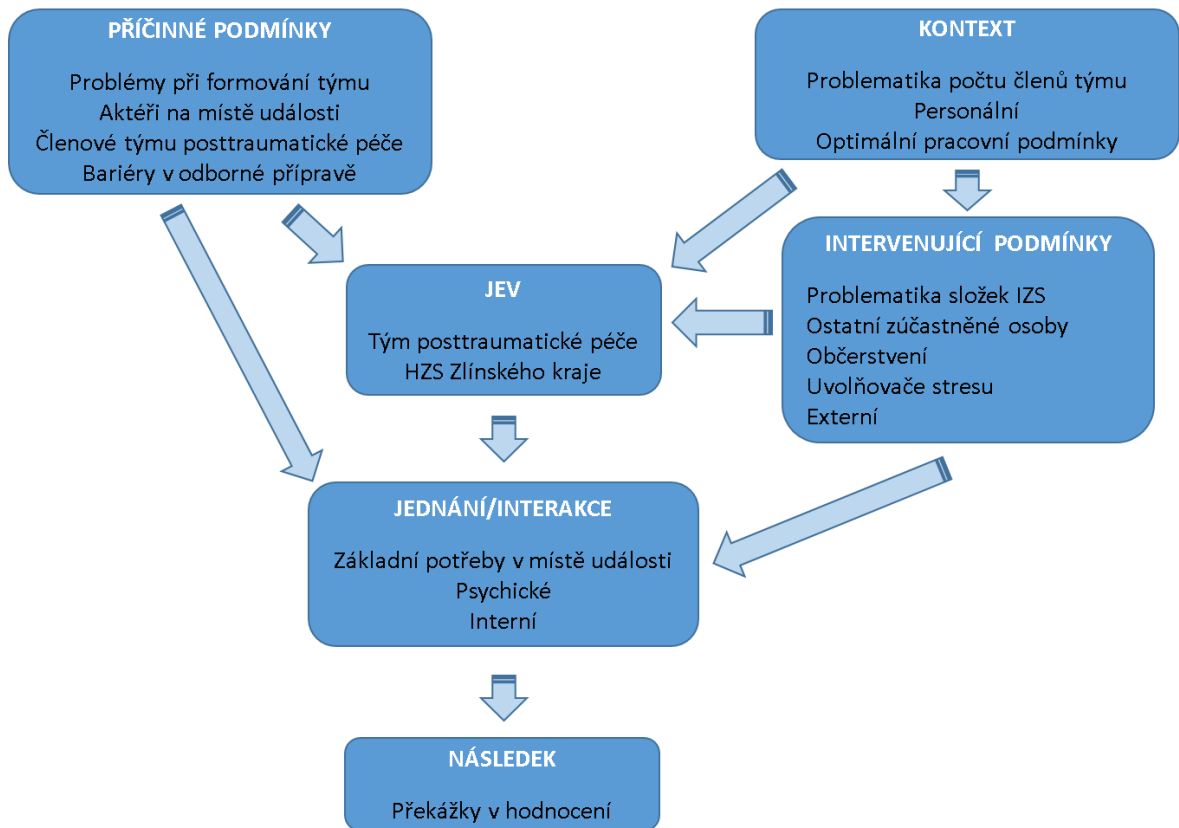
7.4 Selektivní kódování

Selektivní kódování je proces, kdy po identifikaci centrální kategorie tuto kategorii uvádíme do vztahu s ostatními popsány kategoriemi. Centrální kategorie je fenomén, kolem něhož se integrují všechny ostatní kategorie. Proces této integrace se téměř neliší od principů axiálního kódování.⁹⁶ Centrální kategorie s názvem tým posttraumatické péče je fenomén, kolem kterého se odehrává celý analytický příběh, vyšla z předchozího kódování

⁹⁶ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, s. 230 - 231. ISBN 80-247-1362-4.

axiálního. Výsledkem selektivního kódování je středový fenomén tým posttraumatické péče v relaci s ostatními kategoriemi a subkategoriemi, znázorněný ve schématu (Obrázek 4).

Obrázek 4 Selektivní kódování



Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

7.5 SWOT analýza

Abychom lépe vyhodnotili současný stav týmu posttraumatické péče u HZS Zlínského kraje, použili jsme model SWOT analýzy (Tabulka 5). Zdroje dat jsou výstupy, které jsme získali díky kvalitativnímu výzkumnému šetření u členů týmu v únoru 2014. Pomocí SWOT analýzy můžeme určit silné stránky (strengths), a slabé stránky (weaknesses) uvnitř týmu. Jako silné stránky jsme vyhodnotili týmovou soudržnost, dále nadstandardní vztahy členů týmu a cílený výběr členů týmu psychologem HZS Zlínského kraje. Silné stránky by se měly stále udržovat. Mezi slabé stránky jsme zařadili problémy s vedením HZS Zlínského kraje, nedostatečný počet členů týmu a absence členů týmu v určitých regionech. Jako slabou stránku jsme také označili problematiku priorit u velitele zásahu na místě mimořádné události. Slabé stránky by se měly postupně co nejvíce eliminovat.

Co nejvíce působí na samotný tým z vnějšího prostředí, označujeme jako příležitosti a hrozby pro samotný tým, nebo členy týmu posttraumatické péče. Jako příležitost ke zlepšení součinnosti týmu s ostatními složkami IZS uvádíme osvětu, lepší propagaci týmu posttraumatické péče a cvičení všech složek IZS za účasti médií a týmu, které by vylepšilo koordinovanost všech složek, které se setkávají na místě události. Jako hrozby byly ve výzkumu označeny nejvíce problémy u zásahu, a to problematika a nepochopení od složek IZS, „dotěrnost“ od médií a kumulace příbuzných na místě události.

Je nezbytné podporovat a rozvíjet silné stránky a příležitosti a co nejvíce eliminovat, popřípadě odstranit slabé stránky a hrozby.

Tabulka 5 SWOT analýza

SWOT ANALÝZA		
	Silné stránky (Strengths)	Slabé stránky (Weaknesses)
VNITŘNÍ PROSTŘEDÍ	<ul style="list-style-type: none"> • SOUDRŽNOST TÝMU • NADSTANDARTNÍ VZTAHY ČLENŮ TÝMU • VÝBĚR ČLENŮ TÝMU PSYCHOLOGEM HZS ZL KRAJE 	<ul style="list-style-type: none"> • NEPOCHOPENÍ OD VEDENÍ HZS ZL KRAJE • NEDOSTATEČNÝ POČET ČLENŮ TÝMU • ABSENCE ČLENŮ TÝMU V NĚKTERÝCH REGIONECH • PROBLEMATIKA PRIORIT U VELITELE ZÁSAHU NA MÍSTĚ UDÁLOSTI
VNĚJŠÍ PROSTŘEDÍ	Příležitosti (Opportunities)	Hrozby (Threats)
	<ul style="list-style-type: none"> • PROPAGACE TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE • CVIČENÍ VŠECH SLOŽEK IZS I ZA ÚČASTI MÉDIÍ • OSVĚTA 	<ul style="list-style-type: none"> • PROBLEMATIKA A NEPOCHOPENÍ OD SLOŽEK IZS • MÉDIA A PŘÍBUZNÍ OBĚTÍ

Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

7.6 Shrnutí výzkumu

Tato kapitola interpretuje závěry z výzkumu, a to především odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zněla: **Jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče při dobrovolnické pomoci u mimořádných událostí?**

Než odpovíme na hlavní výzkumnou otázku, je potřeba připomenout, že bariéry členů týmu posttraumatické péče byly zjišťovány v oblastech **formování týmu**, dále **v odborné přípravě**, posléze **v samotném terénu** a na závěr **ve vyhodnocení událostí**.

1. Oblast formování týmu

Při samotném formování týmu bylo zjištěno nejméně bariér. Může to být částečně způsobeno tím, že někteří členové týmu posttraumatické péče nejsou členy týmu od jeho vzniku, tudíž neznají problémy, které mohly vznikat při sestavování týmu. Jediný problém, který respondenti zmiňovali, bylo nepochopení ze strany vedení, ale nejednalo se o všechny příslušníky z řad vedení HZS Zlínského kraje.

2. Oblast odborné přípravy

Odborná vstupní příprava členů týmu posttraumatické péče je v rozsahu 40 hodin, což je asi jeden týden. Respondenti vnímali jako problém v odborné přípravě negativní projevy na psychice, což je zřejmě způsobeno náročnou odbornou přípravou a zkoušením modelových situací, jak v roli zasaženého, tak také člena týmu posttraumatické péče. Jeden dotázaný pochyboval o tom, zda se na tuto dobrovolnickou činnost hodí. Většina se domnívá, že je potřeba se neustále sebevzdělávat. Jeden z účastníků výzkumu pocíťoval odbornou přípravu jako nedostačující.

3. Místo události

Nejvíce problémů a překážek percipovali členové týmu při samotné události, kde poskytují posttraumatickou péči obětem mimořádných událostí. Když se nad tím zamyslíme, jedná se o nejdůležitější oblast, která je přímo ovlivňuje na místě zásahu, takže je pro ně nejpodstatnější. Na otázku, co v terénu postrádají nejvíce, odpověděli, nejen nepochopení od ostatních složek Integrovaného záchranného systému, ale také od samotných kolegů, kteří nejsou členové posttraumatického týmu. Někteří jedinci se domnívají, že velitel zásahu má tolik kompetencí, že by neměl poskytovat posttraumatickou péči. Další překážky, s kterými se dotázaní setkávají, jsou příbuzní obětí a také média. V místě události je potřeba komunikovat se zasaženými a mnozí se domnívají, že pro navázání kontaktu, nebo pro redukci

stresu by uvítali nějaké cukrovinky, cigarety, v zimě teplý čaj a pro děti hračku dráčka, kterého je občas problém zajistit. Další bariéry, na které lze narazit v terénu, jsou: nedostatek informací, absence nějakého klidného zázemí, kde by členové týmu mohli poskytovat posttraumatickou péči, a nějaký algoritmus, který by měli při ruce a mohli do něj nahlédnout, pokud by se jim nevybavily nějaké komunikační dovednosti. Největším problémem, který může na místě zásahu nastat, je nedostatečný počet členů týmu a s tím souvisí i absence členů týmu v určitých regionech a rozdílný počet těchto členů na směnách. Na to logicky navazuje nerelevantní délka psychické pomoci zasaženým, která se některým jevila jako zdlouhavá.

4. Vyhodnocení činnosti

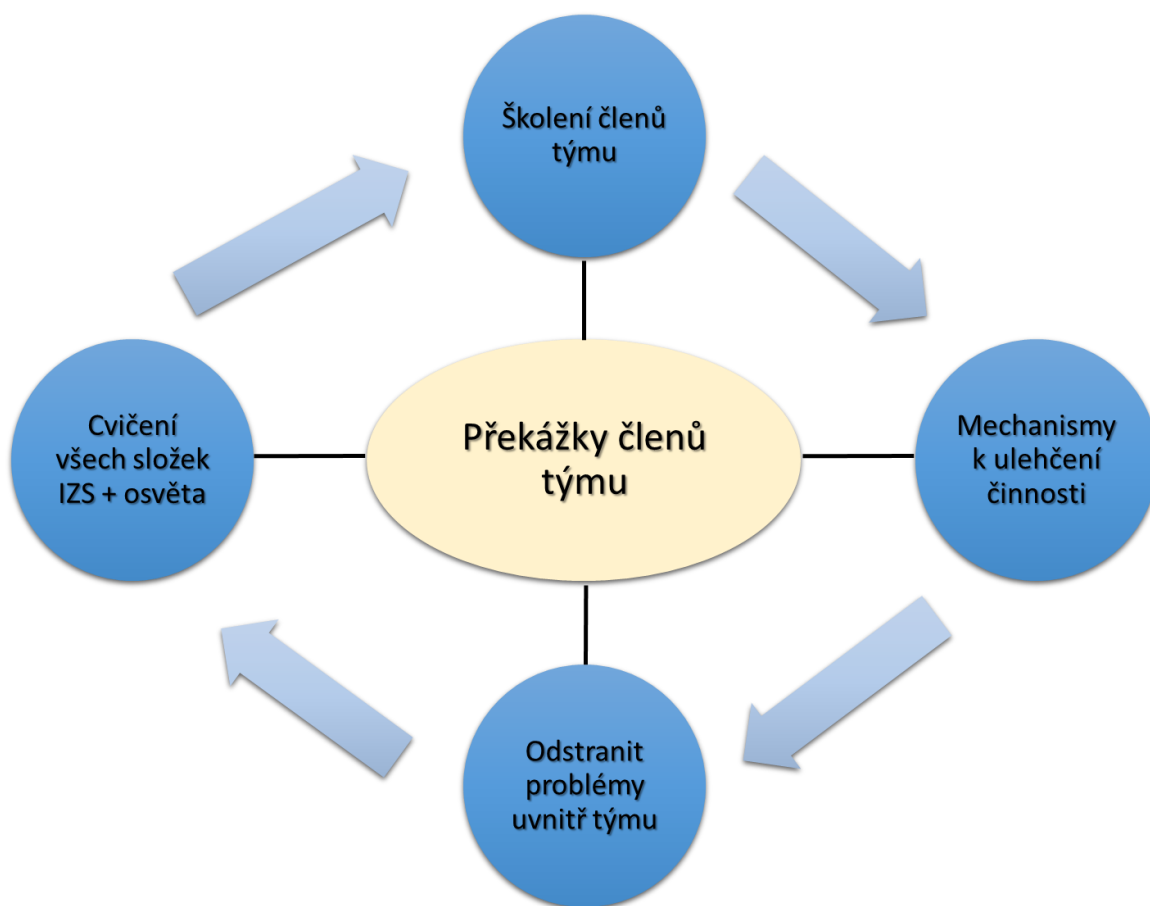
V této oblasti bylo odhaleno minimum problémů. Většina dotázaných odpověděla, že již na místě události je zřejmé, zda jejich dobrovolnická činnost měla smysl, či ne. Jeden dotázaný má negativní zkušenost díky zpětné vazbě. Poskytoval péči osobě, která vykonala pojistný podvod a zapálila si firmu sama. Jeden z dotázaných uvažoval o ukončení činnosti v týmu, protože většina událostí, u kterých zasahoval, byla pro něho velmi psychicky náročná a začínal se s nimi ztotožňovat. Nakonec se ale rozhodl v týmu zůstat, protože věří, že pomoc zasaženým má smysl.

7.7 Doporučení pro praxi

Výstupy z provedeného výzkumu jsou nejvíce využitelné u týmu posttraumatické péče u HZS Zlínského kraje, kde byl výzkum uskutečněn. Neznamená to ale, že tyto výstupy nelze uplatnit i u jiných posttraumatických týmů, které jsou v celé ČR zřizovány pod HZS. Výzkumné šetření odhalilo nedostatečný počet členů týmu, dále rozdílný počet členů týmu na směnách a v některých regionech je úplná absence těchto členů. Nejdříve je proto nutné odstranit samotné problémy v týmu posttraumatické péče, a to navýšit počet členů a zajistit pokrytí regionu, kde není vyškolen žádný člen. Poté můžeme zapracovat na tom, aby na směnách byl zajištěn stejný počet členů týmu. V případě, že se nám podaří odstranit překážky v týmu, bylo by vhodné provést cvičení všech složek IZS, včetně účasti médií, aby byli seznámeni s posttraumatickou péčí a nekomplikovali práci členů týmu v terénu. Koordinátor týmu posttraumatické péče u HZS Zlínského kraje by se měl podílet na osvětě týmu a seznámit s jeho fungováním i hasiče, kteří nejsou členy týmu, aby měli pochopení pro své kolegy na místě události. Dále by měl koordinátor týmu participovat na školení všech členů týmu, protože většina dotázaných by uvítala častější školení a některým nesta-

čila vstupní příprava, nebo si ještě nevěřili. Za zvážení stojí jistě i fakt, zda nezpracovat nějaký algoritmus psychické pomoci, který by mohl členům týmu pomoci v případě náročných mimořádných událostí. I když bylo zjištěno, že některé osoby z řad vedení HZS Zlínského kraje nemají pochopení pro posttraumatickou péči, bylo by žádoucí, kdyby koordinátor týmu proškolil i tyto osoby a současně navrhl, zda by bylo možné zajistit nějaké mechanismy k ulehčení činnosti týmu v terénu ať už cukrovinky, hračky, či teplý čaj. Doporučení pro praxi je znázorněno na schématu (Obrázek 5).

Obrázek 5 Doporučení pro praxi



Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje

ZÁVĚR

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zjistit a objasnit problematiku bariér u členů týmu posttraumatické péče, kteří vykonávají dobrovolnickou činnost u Hasičského záchranného sboru Zlínského kraje.

V teoretické části byla vysvětlena a popsána základní legislativa a odborná východiska týkající se zvoleného tématu, na které jsme potom navázali v praktické části. V praktické části diplomové práce jsme formou kvalitativní studie zjišťovali, jaké bariéry vnímají členové týmu posttraumatické péče při dobrovolnické pomoci u mimořádných událostí. V úvodu samotné studie jsme ověřili výzkumné otázky u ostatních kolegů uvnitř HZS, kteří nejsou členové týmu. Zjistili jsme, že jedna z otázek je nevhodně položená, a proto nebyla ve výzkumném šetření použita. Výzkumná studie probíhala formou rozhovorů u šesti členů týmu posttraumatické péče. Samotný výzkum nám trochu komplikovala situace, že všichni členové týmu chtěli provést rozhovory na stanicích v pracovní době. Během analýzy dat, při které bylo využito zakotvené teorie včetně kódování otevřeného, axiálního a selektivního bylo zjištěno, že nejvíce překážek vnímají členové týmu posttraumatické péče v samotném místě události. Všichni by ocenili optimálnější podmínky pro práci se zasaženými, a také větší pochopení od ostatních osob, nejen na pracovišti. Na místě události se totiž členové týmu setkávají nejen s ostatními kolegy z HZS, ale také se složkami IZS a zástupci médií či rodinnými příslušníky obětí. Někteří respondenti se domnívají, že velitelé zásahu by neměli poskytovat posttraumatickou péči, protože mají hodně pravomocí na místě zásahu. Na to navazuje problém v týmu, kdy většina dotázaných vnímá současný počet členů týmu jako nedostačující. Dokonce některé regiony nemají vyškolené žádné členy týmu. Tento fakt se potom odráží na délce psychické pomoci zasaženým. Členové týmu postrádají na místě zásahu určité potřeby, které jim ulehčují práci a slouží ke zklidnění zasažených či k navázání lepší komunikace. Jedná se o cukrovinky, teplý čaj, hračku či cigarety. Dále je to „nějaké klidné zázemí“, kde by nebyli rušeni a mohli se věnovat obětem mimořádných událostí.

V oblasti formování týmu nebyly odhaleny žádné problémy, jediný problém, který se vyskytl, bylo nepochopení významu týmu posttraumatické péče od některých jedinců z řad vedení HZS Zlínského kraje.

V odborné přípravě, kterou hodnotili dotázaní, jako velmi náročnou, jsme shledali minimum překážek. Jednalo se buď o negativní projevy na psychice, nebo pocit nedostatečné připravenosti a potřeba se sebevzdělávat.

V hodnocení činnosti bylo taktéž minimum problémů, a to buď v interní oblasti, kde se jednalo o bilancování o ukončení činnosti v týmu díky náročnosti samotných zásahů, nebo v externí oblasti, kde byla přítomna negativní zpětná vazba.

Domníváme se, že cíle, které jsme si definovali v úvodu této práce, se nám podařilo naplnit. Kvalitativní výzkumná studie v oblasti bariér týmu posttraumatické péče ve Zlínském kraji přináší ucelený pohled na tuto problematiku. V závěru práce jsme se zaměřili na výstupy do praxe, které jistě pomůžou odstranit bariéry v místě zásahu i v samotném týmu. Jsme si vědomi, že výsledky výzkumu a doporučení pro praxi jsou aplikovatelné jen pro omezenou skupinu v týmu posttraumatické péče ve Zlínském kraji, nicméně věříme, že i pro ostatní členy týmu v celé ČR a koordinátory týmu bude tato diplomová práce inspirativní.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. 3., rozš. a aktualiz. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, Filozofická fakulta, 2008, 251 s. ISBN 978-809-6994-403.
- [2] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013, 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6.
- [3] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2005, 300 s. ISBN 80-247-0708-X.
- [4] DEWOLFE, Deborah J. *Terénní příručka: pro pracovníky psychosociálních a humanitárních služeb, kteří se angažují při hromadných neštěstích většího rozsahu*. Praha: Adra, 2002, 31 s. ISBN 80-239-5135-1.
- [5] *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Vyd. 1. Praha: ICN, 2001, 24 s. ISBN 80-864-2305-0.
- [6] FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, 115 s. ISBN 80-902-6337-2.
- [7] FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha, 2012, 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6.
- [8] FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, 2010, 263 s. ISBN 978-809-0369-689.
- [9] GIST, Richard a Bernard LUBIN. *Response to disaster: psychosocial, community, and ecological approaches*. Philadelphia: Brunner/Mazel, c1999, xix, 363 p. ISBN 08-763-0999-6.
- [10] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 407 s. ISBN 978-802-6202-196.
- [11] HORÁK, Rudolf. *Průvodce krizovým plánováním pro veřejnou správu*. Praha: Linde, 2011, 456 s. ISBN 978-807-2018-277.
- [12] KAVAN, Štěpán a Jakub DOSTÁL. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při mimořádných událostech v podmínkách Jihočeského kraje*. České Budě-

- joyice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012, 69 s. Studia. ISBN 978-808-7472-415.
- [13] KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-807-3673-833.
- [14] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-717-8548-2.
- [15] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-717-8549-0.
- [16] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- [17] MLČÁK, Zdeněk. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2010, 236 s. Spis OU, č. 227/2010. ISBN 978-807-3688-578.
- [18] OCHMAN, Malgorzata a Pawel JORDAN. *Dobrovolníci: cenný zdroj*. The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies. USA: Baltimore, MD 21218, 1997, 32 s. ISBN 1-886333-29-7.
- [19] *Průručka pro dobrovolníky (NPIT) [i.e. Nižšího Psychosociálního Intervenčního Týmu]*. Praha: Občanské združení [sic] ADRA, 2005, 40 s. ISBN 80-239-5071-1.
- [20] *Psychologie katastrofické události*. Vyd. 1. Editor Tomáš Kohoutek, Ivo Čermák. Praha: Academia, 2009, 362 s. ISBN 978-80-200-1816-8.
- [21] ŠENOVSKÝ, Michail. *Základy krizového managementu*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2001, 103 s. ISBN 80-861-1195-4.
- [22] ŠENOVSKÝ, Michail, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. *Integrovaný záchranný systém: management záchranných prací*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, 157 s. ISBN 80-866-3465-5.
- [23] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 197 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9.
- [24] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krise: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004, 129 s. ISBN 80-247-0888-4.
- [25] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

- [26] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-717-8514-8.
- [27] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, 543 s. ISBN 80-717-8696-9.
- [28] VOLKMAN, Victor R. *Traumatic incident reduction and critical incident stress management: a synergistic approach*. Ann Arbor, Mich.: Loving Healing Press, c2007, xii, 144 p. ISBN 19-326-9029-8.
- [29] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.
- [30] *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Editor Svatava Šimková. Praha?: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011, 119 s. ISBN 978-808-7449-158.
- [31] *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010, 63 s. ISBN 978-80-86640-46-4.
- [32] *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2014, č. 1. ISSN 1213-7057.
- [33] *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2013, č. 11. ISSN 1213-7057.
- [34] *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2007, č. 2. ISSN 1213-7057.
- [35] Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci. In: *Katalog typových činností integrovaného záchranného systému*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2012.

Internetové zdroje

- [36] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Limity a rizika dobrovolnictví při mimořádných stavech* [online]. 2010 [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seminar-limity-a-rizika-dobrovolnicke-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech-a-krizovych-stavech.aspx>.
- [37] PRACOVNÍ SKUPINA PŘI MINISTERSTVU VNITRA ČR. *Pravidla dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech* [online]. 2013 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: [http://www.raskovice.cz/userdata/articles/311/pravidla-dobrovolnicke-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech-\(brozura\).pdf](http://www.raskovice.cz/userdata/articles/311/pravidla-dobrovolnicke-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech-(brozura).pdf).
- [38] *SIAR GR HZS ČR: Pokyn GR HZS ČR 30* [online]. Praha, 2008 [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: http://www.firebrno.cz/uploads/nase_cinnost/psychologicka_sluzba/SIAR_GR_44_2008.pdf.
- [39] SOTOLÁŘOVÁ, Marie a David DOHNAL. *PSychologická služba HZS ČR: Critical Incident Stress Management (posttraumatická péče)* [online]. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: http://public.fnol.cz/www/urgent/konference%202006/ODUM3/L3_1.pdf.
- [40] VURST, Vítězslav. *Seminář Limity a rizika dobrovolnické pomoci při mimořádných událostech a krizových stavech* [online]. 2010 [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seminar-limity-a-rizika-dobrovolnicke-pomoci-pri-mimoradnych-udalostech-a-krizovych-stavech.aspx>.
- [41] *Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů* [online]. 2000 [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>.
- [42] *Zákon o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)* [online]. 2000 [cit. 2014-03-30]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>.
- [43] *Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)* [online]. 2002 [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

IZS Integrovaný záchranný systém

HZS Hasičský záchranný sbor

ČR Česká Republika

EU Evropská unie

ČČK Československý Červený Kříž

NNO Nestátní neziskové organizace

MU Mimořádná událost

MV Ministerstvo vnitra

GŘ Generální ředitelství

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1 Základní a ostatní složky IZS</i>	16
<i>Obrázek 2 Výzkumné otázky</i>	52
<i>Obrázek 3 Paradigmatický model axiálního kódování</i>	73
<i>Obrázek 4 Selektivní kódování</i>	74
<i>Obrázek 5 Doporučení pro praxi</i>	78

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 Počet členů týmu posttraumatické péče na směnách ve Zlínském kraji</i>	<i>36</i>
<i>Tabulka 2 Charakteristika respondentů</i>	<i>55</i>
<i>Tabulka 3 Charakteristika kategorií, subkategorií a kódů</i>	<i>60</i>
<i>Tabulka 4 Axiální kódování a paradigmatický model</i>	<i>72</i>
<i>Tabulka 5 SWOT analýza</i>	<i>75</i>

SEZNAM PŘÍLOH

P I STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI

P II VZOR ZÁZNAMOVÉHO ARCHU ČLENA TÝMU POSTTRAUMATICKÉ PÉČE U HZS ZLÍNSKÉHO KRAJE

P III GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ ZÍSKANÝCH KATEGORIÍ, SUBKATEGORIÍ A KÓDŮ V RÁMCI OTEVŘENÉHO KÓDOVÁNÍ

PŘÍLOHA P I: STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI

1 STANDARD PRVNÍCH OBČANSKÝCH POMOCÍ

Popis standardu:

Občané aktivně chrání lidskou důstojnost, život, zdraví, vztahy a majetek lidí přímo zasažených neštěstím (mimořádnou událostí anebo krizovou situací).

Do činností spojených s pomocí zapojují přihlížející, propojují zasažené s jejich blízkými, informují a jsou informováni.

V případě, že jsou přítomni u umírající/ho anebo mrtvé/ho, zabezpečují jejich důstojnost a důstojnost situace, a stávají se tak vodítkem k nápodobě pro přihlížející a důležitým svědkem pro pozůstalé.

2 STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO PŘÍMÝ KONTAKT

Do této oblasti spadá deset standardů:

A) TÝMOVÁ, KOLEGIÁLNÍ A OBČANSKÁ SPOLUPRÁCE JAKO ZPŮSOB JIŠTĚNÍ POMÁHAJÍCÍ/HO

Pomáhající je začleněn/a do vyššího celku a rozumí svojí roli a úkolu a je pro svou práci vybaven/a, je veden/a k porozumění způsobům, jakými zvládá zátěž.

Postupy při pomáhání a spolupráci jsou konzultovány předem a/nebo v průběhu či po skončení daného úkolu (v rámci spolupráce s druhými, v rámci týmu, s vedoucím, s kolegy, případně s dalšími lidmi).

Pomáhající/mu se dostává odezvy na její/jeho práci, bere ji na vědomí, případně se jí řídí.

Pomáhající poskytuje odezvu druhým (vedoucí/mu, kolegovi atp.).

Pomáhající se v terénu pohybují ve dvojici a o svém pohybu předem i průběžně informují.

Pomáhajícím se dostává podpory a uznání, uvědomují si, že patří mezi zasažené.

B) AKTIVNÍ VYHLEDÁVÁNÍ, NAVÁZÁNÍ A UKONČENÍ PRVNÍHO KONTAKTU

Lidé zasažení událostí jsou aktivně vyhledáváni, aby získali přístup k možnostem podpory a spolupráce. Nad kontaktem a spoluprací mají plnou kontrolu. Praktická pomoc (v podo-

bě dané kýženými výsledky psychosociální krizové spolupráce) má přednost. Chování pomáhajících posiluje důvěru, klid a naději. Pomáhající odhadují situaci zasažených (jejich potřeba, hodnoty, síly, zdroje a způsoby zvládnání situace).

C) ORIENTACE V SITUACI A PŘÍPADNÁ DOHODA O SPOLUPRÁCI: ZJIŠŤOVÁNÍ A OVĚŘOVÁNÍ POTŘEB A HODNOT, SIL A ZDROJŮ A STRATEGIÍ ZVLÁDÁNÍ

Událost a její dopady jsou reálně doceňovány.

Lidé zasažení událostí se setkávají s uznáním a respektem vůči vlastním individuálním potřebám, hodnotám, silám a zdrojům a strategiím, kterými zátěž situace a zátěž všedního dne zvládají.

K určování a případně naplňování jejich potřeb se směřuje spoluprací s nimi a jejich sociálním okolím (včetně pomáhajících organizací). Spolupráce vychází z principu subsidiarity a má jasně vyjádřené a domluvené cíle v souladu s hodnotami, přesvědčeními a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce a jejím kýženým výsledkem.

D) PODPORA PŘI SDĚLOVÁNÍ ŠPATNÝCH ZPRÁV

Lidé (tedy i děti) se dozvídají špatné zprávy včas, srozumitelně a jasně, aby byla podpořena jejich lidská důstojnost, aby získali jistotu a mohli se (spolu)rozhodovat o dalším postupu.

Sdělování podrobností a další upřesňování se děje v rozhovoru, který bere ohled na hodnoty a sebezpečí zasažených včetně jejich situační potřeby (ne)vědět.

Špatné zprávy jsou – pokud možno – sdělovány v důstojném prostředí a předpokládá se opakovaný kontakt sdělujících a příjemců zprávy.

Při sdělování špatných zpráv jsou dodržovány postupy prvních občanských pomoci (především první duševní a duchovní pomoc) pro poskytovatele zprávy i jejího příjemce.

E) PODPORA SVÉPOMOCI, VZÁJEMNÉ POMOCI A VYTVÁŘENÍ PLÁNŮ ČINNOSTI

Lidé zasažení událostí (tedy i pomáhající) se díky spolupráci a vzájemnému poznávání dozvídají cíleně i mimochodem o silách a zdrojích svých i širšího společenství, jejich způsoby zvládnání situace jsou uznávány, případně oceňovány či podporovány.

Jsou vnímáni reálně (tedy nejednoznačně) a v důsledku proměňující se situace proměnlivě (s možností být střídavě obětí, hrdinou i pomáhajícím, s uznáním viny atp.).

Spoluprací jsou povzbuzováni ve vnímání vlastní hodnoty a v odhodlanosti pomáhat druhým (například svými zkušenostmi s neštěstím) anebo v odvaze se druhým omluvit (např. při zavinění nehody).

Lidé zasažení událostí se dozvídají informace, které potřebují pro zvládnání události a jejich dopadů. Jsou povzbuzováni k tomu, aby si stanovili priority a vytvořili plán činnosti pro nejbližší dny s výhledem na to, čeho chtějí dosáhnout.

Uznání se dostává (pokud možno) všem skupinám zasažených včetně pracovníků státní správy a samosprávy, zdravotnictví a sociálních věcí, neziskových organizací atd.: taktéž oni jsou povzbuzováni k podpoře vlastní i vzájemné.

Lidé zasažení událostí (včetně pracovníků) jsou povzbuzováni k tomu, aby při zvládnání události dbali na vlastní bezpečí a reálný odhad sil.

F) PORADENSTVÍ, PODPORA PRÁV A ZÁJMŮ

Lidé ze všech skupin zasažených jsou informacemi, tlumočnickými službami, angažovaností, spoluprací, poradenstvím atp. podporováni v jednání, které považují za potřebné a užitečné pro svoje vyrovnávání se s událostí a jejími dopady, pro získání kontroly nad situací, pro plánování budoucnosti a pro (znovu)začlenění se do společenství (rodiny, organizace, školy, obce atp.).

Je podporována jejich dovednost se rozhodovat za sebe s ohledem na druhé.

V případě, že jednání lidí zasažených událostí není v souladu s hodnotami, přesvědčeními a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce, jsou o tomto rozporu informováni a je s nimi veden dialog o krátkodobých a dlouhodobých ziscích daného jednání (o výhodách a nevýhodách jednotlivých postupů).

G) PROPOJENÍ DO STŘEDNĚDOBÉ A DLOUHODOBÉ POMOCI, UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Psychosociální krizová spolupráce je navazována s výhledem a „věrností paměti“ do prvního výročí po události. Spolupodílení se na pomoci a reagování na vějíř potřeb po celý rok se děje mj. propojováním lidí s lidmi, síťováním a spoluprací (i mezi organizacemi a institucemi).

Pomoc zohledňuje především situaci zasažených (například návrat z nemocnice v době, kdy událost už nevyvolává spontánní pozornost a podporu), nikoli jen čas od události a typ události.

Těžiště spolupráce se přesouvá na místní zdroje. Zároveň je brána v potaz potřeba lidí ze všech skupin zasažených (tedy i pracovníků) vědět, jak se situace vyvíjela i v době, kdy oni už se přímo událostí a jejími dopady nezabývali.

Všechny skupiny zasažených mají možnost (pracovníci povinnost) se s událostí a svou angažovaností v ní (ritualizovaně) rozloučit a připravit se na příště.

Ukončení pomoci a spolupráce je dohodnuto a jasně oznámeno.

H) PODPORA PŘIPRAVENOSTI ZASAŽENÝCH LIDÍ, OBCÍ A ORGANOZACÍ NA DALŠÍ UDÁLOST

V celém časovém oblouku pomáhání jsou lidé aktivně zapojováni do činností spojených s pomocí (např. jako svědek nehody, který volá zdravotnickou záchrannou službu), se zvládnutím dopadů události (např. jako přispívající do sbírky, jako pořadatel výročního obřadu atp.) anebo s podporou připravenosti (např. nácvik evakuace s psychosociálními důrazy).

Rozličné způsoby zvládnutí události jsou vnímány, zaznamenávány, uznávány a propojovány s případným dalším neštěstím.

Lidé jsou podporováni v učení se z události a z jejího zvládnutí.

I) INFORMOVÁNÍ A OSVĚTA, KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ A MÉDII

Sdílení informací se děje na základě otevřenosti a volného přístupu k informacím při plném respektu k lidské důstojnosti a etickým a právním normám.

Komunikace v týmech a mezi týmy je vedena v duchu stejných pravidel jako komunikace s veřejností a médii: proaktivně, otevřeně, konkrétně, srozumitelně, jasně (včetně jasného „nevím, zjistím“), s ohledem na lidi komunikačně znevýhodněné a v nastavení, které podporuje spolupracující dialog.

Informační a osvětové materiály jsou používány s respektem k jejich určení a autorství.

J) DOKUMENTOVÁNÍ UDÁLOSTI, POMÁHÁNÍ A VÝVOJE

Události a jejich dopady jsou různými způsoby dokumentovány.

Pomoc a spolupráce je dokumentována.

Dokumentování je reálné, počítá s nejednoznačností.

Dokumentace je vedena podle uznávaných formálních, etických a právních pravidel a ve spolupracujícím duchu vůči zasaženým lidem, organizacím, zájmovým skupinám atp.

Dokumentace je průběžně vedena a vyhodnocována pro orientaci v proměňující se situaci a potřebách zasažených v čase po události, pro zachycení pozitivních změn, pro udržení nadhledu a „odměn“ pro pomáhající.

Písemné materiály mají uvedeno datum (kdy), název (co), určení (komu), účel (cíl – proč), podpis (kdo), v případě zápisů ze setkání též místo konání (kde) a prezenční listinu včetně kontaktů (na koho).

3 STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO KOORDINOVÁNÍ

Do této oblasti spadá šest standardů:

A) STANOVOVÁNÍ CÍLŮ POMOCI A SPOLUPRÁCE A VYHODNOCOVÁNÍ CÍLŮ A PRŮBĚHU POMOCI A SPOLUPRÁCE

Pomoc a spolupráce se vyhodnocuje a je cyklická: společně se zasaženými se po skončení a vyhodnocení pomoci vyladují vzájemné představy a očekávání pro příště.

Pomoc a spolupráce má stanoveny cíle (podle zásad SMART), vztahovou úroveň (dobré postupy) a náklady.

Cíle a postupy jsou stanovovány v souladu s hodnotami, přesvědčeními a zásadami psychosociální krizové pomoci a spolupráce a jejím kýženým výsledkem.

Pomoc a spolupráce je účelná (má smysl) a účinná (náklady odpovídají smyslu). Sledují se vynaložené náklady a porovnávají se zisky.

Naplňování cílů, zachování postupů a zacházení s náklady je průběžně sledováno, dokumentováno a vyhodnocováno. Stanovování, sledování a vyhodnocování cílů, postupů a nákladů pomoci a spolupráce se děje ve spolupráci s přímými zasaženými.

V situacích, kdy z nějakého důvodu nelze cíle typu SMART stanovovat (např. je málo informací), pomoc a spolupráce je vždy poměřována svým kýženým výsledkem = podporou přesvědčení, že na to (a v tom) nejsme sami, i my můžeme pomoci druhým, společně situaci zvládneme, na příště se připravíme.

Odchylky od stanoveného (chyby, nestandardní postupy) jsou analyzovány jako zdroj možných změn v příští pomoci a spolupráci.

B) TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE

Pomoc a spolupráce se uskutečňuje v týmech, prostřednictvím týmů anebo se zázemím týmů. Tým je podmínkou pomoci (základním jištěním pracovníka) a nástrojem pomoci (zacházení s projevy hromadného chování, komunitní intervence). Součástí týmů jsou lidé, „o které jde“ (např. přímí zasažení).

Týmy zajišťují kvalitní, účinnou, účelnou a průběžně vyhodnocovanou pomoc, péči o terénní krizové pracovníky a průběžné zjišťování a vyhodnocování potřeb zasažených lidí, obcí a organizací.

Tým je sestaven funkčně vzhledem k cílům a povaze úkolu, veden tak, aby udržoval dobrou pracovní morálku (včetně podmínek pro ni) a otevřenost vůči spolupráci s ostatními, a jeho činnost je zakončena tak, aby došlo k uznání pracovníků a výkonu, k vyhodnocení spolupráce a k otevření se pro jiný úkol a jiné vztahy.

Ukončení pomoci a spolupráce je jasně oznámeno a dohodnuto.

C) DOKUMENTOVÁNÍ POMOCI A SPOLUPRÁCE A VYTVÁŘENÍ INFORMAČNÍCH A OSVĚTOVÝCH MATERIÁLŮ

Události, jejich dopady a jejich zvládnání jsou dokumentovány a je zachycen vývoj v čase. Pomoc a spolupráce je dokumentována na úrovni osobní (duševní hygiena) a úrovni systémové (cíle spolupráce, průběh, vyhodnocení včetně výzkumného) v odpovídajícím etickém a právním rámci (včetně hodnot a zásad psychosociální krizové pomoci a spolupráce). Součástí pomoci a spolupráce jsou informační a osvětové materiály.

Dokumenty, informační a osvětové materiály, výzkumné zprávy atp. mají jazykově (=též cizojazyčně) a obsahově (= též např. pro lidi s mentálním znevýhodněním) srozumitelnou podobu a pamatují zvláště na lidi komunikačně znevýhodněné.

Informační a osvětové materiály jsou ušity na míru požadavkům situace, mají jasné autorství, určení a vročení (= uvedeno datum vydání).

D) SPOLUPRÁCE A KOMUNIKACE S MÉDII

Spolupráce a komunikace s médii je podporována a využívána (pro vytváření paměti o události, při krizové komunikaci, tvorbě krizových plánů, při informování a osvětě atp.) a situačně je domlouvána její podoba a hranice.

Součástí spolupráce s médii je též podpora práv a zájmů přímých zasažených. Média sama mohou být hlavními zastánci práv a zájmů přímých zasažených. V případě střetu zájmů mezi médii a přímými zasaženými stojí pomáhající na straně zasažených.

Týmy ovládají zásady krizové komunikace. Předpokládají nejednoznačnost situace a podporují odolnost vůči jejím důsledkům.

E) PODPORA SPOLUPRÁCE A PŘIPRAVENOSTI V REGIONU

Spolupráce při události je podporována spoluprací před událostí (v tomto smyslu znamená „po“ události další „před“).

Proaktivně jsou před i při události posilovány mezilidské a organizační vazby a odhodlanost jednotlivců i společenství spolupracovat při pomoci.

Vytvářeny, aktualizovány a oživovány jsou komunitní, informační a koordinační sítě.

Je podporována spolupráce mezi jednotlivými zájmovými skupinami a jsou vytvářeny a ověřovány návrhy pomoci a spolupráce.

Připravenost a spolupráce je ověřována prostřednictvím společných setkání a jejich vyhodnocováním, oceněním a kritikou.

Krizové plány všech typů (bezpečnostní, havarijní atp.) jsou vytvářeny též s důrazem na psychosociální a duchovní potřeby všech skupin zasažených.

F) VYTĚŽENÍ Z UDÁLOSTI, VYROVNÁVÁNÍ SE S NÍ, PODPORA PŘIPRAVENOSTI

Pomáhající zaujímají postoj, že neštěstí (rány osudu, mimořádné události anebo krizové situace) přináší příležitost k růstu a k učení, k využití zkušeností a ke zvýšení připravenosti.

Vyrovnávání se s událostí se dosahuje různorodými způsoby, využívá se vějíře pomoci a je věnována pozornost nově se vynořujícím způsobům vyrovnání. Přednost před pomoci má podpora svépomoci, vzájemné pomoci a odolnosti (individuální, rodinné, komunitní) včetně stmelování komunit a skupin lidí s různými zájmy.

Vyrovnávání se s událostí a jejími dopady se dosahuje mj. podporou připravenosti (viz též předchozí standard).

Ukončení pomoci a spolupráce, její vyhodnocení atp. je dohodnuto a jasně oznámeno všem skupinám zasažených.

Paměť pro událost je podporována v základním časovém oblouku pomáhání s ohledem na typ události a situaci zasažených (od krátkodobé přes střednědobou k dlouhodobé spolu-

práci). Uznávají se dlouhodobé dopady události na lidi, rodiny, organizace a obce zvláště v případech, kde lidé přišli o život anebo byli těžce zraněni.

Připravenost je podporována s využitím zcitlivění vůči konkrétní události a jejím dopadům. Spolupráce na návrzích pomoci a připravenosti se účastní přímí zasažení a lidé z různých skupin zasažených. Postupy se společně domlouvají a vyladují.

4 VYHODNOCENÍ KVALITY, ÚČELNOSTI (A ÚČINNOSTI) PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE

Otázku Děláme dobře dobré věci? (A za rozumné náklady?) K zodpovězení otázky slouží dílčí odpovědi, zde zmiňuji jen ty, které nesmíme opomenout.

- ✓ Víme, proč (s jakým cílem, k jakému výsledku) pomáháme a jak dlouho (a proč) chceme pomáhat? Známe vlastní motivace k pomáhání?
- ✓ Pamatovali jsme při stanovování cílů též na čas pro monitorování, reflexi a vyhodnocování (kvality, účelnosti, účinnosti, cílů a spolupráce)? A na dokumentování události a pomáhání?
- ✓ Jsou součástí našeho týmu též lidé, kterým chceme pomáhat? Podporujeme jejich angažovanost pro druhé?
- ✓ Víme, z jakých potřeb zasažených (lidí, rodin, obcí, organizací) vycházíme? Známe jejich hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání zátěže? Známe vlastní potřeby, hodnoty, síly, zdroje a strategie zvládnání? Podporujeme reálné rozložení sil v čase u sebe i u přímých zasažených? Podporujeme reálný odhad toho, co zvládnou lidské síly, a toho, co zvládne čas a smíření?
- ✓ Umíme podporovat přirozené zdroje opory (blízké, sousedy, kolegy, spolužáky, učitele, duchovní, lékaře, obecní zastupitele atd.)? Umíme ukončit pomoc tam, kde by přirozené zdroje opory oslabovala a zbavovala je jejich způsobilostí a pravomocí?
- ✓ Pamatovali jsme způsobem našeho pomáhání na lidi komunikačně znevýhodněné a lidi kulturně odlišné (případně jiným způsobem ohrožené sociálním vyloučením)? Jak? Pamatovali jsme na ně i v našem týmu? Byli jeho součástí? Pamatoval na ně někdo jiný?

5 VZDĚLÁVACÍ STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE

Do této oblasti spadají dva standardy.

A) VZDĚLÁVACÍ STANDARD PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO PŘÍMÝ KONTAKT

Zde patří:

- Znalosti (= co člověk zná)
- Dovednosti (= co umí u/dělat)

Odhadnout situaci druhého člověka.

Poskytovat první občanské pomoci.

Odborně poradit jedincům, párům, rodině.

Dělat osvětu.

Vést dokumentaci.

Krizově intervenovat a krizově komunikovat (např. s médii), vytvářet plány činnosti.

Doprovázet včetně dovednosti doprovázení ukončit.

Vyhledat a účinně nabídnout odpovídající navazující služby.

Stanovovat priority a rozhodovat se.

Psychohygienicky se postarat sám o sebe a spolupracovat s druhými.

- Postoje (= jak se k neštěstí, k pomoci a k lidem v nich vztahují)

Věřím, že lidi i společenství mohou neštěstím růst, získat zkušenosti a moudrost.

Mám v úctě lidskou důstojnost a řád.

Jsem otevřená/ý vůči různosti a jedinečnosti situací a člověka, rodin a společenství v nich, zvládnou to, co zvládnou.

Mám povinnost umět si rozvrhnout síly (=neohrožuji sebe a druhé).

Kolem sebe mám další lidi včetně mého týmu (=nejsme na to a v tom sami).

Lidskou důstojnost můžu podpořit vždy (i když nemohu nic jiného).

Mým úkolem je podpořit lidi, aby si dokázali pomoci sami a navzájem.

B) VZDĚLÁVACÍ STANDARD PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI A SPOLUPRÁCE PRO KOORDINOVÁNÍ

Tento standard je určen pro koordinátory /vedoucí týmu v oblasti psychosociální krizové pomoci a spolupráce.

„Výsledek“ vzdělávání

Vše (znalosti, dovednosti, postoje), co platí pro oblast přímé práce. Dále:

- **Znalosti (=co pracovník zná)**
- **Dovednosti (=co umí u/dělat)**

Zajistit plnění standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce

Spolupracovat komunitně

Spolupracovat a podporovat spolupráci

Orientovat se ve větších celcích

Stanovovat cíle a podobu postupů, pomoci a spolupráce

Navrhovat a realizovat plány své/pomoci, spolupráce a připravenosti

Vyhodnocovat postupy, pomoc, spolupráci a připravenost

Zprostředkovat výstupy činnosti

Facilitovat a vyjednávat, zprostředkovávat

Řešit konflikty mezi lidmi i organizacemi

Komunikovat s médii

Koordinovat tým

Udržovat paměť

Zajistit informovanost a osvětu zasažených skupin

Dokumentovat a zajistit dokumentování

Vytvářet sobě i jiným co nejlepší podmínky pro dobrý výkon práce

- **Postoje (= jak se k neštěstí, k pomoci a k lidem v nich vztahují)**

Předpokládám, že s ostatními nalezneme společné cíle, a věřím v jejich dobrou vůli. Uznávám a oceňuji pravomoci a zodpovědnost všech zúčastněných v jejich občanské i profesní roli (= včetně zástupců státní správy a samosprávy a ostatních pomáhajících, ale též obětí přímých atd.).

Patřím do společenství (anebo týmu), jsem otevřený/á vůči podnětům ostatních a sám/a je sděluji.

Pomoc a spolupráci nabízím a navrhuji s vědomím, že druzí vědí, co potřebují.

Zajímá mě, jakými způsoby se lidé s událostmi v dané obci (organizaci, rodině) vyrovnávají a jak se na události připravují, při návrzích pomoci a připravenosti jejich zvyklosti, kulturu, hodnoty a zdroje potvrzují, případně z nich vycházím.

Vyzvat druhé/ho k pomoci mohu vždycky.

Mým úkolem je podpořit partnerskou účast lidí na společném řešení jejich situace (= partnerství, participace, angažovanost).

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

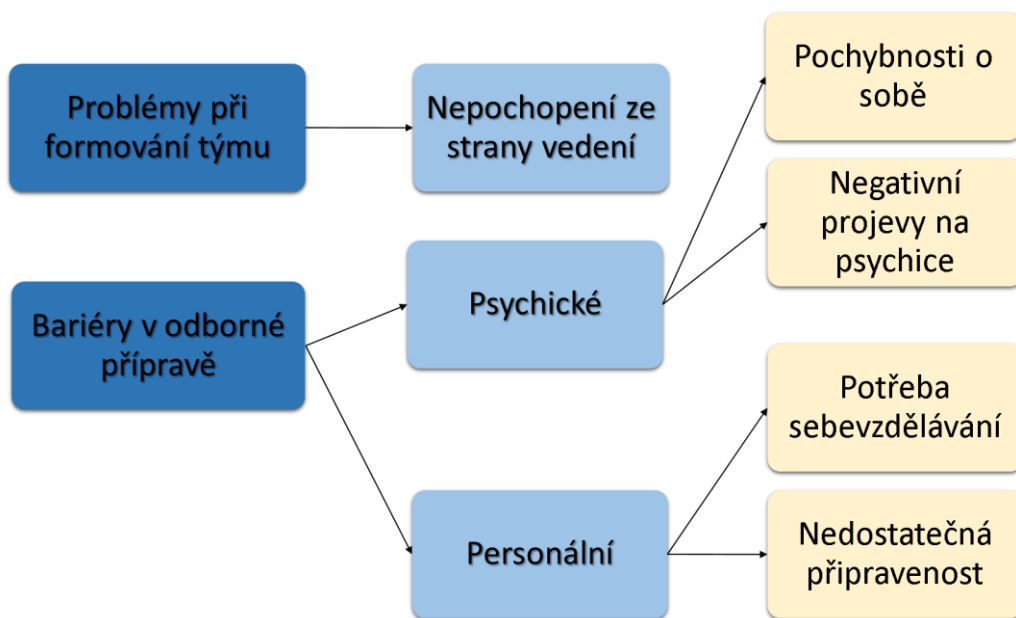
**PŘÍLOHA P II: VZOR ZÁZNAMOVÉHO ARCHU ČLENA TÝMU
POSTTRAUMATICKÉ PÉČE U HZS ZLÍNSKÉHO KRAJE**

ZÁZNAMOVÝ ARCH – POSTTRAUMATICKÝ TÝM

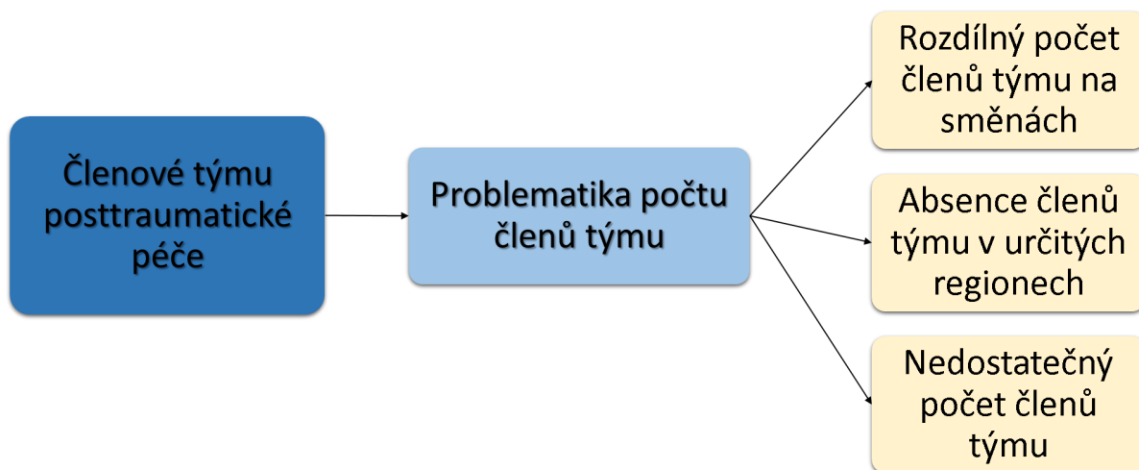
1. Věk respondenta
2. Délka praxe u HZS Zlínského kraje
3. Délka členství v týmu posttraumatické péče
4. Funkce u HZS Zlínského kraje (hasič, velitel zásahu)
5. Datum a místo rozhovoru
6. Poznámky
-
-
-

Zdroj: autor

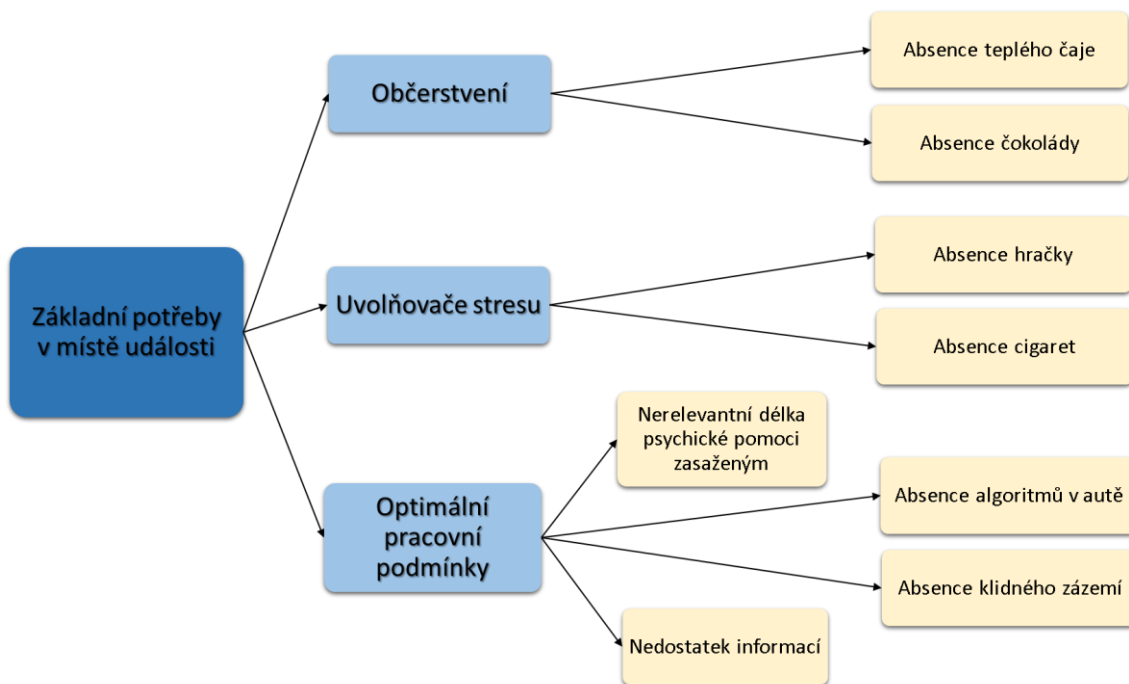
PŘÍLOHA P III: GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ ZÍSKANÝCH KATEGORIÍ, SUBKATEGORIÍ A KÓDŮ V RÁMCI OTEVŘENÉHO KÓDOVÁNÍ



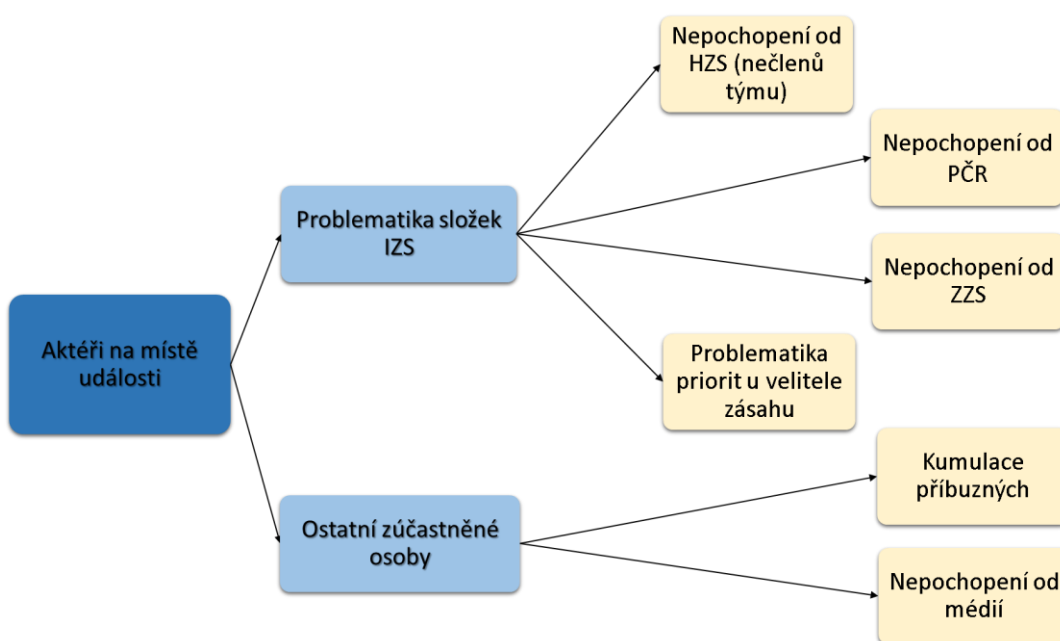
Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje



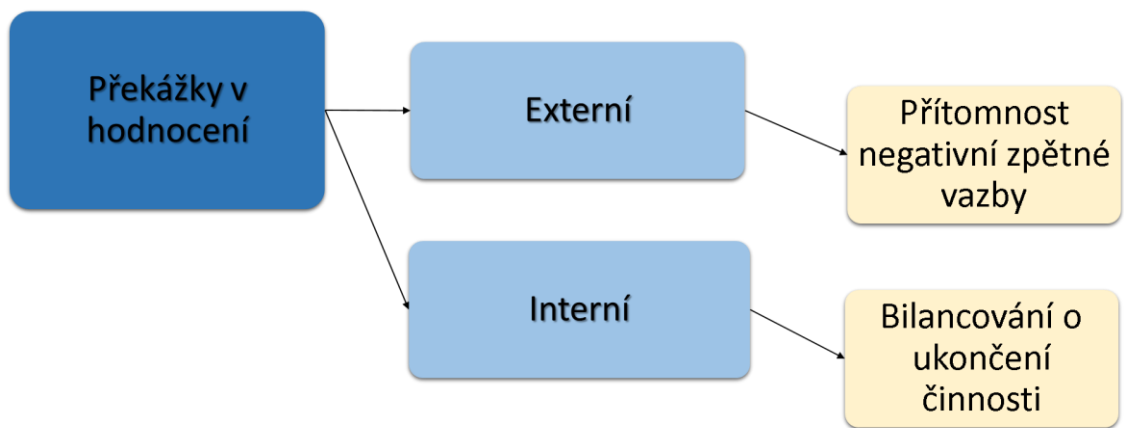
Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje



Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje



Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje



Zdroj: vlastní výzkum realizovaný u HZS Zlínského kraje