

Význam vzdělávání pro koordinátory humanitární pomoci v ADRA, o. p. s.

Josef Kolářek

Bakalářská 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 BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Josef Koláček**
Osobní číslo: **H11095**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů
v neziskové sféře**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Význam vzdělávání pro koordinátory humanitární
pomoci v ADRA, o.p.s.**

Zásady pro vypracování:

Studium odborné literatury.

Vymezení teoretických východisek z oblasti vzdělávání, humanitární pomoci a jejich specifik v ADRA, o.p.s.

Příprava výzkumu, stanovení cílů a zpracování projektu výzkumu.

Realizace kvalitativního výzkumu prostřednictvím rozhovorů s koordinátory.

Zpracování a vyhodnocení dat.

Prezentace výsledků, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích.

Vyd. 2. Praha: Portál, 2006, 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2., aktualiz. vyd.

Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

ŠENOVSKEÝ, Michael, Vilém ADAMEC a Zdeněk HANUŠKA. Integrovaný záchranný systém. 2. vyd. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007, 157 s. ISBN 978-80-7385-007-4.

BAŠTECKÁ, Bohumila. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Vyd. 1.

Praha: Grada Publishing, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-x.

VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 543 s. ISBN 978-80-7367-342-0.

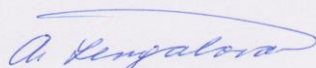
Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jana Kitliňská, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **22. ledna 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **2. května 2014**

Ve Zlíně dne 22. ledna 2014


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 28.4.2014

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 Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *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, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *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, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Opírá-li autor takového díla udělit svolení bez vázného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá významem vzdělávání pro koordinátory humanitární pomoci v ADRA, o.p.s. Úvodní část se zaměřuje na dvě oblasti. V první vymezuje pojmy mimořádná událost, humanitární pomoc a jednotlivé činnosti v oblasti pomoci zejména z pohledu legislativy a odborného zakotvení. Ve druhé části seznamuje s jednotlivými oblastmi pomoci humanitární organizace ADRA a významem dobrovolnické pomoci pro činnost této organizace. Výzkumná část zjišťuje potřebu vzdělávání koordinátorů humanitární pomoci a především jeho význam pro správný výkon v průběhu mimořádných událostí. Výsledky budou důležité pro další rozvoj dobrovolnické činnosti a pro kvalitu spolupráce s koordinátory humanitární pomoci.

Klíčová slova: humanitární pomoc, krizové řízení, dobrovolnictví, integrovaný záchranný systém

ABSTRACT

A This bachelor's thesis speaks of the meaning of educating humanitarian help coordinators in ADRA, o.p.s. The introduction part is divided into two areas. In the first area there are specified keywords such as crisis event and humanitarian help. Furthermore particular activities in the area of help are specified, especially in the legislative and professional context. The second area presents specific scopes of help provided by humanitarian organisation ADRA as well as the importance of volunteers help for activities of this organisation. The research part of this thesis explains the need for education of humanitarian help co-ordinators and its importance for the appropriate performance during the course of crisis events. Results of the research will be useful for further development of volunteering activities as well as for quality improvement concerning co-operation with humanitarian help co-ordinators. bstrakt ve světovém jazyce

Keywords:

humanitarian help, crisis management, volunteering, integrated rescue system

Rád bych poděkoval Mgr. Janě Kitliňské Ph.D. za laskavé a trpělivé vedení a cenné připomínky při zpracování bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST	12
1.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC	13
2 HUMANITÁRNÍ POMOC	15
2.1 ZAHRANIČNÍ HUMANITÁRNÍ POMOC	16
2.2 VNITŘNÍ HUMANITÁRNÍ POMOC	16
2.3 OBSAH HUMANITÁRNÍ POMOCI:	16
2.4 ÚKOLY A ČINNOSTI HUMANITÁRNÍCH, CÍRKEVNÍCH A CHARITATIVNÍCH ORGANIZACÍ	20
3 HUMANITÁRNÍ POMOC V ADRA, O. P. S.	21
3.1 POMOC PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	23
3.2 OBLASTI POMOCI	28
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
4 CÍL VÝZKUMU	32
4.1 POPIS POUŽITÝCH METOD	33
4.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR	35
4.3 REALIZACE VÝZKUMU A SBĚR DAT	36
4.4 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	43
4.5 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A FORMULACE ZÁVĚRŮ	49
ZÁVĚR	51
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	53
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	55
SEZNAM OBRÁZKŮ	56
SEZNAM TABULEK	57
SEZNAM PŘÍLOH	58

ÚVOD

Ve své práci se zaměřuji na tematiku mimořádných událostí a především vzdělávání pomáhajících – v tomto případě koordinátorů humanitární pomoci v ADRA, o.p.s. Hlavní téma jsem vybral záměrně, protože se tematice mimořádných událostí věnuji dlouhodobě od roku 2002, nejdříve jako dobrovolník a posledních pět let jako zaměstnanec humanitární organizace ADRA. Mimořádné události provázejí život člověka opakovaně, rozhodující vliv na jejich přežití, nebo zvládnutí má schopnost poučit se z těch předchozích a dostatečně připravit na ty, které budou následovat. Vedle oblastí prevence a předvídání těchto událostí je důležité rovněž vzdělávání a příprava k jejich zvládnutí. V oblasti záchrany lidských životů a okamžitého řešení a likvidace následků katastrofy velmi dobře fungují složky Integrovaného záchranného systému. Jejich činnost, stejně jako činnost veřejné správy i místních samospráv jsou definovány legislativou a například pro oblast organizování pomoci na úrovni místních samospráv je vydána celá řada užitečných materiálů a metodiky. Při událostech velkého rozsahu je potřeba zvládnout mnohem rozsáhlejší oblast činností a zejména obnova zasažených území bývá dlouhodobý úkol, v jehož rámci se zapojuje významná část veřejnosti a soukromého sektoru. Tuto oblast dobrovolné - dobrovolnické činnosti je potřeba vhodně koordinovat, aby nedocházelo k překrývání pomoci, ale naopak k jejímu nejvhodnějšímu využití. Humanitární organizace, které se následnou pomocí, ale také její koordinací zabývají, obvykle nemusí mít dostatek kmenových zaměstnanců k jejímu pokrytí a spolupracují s dobrovolníky z řad veřejnosti. Vzhledem k tomu, že se mimořádné události vyskytují stále častěji, ukazuje se potřeba pracovat s dobrovolnými spolupracovníky v oblasti humanitární pomoci dlouhodobě a systematicky.

V úvodní části této práce jsem se zaměřil na teoretický rámec a vymezení pojmů jako jsou mimořádná událost a humanitární pomoc vymezené legislativním rámcem. Dále podrobnější členění jednotlivých oblastí humanitární činnosti a úkoly a možnosti pomoci humanitárních a charitativních organizací. Popisuji základní činnosti organizace ADRA v oblasti rozvojových projektů, ale především v oblasti humanitární pomoci. Tento teoretický základ je důležitý pro pochopení souvislostí v rámci výzkumné části práce.

V praktické části práce se věnuji kvalitativnímu výzkumu pomocí výzkumných otázek kladených ve fokusní skupině. Tato je sestavená z koordinátorů humanitární pomoci, kteří

spolupracují s organizací ADRA na pomoci při odstraňování následků mimořádných událostí. Zkoumaným problémem je oblast vzdělávání těchto koordinátorů, konkrétně zda má pro ně význam vzdělávání a příprava na zvládání katastrof.

Významným zdrojem pro zpracování práce byly především zkušenosti spolupracovníků a kolegů a studium literatury zaměřené na krizové řízení, humanitární a psychosociální pomoc.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST

Mimořádné události jsou historicky nedílnou součástí lidského života a lidé se snaží s jejich důsledky vyrovnávat. Způsob vyrovnání je závislý na mnoha proměnných, jednou z nejvýznamnějších je schopnost poučit se a na každou další událost se lépe připravit.

Mimořádnou událostí se podle zákona 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, rozumí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. Mimořádná událost, při níž je vyhlášen krizový stav (stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu, válečný stav), se nazývá krizovou situací.

Rozlišujeme dva základní typy mimořádných událostí:

1. Přírodní (živelní pohroma) představuje následky geofyzikálních procesů v litosféře (zemské kůře), biosféře (zemském povrchu), hydrosféře (mořích a jezerech) nebo atmosféře (ovzduší). Je definována jako velké, zpravidla náhle a nečekaně se objevující neštěstí, zkáza, zpusťování či škoda způsobená živlem. Živlem se rozumí prudký, neovladatelný přírodní jev či přírodní síla, která má zpravidla ničivé a zhoubné účinky. Vedle pojmu „živelní pohroma“ se objevuje rovněž termín „přírodní katastrofa“. (Martínek, 2006, s. 79)
2. Civilizační (antropogenní katastrofa, havárie) vzniká činností člověka a představuje nežádoucí provozní příhodu (nehodu, hromadné neštěstí), při níž dochází k poškození strojů, budov, různých provozních, technologických, skladovacích a dalších zařízení, vozidel, letadel, lodí a dalších prostředků. Odborná literatura dále uvádí pojmy „průmyslová havárie“, „provozní havárie“, „technická havárie“ aj. Patří sem i terorismus a válka. (Martínek, 2006, s. 79)

1.1 Legislativní rámec

Pomoc při mimořádné události, nebo po jejím bezprostředním odeznění může být náročným procesem a je nutné ji vymezit zákonným opatřením, aby například nekvalifikovanou pomocí nedocházelo ke vzniku dalších škod.

Česká legislativa, konkrétně § 2 b) zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému (dále jen IZS), definuje mimořádnou událost jako: „*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací,*“

Určité mimořádné události dále označuje jako krizové situace. Krizovou situací je podle § 2 b) zákona 240/2000 Sb. krizovém řízení: „*mimořádná událost podle zákona o IZS, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu.*“ Pro případ vojenského ohrožení, které v dlouhodobém horizontu nelze vyloučit, je v témže zákoně uvedeno, že v případě vojenského ohrožení se krizové řízení řídí zákonem o krizovém řízení, pokud zákon č. 222/1999 Sb., o zajišťování obrany České republiky nestanoví jinak.

Pro úplnost doplňme, že záplavy jsou jen jednou z mnoha mimořádných událostí, které nás ohrožují. Zatím ještě nemáme úplnou zkušenost s povodněmi v zimním období, ačkoliv toto nebezpečí bylo po nahromadění ledových ker v korytech některých řek v roce 2012 poměrně významné. Dalším významným ohrožením jsou také vichřice a tornáda na našem území se vyskytla například v Litovli 2004, orkán Kyrill 2007, Emma 2008 a tornádo v Krnově 2013.

Zákon 240/2000 Sb. o krizovém řízení definuje v § 2 b) také samotné krizové řízení, a sice jako: „*souhrn řídicích činností orgánů krizového řízení zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik a plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s přípravou na krizové situace a jejich řešením, nebo ochranou kritické infrastruktury.*“

Tento zákon však není důležitý pouze z důvodů vymezení a zakotvení základních pojmů. Podle § 4 odst. 1 uvedeného zákona, říká, že hlavními složkami IZS jsou mj. jednotky požární ochrany, včetně jednotek sboru dobrovolných hasičů obce. Dále potom § 4 odst. 2, který mezi ostatními složkami IZS uvádí neziskové organizace a sdružení občanů. Integra-

ce NNO do IZS přitom není pouze formální, nýbrž reálně probíhá a je v některých případech ukotvena i smluvně. Integrace do IZS je pro činnost NNO velmi důležitá, protože se tak stávají součástí národního systému krizového řízení, koordinovaného státními orgány. NNO navíc skrze příslušná smluvní ujednání a také různé dotace získávají i finanční prostředky, kterými částečně financují svoji činnost. (Dostál, 2012)

2 HUMANITÁRNÍ POMOC

Humanitární pomoc je souhrn činností, které mají pomoci lidem v nesnázích, ohrožení života v důsledku katastrofy, nebo válečných konfliktů. Obvykle se uvádí jako souhrn opatření v materiální, duchovní, zdravotní, sociální a právní oblasti, které poskytují jednotlivci, skupiny, spolky, státní i nestátní organizace ve prospěch obyvatelstva, postiženého následky mimořádných událostí (Martínek, 2006, s. 69). Mohou ji poskytovat vlády jednotlivých zemí, státní i nestátní neziskové organizace, mezinárodní společnosti, subjekty soukromého sektoru, ale i jednotlivci.

V řadě případů je humanitární pomoc předstupněm další, komplexněji zaměřené formy pomoci, na kterou navazují další rozvojové záměry. Poskytováním humanitární pomoci se zabývají četné mezivládní a nevládní organizace. Řada mezinárodních organizací za tímto účelem ustavila specializované orgány. V systému OSN příslušné aktivity řídí a koordinuje Úřad OSN pro koordinaci humanitárních záležitostí (OCHA), důležitou roli sehrává Světová zdravotnická organizace (WHO), Úřad vysokého komisaře pro uprchlíky (UNHCR), Světový potravinový program (WFP) a další. Vládní mechanismy pro poskytování humanitární pomoci má také Evropská unie (ECHO) a NATO (EADRCC) (Baštecká, 2005, s. 200).

Mezi nestátní neziskové organizace, které se zabývají humanitární pomocí, lze zařadit české i nadnárodní organizace. Obecně je můžeme rozdělit podle hodnot, ze kterých vycházejí jako křesťanské (Charita ČR, ADRA, Diakonie ČCE), nebo jsou bez religiózních základů (Člověk v tísni a Český červený kříž).

V mezinárodním měřítku pak jde o pomoc obyvatelům regionů na území jiného státu, strádajícího v důsledku vnitřních, či mezinárodních konfliktů, nebo katastrof. Je vnímána často jen jako pomoc materiální, je však nezbytné respektovat i psychosociální potřeby zasažených lidí, případně působit v součinnosti s psychosociální krizovou pomocí.

2.1 Zahraniční humanitární pomoc

Poskytování pomoci směrem do zahraničí má ve své kompetenci Ministerstvo vnitra ve spolupráci s Ministerstvem zahraničních věcí. Formy pomoci jsou různé, od vyslání expertů a záchranných týmů po finanční a materiální pomoc. Finanční pomoc potom může být přímá – podporou k okamžité pomoci, nebo prostřednictvím dlouhodobé spolupráce s humanitárními organizacemi formou dlouhodobých projektů. Na úrovni humanitárních organizací poskytovaná pomoc vychází ze spolupráce s místními pobočkami – u organizací s mezinárodní působností, nebo vysíláním krizových týmů u všech. Tato oblast pomoci stojí je naplňována zaměstnanci organizace, nebo spolupracujícími experty, dobrovolníci se do zahraničí obvykle nevysílají.

2.2 Vnitřní humanitární pomoc

Humanitární pomoc je poskytována bezplatně orgány státní správy a orgány územních samosprávných celků, právníckými osobami, podnikajícími fyzickými osobami, nevládními organizacemi, neziskovými organizacemi a sdruženími občanů, skupinami osob a jednotlivci na základě výzev nebo z vlastní iniciativy formou nabídek. Přehled nabídek a požadavků na humanitární pomoc vedou státní orgány, orgány územních samosprávných celků a humanitární organizace. Sbírkový pro humanitární pomoc organizují humanitární organizace na základě aktuálních požadavků z postižených oblastí. Nakládání s humanitární pomoci se zajišťuje tak, aby nedošlo k jejímu zneužití či znehodnocení. Bezodkladně se řeší místo určení, způsob doručení adresátům a výdej příjemcům humanitární pomoci. (Martínek, 2006, s. 70)

2.3 Obsah humanitární pomoci:

Věcné prostředky

V oblasti věcných prostředků se jedná především o základní materiální pomoc, někdy se hovoří o základních předmětech a vybavení pro zasažené obyvatele. Patří mezi ně především oblečení, příkrývky později pomůcky a nářadí k odklizení následků mimořádné události. Tyto prostředky mohou být do zasažených oblastí distribuovány složkami IZS, nebo

pomocí veřejných sbírek, jejichž organizaci a logistiku mohou zajišťovat různé humanitární organizace.

Finanční prostředky

V oblasti finanční pomoci se musely humanitární organizace mnohé naučit. Před rokem 1997 měly zkušenosti spíše s poskytováním humanitární pomoci především v zahraničí. Od povodní v roce 1997 je stále co dělat i na našem území. Ve výzkumu Psychologického ústavu Akademie věd v Brně autorů Čermáka a Kohoutka,(2004) považovali dotazovaní za nejdůležitější pomoc finanční. Ještě i dnes, tedy po deseti letech je téma finančních prostředků, zejména jejich „účelné“ rozdělování velmi diskutováno a to především z pohledu těch, kteří ji zprostředkovávají. Jednotlivé názory jsou pak rozvinuté v širokém spektru od postoje dejme lidem peníze a oni sami rozhodnou jak s nimi naloží až po zastánce odpovědnosti organizací směrem k dárcům. To v praxi znamená transparentní nakládání z prostředky od jednotné metodiky k rozhodování, až po doložení využití prostředků. Potíž je jak se svobodnou vůlí obdarovaných, tak s posouzením účelnosti, neboť jde o vhodné pole pro rozvinutí hodnotového konfliktu. (Baštecká, 2005, s. 191)

Mnohé podoby a významy funkční pomoci může ilustrovat příběh rolníka z Mělnicka (Magazín Hospodářských novin, 11. 6. 2004): „Na stavbu dostali od státu, obce i organizace Člověk v tísni, dohromady kolem sedmi set tisíc korun. Neměli to štěstí jako jeden z občanů, u něhož se zastavil neznámý člověk, vtiskl mu do ruky sáček se čtvrt milionem korun a zmizel. K nám přišel starý děda, podal mi obálku a plaše řekl, že musí běžet na autobus. Byla v ní tisícikoruna. Vždycky na něj myslím, když už nemůžu dál, říká rolník. Měl nárok na výhodný úvěr od státu až do výše osmi set padesáti tisíc korun. Přijížděli za ním zástupci nizozemských a švýcarských bank, kteří nabízeli bezúročné půjčky. Všechno jsem odmítl. Jako rolník, který neví, co bude, jsem se nemohl zadlužit. Dnes si blahorečím za prozíravost. Nakonec zrušil smlouvu se stavební firmou a pustil se do práce s dvěma syny a švagrem“.

Z tohoto příběhu se dozvídáme o humanitární pomoci mnohé. Na pomoc se vzpomíná s vděčností tehdy, má-li osobní tvář. Chceme-li se vyhnout zklamání a posuzování oprávněnosti, dejme peníze a nevracejme se. Začneme-li uvažovat o účelném využití peněz, narazíme na hodnoty člověka, kterému peníze dáváme. Pomoc se stane složitou, protože je

najednou potřeba rozpoznat potřeby a hodnoty příjemce pomoci a také reflektovat potřeby a hodnoty vlastní. Člověk, který dostává peníze, se potřebuje vyznat v tom, co se mu nabízí, s přihlédnutím k tomu, jaké bude mít možnosti v budoucnu. Rolník z příběhu svou situací zvažil (Baštecká, 2005, s. 192).

Duchovní a psychosociální pomoc

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je souborem reakcí, činností (a služeb), které navozují v době trvání mimořádné události, anebo krizové situace, a v době zvládání jejich důsledků v zasažených lidech, rodinách, obcích a organizacích přesvědčení „nejsme na to (a v tom) sami“, „i my můžeme pomoci druhým“, „společně to zvládneme“ a „na příště se připravíme“; vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot zasažených lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních (= neformálních) zdrojů sociální opory; jako obor je založena především na sociální práci. Psychosociální krizová pomoc a spolupráce je postavená na hodnotách, zásadách, přesvědčeních a postojích. (Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek, 2010, s. 6)

Hlavním cílem psychosociální pomoci obětem neštěstí je začlenění člověka do společnosti a jeho co nejvíce soběstačné žití v rámci dobrých mezilidských vztahů. Hlavní cíl se opírá o čtyři dílčí cíle – zvládání sebe a života, zpracování zážitku a minulosti, začlenění se, otevření se budoucnosti. O jejich naplňování usilují především pracovníci tzv. pomáhajících profesí – sociální pracovníci, duchovní, psychologové a psychiatři, zdravotníci prostřednictvím terénní práce s podporou telefonických linek pomoci a návazností na následné služby ambulantní a lůžkové. Při neštěstích bývají potřeby člověka ohroženy náhlou změnou, která většinou vede ke ztrátě důležitých hodnot (blízkých lidí, zdraví, majetku, stálosti prostředí). Psychosociální pomoc při neštěstích proto v prvních dnech splývá s pomocí krizovou. Jejím důsledkem by mělo být zmocnění obětí (jednotlivců, rodin, obcí) zasažených mimořádnou událostí, obnova životu prospěšných iluzí (o bezpečí a moci jedince a ovlivnitelnosti událostí) a udržení či zvýšení odvahy k životu a pocitu životního smyslu. Hlavním cílem psychosociální pomoci je začlenění lidí do společnosti při co nejvíce zachované soběstačnosti. (Baštecká, 2005, s. 207)

Poradenská pomoc

Na základě povodňových zkušeností, se ukázalo, že jen pomoci s odklizením následků a rozdělení finančních prostředků nemusí stačit. Například ADRA srozumitelnou a přehlednou příručku „Obnova bytových domů o záplavách“ (Vurst, ed., 2003), která obsahuje informace od pomoci při rozhodování jak správně přestoupit k rekonstrukci a obnově bydlení po záplavách, přes používání vysoušečů až po sanaci zdrojů pitné vody, ale také například praktické rady co se zaplaveným automobilem. Zejména poradenská pomoc v oblasti sanací zdíva byla velmi důležitá, protože informace o správném vysoušení, nebo aplikaci vhodných omítek ve svém důsledku ušetřily lidem zklamání z nevhodně vynaložených prostředků a nakonec i jejich úsporu.

2.4 Úkoly a činnosti humanitárních, církevních a charitativních organizací

Humanitární, církevní a charitativní organizace se na pomoci při mimořádných událostech podílejí na základě poslání, definovaného ve svých zakládacích listinách. Dále také na základě Dohody o vzájemné pomoci uzavřené s Generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen GŘ HZS ČR). Obsahem této dohody jsou identifikační údaje smluvních stran, předmět dohody, závazky smluvních stran a podmínky jejich plnění, přehled osob pověřených pro zabezpečování pomoci a způsob jejich vyrozumění, přehled sil a prostředků určených k poskytnutí plánované pomoci na vyžádání, rozsah osobní, nebo věcné pomoci a dobu potřebnou pro poskytnutí sil a prostředků v případě vyžádání pomoci, které tvoří přílohu této dohody.

Pomoc těchto organizací lze členit do určitých typů: finanční, materiální, manuální a psychosociální pomoc a dále také účast na záchranných operacích, která se však týká specifické části neziskového sektoru (dobrovolní hasiči a záchranáři). NNO mohou do jisté míry sloužit i jako pomyslný mediátor mezi těmi, kteří chtějí pomáhat a těmi, kdo byli zasaženi. Subjekty ochotné pomoci přitom mohou být jak jednotlivci, NNO, soukromé společnosti či stát. (Dostál, Balarinová, 2014, s. 22)

Podpoře spolupráce a připravenosti v regionech se věnují Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek, vzniklé v rámci pracovní skupiny na Generálním ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR při Ministerstvu vnitra v roce 2010.

3 HUMANITÁRNÍ POMOC V ADRA, O. P. S.

ADRA, plným názvem Adventistická agentura pro obnovu a rozvoj (angl. Adventist Development and Relief Agency) je mezinárodní humanitární organizace poskytující pomoc lidem v nouzi. ADRA Česká republika je součástí mezinárodní sítě organizací ADRA, které působí ve více než 125 zemích světa.

Počátky mezinárodní organizace ADRA (dnes ADRA International) sahají do roku 1956, kdy byla za účelem poskytování humanitární pomoci a sociální péče založena Seventh-day Adventist Welfare Service (ADRA International – A History of Service, 2013). Jejím posláním je pomoci lidem v nouzi tak, aby byli schopni převzít kontrolu nad svými vlastními životy a mohli co nejlépe využívat ty zdroje, které mají k dispozici. Přestože se jedná o církevní organizaci, svou pomoc nabízí všem, kteří je potřebují, bez rozdílu rasy, pohlaví, vyznání nebo náboženského přesvědčení (ADRA International – Our Mission, 2013).

Aktivity mezinárodní organizace ADRA v minulosti výrazně narůstaly po celém světě a zaměřovaly se na vývoj místních komunit, distribuci potravin, institucionální rozvoj a také na pomoc obětem katastrof. ADRA například budovala zdravotní kliniky v Africe, pomáhala obětem hurikánu ve střední Americe, učila hygieně a zdravotní výchově děti v Asii, podporovala povědomí o celosvětové potřebě humanitární pomoci.

V České republice ADRA působí od roku 1992 a poskytuje okamžitou humanitární pomoc v zahraničí při mimořádných událostech, jako jsou povodně, zemětřesení, válečné konflikty apod. Zároveň realizuje dlouhodobé rozvojové projekty s cílem poskytnout lidem žijícím v chudobě a ve špatných životních podmínkách takovou podporu, aby dokázali vzít život do vlastních rukou (ADRA – Kdo jsme, 2013).

V rámci lidskoprávních projektů ADRA podporuje rozvoj občanské společnosti v zemích, které procházejí demokratickou transformací. Propojení pomocí celosvětové sítě organizací jí pak umožňuje rychlejší a pružnější reakci na humanitární katastrofy. Dlouhodobé zahraniční projekty mají své domácí pracovníky, kteří usnadňují zjišťování potřeb místních obyvatel a také různých specifíků daného území. Tyto skutečnosti mají pozitivní vliv na efektivitu a celkovou udržitelnost projektů ADRA (ADRA – Kdo jsme, 2013).

Obrázek 1: Aktivity ADRA v zahraničí k roku 2012



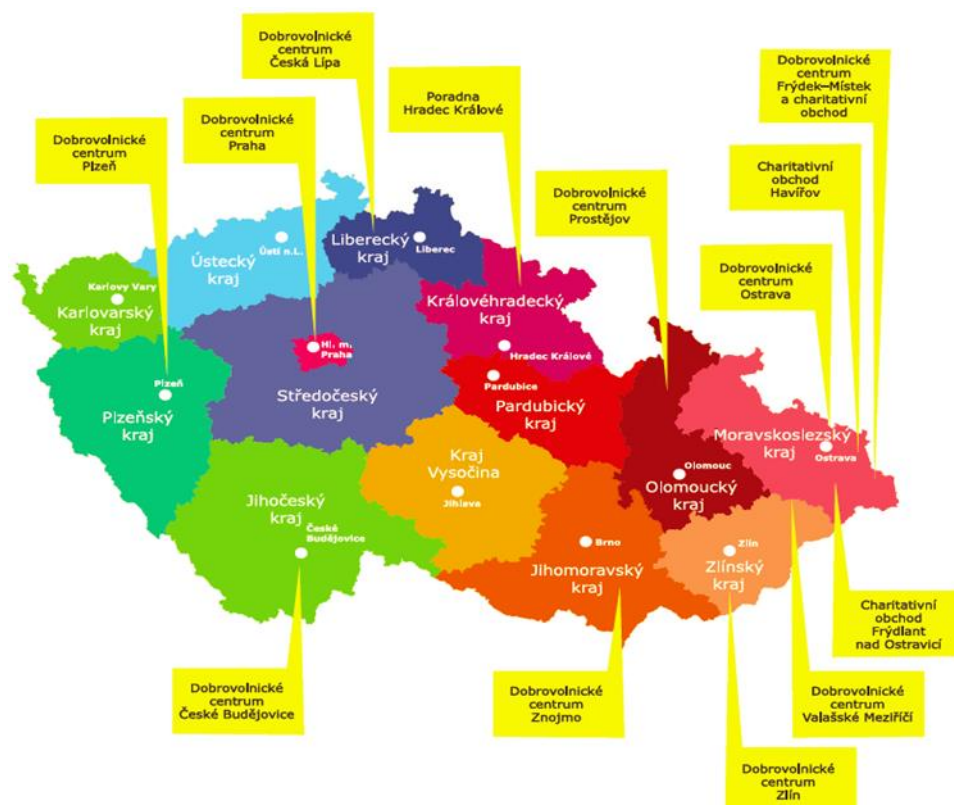
Zdroj: ADRA – Výroční zpráva 2012, str. 12

3.1 Pomoc při mimořádných událostech

Z hlediska činnosti ADRA, představuje zvládnání mimořádných událostí, vedle dobrovolnictví, rozvojové pomoci a vzdělávání, jednu z hlavních oblastí. Jednotlivé oblasti se pak mohou velmi silně prolínat, například právě dobrovolnictví a mimořádné události (Dostál, Koláček, 2014, s. 50).

V současné době má ADRA na území republiky 11 dobrovolnických center, které hrají v průběhu pomoci při MU důležitou roli při koordinaci pomoci a vytváření zázemí pro terénní týmy. Vedle těchto center může v mimořádných případech také využít zázemí v prostorách církevních zařízení a budov po dohodě se zřizovatelem humanitární organizace. Toto zázemí pak může sloužit především jako podpora dobrovolnické činnosti, nebo jakou nouzové ubytování.

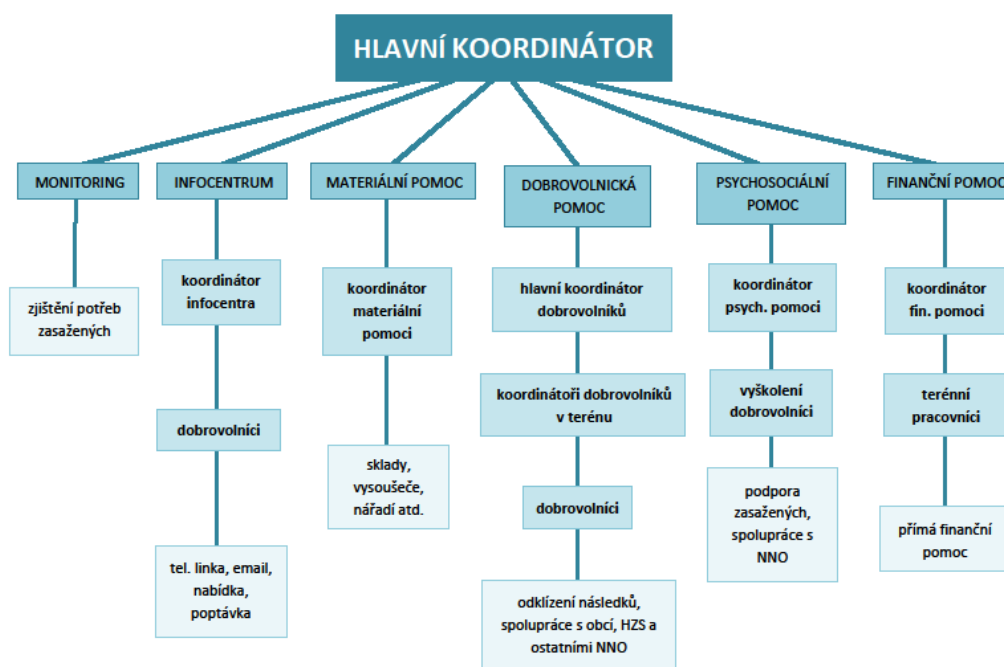
Obrázek 2: Dobrovolnická centra ADRA v ČR



Zdroj: ADRA – Výroční zpráva 2012, s. 8

ADRA se do pomoci při mimořádných událostech zapojuje na základě Dohody o spolupráci mezi organizací ADRA a GŘ HZS ČR, která upravuje zásady jejich společné součinnosti při přípravě a realizaci opatření v oblasti ochrany obyvatelstva, psychologické a duchovní pomoci. Pro koordinaci pomoci v zasažených oblastech má definovanou strukturu.

Obrázek 3: Struktura pomoci ADRA, o. p. s.



Zdroj: ADRA (2010)

Do pomoci při mimořádných událostech v České republice se ADRA aktivně zapojuje od roku 1997, kdy zasáhly velkou část Moravy rozsáhlé povodně. Od té doby se ADRA zapojila při povodních v ČR v roce 2002, 2006, 2009, 2010 a 2013.

Při povodních v červnu 2013 ADRA ČR pomáhala následujícím způsobem (ADRA – Povodně 2013):

- 250 000 Kč uvolněných z pohotovostního fondu,
- 2,5 mil. Kč materiální pomoci rozdělené v cca 40 obcích,
- 12,9 mil. Kč vybraných na pomoc lidem zasažených povodní,
- 250 vyslaných dobrovolníků,
- 350 zapůjčených vysoušečů,
- min. 500 rodin finančně podpořeno.

Vzápětí po vypuknutí povodní ADRA aktivovala svůj povodňový tým a vyslala koordinátory do zasažených oblastí. Ihned z pohotovostního fondu uvolnila 250 000 Kč a bylo přistoupeno k distribuci materiální pomoci zasaženým.

ADRA nabízí Dobrovolnickou pomoc při mimořádných událostech na základě Zákona č 198/2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Pro uvedenou činnost má rovněž akreditaci Ministerstva vnitra. V rámci tohoto programu jsou dobrovolníci pojištěni proti zraněním a škodám, které by mohli způsobit ať už sobě, nebo ostatním. ADRA své dobrovolníky pojišťuje primárně z důvodu ochrany, protože se pohybují v oblastech, kde může hrozit riziko úrazu. Dále se pojištění může vztahovat ke způsobené škodě dobrovolníkem v průběhu výkonu jeho dobrovolnické činnosti.

Samotnou přípravu a vzdělávání dobrovolníků pro MU má ADRA zpracovánu v několika oblastech:

Příprava dobrovolníků:

krátkodobá školení v místě události. (vstupní, zaměřené na informovanost a zejména bezpečnost dobrovolníků) Další informace získají dobrovolníci na internetu, nástěnce v místě ubytování a od „svého“ koordinátora. Obsahem přípravy dobrovolníků jsou zejména znalosti kodexu dobrovolníka – práva a povinnosti dobrovolníka, znalost rizika výkonu dobrovolnické služby – př. zranění, odmítavé reakce lidí, zásady bezpečnosti a hygieny – kontaminace znečištěnou vodou, používání ochranných pomůcek a informace k ubytování, stravování, dopravě, zapůjčení náradí (evidence), pojištění, označení dobrovolníků (vesty, trička atd.), režim dne. Dále jsou to oblasti první psychické pomoci pro zasažené a základní rady k vysoušení zdiva a používání vysoušečů.

Výcvik pro koordinátory týmů:

Smyslem je seznámit účastníky s činností a náplní role koordinátora týmu při MU, umožnit účastníkům vyzkoušet si práci s týmem a roli koordinátora při modelované MU. Základní znalost krizové legislativy a komunikace s IZS a samosprávou v místě události.

Výcvik pro infocentrum:

Je zaměřen na získávání znalostí v práci s databázovými soubory a třídění dat z terénu. Způsob vedení telefonického hovoru v zátěžové situaci, komunikace s médii a spolupracujícími organizacemi.

Základní výcvik pro členy KIP týmů:

Jedná se o výcvik v délce trvání 40 hodin, který je zpravidla rozdělen do několika víkendových setkání.

1. Já a mimořádná událost

Cílem je: zprostředkovat poznatky, prožitky a techniky sebepoznávání v kontextu lidských neštěstí, které kladou zvýšené nároky na schopnost vyrovnat se s nimi a navázat pomáhající vztah ke klientům a rozvinout poskytování pomoci.

2. Komunikace a mimořádná událost

Cílem je: umožnit účastníkům osvojit si pravidla efektivní komunikace v kontextu mimořádných událostí, a to jak na rovině komunity a organizací, tak přímo či nepřímo zasažených osob.

3. Komunita, organizace a mimořádná událost:

Cílem je: umožnit účastníkům uvědomit si, že mimořádné události, stejně jako jejich zvládnání, se dějí v rámci konkrétní, jedinečné komunity. Neštěstí má společenskou povahu. Oporu při zvládnání neštěstí představuje společenství a jeho zdroje včetně obřadů (rituálů) a širokého společenského uznání.

4. Tým a mimořádná událost:

Cílem je: umožnit účastníkům uvědomit a vyzkoušet si přednosti týmové spolupráce při řešení dopadů MU a začít hledat vlastní místo v týmu.

Navazující kurzy – témata:

- krizová intervence
- psychologická první pomoc
- první pomoc
- přežití v náročných situacích a kritických podmínkách
- specifika koordinace při povodních
- facilitace a vyjednávání

Dobrovolníci organizace ADRA se v průběhu mimořádných událostí zaměřují převážně na úklidové práce (odstranění naplavenin a podobně), pomoc při distribuci humanitární pomoci, pomoc s monitoringem potřeb v zasažené oblasti, psychickou podporou zasažených a působí jako koordinátoři dobrovolníků.

ADRA se při snižování následků povodní nezapojuje výhradně v ČR. Vzhledem ke geografické poloze ČR a mezinárodní síti ADRA International, ADRA v minulosti posílala humanitární pomoc do Maďarska při povodních v roce 2010 a 2013. Dále také půjčovala vysoušeče jak do Maďarska, tak také na Slovensko při tamních povodních v roce 2010. Vysoušeče putovaly také do Polska na pomoc při povodních v roce 2010. Podobně také v roce 2010 ADRA pomáhala prostřednictvím ADRA International při povodních v Pákistánu. ADRA se však v této oblasti soustředí primárně na zvládnutí povodní v ČR. (Dostál, Koláček, 2014, s. 50)

3.2 Oblasti pomoci

Na základě dlouholetých zkušeností s pomocí při odstraňování následků mimořádných událostí se vyprofilovalo několik oblastí, na které se dlouhodobě při své práci ADRA zaměřuje.

Obrázek 4: Kategorie pomoci ADRA, o. p. s.



Zdroj: ADRA (2010)

Monitoring potřeb

Monitoring slouží především ke zjišťování potřeb lidí zasažených mimořádnou událostí (dále jen MU). Obvykle ho provádějí proškolení dobrovolníci z řad Komunitních intervenčních psychosociálních týmů (dále jen KIP týmů), nebo pracovníci jiných neziskových organizací, které vzájemně spolupracují. Podkladem je strukturovaný dotazník, který vyplňují v každé zaplavené domácnosti. Získaná data potom slouží především k zajištění potřeb zaplavených, dodávkám humanitární pomoci, případně následné obnově zasažené oblasti. Dále zjištěná data pomáhají určit počty dobrovolníků na odklizení, které bude potřeba do oblasti vyslat. Mohou také sloužit k rozpoznání psychických potřeb zasažených a získaná data mohou pomáhat i ostatním neziskovým organizacím a zástupcům obcí a krajské samosprávy, nebo složkám Integrovaného záchranného systému (dále jen IZS).

Infocentrum

V infocentru se shromažďují informace o zasažených, nebo o jejich potřebách, dále nabídky a poptávky po humanitární pomoci a mohou se sdílet informace s dalšími pomáhajícími organizacemi (telefonické rozhovory, maily, sociální sítě, databázové programy). Zde se také dobrovolníci, kteří chtějí přijet pomáhat, dozví důležité informace o místech, kde je potřeba pomoci, jaké jsou možnosti dopravy, případně její omezení.

Materiální pomoc

Materiální pomoc se soustřeďuje ve skladech zřízených v jednotlivých obcích, nebo v centrálním skladě organizace ADRA. Odtud dochází k distribuci poskytnuté materiální pomoci jednotlivým zaplaveným obyvatelům. Dobrovolníci zde pomáhají s přebíráním a tříděním dodané materiální pomoci a při její distribuci. Vedle toho se v centru materiální pomoci provádí půjčování vysoušečů a předávání informací o jejich správném používání. V některých případech je možnost zapůjčení drobné techniky – čističe WAP, elektrocentrály, kalová čerpadla, elektrická kladiva k oklepávání omítek a další drobná technika. ADRA má k dispozici centrální sklad v Praze a několik menších skladů v regionech (Hradec Králové, Ostrava, Zlín, Znojmo) ve kterých je vedle věcné pomoci k dispozici také technika – vysoušeče, elektrocentrály, vysokotlaké čističe, nebo bourací kladiva.

Manuální pomoc

Jedná se o pomoc dobrovolníků s odklizením následků MU, (např. při povodních odklizení naplavenin, čištění případně oklepávání omítek...) Jedná se o nejvíce rozšířenou dobrovolnickou činnost, která vedle fyzické náročnosti, může být náročná i psychicky, neboť se při ní dobrovolníci setkávají přímo s konkrétními zasaženými lidmi, a jejich pomoc tak můžou provázet nejrůznější reakce od projevů vděčnosti, až po odmítání pomoci.

Psychosociální pomoc

Je specifickou oblastí pomoci a podpory lidí zasažených MU, zaměřuje se na podporu vlastních sil zasažených osob ke zvládnutí krizové situace. Tato pomoc může probíhat od prvního okamžiku bezprostředně po události až po období několika měsíců a jejím výsledkem může být i lepší připravenost na příští událost. Do psychosociální pomoci, ale i monitoringu převážně zapojujeme dobrovolníky, kteří prošli výcvikem krizové komunikace,

nebo psychické první pomoci. V rámci povodní, ale i mimořádných událostí menšího rozsahu, jakými například mohou být tragické havárie, má ADRA vyškolené dobrovolníky v projektu KIP týmů. Tyto působí na území téměř celé republiky a spolupracují s psychology IZS.

Finanční pomoc

Finanční pomoc je plánována ve vztahu k možnostem prostředků z veřejné sbírky a celkové výši škod. Pomoc je na základě zjištěných skutečností připravována převážně ve dvou etapách. První etapa je důležitá pro rychlou obnovu a podporu zasažených. Další má za cíl pomoci těm, kteří nedosáhnou na různé dotační tituly, nebo jejich nemovitost je určena k demolici. Rozhodnutí o pomoci se připravuje na základně podrobného terénního šetření. V jeho průběhu dochází ke zjištění rozsahu poškození domácností, nebo také zasažených zdrojů pitné vody. Provádí se vyhodnocování škod a zpracovávají se návrhy na finanční podporu z prostředků veřejných sbírek jednotlivým domácnostem. Návrhy finanční pomoci se konzultují za pomoci metodiky, kterou zpravidla pomáhající neziskové organizace vzájemně sdílí, nebo na její přípravě spolupracují. Přímá finanční pomoc je určena především na podporu obnovy bydlení, stavební práce, sanační omítky, ale také na podporu vysoušení, nebo vybavení již zrekonstruovaných domácností. Vedle toho je možné podpořit projekty veřejného zájmu v jednotlivých obcích, jako je například obnova dětských hřišť, školních zařízení, nebo komunitních projektů.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CÍL VÝZKUMU

Praktická část je věnována výzkumu, jehož cílem je zhodnotit význam vzdělávání koordinátorů humanitární pomoci v organizaci ADRA. Potřeba systematického vzdělávání koordinátorů se projevuje v požadavcích na účinnou koordinaci pomoci postupně už od roku 2002, kdy se ADRA podílela na pomoci po rozsáhlých záplavách v České republice. V březnu 2004 vstoupila v platnost akreditace Ministerstva vnitra ČR (dále jen MV ČR) na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů a započala systematická práce s dobrovolníky - nábor, školení, evidence, specializované výcviky, koordinace a materiální zabezpečení dobrovolníků v mimořádných událostech. V poslední době tato potřeba roste především s rozvojem a využíváním nových technologií právě v koordinaci pomoci a také v souvislosti s masivním zájmem veřejnosti a firem zapojit se do procesu pomoci. Dalším prvkem, který může podmiňovat potřebu vzdělávání je očekávání veřejnosti, která se někdy mylně domnívá, že koordinátoři jsou profesionální zaměstnanci humanitární organizace, kteří podobně jako záchranné složky čekají, až dojde k nějaké mimořádné události a pak se rychle zapojí do pomoci. Ve skutečnosti jsou koordinátory dobrovolníci, kteří mají svá občanská povolání a pomáhání, nebo se na přípravě k pomáhání věnují ve svém volném čase, případně místo své řádné dovolené. V praxi se pak v průběhu pomoci po mimořádné události setkávají lidé nejrůznějších profesí, z nichž někteří mohou mít profesně blízko k tématice humanitární pomoci (například psychologové a logisticy), nebo to mohou být třeba studenti, kteří se zapojují s touhou po získávání zkušeností a nových dovedností. Z těchto jedinců vzniká poměrně heterogenní skupina, kterou je potřeba sjednotit a zájmově propojit tak, aby celek působil kompaktně a vytvářel aktivity vedoucí ke společnému cíli. Důležitým faktorem ovlivňujícím celý průběh pomoci jsou rozdílné prvky motivace k pomáhání, ale také očekávání, jak vlastně proces pomáhání bude užitečný. Pro některé dílčí úkoly je dostačující přirozená empatie a vcítění se do potřeb zasažených obyvatel, pro jiné úkoly je důležitá předchozí příprava na událost a alespoň základní orientace v procesech pomáhání.

Význam tohoto výzkumu je v rovině praktického přínosu pro humanitární organizaci ADRA, zda případně jak rozvíjet systém přípravy a vzdělávání koordinátorů humanitární pomoci, nebo tato aktivita není vůbec relevantní. Může být přínosný i pro menší, lokální organizace, které o systému přípravy zatím neuvažovaly.

V rámci výzkumu byly formulovány následující výzkumné otázky: Jaké je osobní nastavení a zkušenosti koordinátorů humanitární pomoci se kterými ADRA spolupracuje při mimořádných událostech. Jaký je přístup koordinátorů ke vzdělávání v organizaci ADRA?

4.1 Popis použitých metod

Hendl (2008, s. 161) uvádí, že se volba metody má řídit výzkumným problémem. Pro praktickou část jsme zvolili kvalitativní metodu výzkumu. Hodnota takto získaných dat spočívá především v jejich přirozeném uspořádání a často vychází z popisu každodenního života.

Tematickou oblast, na kterou je výzkum zaměřen, je vhodné prozkoumávat v období živých zkušeností s událostí, kdy mají její jednotliví účastníci v paměti řadu podnětů ke zlepšení, nebo nedostatky v přípravě zajištění a podpory.

Konkrétní metodou je ohnisková skupina (focus group). Je nástrojem požívaným pro kvalitativní rozhovor se skupinou jedinců. Tuto metodu hlouběji a podrobněji zpracovává Morgan ve své práci Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu, která byla v českém jazyce vydána jako monografie v roce 2001. Ohniskové skupiny můžeme podle míry strukturace, se kterou souvisí strategie jejich vedení či moderování na tři skupiny – nestrukturované, polostrukturované a strukturované ohniskové skupiny. (Miovský, 2006, s. 176)

Z hlediska volby skupiny a vzájemného vztahu jejich účastníků byla zvolena nestrukturovaná ohnisková skupina, která se dá označit jako skupina s menší mírou řízení. Jedním z důležitých úkolů výzkumu je naplánovat vhodně průběh a design výzkumné skupiny. To znamená provést vhodný výběr jednotlivých účastníků, stanovit jejich počet a určit místo setkání. Už v úvodu jsme hovořili o tom, že zapojení koordinátoři jsou sice poměrně hete-

rogenní skupina, ale jejich motivace k pomáhání a dále i k rozvoji procesu pomáhání velmi vysoká. Toto zjištění nám může výrazně pomoci v rámci výzkumu pro možnou zajímavou skupinovou interakci. Vzhledem k tomu, že účastníci skupiny se vzájemně znají a spolupráce na pomoci při mimořádné události je pro ně silným prožitkem, je výhodnější méně strukturovat její průběh, ale více pracovat s interakcí a skupinovou dynamikou. Jednotliví účastníci za sebou zpravidla mají skupinová setkání – debriefing po ukončení mimořádné události.

Rozhovor probíhal ve skupině sedmi lidí a trval hodinu a půl. Skupinová práce může být pro účastníky tvůrčí a podnětná, pokud se správně udržuje skupinová dynamika. Jednou z výhod této metody je, že během relativně krátkého času můžeme získat dostatek informací od skupiny lidí a ne pouze jednotlivce. V našem případě se výzkum týkal menšího počtu respondentů, kde můžeme lépe reflektovat jejich postoje na proces pomáhání v průběhu mimořádných událostí a také jejich další potřeby, ale na druhou stranu nemohou být jeho výsledky generalizovány pro širokou obec. Nedostatkem této metody může být to, že pokud rozhovor probíhá v malé a relativně uzavřené skupině, je náročný na vedení, tedy vyžaduje zkušeného moderátora a také je důležité vyvážit verbální schopnosti jednotlivých účastníků. Úskalím může také být osobní zaujatost moderátora a jeho tendence vést diskusi neobjektivně.

Dále v rámci skupiny rozlišujeme několik základních rolí výzkumníka. Moderátor skupiny, pomocný moderátor a pozorovatel ohniskové skupiny (Miovský, 2006, s. 177). Pro potřeby našeho výzkumu jsme využily role pozorovatele. Tuto roli přijala má kolegyně - koordinátorka dobrovolníků. Jejím úkolem bylo pozorovat a zaznamenávat reakce, neverbální projevy jednotlivých účastníků a atmosféru celého setkání fokusní skupiny.

V rámci volby metody sběru dat bylo důležité využít předností skupinové interakce a definovaného ohniska zájmu. Skupinová interakce může výrazně zvyšovat kvalitu dat, protože vychází ze širokého spektra údajů, názorů a postojů jednotlivých účastníků. Jejich interakce a vzájemná konfrontace a pozorování ovlivňovaly kvalitu jejich odpovědí (Miovský, 2006, s. 178).

4.2 Výzkumný soubor

Výběr výzkumného vzorku je ovlivněn konkrétním tématem výzkumu a to tak, aby reflektoval skutečné potřeby a nebyl jen nahodilým výběrem určitého vzorku populace, která nemusí mít ke zkoumané tématice hlubší vazby. V rámci výzkumu byl proveden záměrný výběr vzorku, který se vyznačuje určitým objemem vlastností a zkušeností, splňuje zadané kritérium a souhlasí s účastí na výzkumu. Jednostrannost výběru není nedostatkem v případě, že výsledky výzkumu nezobecňujeme, a data z omezeného vzorku se nesnažíme prezentovat tak, že představují široké spektrum zkušeností a názorů. Metoda záměrného výběru je jednou z nejrozšířenějších metod výběru a uplatňujeme ji zejména v případech, kdy se nejedná o příliš velký výběrový soubor a osoby náležející do základního souboru jsou poměrně snadno dostupné. (Miovský, 2006, s. 78)

Výzkumným souborem, nebo také objektem výzkumu jsou koordinátoři humanitární pomoci ADRA, kteří jsou pro pomoc při mimořádných událostech připravováni, nebo s organizací ADRA dlouhodobě spolupracují. Je důležité zdůraznit, že se nejedná o zaměstnance organizace, ale dobrovolníky, kteří se do pomoci zapojují až na základě výzvy, nebo podle vlastních časových možností. Tato skupina se také může proměňovat v čase, protože do různých druhů činností, jak jsou popsány v teoretické části, se mohou zapojovat lidé podle svých odborných a osobních preferencí. Například pro činnost infocentra jsou to převážně mladí lidé – studenti, kteří velmi intuitivně a rychle pracují s výpočetní technikou a médií. Zatímco pro terénní koordinaci je očekávána předchozí zkušenost s vedením lidí, nebo krizovou komunikací. Konkrétní informace, které jsme prostřednictvím výzkumu zjistili, mohou pomoci se vzděláváním koordinátorů v přesně definovaných oblastech.

Pro určení počtu členů ohniskové skupiny, případně počtu ohniskových skupin uvádí Miovský (2006, s. 185) vhodný počet členů 6–10 účastníků a podle výzkumného záměru počet skupin 1-3 podle základního záměru výzkumu, případně kombinace výzkumných metod. Pro potřeby našeho výzkumu byla zvolena jedna skupina a to vzhledem k celkovému počtu koordinátorů, kteří se aktivně do průběhu pomáhání zapojují a k přihlídnutí k jejich časovým možnostem. Počet účastníků skupiny byl stanoven na 8 účastníků, jeden z pozvaných se nakonec nedostavil a omluvil se. Pro názornost je připojena tabulka účastníků ohniskové skupiny.

Tabulka č. 1: Účastníci ohniskové skupiny

týmová role	věk	délka spolupráce
koordinátor infocentra	32	12 let
koordinátor infocentra	20	3 roky
koordinátor logistiky	46	11 let
koordinátor logistiky	43	5 let
terénní koordinátor	32	6 let
terénní koordinátor	27	4 roky
terénní koordinátor	43	11 let

4.3 Realizace výzkumu a sběr dat

Rozhovory se uskutečnily na plánovaném setkání. Pro tyto účely byla připravena místnost s židlemi v kruhovém uspořádání a dostatečným zázemím tak, aby prostředí působilo přátelskou a pohodovou atmosférou. Osobní představování a jmenovky nebylo nutné používat, protože se jednalo o vybrané členy jednotlivých týmů, kteří se vzájemně znají. Pro setkání byla přizvána kolegyně, koordinátorka dobrovolníků, která plnila roli tichého pozorovatele a zaznamenávala podněty, které v průběhu interview mohou moderátorovi uniknout. Ze setkání byl pořízen záznam na diktafon a pozorovatel dále do poznámkového bloku zaznamenával průběh setkání a reakce jednotlivých účastníků. Takto získaná data bylo potřeba zpracovat, aby bylo možné je dále třídit a analyzovat. Tuto fázi nazývá Miovský, (2006, s. 205) transkripce. Po přepisu plného záznamu jsme použili takzvanou redukci prvního řádu, což je transformace plné transkripce záznamu ohniskové skupiny do plynulejší podoby, která je vhodnější pro další analýzu (Miovský, 2006, s. 206) a připravili záznam odpovědí k jednotlivým tematickým okruhům. V našem výzkumu nejsou významné vedlejší zvukové projevy, pauzy a odstranili jsme rovněž úvodní obecně informační část i závěrečnou část s poděkováním a rozloučením. Dále jsme utřídili data podle tematických okruhů v případech, kdy se někteří účastníci v průběhu diskuse vrátili k předchozímu. Samotné kódování dat proběhlo formou vytištění souborů odpovědí, jejich přenosu na velký arch papíru a zde k barevnému odlišení – tematickému kódování. Přepis záznamu uvádíme v příloze č. 1 této práce a dále v příloze č. 2 je připojen náhled archu s kódováním.

Základní výzkumné otázky byly rozčleněny do šesti tematických okruhů:

1. Jaká je Vaše motivace pro pomoc při mimořádných událostech?
2. Jaké jsou Vaše zkušenosti s pomocí při MU?
3. Jaká byla Vaše náplň práce při MU?
4. Měli jste dostatek informací před zapojením do pomoci při MU? Jestliže ne, jaké informace Vám chyběly?
5. Jak (podle Vašeho názoru) organizace, přes kterou jste pomáhali, přistupuje k přípravě dobrovolníků a zaměstnanců na pomoc při MU?
6. Jaká jsou Vaše doporučení týkající se přípravy spolupracovníků na MU?

V naší práci jsme ke každému tematickému okruhu vytvořili souhrn odpovědí respondentů.

Téma č. 1: Jaká je Vaše motivace pro pomoc při mimořádných událostech?

K1: Hm...určitě jakýsi zájem o druhé, asi možná vrozený a k tomu i křesťanský. Navíc vlastní zážitky z povodní a s tím i povědomost, jak na tom asi postižení mohou být.

K2: Nějak mám chuť být opravdu nápomocný tým, co umím. Ať už je to manuální práce..... nebo podpora v infocentru.

K3: Asi se hlavně zapojit do práce s lidmi, kteří mě k tomu vedli a snaha být užitečná....

K4: Chci pomáhat, být užitečný....při práci v terénu.....je tam docela rychlá zpětná vazba...

K5: Ráda pomáhám....jsem užitečná, zvlášť když je někdo v průšvihů....

K6:Přijde mi to jako samozřejmost....navíc ...myslím, že když se něco stane mě...asi mi taky někdo přijde na pomoc....

K7: ...chtěla jsem být záchranář. To se mi sice nesplnilo, ale díky pomoci během mimořádných situací mám alespoň trochu šanci se mu přiblížit.....

Téma č. 2: Jaké jsou Vaše zkušenosti s pomocí při MU?

K1: Už jsem pomáhal při povodních, osobně jsem zažil i důsledky velkého větru. U té vody platí, že to je špinavé, smrdí a důsledky jsou dlouhodobé. Zkušenosti z terénu jsou výborné – když se pomoc daří, a na druhou stranu smutné, když člověk vidí, že se něco nedaří, nemůže podařit, nebo někde někdo něco zanedbal....

K2: Moje zkušenosti jsou pozitivní, protože jsem pracoval v týmu příjemných lidí. Na druhou stranu to byla obrovská zátěž – v tom ale zase pomohli ti lidé. Myslím, že to byl bezva kolektiv.

K3: Malé. Účastnila jsem se pomoci pouze jednou.

K4: Párkrát jsem jel na povodně jen tak, uklízet a ...pak jsem zůstal dýl,no... třeba koordinovat, nebo jsem pomáhal s materiálem...

K5: Pomáhala jsem už několikrát, hlavně v terénu...na severní Moravě v Liberci.....monitoring a psychosociální pomoc, ale nevadil by mně ani úklid.....

K6: Už jsem byl pomáhat několikrát, při úklidu, ale už jsem i párkrát koordinoval dobrovolníky....

K7: Pomáhala jsem během 4 povodní, pokaždé s ADROU. První povodně jsem „absolvovala“ již v roce 1997 (Dobruška). Působila jsem v pozici dobrovolníka. Dále jsem se zúčastnila pomoci během povodní v roce 2009 jako dobrovolník a později jako člen KIP týmu. Během povodní v roce 2010 jsem pracovala jako terénní koordinátor ve svěřených městech. V roce 2013 pak jako koordinátor řídicí centrály.

Téma č. 3: Jaká byla Vaše náplň práce při MU?

K1: V terénu jako dobrovolník kolečko, rukavice, a také ústa – k mluvení i mlčení. V kanceláři jako koordinátor materiální pomoci jedné z humanitárních organizací.

K2: Pomáhal jsem v infocentru koordinovat pohyb materiální pomoci mezi lidmi, kteří ji nabízeli a lidmi, kteří ji potřebovali. Takový přerozdělovač zdrojů. Během povodní.

K3: Práce na infolince (odpovídání na základní dotazy, vyhledávání informací, předávání kontaktů), doplňování databáze, odpovídání na e-mailové dotazy a nabídky.

K4: Nejradši jsem v terénu...takže ta koordinace dobrovolníků, je to náročné....ale fajn.

K5: Hlavně monitoring a psychosociální pomoc...a pak jsem ještě chodila na krizový štáb a koordinační schůzky....

K6 :Přijel jsem vlastně až bylo skoro po všem....skoro uzavírat pomoc, čekalo se ještě až klesne spodní voda, aby se mohlo do sklepů...hlavně čerpat a wapkovat. Ale jinak už bylo pomalu uklizeno, všechno běželo celkem rychle...když si vzpomenu před deseti lety...nedá se to srovnat

K7: Jako terénní koordinátor jsem zodpovídala za organizaci dobrovolnické, z části i psychosociální a materiální podpory v konkrétní svěřené oblasti. Součástí byl úvodní monitoring potřeb zasažených obyvatel a následné plnění takto zjištěných potřeb. V pozici koordinátora řídicí centrály se jednalo o nastavení organizace práce a systému pomoci zasaženým, řízení činnosti informační centrály, výběr pracovníků pro klíčové pozice, komunikace s organizovanými skupinami dobrovolníků, pověřených zástupců měst, donory a v malé míře i dodavatelů

Téma č. 4: Měli jste dostatek informací před zapojením do pomoci při MU? Jestliže ne, jaké informace Vám chyběly?

K1: Myslím, že vždy se najdou věci, se kterými dobrovolník nepočítal. Konkrétně mně žádné informace předem nescházely.

K2: Postupy jsem znal už z dřívějšíka, třeba z Liberce 2010..... a detaily jsem se dozvídal operativně. Jediné, co mi chybělo, byl seznam rozdělení působnosti humanitárních organizací na jednotlivých obcích. Jednoduše: seznam kdo kde měl a neměl pomáhat.

K3: Chyběly komplexnější informace o situaci: v jakých městech ADRA pomáhá, co může konkrétně nabídnout, co nenabídne, co nezajistí. Na vše bylo potřeba se zeptat někoho poblíž a tím neustále zdržovat ostatní.

K4: Nějaké informace o ostatních v týmu, to propojení a pak asi spíš pořádné vybavení, telefon co by vydržel, hlavně baterka, ta byla pořád v háji.

K5: Hlavně na začátku, než se to zaběhlo, byl trochu chaos, ale jinak dobréa pak chyběly dobré mapy v terénu ...s číslem popisným a spolupráce s místními hasiči byla trochu zmatená....

K6: Na začátku chyběly informace třeba na webu, když ještě voda stoupala....jak pomoci, co dělat, kde se bude pomáhat.....pak jsem dlouho čekal, než jsem mohl vyrazit....

K7: Míra mé informovanosti souvisí s dlouhodobým zapojením se při MU, doplněným vzděláním (v oboru Havarijní plánování a krizové řízení) i absolvovanými dodatkovými kurzy a výcviky. Samozřejmě, že každá mimořádná událost je jiná a vyžaduje si jiné, často dosud v praxi neaplikované přístupy. S postupem času vnímám v organizaci práce během MU i v informovanosti obrovský posun směrem dopředu.

Téma č. 5: Jak (podle Vašeho názoru) organizace, prostřednictvím které jste pomáhali, přistupuje k přípravě dobrovolníků a zaměstnanců na pomoc při MU?

K1: Díky zkušenostem z terénu a také díky ohlasům v elektronických médiích či prostřednictvím povodňové infolinky a také po srovnání s pomocí jiných organizací na jiném břehu nebo v jiném rajónu, jsem hrdý na organizaci, kterou jsem si k pomoci vybral. Její přístup je komplexní, proměnlivý v čase a na základě získaných zkušeností, navíc spolupracuje s dalšími organizacemi a tato spolupráce z mého pohledu jednoznačně nese pozitivní výsledky pro zasažené osoby.

K2: V době „míru“, kdy se nedá ani spekulovat o jakékoliv mimořádné události v dohledné době, pořádá ADRA školení pro koordinátory a dobrovolníky, kde je seznámí se systémem, hierarchií, postupy a hlavně krizovou komunikací, protože v určité fázi každý z nás musí mluvit s někým „z vnějšku“.

K3: Hodilo by se školení pro nějaký základní tým, který by měl znát své pravomoce, limity a možnosti, aby pak nedocházelo k nějakým zmatkům. Někteří členové týmu toto neměli moc vyjasněné.

K4: Na jednom školení jsem byl, ale ono je to stejně pokaždé trochu jiné, jiní lidi, navíc dnes informace jsou rychlejší, internet, facebook....ty povodně jsou jiné, rychlé a i ta naše reakce by měla být rychlá....

K5: Už mám dva výcviky, jeden v rámci psychosociální pomoci, tam bylo bezva jak jsme dělali modelovky.... ale je pravda, že se pořád něco mění, hlavní je být flexibilní a rychle se zorientovat

K6: Na výcviku už jsem byl, informace asi stačí, spíš bych uvítal nějaké předměty jako poděkování dobrovolníkům, když se s nimi loučím, to by bylo hezké

K7: ADRA se během povodní opírá o již známé, osvědčené dobrovolníky a spolupracovníky. Velká část těchto pomáhajících vzešla z různých výcviků (nejčastěji KIP týmy). V současné době se organizuje výcvik skupiny dobrovolníků, schopných působit jako koordinátoři v jednotlivých oblastech jako terénní práce, logistika (včetně skladů), psychosociální podpora i infocentrum. Tento výcvik oživí a rozšíří síť dobrovolníků, schopných pracovat na klíčových pozicích. Školení řadových dobrovolníků probíhá nejčastěji přímo před výkonem dobrovolnické pozice, z části ve firmách jako součást „firemního dobrovolnictví“.

Téma č. 6: Jaká jsou Vaše doporučení týkající se přípravy spolupracovníků na MU?

K1: Pouze ve zkratce: Větší spolupráce mezi organizacemi a složkami, které se na odstranění důsledků MU podílejí. Hlubší poučení osob v jednotlivých organizacích na pokud možno všech stupních, pod vedením trvale pověřených osob. Čas klidu využít na simulaci, plánování, vývoj aplikací a také výtěžku zkušeností z minulých akcí.

K2: Je potřeba být důkladně připravený, jakoby povodeň nebo jiná katastrofa měly udeřit už zítra. To znamená mít předem nachystané call-centrum, techniku, software a výukové materiály spolu s lektory, kteří by okamžitě zaškolili nové pracovníky nebo dobrovolníky když jich bude nedostatek, jako třeba letos....ale asi se to nedá předvídat a bylo to fakt velké.....

K3: Zdá se, že je dobré mít velký tým, který bude znát své pozice, respektovat vedoucí a plnit zadané úkoly. To je asi potřeba dobře vymezit..... co se po každém chce a co ne.

K4: asi kompetence...role v týmu, tam byl trochu chaos...to by mělo být jasnější...a pak ta technika, umřel nám notebook, musel jsem dělat na vlastním a pak taky tiskárna nějaká lepší by se hodila, bylo potřeba tisknout formuláře a chodil jsem s tím na obec....

K5: Jasnější kompetence....a spíš to vybavení a auto do terénu by se hodilo.....aby jsme nemusely tahat batohy s pitím a materiálem

K6: Více aktuálních informací na webu i pro zaměstnance a domyslet nějaké materiály pro dobrovolníky – trička, klíčenky....

K7: Především posílit kompetence a rozšířit personální základnu skupiny vyškolených dobrovolníků, kteří jsou schopni během MU zastávat klíčové a jiné důležité pozice. Zároveň pak vnímám potřebu ve větší míře starat se o „své“ lidi po samotné MU. ADRA disponuje velkou skupinou dobrovolníků, schopných provádět psychosociální pomoc. Část těchto lidí během MU působí jak v monitorovacích týmech, tak i při psychosociální pomoci. Tito, ale nejen tyto dobrovolníci přicházejí během své činnosti do kontaktu s psychicky náročnými situacemi. Vnímám potřebu se ve větší míře zaměřit na tyto dobrovolníky, a to formou skupinové supervize, nebo alespoň zakončovacích setkání.

4.4 Analýza a interpretace dat

Analýza kvalitativních dat je považována za prakticky nejobtížnější fázi realizace výzkumu. Výsledkem analýzy je v podstatě utřídění a popis získaných dat (Miovský, 2006, s. 219). Pro analýzu získaných byla zvolena metoda zakotvené teorie. Jednou z jejích velkých výhod je její plastičnost, tedy možnost ji v rámci definovaných pravidel upravovat dle našich potřeb a předmětu výzkumu. Díky tomu není zakotvená teorie rigidním, ale velmi živým a tvůrčím nástrojem (Miovský, 2006, s. 226).

Téma č. 1

Motivace k pomoci

Volba tohoto tématu byla do jisté míry přechodem od obecné části a vedena potřebou směřovat účastníky k tématice celého setkání.

Hned v prvním tématu se projevuje velmi silná motivace účastníků **k prospěšnosti, nebo naplnění touhy po uspokojení** například (K4: „*být užitečný*“, podobně K5: „*....ráda jsem užitečná....*“, nebo K3: „*...snaha být užitečná*“) touha po **naplnění potřeb zasažených** (K5: „*...když je někdo v průšvih...*“, K6: „*přijde mi to jako samozřejmost...*“), ale i profesní, či osobní přání (K7: „*chtěla jsem být záchranář*“) Důležité je zmínit i motiv **křesťanského zájmu o druhé**.

Poznámky pozorovatele:

Volba prvního tématu jako „otevřícího“ byla vhodná, bylo vidět, jak rychle pominulo úvodní napětí, navzájem se nikdo neměl potřebu předbíhat, nebo prosazovat svůj „prostor“, spíše celý blok provázel klid a souhlasné přikyvování.

Závěr:

Z uvedených odpovědí je zřejmé, že motivace koordinátorů pro zapojení do pomoci po MU je velmi silná a je jedním z určujících faktorů pro ochotu k rozvoji dovedností, vzdělávání, ale i spolupráci s ostatními pomáhajícími. S jednou výjimkou se jedná o dlouholeté spolupracovníky, u kterých se projevuje „profesní stabilita“ a velký respekt ke kolegům.

Téma č. 2

Zkušenosti s pomáháním

Oblast motivace přirozeně otevírá další důležitou kapitolu **osobních zkušeností**. S výjimkou K3, která se praktické pomoci účastnila jednou, se ukazuje, že motivace dobrovolníků je natolik silná, že vede k **opakované a dlouhodobé spolupráci** a pomoci při MU (K1: „*povodně i vichřice...*“, K4: „*párkrát jsem jel na povodně*“, K6: „*...jsem byl pomáhat několikrát*“, K7: „*pomáhala jsem během 4 povodní..*“), ale popisuje i **psychické důsledky a zátěž pro pomáhajícího** (K1: „*zkušenosti z terénu dobré....a na druhou stranu smutné...když se nedaří...*“, nebo K2: „*zkušenosti pozitivní....na druhou stranu obrovská zátěž...*“).

Poznámky pozorovatele:

Sdělování zkušeností bylo velmi pohodové, u kolegů, kteří se už v minulosti setkali v terénu, zafungoval „vzpomínkový optimismus“, takže některé příspěvky doprovázely úsměvy.

Závěr:

Popsané zkušenosti ukazují na rozvoj zkušeností od prvních zkušeností při úklidu přes monitoring potřeb až po terénní koordinaci dobrovolníků v jednotlivých zasažených oblastech a psychosociální pomoc. Ukazuje se i znalost limitů či hranic pomáhání v popisech velké zátěže, nebo třeba smutku, když se něco nedaří. To je jeden z důležitých projevů pomáhajících, kteří znají svou roli v procesu pomoci a chtějí se dále rozvíjet. Celý systém spolupráce a pomoci se v průběhu času rozvíjí. ADRA má od roku 2003 dohodu o vzájemné spolupráci s GRH HZS ČR, která definuje možnosti vzájemné spolupráce, ale i souhrn sil a prostředků jakými ADRA disponuje. Její součástí je i seznam činností a složení koordinačních týmů.

Téma č. 3

Obsah činnosti – náplň práce

V oblasti náplně práce by nás nemělo překvapit nějaké překvapivé zjištění, protože jednotlivé činnosti jsou jasně definované. Jasně se projevují: koordinace materiální pomoci, monitoring a psychosociální pomoc, terénní koordinace tak jak jsou popsány v teoretické části práce. Přesto se ukazují z pohledu jednotlivců důležité prvky (K5: „*chodila jsem na krizo-*

vý štáb a koordinační schůzky...“) v tomto případě se jednalo o **koordinaci s ostatními NNO** v místě pomoci, ale také například (K1: „...ústa – k mluvení i mlčení“). Zde se ukazuje **neoddělitelná součást pomoci** a velké umění pomáhajících – **mlčet a naslouchat** - zasaženým, nebo pomáhajícím kolegům. Vedle popsaných kategorií pomoci zmíněných v teoretické části se ukazují ještě další (K7: „...výběr pracovníků pro klíčové pozice, komunikace se zástupci samosprávy, donory i dodavateli humanitární pomoci.“), na které je důležité se více zaměřit.

Poznámky pozorovatele:

V této části jsem zaznamenala výraznější neverbální projev, zejména K5, která byla v průběhu povodní hodně vyčerpána a dost se u povídání mračila. Hlubší analýza zkušenosti této respondentky by překročila plánovaný rámec fokusní skupiny a odpovídala by spíše superviznímu setkání.

Závěr:

Součástí skupiny byli koordinátoři, kteří působili v terénu v některé ze zasažených lokalit, kde ADRA pomáhala, zbývající členové se podíleli na organizaci a koordinaci v centrále organizace v Praze. Odsud se zastřešovala pomoc ve všech zaplavených oblastech. Kromě jednotlivých oblastí přímé pomoci terénní koordinátoři spolupracují na místní úrovni s místní samosprávou a dalšími neziskovými organizacemi. Vedle toho se ukázala výhoda znalosti „více rolí“ v systému, umožňuje to větší flexibilitu, nebo proměnu jednotlivých rolí v průběhu pomoci podle aktuálních potřeb přímo v místě. Ty se mohou především v počáteční fázi rychle proměňovat.

Téma č. 4

Dostatek informací před zahájením činnosti

Předložené téma si klade za cíl zjistit, zda měli koordinátoři zapojení do pomoci dostatek potřebných informací ještě před zapojením se do vlastní činnosti. Je to přesně to téma, které otevírá oblast významu vzdělávání a celkové přípravy koordinátorů na samotnou událost. Současně toto téma bylo prvním z řady, kde se časová dotace pro jednotlivé oblasti velmi rozšířila. Spektrum odpovědí bylo velmi široké (*například K1: „...konkrétně mě žádné informace nescházely...“*), zřejmě ovlivněné velkou zkušeností z předchozích udá-

lostí, ale i zralou osobností, nebo (K3: „*chyběly konkrétnější informace o situaci...*“) dané možná **příliš velkým očekáváním**, že v průběhu mimořádné události bude „nějaká informační stabilita“ prostředí. Zejména v prvních hodinách a dnech se může situace vyvíjet tak rychle, že není možné dostatečně rychle reagovat na všechny podněty. Podobně (K6: „*...na začátku chyběly na webu informace...když voda ještě stoupala*“)

Poznámky pozorovatele:

Závěr:

Míra hodnocení dostatku informací se spojuje s mírou zkušeností, u zkušených koordinátorů, kteří se zapojili do více událostí, nebyl požadavek na informace tak velký jako u koordinátorů s menší zkušeností. Souvisí to se dvěma faktory, prvním – absolvované výcviky a vzdělání a druhým zkušeností, která umožňuje flexibilněji reagovat na proměnlivé potřeby.

Je důležité znovu připomenout rychlou proměnu potřeb a rolí v týmu na začátku události, na kterou někteří koordinátoři reagují vyjádřením o nejasné týmové struktuře, naopak druhá skupina reaguje flexibilně a na základě operativně vytvářených instrukcí. Vedle tématu informací koordinátoři akcentují potřebu materiálního zabezpečení a kvalitnějších mapových podkladů. Druhou zmiňovanou potřebu umíme řešit na základě dohody s HZS, technické vybavení závisí na možnostech organizace a úspěšnosti v získávání grantů.

Téma č. 5

Přístup organizace ADRA k přípravě koordinátorů

Předchozí téma vykazovalo známky možné reflexe slabých stránek organizace zejména v oblasti relevantních informací koordinátorům na počátku MU. Také v oblasti přístupu k přípravě koordinátorů bylo záměrem co nejpřesněji popsat nedostatky v přístupu ke vzdělávání, překvapivě se ukazuje (K5: „*...už mám dva výcviky,.... bylo to bezva...ty modelovky.*“, K7: „*...velká část vzešla z různých dřívějších výcviků....v současnosti se připravuje nový výcvik*“), že oblast výcviků v organizaci ADRA je pozitivně hodnocená. Výjimku tak tvoří pouze reakce (K3: „*...hodilo by se školení pro nějaký základní tým...*“), které vychází ze zkušenosti loňského roku, kdy vzhledem k rozsahu MU docházelo k překrývání některých rolí a do určité míry i první účastí respondentky v rámci tak rozsáhlé události. Jiné reakce (K7: „*...školení dobrovolníků probíhá.....z části ve firmách jako součást firemního*

dobrovolnictví“) naopak potvrzují **snahu zpřístupnit** potřebné **informace co nejširšímu okruhu lidí** ochotných pomáhat. Širší rámec se ukazuje i reakci (K1: „...*přístup je komplexní...navíc spolupracuje s dalšími organizacemi...a přináší to pozitivní výsledky...*“), která podporuje **důležitost** významu **vzdělávání** pro co nejširší skupinu lidí. Překvapivě zde zazněl důležitý podnět (K6: „...*uvítal bych nějaké předměty jako poděkování dobrovolníkům, když se s nimi loučím, to by bylo hezké...*“), který se netýkal samotného přístupu k přípravě koordinátorů, ale zapadá celkově do kontextu práce s dobrovolníky a neměl by být podceňován.

Poznámky pozorovatele:

Odpovědi v této části se nesly v pohodovém a konstruktivním duchu, naopak jsem viděla trochu napjaté očekávání u moderátora, který předpokládal kritický přístup a vypadalo to, že nebude úplně nezaujatý pro svou roli zástupce organizace ADRA. Na konci bloku bylo znát jeho překvapení a uvolnění. Celkově byla atmosféra velmi pohodová, K7 se rozpovídala a pozitivně hodnotí.

Závěr:

V tomto bloku se vedle tematiky výcviků zmiňují podněty pro kvalitnější práci s dobrovolníky – především ocenění jejich pomoci a spolupráce. Je to důležité i pro samotné koordinátory, důstojné poděkování a rozloučení se s dobrovolníky znamená i kladné přijetí jejich role a nasazení v průběhu pomoci.

Téma č. 6

Doporučení koordinátorů směrem k organizaci

V posledním tématu všichni účastníci velmi konkrétně a se zaujetím reagovali na téma návrhů potřeb a doporučení, bylo jasně vidět jejich ochotu spolupracovat a rozvíjet témata, aby další spolupráce byla kvalitnější. S výjimkou K2, všichni podtrhují **důležitost týmových rolí a kompetencí**. V odpovědi K2 se návrh přiklání k téměř profesionálnímu řešení („...*mít předem připravené call-centrum, techniku, software...*“), které přesahuje běžný finanční rámec neziskových organizací, ale po chvíli sám tento návrh „změkčuje“ (K2: „...*ale asi se to nedá předvídat a minule to – povodeň – bylo fakt velké*“). Vedle těchto návrhů, které mohou směřovat ke konkrétním změnám ve vzdělávání koordinátorů, vedly

další návrhy k dvěma novým kategoriím, které nebyly původním předmětem výzkumu. V prvním případě se jedná o lepší **vybavení technikou**, tato zmínka se už objevila i v předchozím tématu. Podobně i **návrh na dárkové předměty jako ocenění pro dobrovolníky** (K4: „ *umřel nám notebook a pak taky tiskárna...*“, K5: „*auto do terénu by se hodilo...*“, a K6: „*...domyslet nějaké materiály pro dobrovolníky – trička, klíčenky....* „). Ve druhém případě to je docela klíčová oblast, která by mohla být tématem samostatného výzkumu, dostatečná péče o koordinátory a dobrovolníky po samotné MU (K7: „*...ve větší míře se starat o své lidi po MU...*“).

Poznámky pozorovatele:

Povzdech nad nedostatky v technice a tak trochu smutek (K4 a K5), pramenící snad z toho, že ne všechny požadavky je vzhledem k možnostem neziskové organizace realizovat.

A nakonec K7, nahlédla přes obrubu brýlí a s úsměvem pohrozila prstem k moderátorovi, aby více myslel na péči o ty „své lidi“ po události.

Celkově setkání proběhlo ve velmi pohodové a nenucené atmosféře a vzájemném respektu.

Závěr:

V závěru společného setkání zaznívají důležité a konstruktivní podněty, které ohraničují výzkum nejen v konkrétní potřebě samotného vzdělávání koordinátorů, ale rozšiřují ho podněty v dalších souvisejících oblastech, jakými jsou oblasti technické podpory, účinnější následné péče o koordinátory a v poslední řadě také péče o dobrovolníky v terénu.

4.5 Shrnutí výsledků výzkumu a formulace závěrů

Cílem výzkumu bylo definovat význam vzdělávání pro koordinátory humanitární pomoci v rámci humanitární organizace ADRA, zda rozvíjet systém přípravy, nebo naopak není vůbec důležitý. V případě nastalé mimořádné události oslovuje proškolené koordinátory, kteří se obvykle zapojují do pomoci v rámci předem definovaných rolí. Tyto role jsou popsány ve struktuře pomoci v rámci organizace.

Základní cíl výzkumu, tedy zjistit zda má význam vzdělávat koordinátory humanitární pomoci byl vyhodnocen jako splněný. Jednotliví respondenti ve svých odpovědích sami potvrzují, že vzdělání pro ně bylo přínosné a užitečné. Celkové hodnocení vzdělávání hodnotí pozitivně. Přesto je popsán soubor dalších konkrétních podnětů k doplnění vzdělávacího programu. Jedním z významných je krizová komunikace a komunikace s dárci, dodavateli humanitární pomoci, místní samosprávou, jinými NNO, nebo zástupci médií. U koordinátorů v infocentru by bylo přínosem do vzdělání zařadit telefonickou krizovou intervenci v základním rozsahu. Dosavadní výcviky ADRA realizovala pomocí vlastních lektorů ve spolupráci s psychology HZS. Výsledky současného modelu výcviků hodnotí koordinátoři pozitivně. Výše zmíněné podněty (krizová komunikace a telefonická krizová intervence) jsou úzce specializovaným tématem, pro které bude potřeba zpracovat novou strategii. Podobně to platí i u komunikace se zástupci médií. ADRA již v minulosti realizovala mediální výcvik pro zaměstnance, výsledky výzkumu však ukazují, že v průběhu MU, se v terénu dostávají do kontaktu s novináři především koordinátoři humanitární pomoci, protože jsou zpravidla „nejvíce vidět“. Celkově se jedná o oblast vzdělávání, která bude vyžadovat celkovou proměnu lektorského týmu a také navýšení objemu finančních zdrojů pro zajištění výcviků.

Tím druhým je dostatečná péče o koordinátory a spolupracovníky po MU. Oblast péče bychom rozdělili do dvou podkategorií – oblast sebek péče, která se může stát součástí výukového materiálu a následně druhá podkategorie - supervize pro pomáhající po ukončení události (nebo v jejím průběhu). Ukazuje se, že v současnosti nastavený systém péče není dostačující. Pozitivním zjištěním je reflexe vlastních omezení a hranic, která se v průběhu výzkumu u koordinátorů objevila. Oblast péče o pomáhající a zpracování jejich psychické zátěže, by mohlo být samostatným tématem k další práci, nebo výzkumu.

Na samotném začátku MU vlivem rychlého a obtížně předvídatelného rozvoje situace zpravidla dochází k potřebě rychle a operativně reagovat na její změny. K tomu je potřebná znalost rolí a kompetencí zapojených koordinátorů. Ve výzkumu, se oblast znalosti týmových rolí a kompetencí ukázala jako jedno z důležitých témat právě z důvodu efektivního zvládnání situace. V současnosti výcvik směřoval do jednotlivých kategorií činností, například koordinace dobrovolníků v terénu, nebo práce v infocentru. Jednalo se o víkendová školení v rozsahu 16 hodin. Samostatnou kategorií byl výcvik KIP týmů v rozsahu 40 hodin. Doporučení v této oblasti by mělo směřovat k upravení koncepce výcviku od specializace na jednotlivé oblasti pomoci k většímu propojení s obsahem ostatních oblastí pomoci. Důležitost této změny podpořila i zmínka a vývoji aplikací, nebo využití nových komunikačních nástrojů v rámci systému pomáhání. V rámci využívání nových technologií se usnadňuje práce s informacemi z terénu a možnosti jejich sdílení. V mnoha případech tak může docházet k prolínání jednotlivých týmových rolí, například v terénním šetření. Proto je důležitá znalost všech kategorií pomoci a co největší vzájemná zastupitelnost.

Překvapivým výstupem oproti původnímu záměru byla další zjištění, která se netýkají samotného vzdělávání. Jedná se především o oblast oceňování dobrovolníků, případně o formu poděkování za zapojení se do pomoci. Tato úzce souvisí s celkovou spokojeností a pozitivním sebehodnocením koordinátorů. Doporučením je pořízení drobných dárkových předmětů (tužka, zápisník, klíčenka), které mohou koordinátoři dobrovolníků rozdávat po ukončení pomoci. V minulosti to byla trička s logem ADRA, která nosili dobrovolníci při práci. Trička s označením pomáhala složkám IZS také k identifikaci toho, kdo se v zasažené oblasti pohybuje. Po ukončení pomoci si dobrovolníci trička mohli ponechat. Dalším zjištěním je potřeba kvalitnějších podkladů pro práci a sběr dat z terénu – zejména mapových podkladů pro snadnější orientaci a koordinaci pomoci, ale i techniky do terénu.

Vzdělávání koordinátorů humanitární pomoci má v organizaci ADRA své důležité místo a pro rozvoj účinné a efektivní pomoci je nepostradatelné. Ukazuje se to i v rozšiřování tohoto typu vzdělání na půdu soukromých společností a firem, které se stále častěji sami snaží zapojovat do pomáhání v rámci CSR (Corporate Social Responsibility).

ZÁVĚR

Tato práce se zaměřila na připravenost k pomáhání při mimořádných událostech, především se pak zabývala významem vzdělávání pro koordinátory humanitární pomoci. Vedle činnosti složek IZS definovaných zákonem je zde široká platforma neziskových organizací, ale také veřejnosti, které jsou více, nebo méně připraveni do procesu pomoci vstupovat. K tomu, aby bylo účelně využito všech nabízených zdrojů pomoci je potřeba se věnovat přípravě terénních pracovníků, koordinátorů humanitární pomoci. ADRA má v této oblasti dlouholeté zkušenosti jak při mimořádných událostech v zahraničí, tak také na území České republiky. Přesto se ukazuje, že oblast pomáhání a komunikace v průběhu katastrof se neustále proměňuje a to jak v oblasti praktické pomoci, tak také v možnostech využití nových technologií a informačních nástrojů.

Na základě výzkumu bylo prokázáno, že vzdělávání pro koordinátory humanitární pomoci má význam a je hodnoceno pozitivně. Toto zjištění by samo mohlo být dostačující, přesto se jako důležitější ukazují další konkrétní výstupy. Jedná se především o potřebu více specializovaných kurzů, především pro krizovou komunikaci a komunikaci s médii. Dále je to oblast péče o koordinátory, která se v současné době jeví jako nedostatečná a bude důležité na jejich potřeby reagovat individuálně podle situace a stupně zátěže v průběhu jejich nasazení. Problematika dostatečné péče o pomáhající se ukázala tematicky natolik podnětná, že by mohla být samostatně zkoumanou oblastí.

Vedle péče o koordinátory se ukázala jako významná také potřeba užší komunikace s dobrovolníky. Z výzkumu vyplynul konkrétní návrh na ocenění dobrovolné práce a další komunikace s dobrovolníky. Zvláště v oblasti firemního dobrovolnictví se ukazuje vzestupná tendence zájmu o dlouhodobou spolupráci.

Důležitým podnětem, který potvrzuje současnou strategii ADRA v procesu pomáhání, se ukázala potřeba kvalitnějšího vybavení zejména pro terénní práci. Jedná se především, o využití technologií a nástrojů, které usnadní sběr dat z terénu a následnou práci s nimi. Touto oblastí se už druhým rokem ADRA zabývá ve spolupráci s organizací Člověk v tísni a Český červený kříž v rámci projektu NADACE VODAFONE „Užitečná aplikace“. Jedná se o vývoj nástroje pro koordinaci dobrovolníků v terénu a mapování potřeb zasažených obyvatel. Vedle tohoto spolupracuje také na projektu „Krizová mapa Česka“, který funguje v rámci sekce „Nová média“ v České televizi.

Celkovým přínosem pro organizaci ADRA je souhrn konkrétních podnětů pro další spolupráci s pomáhajícími a možnost zlepšení přípravy a výcviků, zejména v oblasti specializovaných činností. Překvapujícím zjištěním je rovněž velmi vysoká míra motivace koordinátorů nejen k pomáhání, ale také k participaci na zdokonalování systému pomoci. Možnost využití této motivace a její začlenění do procesu řízení organizace v průběhu mimořádných událostí může být pro organizaci ADRA významným přínosem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie a sborníky:

- [1] BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing. ISBN 802470708.
- [2] *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při řešení následků povodní v ČR*. Brno: © 2014 Masarykova univerzita, ISBN 978-80-210-6713-4.
- [3] DOSTÁL, J, 2012. Cooperation between non-governmental organizations and the State in the matter of flood risk management in the Czech Republic. *WIT Transactions on Ecology and the Environment*, Southampton, UK: WIT Press, č. 159, s. 15-26.
- [4] DOSTÁL, Jakub a Josef KOLÁČEK. , 2014 *ADRA a mimořádné události: co děláme, jak a proč?* In Dostál, J., Soukopová, J.. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při řešení následků povodní v ČR*. Brno: Masarykova Univerzita. ISBN 978-80-210-6713-4.
- [5] HENDL, Jan, 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788026202196.
- [6] KAVAN, Š., DOSTÁL, J. a kol., 2012. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při mimořádných událostech v podmínkách Jihočeského kraje*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií. ISBN 978-80-87472-41-5.
- [7] MORGAN, David L., 2001. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Vyd. 1. Tišnov: Sdružení. ISBN 8085834774
- [8] MARTÍNEK, B, a kol., 2006. Studijní materiál k modulu E. *Ochrana obyvatelstva*. Praha: MV – generální ředitelství HZS ČR,
- [9] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 8024713624.
- [10] *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-51-8.
- [11] STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert. ISBN 808583460x.
- [12] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 9788073673130.
- [13] ŠENOVSKÝ, Michail, ADAMEC, Vilém, HANUŠKA, Zdeněk, 2007. *Integrovaný záchranný systém*. 2. vyd. Ostrava: SPBI. ISBN 978-80-7385-007-4.

- [14] VYMĚTAL, Štěpán, 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [15] *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-51-8.
- [16] Výroční zpráva ADRA 2012
- [17] Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka/zakonu/SearchResult.aspx>
- [18] Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Dostupné z : <http://www.mvcr.cz/clanek/pojmove-oblasti-krizove-rizeni.aspx>
- [19] Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů. Dostupné z : <http://www.mvcr.cz/clanek/pojmove-oblasti-krizove-rizeni.aspx>

Elektronické zdroje:

- [20] ADRA International. Our Mission. www.adra.org [online]. © 2014. [cit. 19. 3. 2014]. Dostupné z <http://www.adra.org/site/PageNavigator/about_us/our_mission.html>
- [21] ADRA. Povodně 2013. www.adra.cz [online]. © 2014. [cit. 19. 3. 2014]. Dostupné z <<http://www.adra.cz/povodne-2013>>
- [22] ADRA. Výroční zpráva 2012. www.adra.cz [online]. © 2014. [cit. 19. 3. 2014]. Dostupné z <http://www.adra.cz/file/1208>
- [23] ADRA International. A History of Service www.adra.org [online] © 2014. [cit. 19. 3. 2014] Dostupné z http://www.adra.org/site/PageNavigator/about_us/history.html

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ADRA	(Adventist Development and Relief Agency) Adventistická agentura pro pomoc a rozvoj
CSR	(Corporate Social Responsibility) Společenská odpovědnost firem
ECHO	Úřad pro humanitární pomoc Komise Evropského společenství
EADRCC	(Euro-Atlantic Disaster Response Coordination Centre) Euro – Atlantické koordinační centrum pro katastrofy
GŘ HZS ČR	Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky
IZS	Integrovaný záchranný systém
KIP tým	Komunitní intervenční psychosociální tým
NNO	Nestátní neziskové organizace
MU	Mimořádné události
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NATO	Severoatlantická aliance
UNHCR	Úřad vysokého komisaře pro uprchlíky
OCHA	Úřad OSN pro koordinaci humanitárních záležitostí
WHO	Světová zdravotnická organizace
WFP	Světový potravinový program

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Aktivity ADRA v zahraničí k roku 2012.....	22
Obrázek 2: Dobrovolnická centra ADRA v ČR.....	23
Obrázek 3: Struktura pomoci ADRA, o. p. s.....	24
Obrázek 4: Kategorie pomoci ADRA, o. p. s.....	26

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Účastníci ohniskové skupiny.....	34
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

P I: Přepis záznamu rozhovoru

P II: Arch s kódováním

PŘÍLOHA P I: UKÁZKA PŘEPISU ZÁZNAMU ROZHOVORU

M: *pokládá otázku*...Jaká je Vaše motivace pro pomoc při mimořádných událostech?

K1: Hmm... tak...určitě jakýsi zájem o druhé, asi možná vrozenýa k tomu i křesťanský. ..Navíc mám vlastní zážitky z povodní a s tím i povědomost, jak na tom asi postižení mohou být.

K2: *souhlasně přikyvuje hlavou a rychle navazuje*...Nějak mám chuť být opravdu nápomocný tým, co umím. ...*Doprovodí gestem rukou*....Ať už je to manuální práce..... nebo podpora v infocentru.

K3: *chvilku váhá a po chvilce povídá*...Asi se hlavně zapojit do práce s lidmi, myslím...těmi,...kteří mě k tomu přesvědčili ...*usměje se* ...a snaha být užitečná....

K4: *příliš nepřemýšlí a rychle se přidává*.....Chci pomáhat, být užitečný.....je tam docela rychlá zpětná vazba...

M: *vyčkává....a po chvíli ticha pohledem vybízí další*....

K5: *usmívá se*.....Ráda pomáhám....jsem užitečná, zvlášť když je někdo v průšvihů....

K6:Přijde mi to jako samozřejmost....navíc ...myslím, že když se něco stane mě...asi mi taky někdo přijde na pomoc....

M: *pohledem vybídne další*.....

K7: jáááá....chtěla jsem být záchranář. Tenhle sen se mi sice nesplnil, ale díky pomoci během mimořádných situací mám alespoň trochu šanci se mu přiblížit... *obrací se k moderátorovi*.....však ty víš...už se nějaký čas známe....že?

PŘÍLOHA P II: ARCH S KÓDOVÁNÍM

