

PSYCHOSOCIÁLNÍ PODPORA DOBROVOLNÍKŮM ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE PŘI POVODNÍCH V ČESKÉ REPUBLICE V ROCE 2013¹

Lucie Balarinová, Jana Zbořilová

Abstrakt

Činnost Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce je od počátku založena na pomoci ze strany dobrovolníků. Denně dobrovolníci organizace naplňují poslání ve více než 180 zemích světa. Každý účastník mimořádné události je do jisté míry zasažen či alespoň ovlivněn svými prožitky, a to nevyjímaje dobrovolníky, kteří pomáhají při povodních, zemětřeseních, válkách a jiných událostech. Cíl studie je věnován tomu, jak dobrovolníci Českého červeného kříže vnímají psychosociální podporu v souvislosti s organizací a ve vztahu k vlastnímu působení v čase povodní v roce 2013 v České republice. Do výzkumu se zapojilo 40 dobrovolníků Českého červeného kříže. Výzkumným nástrojem byl dotazník, který byl sestaven na základě doporučení pro národní společnosti Červeného kříže a Červeného půlměsíce k získávání informací ohledně péče o své dobrovolníky.

Klíčová slova: Český červený kříž, mimořádná událost, psychosociální podpora

PSYCHOSOCIAL SUPPORT FOR VOLUNTEERS CZECH RED CROSS DURING THE FLOODS IN THE CZECH REPUBLIC IN 2013

Abstract

Activities of The International Red Cross and Red Crescent Movement has been since its' founding based on the help of volunteers. Volunteers of the organization everyday fulfil their mission in more than 180 countries of the world. Everyone who experienced an exceptional incident is to a certain extent influenced by his experiences, not excluding volunteers, who help during floods, earthquakes, wars and other disasters.

The aim of this study is devoted to how the volunteers of the Czech Red Cross perceive a psychosocial support in the context of the organization and in relation to their actual work during floods in the year 2013 in the Czech Republic. 40 volunteers were involved in the study. The research tool was a questionnaire which was composed from the recommendation for the National Red Cross and Red Crescent societies to gather information concerning care for their workers.

Keywords: Czech Red Cross, disaster, psychosocial support

Došlo do redakce: 21.8.2014

Schváleno k publikaci: 1.6.2015

¹ Článek vychází z diplomové práce: Zbořilová, J. (2014). *Psychosociální podpora pro dobrovolníky Českého červeného kříže v souvislosti s povodněmi v České republice v roce 2013*. Nepublikovaná diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého. Vedoucí Mgr. Lucie Balarinová.

Úvod

Česká republika patří mezi území sužované mimořádnými událostmi, a to jak menšího rozsahu, jako jsou dopravní nehody, požáry, tornáda apod. tak rozsahu většího, mezi které patří především povodně. Uvedené události doprovází poskytování pomoci zasaženým osobám, na které se podílí profesionálové z řad složek integrovaného záchranného systému, ale i dobrovolníci různých nestátních neziskových organizací. Ve výzkumu se zaměřujeme na poskytování jednoho typu pomoci, dobrovolníky jen jedné organizace, a to vše ve vztahu k jedné konkrétní události.

Za klíčové pojmy výzkumu považujeme Český červený kříž (ČČK), mimořádnou událost a psychosociální podporu. Motivací pro zaměření tématu psychosociální podpory směrem k zasahujícím dobrovolníkům jsou nejen osobní zkušenosti autorek, které jsou aktivními členkami ČČK, ale i směřování zahraničních zdrojů k dané problematice a kladení důrazu na podporu vlastních dobrovolníků v dokumentu Strategie 2020 od Mezinárodní federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce z roku 2010. Cílem výzkumu je porozumět tomu, jak dobrovolníci ČČK vnímají psychosociální podporu (PSP) v souvislosti s organizací ČČK a ve vztahu k vlastnímu působení na povodních v roce 2013.

Teoretická východiska

Český červený kříž

Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce řeší předcházení a zmírňování lidského utrpení, ochranu zdraví, života a úcty pomocí svých tří základních složek:

1. Mezinárodní výbor Červeného kříže (The International Committee of the Red Cross - ICRC) působící jako neutrální zprostředkovatel pomoci v období mezinárodních konfliktů, občanských válek a vnitřních nepokojů.
2. Mezinárodní federace společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce (The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies - IFRC), která koordinuje a řídí humanitární pomoc obětem přírodních i technologických katastrof, uprchlíkům a lidem ohroženými zdravotními riziky.
3. Národní společnosti Červeného kříže a Červeného půlměsíce (individual National Societies Red Cross and Red Crescent), které jsou zastoupené ve 189 zemích světa. Český červený kříž je jednou z nich a M. Jukl (2010) definuje národní společnosti mezinárodního hnutí ČK a ČP jako: „základní jednotky Hnutí působící na národní úrovni, kde rozvíjejí humanitární aktivity ČK a ČP, a jsou pomocnými organizacemi veřejné správy (vlád) při plnění jejich humanitárních úkolů“. Oficiální stránky Mezinárodní federace společností Červeného kříže a Červeného půlměsíce (IFRC) uvádějí k datu 1. 4. 2014, že aktivit národních společností se účastní více jak 97 milionů dobrovolníků a celkem 300 tisíc zaměstnanců. Díky tak velké síti dobrovolníků po celém světě, kteří znají místní podmínky, jazyk a potřeby místních lidí, mohou národní společnosti Červeného kříže (ČK) a Červeného půlměsíce (ČP) začít pomáhat ihned po začátku katastrofy.

Národní společnosti ČK a ČP v 80 % zasahují na lokální či národní úrovni, mezinárodní pomoc je poskytována v pouhých 20 %. V rámci národních společností ČK a ČP jsou vytvářeny a trénovány skupiny dobrovolníků tzv. „Community Disaster Response Teams“ pro práci na komunitní úrovni, jejichž účelem je pomoci lidem zasaženým katastrofou v dané komunitě a „National Disaster Response Team“, jenž je složen z odborníků z více oblastí jako například zdravotní péče, logistika, hygiena, sanitace, zásobování vodou, nouzové ubytování atd. Tým je trénován a nasazován v případě, kdy síly lokálního Červeného kříže nestačí ke zvládnutí katastrofy (IFRC, 2014). V rámci Českého červeného kříže fungují na lokální úrovni při Oblastních spolcích ČČK tzv. humanitární jednotky ČČK (ČČK, 2014), ve kterých vidíme podobnost s Community

Disaster Response Teams. Ústřední krizový tým ČČK je zřizován na centrální úrovni a zasahuje až v případě, kdy síly Oblastních spolků ČČK a humanitárních jednotek ČČK nedostačují nebo je potřeba zasáhnout v zahraničí (ÚKT ČČK, 2014). Zde vidíme obdobu s National Disaster Response Team.

Mezi úkoly ČČK patří zajišťování výchovy personálu a obyvatelstva v poskytování humanitární pomoci a první předlékařské pomoci, výcvik, organizace a registrace dobrovolných sester a ošetřovatelek, zajišťování pátrací služby, poskytování zdravotnických, záchranných, sociálních a humanitárních služeb a spoluúčast na přípravách v oblasti civilní obrany (Stanovy ČČK, 2013). Poskytování pomoci obětem mimořádných událostí a katastrof je deklarováno i v zákoně č. 126/1992 Sb., o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži (ve znění pozdějších předpisů).

Činnost ČK a ČP je od počátku založena na pomoci ze strany dobrovolníků. Dobrovolníkem v organizaci se může stát kdokoliv, kdo je ochoten poskytovat pomoc bez nároku na finanční či materiální odměnu. Dále musí přijmout sedm Základních principů Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce a podporovat jejich šíření a také musí respektovat pravidla týkající se užívání znaku ČK a pravidla národní společnosti ČK či ČP, ve které působí. Dobrovolníci se postupem času mohou rozhodnout, zda se chtějí stát členy národních společností ČK a ČP (Švejnoha, 2006). Jsou tedy tři způsoby, jak se osoby mohou podílet na činnosti ČČK: dobrovolník, člen, zaměstnanec. Pro účely výzkumu používáme jednotné označení „dobrovolník ČČK.“

Mimořádná událost

J. Víšek (2012) rozlišuje tři druhy mimořádných událostí, a to „*každodenní události, katastrofy, krizové (nouzové situace) a ozbrojený konflikt či válku*“. B. Baštecká (2000; in Baštecká, 2005) uvádí tři druhy mimořádných událostí. První z nich je „*hromadné neštěstí omezené*“, kdy se jedná o mimořádnou událost s maximálně 10 zasaženými nebo zraněnými osobami. Událost je řešena s pomocí místních zdrojů. „*Hromadné neštěstí rozsáhlé*“ čítá minimálně 10, maximálně 50 zasažených osob a jsou aktivovány havarijní, poplachové a traumatologické plány. Posledním uváděným typem je „*katastrofa*“ vyznačující se velkým rozsahem, velkým počtem zasažených osob (minimálně 50) a náhlým vznikem. Podle OSN lze za katastrofu považovat událost, kde je nejméně 10 obětí na životech a nejméně 100 zasažených, je vyhlášen stav nouze nebo je vyžádána mezinárodní pomoc místní vládou (United Nations, 2008).

Oblast krizového řízení a havarijního plánování nebyla až do ničivých povodní na Moravě v roce 1997 dostatečně legislativně zakotvena. Po tehdejší události bylo jasné, že je potřeba legislativu upravit. Bylo vytvořeno pět nových zákonů, na základě kterých bylo možné rychle a komplexně řešit krizové situace (Baštecká, 2005). K definování mimořádné události tak můžeme v České republice využít dále uvedené zákony. Rozlišujeme mimořádnou událost: „*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*“ (§ 2 písm. b), zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému) a krizové stavy: tím je myšlena „*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*“ (§ 2 písm. b), zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení). V rámci výzkumu využíváme jednotného označení „mimořádná událost“.

V našem výzkumu se věnujeme konkrétní mimořádné události – povodním v roce 2013 na území ČR. Dle usnesení Ústřední povodňové komise (2013) probíhaly povodně v roce 2013 ve třech vlnách. První vlna probíhala v období od 29. 5. do 5. 6. 2013, druhá vlna od 10. 6. do 12. 6. 2013 a třetí fáze od 24. 6. do 27. 6. 2013. Povodně začaly v povodí horní Berounky. Důvodem byly

nadprůměrné srážky, které se vyskytovaly v Čechách po celý květen. Nejintenzivnější srážky se objevily mezi 1. a 2. červnem 2013 a způsobily prudké stoupání vody na přítocích střední Vltavy a tocích Středočeské pahorkatiny (Český hydrometeorologický ústav, 2013). Ministerstvo vnitra – Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR (2013) uvádí, že bylo při povodních v roce 2013 postiženo 971 obcí, z postižených míst bylo evakuováno 26 348 osob a zachráněno celkem 618 osob.

S vyhlášením vyšších povodňových stupňů (2. 6. 2013) začal Český červený kříž aktivovat své struktury. Ústřední krizový štáb ČČK monitoroval situaci a Humanitární jednotky Oblastních spolků ČČK v Jihočeském, Středočeském, Královéhradeckém kraji a na Děčínsku se připravovaly k možnému nasazení. Ve stavu pohotovosti byl i Ústřední krizový tým ČČK. Humanitární jednotka ČČK Praha 1 pomáhala při stavbě protipovodňových zábran a při zřizování evakuačního centra v Černošicích. Dne 3. 6. 2013 bylo v provozu již pět evakuačních středisek, které měl na starosti ČČK. Dne 5. 6. 2013 byl povolán i Ústřední krizový tým ČČK, který slouží jako podpora OS ČČK Mělník, především v poskytování psychosociální podpory, ale i zdravotnické pomoci. Dne 20. 6. 2013 byla ukončena fáze akutní pomoci a od této chvíle probíhala následná pomoc. Celkem pomáhalo v terénu 560 členů a zaměstnanců ČČK a bylo rozdáno 515 tun materiální pomoci (Tisková zpráva ČČK, 2. 6. 2013).

Psychosociální podpora

V devadesátých letech 20. století si lidé začali uvědomovat, že během katastrof nedochází pouze ke škodám na zdraví a majetku, ale i na psychickém zdraví. V české literatuře se můžeme setkat s pojmem psychosociální krizová pomoc (Baštecká, 2004), psychosociální krizová pomoc a spolupráce (Baštecká, 2013). Na webových stránkách Hasičského záchranného sboru Středočeského kraje (HZS ČR Středočeský kraj, 2014) nalezneme dokument s názvem „*Plán psychosociální krizové pomoci lidem zasaženým mimořádnou událostí*“. Slovní spojení „psychosociální podpora“ využívá například ČČK v názvu kurzu „*Základy psychosociální podpory*.“ V jedné z publikací (Baštecká, 2004) se můžeme setkat ještě s termínem „*psychická první pomoc*“, která je definována jako „*okamžitá reakce na základní psychosociální potřeby ... (1) potřeba přežití, (2) informace, (3) kontakt s blízkými*.“ Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce (MV-GŘ HZS ČR, 2010) tuto skutečnost vysvětlují následovně: „*psychosociální složka záchrany a obnovy se v naší zemi začala rozvíjet po povodních 1997 a prodělává (byť zrychleně) podobný vývoj jako v cizině: od pomoci ke spolupráci*.“

Kolektiv autorů Standardů (MV-GŘ HZS ČR, 2010) vymezuje psychosociální krizovou pomoc jako „*soubor reakcí, činností a služeb, které navozují v době trvání mimořádné události anebo krizové situace a v době zvládnání jejich důsledků v zasažených lidech, rodinách, obcích a organizacích přesvědčení: Nejsme na to (a v tom) sami, i my můžeme pomoci druhým, společně to zvládneme, a na příště se připravíme, což vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot zasažených lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládnání zátěže a zacházení s vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních zdrojů sociální opory. Psychosociální krizová spolupráce je postavená na hodnotách, zásadách, přesvědčeních a postojích*.“ International Federation Reference Centre for Psychosocial Support (2009) uvádí, že psychosociální podpora je „*proces, při němž jsou jednotlivci, rodiny a komunity podporovány k získání odolnosti (umožňuje rodinám vyrovnat se s následky krize a pomoci jim připravit se na příště). Musí být respektována nezávislost, důstojnost a vyrovnávací mechanismy jednotlivců a komunity. Psychosociální podpora podporuje soudržnost*“ (přel. autor). Je poskytována vyškolenými členy postižené komunity, v ideálním případě se jedná o osoby, které jsou v rámci komunity respektovány a ostatní jim důvěřují. Pro účely výzkumu

používáme jednotné označení „psychosociální podpora“ s vědomím, že zahrnuje obě výše uvedené definice.

Každá lokalita je jiná, a proto je doporučováno řídit se národními standardy pro poskytování psychosociální podpory. Existují také mezinárodně uznávané standardy, které bychom měli mít při pomáhání na paměti. Jsou jimi například Všeobecná deklarace lidských práv, Úmluva o právech dítěte, minimální standardy pro humanitární pomoc a směrnice týkající se duševního zdraví a psychosociální podpory při mimořádných událostech (Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings) vydané Inter-Agency Standing Committee v roce 2007 (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009).

Během poskytování pomoci jsou pomáhající pracovníci vystavováni mnohým rizikům, která mohou ohrozit jejich odolnost a psychosociální pohodu. Pohled veřejnosti na pomáhající pracovníky vystihuje Princová (2008; in Princová 2011), která uvádí, že „*humanitární pracovník musí být odolný proti stresu, pohybově zdatný, nesmí udělat chybu, má psychickou sílu, vyrovnanost, vytrvalost, je morální oporou lidem, energický, statečný, velmi užitečný, dělá správné věci, řeší složité situace ...*“ Dle International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009b) veřejnost očekává, že v řadách Červeného kříže budou pracovat samí „super-lidé“, kteří budou schopni bez odpočinku, jídla či naplňování jiných potřeb pomáhat zasaženým. Pracovníci ČK a ČP se tak často snaží naplnit uvedená očekávání a večer uléhají s pocitem, že za celý den neudělali pro druhé dost. Mimo nereálná očekávání (ať už svých, nebo ze strany veřejnosti) se dobrovolníci mohou setkávat s traumatickými situacemi a příběhy, se špatnými pracovními podmínkami, špatnou celkovou organizací (nejasný zadání práce, nejasná role v týmu, nedostatek informací, nedostatečné nastavení denního řádu). V rámci výzkumu se věnujeme právě oblasti psychosociální podpory pro dobrovolníky ČČK, kteří se podíleli na poskytování pomoci při povodních v roce 2013 na území ČR.

Dobrovolníky zasahující během mimořádných událostí můžeme rozdělit na dvě skupiny. První skupinou jsou dobrovolníci, pocházející ze zasažené komunity, a druhou skupinou dobrovolníků jsou osoby, které přijely na místo události tzv. „zvenku“. Obě dvě skupiny mohou zažívat podobné věci, být vystaveny podobnému riziku, ale jsou zde i jistá specifika pro jednotlivé skupiny. Dobrovolníci, kteří jsou členy postižené komunity, po práci chodí domů, kde řeší ty samé potíže, jaké řešili s osobami, kterým pomáhali. Mohli přijít o majetek, o své milované, o veškeré jistoty. „Externí“ dobrovolníci jsou daleko od domova (v jiném městě, zemi, či kontinentu) a odloučení od svých milovaných, rodin či přátel (Sigridur Bjork Thormar, et al., 2012). Bez výjimky by tedy všem dobrovolníkům měla být nabídnuta stejná míra podpory (International Federation Reference Centre for Psychosocial Support, 2009).

Aby pomáhající pracovníci mohli být efektivně podpořeni, musí být splněny tři podmínky. Za prvé je nezbytné, aby pracovníci vůbec věděli, co to psychosociální podpora je, za druhé, aby si samotná organizace uvědomovala důležitost psychosociální podpory a začala se jí zabývat (např. dala podnět k vyškolení personálu, rozšiřovala informace o psychosociální podpoře mezi manažery apod.) a za třetí je potřeba, aby byli pracovníci informováni o možnostech dostupné psychosociální podpory. Dobrovolníci budou potřebovat různou úroveň pomoci (někomu postačí podpora peer to peer, někdo bude potřebovat profesionální pomoc), ale vždy by měli mít možnost získat přesně takovou pomoc, jakou potřebují (s ohledem na dobu působení při mimořádné události, okolnostem, kterým jsou vystavováni apod.) (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b). Podpora může mít mnoho podob. Příkladem může být, že pomáhající ví, jaká je jeho role v týmu, co je jeho úkolem, komu se za úkol zodpovídá, je mu poskytována zpětná vazba, stejně tak i on poskytuje zpětnou vazbu, má dostatek informací a v terénu se pohybuje ve dvojicích. Za dobře odvedenou práci se mu dostává uznání (MV-GŘ HZS, 2010). Jako velmi užitečný nástroj vnímám vedení si osobní dokumentace (deník), kde může být zaznamenáno například, jaké byly odezvy na mou práci, co jsem se během pomáhání naučila a dozvěděla sama o sobě (International Federation

of Red Cross and Red Crescent Societies 2009b). Ve výzkumu pouze okrajově mapujeme formy psychosociální podpory (dále PSP) pro dobrovolníky. K získání kvalitních dat je nutné výzkum dále rozšířit i za využití kvalitativních výzkumných metod.

Soubor a metodika

Hlavní výzkumná otázka zní: „Jak dobrovolníci ČČK vnímají PSP v souvislosti s organizací ČČK a ve vztahu k vlastnímu působení na povodních 2013?“ Cílovou skupinou výzkumu byli dobrovolníci ČČK, kteří se podíleli na poskytování pomoci ČČK při povodních v ČR v roce 2013. Výzkumným nástrojem je dotazník, který vychází z nástroje doporučeného pro národní společnosti ČK a ČP.

V úvodu výzkumu pro utřídění si základních poznatků k dané problematice byla provedena literární rešerše s použitím strategie PICO (*Problem* – dobrovolník – volunteers, members, Red Cross, Red Crescent, *Intervention* – podpora – care, psychosocial support, psychological first aid *Control, Comparator* – mimořádná událost/povodeň – emergency, catastrophe, flood, disaster, calamity (www.library.curtin.edu.au, 2014). Pro vyhledávání byly zvoleny databáze, které jsou volně dostupné nebo jsou přístupné na půdě Univerzity Palackého v Olomouci. Jednalo se o Google Scholar, PubMed, JSTOR, SCOPUS. Kritériem pro vyhledávání bylo stáří článku (ne více jak 5 let) a výskyt slov z uvedené strategie PICO v názvu nebo abstraktu. Celkově z 19 nalezených zdrojů vyhovoval výzkumu pouze jeden (Thormar et al, 2012), i proto byly jako další zdroj použity oficiální webové stránky a publikace Psychosociálního centra Mezinárodní Federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce a Mezinárodní Federace Červeného kříže a Červeného půlměsíce.

Otázky a struktura dotazníku vychází z publikace „*Caring for Volunteers: A psychosocial Support Toolkit*“ (2009b) určené koordinátorům, ředitelům, manažerům ČK a ČP, kteří mají během mimořádných událostí dobrovolníky na starosti. Dokument obsahuje otázky, prostřednictvím nichž vedoucí pracovník může zjistit, zda se dobrovolníci cítí být ze strany organizace dostatečně připraveni na zvládnutí mimořádné události (otázky před) a zda se cítí být organizací podpořeni (otázky během a po události). Návrh dotazníku byl přeložen autory a nezávisle na tom byl překlad zadán ještě další dvěma osobám (odborná asistentka LF UPOL, pracovnice nestátní neziskové organizace se zkušenostmi ze zahraničních misí). Získané překlady byly porovnány a konzultovány se členy Ústředního krizového týmu ČČK (ÚKT ČČK) tak, aby otázky odpovídaly českému prostředí a podmínkám ČČK. Návrh byl odeslán dvěma osobám (členka ÚKT ČČK, pracovnice nestátní neziskové organizace). Po zakomponování změn došlo ke zhotovení konečné podoby dotazníku. V dotazníku jsou využity uzavřené, otevřené otázky i alternativní otázky s určením míry pomoci Likertovy škály.

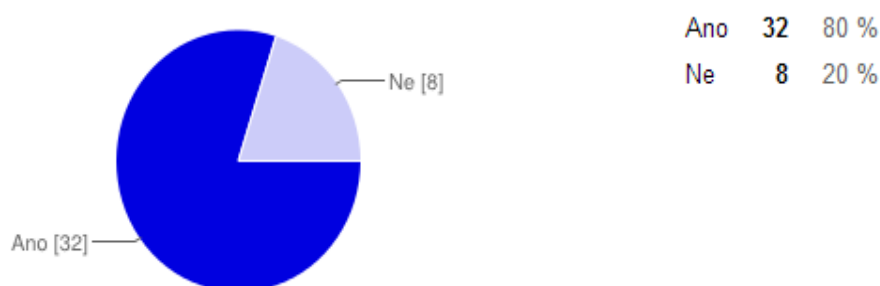
Dotazník byl členěn na pět oblastí. Tři oblasti se týkaly mimořádné události (v našem případě povodní v roce 2013), vnímání psychosociální podpory dobrovolníky ČČK a poslední část obsahovala otázky zjišťující informace o respondentovi. Autorky telefonicky oslovily ředitele oblastních spolků ČČK (OS ČČK), jejichž dobrovolníci se podíleli na poskytování pomoci při zmíněných povodních. Celkem se jednalo o 6 OS ČČK. Ředitelé poté sami distribuovali v elektronické formě dotazník svým dobrovolníkům tak, aby výzkum proběhl s jejich vědomím a nemuseli autorkám poskytovat kontaktní údaje. Byla oslovena skupina o stovce dobrovolníků ČČK. Na vyplnění dotazníků měli respondenti deset dní (v období od 25. 2. do 10. 3. 2014). Většina (70 %) dotazníků byla vyplněna během prvních tří dnů, byl použit nástroj Google dokument aplikace Google Drive.

Výsledky

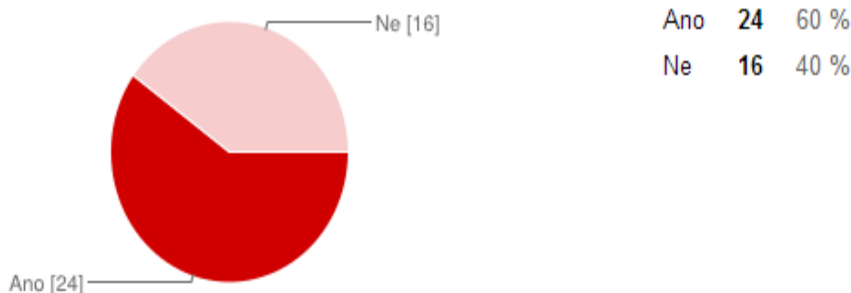
Návratnost byla 40 %, tedy 40 kvalitně vyplněných dotazníků. Celkem se zapojilo 6 OS ČČK: OS ČČK Mělník, OS ČČK Ostrava, OS ČČK Opava, OS ČČK Praha 1, OS ČČK Brno, OS ČČK Jablonec. Vybrané výsledky jsou členěny do pěti oblastí tak, jak byl strukturován dotazník.

Oblast – před událostí

Graf č. 1 Informoval Vás někdo o tom, že pokud nebudete sami v psychosociální pohodě, nebudete moci efektivně pomáhat druhým?



Graf č. 2 Zajímal se někdo o Vaše předchozí zkušenosti s mimořádnými událostmi?



Graf č. 3 Účastnil/a jste se nějakého výcviku, kurzu či tréninku v oblasti PSP?

Na otázku, týkající se výcviku, kurzu či tréninku v oblasti PSP odpovědělo kladně (absolvoval) 58 % a záporně (neabsolvoval) 43 % respondentů. U respondentů, kteří odpověděli kladně, jsme následně zjišťovali podrobnosti o vzdělávání. U respondentů s negativní odpovědí nás zajímaly důvody, proč se kurzů zatím neúčastnili. Celkem z 23 osob (100 %) absolvovalo jeden kurz 6 osob (27 %), dva kurzy 9 osob (39 %), tři kurzy 4 osoby (17 %), čtyři kurzy absolvovala 1 osoba (4 %) a celkem 3 osoby (13 %) mělo v té době za sebou 5 a více kurzů PSP. V otázce týkající se rozsahu absolvovaného kurzu se nejčastěji objevil kurz v rozsahu 16 hodin (11x), 40 hodin (7x), a 20 hodin (6x). Po jedné možnosti byl uveden výcvik v rozsahu půl roku a výcvik v rozsahu několika let.

Graf č. 4 Byly informace z výcviku, kurzu či tréninku v oblasti PSP užitečné k zajištění vlastní psychosociální pohody?



Respondenti si mohli na Likertově škále vybrat mezi možnostmi naprosto souhlasím (1), spíš souhlasím (2), spíš nesouhlasím (3) a naprosto nesouhlasím (4). Z toho si 43 % vybralo „naprosto souhlasím“ a 57 % „spíš souhlasím“. Možnost „spíš nesouhlasím“ a „naprosto nesouhlasím“ nebyla zvolena ani jednou.

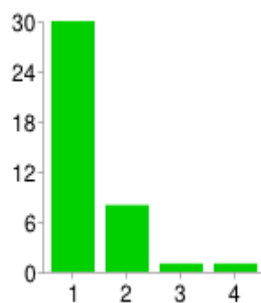
Oblast – během události

Graf č. 5 Mluvil s Vámi během mimořádné události někdo o zvládání vlastního stresu a možné psychosociální podpoře pro Vás?



Celkem 35 % respondentů naprosto souhlasilo s tvrzením, že s nimi někdo mluvil během nasazení při povodních v roce 2013 o zvládání stresu a možné psychosociální podpoře (1), 28 % spíše souhlasilo (2), 28 % spíše nesouhlasilo (3) a 10 % naprosto nesouhlasilo (4).

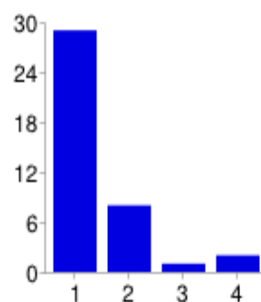
Graf č. 6 Mohl/a jste otevřeně vyjádřit své pocity a obavy bez strachu z následků?



1	30	75 %
2	8	20 %
3	1	3 %
4	1	3 %

Celkem 75 % respondentů naprosto souhlasilo s tvrzením, že může bez obav vyjádřit své pocity a obavy bez strachu z následků (1), 20 % spíše souhlasilo (2), 3 % spíše nesouhlasilo (3) a 3 % naprosto nesouhlasilo (4).

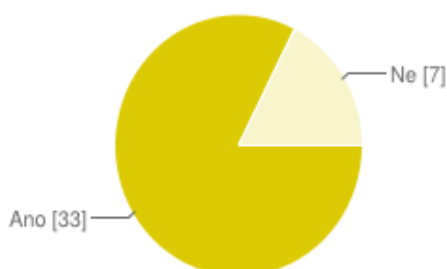
Graf č. 7 Cítil/a jste, že se můžete po celou dobu účasti na krizové události na někoho obrátit?



1	29	73 %
2	8	20 %
3	1	3 %
4	2	5 %

Celkem 73 % respondentů mělo pocit, že se mají po celou dobu účasti na krizové události na koho obrátit (1), 20 % spíše souhlasilo (2), 3 % spíše nesouhlasilo (3) a 5 % naprosto nesouhlasilo (4). V doplňující otázce: Věděl/a jste na koho? Celkem 98 % respondentů vědělo, na koho se v případě potřeby obrátit a pouhé 2 % nevědělo.

Graf č. 8 Měl/a jste možnost kdykoliv říct stop (kdykoliv odjet, odejít)?

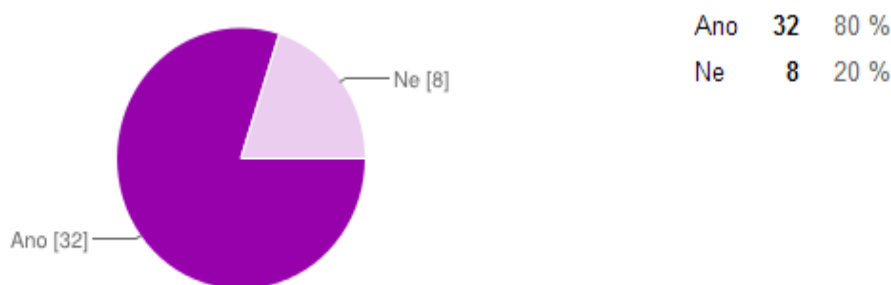


Ano	33	83 %
Ne	7	18 %

Celkem 83 % respondentů uvedlo, že mělo možnost kdykoliv říct stop, tedy kdykoliv odjet, odejít, 18 % respondentů mělo pocit, že možnost nemělo.

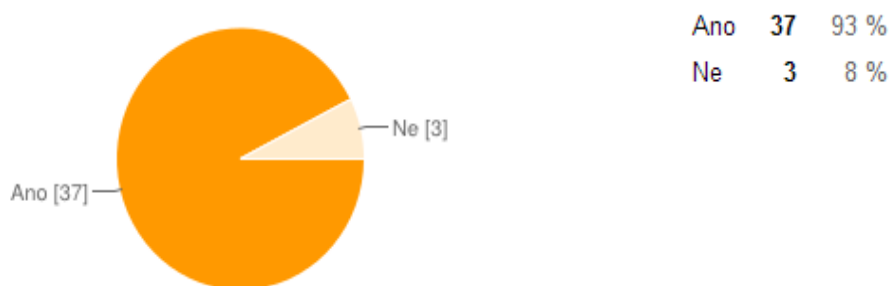
Oblast – po události

Graf č. 9 Byla Vám nabídnuta možnost individuálního nebo týmového setkání týkající se informací o společných pocitech po mimořádné události?



Celkem 80 % respondentů byla nabídnuta možnost individuálního nebo týmového setkání týkajícího se informací o společných pocitech po krizové události, 20 % nabídku nedostalo. V doplňující otázce: Využil/a jste ji? Odpovědělo 62 % respondentů kladně a 38 % respondentů záporně.

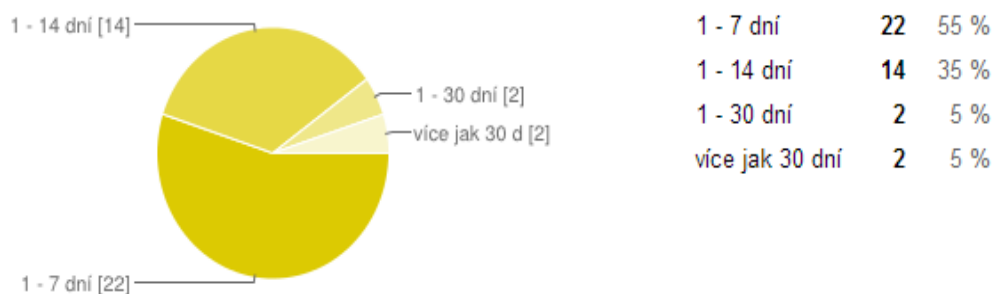
Graf č. 10 Ocenil Vás někdo jakýmkoliv způsobem za Vaši práci během mimořádné události?



Na otázku, zda byli respondenti oceněni za práci během krizové události, odpovědělo kladně 93 % a záporně 8 %. V doplňující otázce: Jak Vám bylo poděkováno? Za nejčastější způsob poděkování bylo uvedeno ústní poděkování v 55 %, dále byl děkovný dopis v 24 %. Medaili obdrželo 7 % respondentů, stejně tak pozvání na koncert. Zbylých 7 % bylo oceněno jiným způsobem.

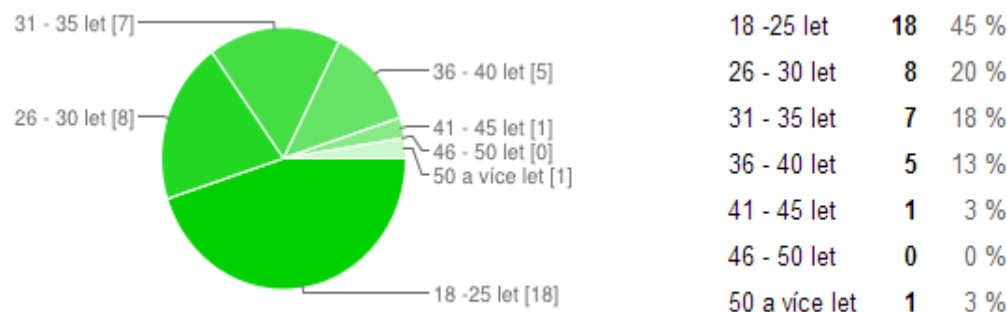
Oblast – informace o respondentech

Graf č. 11 Jak dlouho jste tam byl/a na mimořádné události?



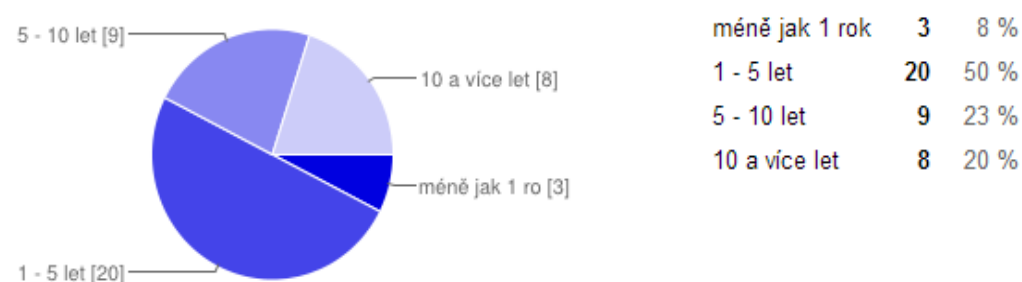
Ze 40 respondentů se 55 % účastnilo mimořádné události od 1-7 dní, 35 % od 1-14 dní, 5 % od 1-30 dní a 5 % zasahovalo více jak 30 dní.

Graf č. 12 Kolik je Vám let?



Mezi respondenty bylo 62 % žen a 38 % mužů.

Graf č. 13 Jak dlouho jste u Českého červeného kříže?



Nejvyšší procento respondentů je u Českého červeného kříže od jednoho do pěti let, variantu uvedlo 50 %, na druhém místě jsou dobrovolníci působící v ČČK od pěti do deseti let (23 %) a na třetím místě jsou dobrovolníci působící v ČČK více jak deset let (23 %). Nejméně početnou skupinou jsou dobrovolníci, kteří se přidali k ČČK před méně jak jedním rokem (8 %).

Diskuze a závěr

Dobrovolníci ČK a ČP poskytují psychosociální podporu po celém světě téměř denně a to nejen v rámci pomoci obětem přírodních katastrof, ozbrojených konfliktů, ale i různých sociálních programů (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009b). Důležitost psychosociální podpory jako jedné z forem pomoci při neštěstích i jako podpora pro dobrovolníky je zdůrazněna také v dokumentu Strategie 2020 od Mezinárodní federace ČK a ČK z roku 2010.

Otázky na zjišťování psychosociální podpory byly rozděleny v dotazníku do tří částí, a to na období před událostí, během události a po události. Otázkami, týkajícími se období před událostí, jsme zjišťovaly, zda jsou dobrovolníci připravováni pro případné nasazení na mimořádných událostech. Sigridur Bjork Thormar et al. (2012) uvádí, že příprava a trénink stejně tak jako dostatečná výbava jsou důležitými předpoklady pro to, aby se dobrovolníci při své práci cítili bezpečně. Díky zabezpečení uvedených faktorů je také menší pravděpodobnost negativních dopadů na psychické zdraví dobrovolníků. Z výzkumu se dozvídáme, že 43 % respondentů – dobrovolníků ČČK v dané době žádné kurzy ani výcviky neabsolvovalo. U 40 % respondentů se nikdo nezajímal o jejich dosavadní zkušenosti s působením při mimořádných událostech a 20 % uvádí, že nebyli informováni o skutečnosti, že když nebudou sami v psychické pohodě, nebudou moci efektivně pomáhat druhým. Osoby, které absolvovaly nějaký výcvik v oblasti PSP, ve 100 % souhlasily s tvrzením, že informace získané během výcviků byly užitečné pro zajištění jejich vlastní psychosociální pohody. Ani jeden z respondentů neuvedl, že s tímto tvrzením nesouhlasí.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009) uvádí, že za psychosociální blaho během nasazení na mimořádné události je zodpovědný jak samotný dobrovolník ČČK, tak i organizace (v našem případě ČČK), pro kterou pracuje. Nabídku psychosociální podpory obdrželo 62 % respondentů a 98 % respondentů s jistotou vědělo, na koho se v případě potřeby obrátit. Celkem 75 % respondentů dále uvádí, že mohli kdykoliv vyjádřit své pocity bez obav z následků a 90 % ze všech respondentů se cítilo být součástí týmu. Dobrovolníci ČČK uváděli, že v 92 % měli možnost konzultace s nadřízeným či supervizorem.

Dobu po mimořádné události je vhodné využít k reflektování jak jednotlivých dobrovolníků, tak i celého týmu, ocenění a poděkování, popřípadě k další podpoře všem, kteří ji potřebují (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009a). Z celkového počtu respondentů 80 % odpovědělo, že jim byla nabídnuta možnost individuálního nebo týmového setkání. Z těchto 80 % nabídku pomoci využilo 62 % dobrovolníků ČČK. Zbylá část respondentů pomoc nevyužilo převážně z důvodu nedostatku času, a dále proto, že necítili potřebu pomoci. Za svou práci získalo ocenění 93 % dobrovolníků. Nejčastější formou ocenění bylo ústní poděkování a děkovný dopis. Poděkování je důležitou součástí práce s dobrovolníky, jak dokládá i výzkum zaměřený na dobrovolníky, kteří pomáhali po cyklonu Nargis v Myanmaru v roce 2008. Bylo zjištěno, že jeden z deseti dobrovolníků se necítil psychicky dobře. Za jeden z hlavních důvodů bylo právě uváděno nedostatečné ocenění zasahujících dobrovolníků (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2009).

ČK a ČP se psychosociální podpoře věnuje již přes dvacet let. V roce 1993 bylo založeno Referenční centrum pro psychosociální podporu Mezinárodní federace společnosti ČK a ČP, které systematicky řídí danou oblast v rámci ČK a ČP (Psychosocial centre Red Cross and Red Crescent Societies, 2015). V roce 2008 pak byla v rámci Emergency Rescue Unit (ERU) zřízena sekce zabývající se poskytováním psychosociální podpory nejen zasaženému obyvatelstvu, ale i pracovníkům a dobrovolníkům (Psychosocial Support IFRC, 2014). ČČK (konkrétně Ústřední krizový tým ČČK) se aktivně začal zajímat o spolupráci s uvedeným centrem v roce 2010 (ÚKT ČČK, 2010). Na základě toho se Národní společnost ČČK stala oficiálním členem Evropské sítě pro psychosociální podporu (ENPS – European Networks for Psychosocial Support) a vznikla úzká spolupráce s Rakouským červeným křížem. Členové Ústředního krizového týmu ČČK byli

pověření úřadem ČČK garancí a vývojem PSP v rámci ČČK (Österreichischen Roten Kreuzes, 2015). Od roku 2011 se členové uvedeného týmu cíleně věnují získávání nových poznatků prostřednictvím absolvování kurzů v oblasti PSP pod vedením zahraničních a domácích expertů, účastní se pravidelných fór ENPS a konferencí, spolupracují s integrovaným záchranným systémem (zejména s psychologickou službou Hasičského záchranného sboru ČR) a po vzoru Rakouského červeného kříže zavádí soustavu vzdělávání členů ČČK v PSP (ÚKT ČČK, 2010). Z aktivit ČČK je patrná snaha o systematický rozvoj oblasti PSP, který dle námi dostupných informací zatím nebyl doplněn žádným výzkumem zabývajícím se psychosociální podporou pro dobrovolníky ČČK.

Výzkum byl od začátku myšlen jako základní zmapování oblasti psychosociální podpory poskytované dobrovolníkům ČČK a jsme si vědomi, že k zajištění vyčerpávajících dat o PSP pro dobrovolníky je zapotřebí výzkum realizovat systematicky a za použití více výzkumných metod. Výzkum lze v budoucnu doplnit o kvalitativní studie, tak aby téma PSP bylo postihnuto v širším kontextu a více do hloubky. Problematika PSP dobrovolníkům se nedotýká jen ČČK, ale všech organizací, které s dobrovolníky pracují a zejména těch, které je vysílají na místa mimořádných událostí.

Za limit výzkumu můžeme považovat nedostatky vyplývající z překladu textů. Pro minimalizaci chyb byl návrh dotazníku přeložen dvěma experty v oblasti anglického jazyka, byl konzultován s členy ÚKT ČČK a srozumitelnost byla ověřena pilotáží.

S rozvojem psychosociální podpory souvisí také mnoho otázek a nedostatků, na jejichž odstranění bychom pro dobré jméno oblasti PSP měli pracovat. Při poskytování pomoci bychom měli mít neustále na mysli, zda je pomoc poskytována patřičně, tedy na základě potřeb a s ohledem na dostupné zdroje lidí a obcí, spravedlivě a účinně (Baštecká, 2004). Výzkumem jsme chtěly přispět k získání dat i pro interní účely ČČK a k námětům pro další zkoumání.

Dedikováno projektu „Podpora lidských zdrojů ve vědě a výzkumu nelékařských zdravotnických oborů Fakulty zdravotnických věd UP v Olomouci, reg. č.: CZ.1.07/2.3.00/20.0163

Literatura

Baštecká, B. (2004). Psychosociální pomoc. In *Sborník příspěvků z konference Psychosociální pomoc v situacích mimořádných událostí* (11–18). Praha: Magistrát hlavního města Prahy.

Baštecká, B. a kol. (2005). *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada.

Baštecká, B. a kol. (2013). *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada.

Česko. *Zákon č. 126/1992 Sb., o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži, ve znění pozdějších předpisů*.

Česko. *Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, ve znění pozdějších předpisů*.

Česko. *Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení, ve znění pozdějších předpisů*.

Český červený kříž. *Mezinárodní hnutí ČK a ČP, Národní společnosti*. Dostupné z WWW: <http://cervenykriz.eu/cz/ns.aspx>

Český červený kříž. *Naše činnost, humanitární pomoc*. Dostupné z WWW: <http://www.cervenkykriz.eu/cz/hj.aspx>

Český červený kříž. (2013). *Tisková zpráva Českého červeného kříže z 2. VI. 2013 povodně: Červený kříž je připraven*. Dostupné z WWW: <http://www.cervenkykriz.eu/cz/tz.aspx>

Český červený kříž. (2014). *Stanovy ČČK – Úplné znění včetně dodatků č. 1 až 8*. Dostupné z WWW: <http://www.cervenykriz.eu/cz/stanovy/stanovy.pdf>

Český hydrometeorologický ústav. (2013). *Předběžné hydrometeorologické shrnutí průběhu povodně v červnu 2013*. Dostupné z WWW: [http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/\\$FILE/OTM_CHMU_20130627.pdf](http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/$FILE/OTM_CHMU_20130627.pdf)

HZS ČR Středočeský kraj. (2013). *Psychosociální podpora lidem zasaženým mimořádnou událostí*. Dostupné z WWW: <http://www.hzscr.cz/clanek/psychosocialni-podpora-lidem-zasazenym-mimoradnou-udalosti.aspx>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Red Cross Red Crescent National Societies. Dostupné z WWW: <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/responding/disaster-response-system/dr-tools-and-systems/red-cross-red-crescent-national-societies/>

International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. (2009a). *Psychosocial Support: Toward safe and healthy living*. Dostupné z WWW: <http://www.ifrc.org/PageFiles/53493/1226403-IFRC%20Health%20Corporate%20Folder%202012-EN-11-PS-LR.pdf>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009b). *Caring for Volunteers: A psychosocial Support Toolkit*. Dostupné z WWW: <http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Caring%20for%20Volunteers%20-%20A%20Psychosocial%20Support%20Toolkit.pdf>

International Federation Reference Centre for Psychosocial Support (2009). *Psychosocial interventions: a handbook*. Dostupné z WWW: <http://psp.drk.dk/graphics/2003referencecenter/Doc-man/Documents/docs/Psychosocial%20interventions%20A%20handbook%20LowRes.pdf>

Jukl, M. (2010). Organizace Červeného kříže a Červeného půlměsíce. Základy mezinárodního humanitárního práva. In J. Hornych et al., *Dobrovolná sestra* (15-29). Praha: JS Partner.

Library Curtin University. (2014). *Allied Health Honours Research Design 341: PICO/PICo?* Dostupné z WWW: <http://libguides.library.curtin.edu.au/content.php?pid=432124&sid=3535301>

Österreichischen Roten Kreuzes. (2015). *National societies: PSS contact, work field*. Dostupné z WWW: <http://www.rotekreuz.at/i18n/en/participate/enspredcrossat/national-societies-pss-contact-work-fields/czech-republic/>

Pracovní skupina pro vytváření a ověřování standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce při MV - GŘ HZS ČR (2010). *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Praha: MV – Generální ředitelství HZS ČR.

Princová, K. (2011). *Pomoc lidem vzdáleným: Etická témata v zahraniční pomoci*. Praha: Univerzita Karlova. Nepublikovaná disertační práce.

Psychosocial centre. (2015). *Who we are*. Dostupné z WWW: <http://pscentre.org/who-we-are/history/>

Thormar, S. B., et al. (2012). Organizational factors and mental health in community volunteers. The role of exposure, preparation, training, tasks assigned, and support. *Anxiety, Stress and Coping: International Journal*. DOI:10.1080/10615806.2012.743021.

Švejnoha, J. (2006). Historie Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce. In A. Altrichterová, et al., *Zdravotnický instruktor Českého červeného kříže* (252). Praha: Úřad Českého červeného kříže.

Ústřední krizový tým ČČK. *Kurz Základy PSP – 19. - 20. května 2012 – Praha - Černý most*. Dostupné z WWW: <http://www.ukt.cervenykriz.eu/cz/1009-kurz-zaklady-psp-19-20-kvetna-2012-prahacerny-most/>

Ústřední krizový tým ČČK. *Ústřední krizový tým ČČK*. Dostupné z WWW: <http://ukt.cervenykriz.eu/>

Ústřední krizový tým ČČK. (2010). *UPZJ ČČK - Zahraniční aktivity v oblasti psychosociální pomoci*. Dostupné z WWW: http://www.ukt.cervenykriz.eu/cz/wp-content/uploads/2010-11-26_zahranicni-aktivity-UPZJ-vznik-clenstvi-v-ENPS.pdf

Ústřední povodňová komise ze dne 27. 6. 2013 č. 13. (2013). *Usnesení*. Dostupné z WWW: [http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/\\$FILE/usneseni%20UPK%2013_2013.pdf](http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/news_130627_usneseni_povodnove_komise/$FILE/usneseni%20UPK%2013_2013.pdf)

Víšek, J. (2012). *Organizace záchranných činností v České republice*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského.

United Nations. (2008). *World Economic and Social Survey 2008: Overcoming Economic Insecurity*. p. 80. Dostupné z WWW: http://www.un.org/en/development/desa/policy/wess/wess_archive/2008wess.pdf

Údaje o autorkách

Mgr. Lucie Balarinová (1987) studuje třetí ročník doktorského studia v oboru Ošetřovatelství na Fakultě zdravotnických věd Univerzity Palackého v Olomouci. Absolventka (2011) oboru Učitelství sociálních a zdravotních předmětů na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého. Odborná orientace na krizový management, psychosociální a zdravotnickou první pomoc. Zástupkyně velitele Ústředního krizového týmu Českého červeného kříže.

Kontaktní údaje:

Adresa: Ve Stromovce 644/7, 500 11 Hradec Králové

Email: lucie.balarinova@upol.cz, balarinova.lucie@seznam.cz

Mgr. Jana Zbořilová (1988) absolvovala obor Mezinárodní humanitární a sociální práce na CMTF Univerzity Palackého v Olomouci. Je členkou Ústředního krizového týmu ČČK a věnuje se zejména záchranné kynologii.

Adresa: Nětčice 54, 768 02 Zdounky

Email: dysss@seznam.cz

Balarinová, L., Zbořilová, J. (2015). Psychosociální podpora dobrovolníkům Českého červeného kříže při povodních v České republice v roce 2013. *E-psychologie*, 9(1),1-16. Dostupné z WWW: <http://e-psycholog.eu/pdf/balarinova-zborilova.pdf>