

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Brno 2009**

**Veronika SRBOVÁ**

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**Prosociální chování v situacích neštěstí**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Vedoucí diplomové práce:**  
**PhDr. Geraldina Palovčíková, CSc.**

**Vypracovala:**  
**Veronika Srbová**

**Brno 2009**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Prosociální chování v situacích neštěstí“ vypracovala samostatně a použila jsem přitom v seznamu uvedené prameny a literaturu.

V Praze dne 20. března 2009

Veronika Srbová

## **Poděkování**

Děkuji paní PhDr. Geraldině Palovčíkové, CSc. za odborné vedení práce a mnoho cenných rad, připomínek a podnětů. Také bych chtěla poděkovat všem, kteří mi byli ochotni sdělit své praktické a osobní zkušenosti týkající se tématu mé práce. Rozhovory, které jsem s mnoha pomáhajícími na toto téma vedla, zůstávají pro mne velkým přínosem a především inspirací.

V Praze dne 20. března 2009

## OBSAH

<b>Úvod</b>	2
<b>1. PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ A SITUACE NEŠTĚSTÍ</b>	5
1.1.    Charakteristika prosociálního chování a situací neštěstí	5
1.2.    Determinující faktory prosociálního chování	15
1.3.    Poskytovatelé pomoci z pohledu psychologie osobnosti	18
<b>2. POSKYTOVATELÉ POMOCI</b>	25
2.1.    Integrovaný záchranný systém a jeho základní složky	25
2.2.    Další pomáhající instituce	32
2.3.    Péče a psychologická pomoc zasahujícím při situacích neštěstí	39
<b>3. PŘÍPADOVÉ STUDIE</b>	47
3.1.    Povodně v České republice v roce 2002	49
3.2.    Dopravní nehoda autobusu u Nažidel v roce 2003	55
3.3.    Železniční nehoda ve Studénce v roce 2008	62
<b>Závěr</b>	75
<b>Resumé</b>	80
<b>Anotace</b>	81
<b>Seznam použité literatury</b>	82
<b>Seznam příloh</b>	85
<b>Přílohy</b>	

## ÚVOD

Důvod, který mě vedl k tomu, že jsem si ke zpracování diplomové práce vybrala téma prosociálního chování v situacích neštěstí, byl jeho blízký vztah k mé profesi a s tím související snaha o zjištění možností, které by mohly do této problematiky přinést nové podněty.

Vzhledem k tomu, že mám v podstatě každodenní informace o mimořádném (v pozitivním i negativním smyslu slova) jednání příslušníků Policie ČR při výkonu služby, zastávám názor, že drtivá většina mých kolegů – policistů se více či méně prosociálně chová, a to již z titulu své funkce. Případů chování negativního je zcela určitě výrazně méně než jednání pozitivního, které lze zahrnout do kategorie prosociálního chování. Předmětem diskuse bývá často otázka, zda jeho míra je u jednoho konkrétního zasahujícího policisty v tom jistém individuálním případě dostatečná. Tato otázka je vzhledem k povaze policejní práce, která je pomáhající, ale zároveň i represivní, mnohem více aktuální právě u Policie ČR než u jiných složek integrovaného záchranného systému – Hasičského záchranného sboru a Zdravotnické záchranné služby, u nichž se o represii nejedná.

**Cílem** mé práce je:

- získat na základě studia odborných pramenů poznatky o teoretických východiscích problematiky prosociálního chování v situacích neštěstí,
- získat na základě informací od osob působících v této oblasti poznatky o jejich osobním prožívání/vnímání těchto situací,
- navrhnout případná doporučení ke kultivaci a k prohloubení profesní přípravy pracovníků pomáhajících profesí v této oblasti.

Ve své práci, kterou jsem rozdělila na **tři části**, se pokusím shromáždit potřebné teoretické poznatky a následně ukázat případy prosociálního chování v situacích neštěstí z pohledu těch, kteří při nich zasahují. Prostřednictvím případových studií chci zprostředkovat jejich pohled na konkrétní situace neštěstí, poukázat na spolupráci jednotlivých složek při poskytování pomoci v situacích neštěstí.

V **první části** diplomové práce jsem se zaměřila na základní pojmy a souvislosti tématu prosociálního chování v situacích neštěstí a popsala jsem

prosociální chování v těchto případech v celospolečenském kontextu, především ale v sociálně psychologickém a sociálně pedagogickém. Upozornila jsem na jeho determinující faktory a dále pak též vysvětlila pojem situace neštěstí a v této oblasti často zmiňovaný pojem psychosociální pomoc.

**Ve druhé části** věnuji pozornost jednotlivým aktérům prosociálního chování v situacích neštěstí. Stručně vymezuji pomáhající instituce včetně jejich přístupů a okruhů poskytované pomoci. Uvádím i informace k systému posttraumatické intervenční péče, která nabývá na významu především ve spojitosti se zásahy v situacích neštěstí a je nezbytná k obnově energetického potenciálu, bez něhož dochází k tzv. syndromu vyhoření.

**Ve třetí části** empirického charakteru je ve třech případových studiích zachyceno vnímání situací neštěstí pomáhajícími osobami s cílem získat poznatky o jejich prožívání zásahu. Na těchto konkrétních zážitcích jsem se snažila ukázat, v čem oni sami spatřují své prosociální chování při zásahu na místě neštěstí, jak se vyrovnávají s těmito zásahy, zda něco ze strany zaměstnavatele po náročných zásazích v situacích neštěstí postrádají, ale také jaké mají zkušenosti s prosociálním chováním jiných osob, které jsou na místě neštěstí.

Podklady k těmto případovým studiím jsem získala analýzou písemných materiálů a formou nestandardizovaných rozhovorů.

Byla bych ráda, kdyby tato práce přispěla ke zvýšení úrovně povědomí o obecných zásadách prosociálního chování a uvědomění si nezbytnosti určité míry altruismu v životě lidské společnosti. Touto prací jsem chtěla přispět i k rozšíření poznatků o chování osob zasahujících na místech neštěstí, ale i těch, které pomoc poskytují v okamžicích bezprostředně následujících. V neposlední řadě by mohla být i inspirací k rozšíření námětů pro oblast následné psychologické péče pro poskytovatele pomoci. **V závěru** práce jsou uvedeny návrhy a doporučení ke kultivaci a k prohloubení profesní přípravy pracovníků pomáhajících profesí. Návrhy směřují zejména do oblastí řízení lidských zdrojů v pomáhajících institucích.

Při zpracování práce byla použita metoda analýzy a syntézy a přiměřeného zobecnění současné praxe. V určitém rozsahu bylo užito

i analogie z oblasti řízení lidských zdrojů. Podkladem mi byly především cenné rozhovory se sdělením osobní zkušenosti osob pomáhajících, psychologická, sociálně psychologická a sociálně pedagogická literatura, platné právní předpisy a internetové zdroje.



## 1. kapitola

### PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ A SITUACE NEŠTĚSTÍ

*„Pouze život, který žijeme pro ostatní, stojí za to.“*

*Albert Einstein*

#### 1.1. CHARAKTERISTIKA PROSOCIÁLNÍHO CHOVÁNÍ A SITUACÍ NEŠTĚSTÍ

##### Prosociální chování

Pojem z oblasti sociální psychologie „prosociální chování“ nepatří k běžně užívaným termínům v široké populaci a není ani často zmiňován v odborných publikacích obecné psychologie. Chovat se „prosociálně“ se užívá ve významu chovat se lidsky, pomoci druhému - poskytnout mu nějaký druh pomoci bez očekávání odměny či uznání.

Z uvedeného příkladu je vidět, že prosociální chování reprezentuje velmi širokou kategorii, pod kterou řadíme celou škálu aktivit. Lze říci, že všemi výše uvedenými projevy zlepšujeme situaci druhé osoby. Při hledání přesné definice pojmu „prosociální chování“ zjistíme, že se více či méně liší u různých autorů. Nyní uvedu několik příkladů, které doloží moje tvrzení a přispějí k lepšímu poznání širě tohoto typu chování:

- a) „Prosociální chování je charakterizováno tendencí pomáhat druhému člověku, je vyvrcholením chování sociálního, které je chováním ovlivněným přítomností, postoji či jednáním druhých nebo ovlivňující druhé, případně oboje.“<sup>1</sup>
- b) „Prosociální chování je kooperativní, pomáhající, ochraňující chování, které bere do úvahy situaci druhé osoby.“<sup>2</sup>
- c) „Prosociální chování je chování jednotlivce nebo skupiny, které je v souladu s normami dané společnosti.“<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X

<sup>2</sup> KOHOUTEK, R. *Terminologický slovník pro sociální pedagogy*. Brno: Institut mezioborových studií, 2007, 164 s.

<sup>3</sup> PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 1998, 328 s. ISBN 80-7178-252-1

- d) „Prosociální chování je chování a jednání, které je zaměřeno na dobro druhých, chování zdvořilé, empatické, kooperativní, pomáhající, ochraňující.“ (Pedagogický slovník tamtéž – definice z jiného úhlu pohledu.)
- e) „Podstatou prosociálního chování je schopnost jedince přinášet oběti, vzdát se vlastního blaha ve prospěch dobra druhého člověka.“<sup>4</sup>

### **Altruistické chování**

Na rozdíl od méně užívaného pojmu „prosociální chování“ je v literatuře velmi často užíván pojem „altruistické chování“ (altruismus), který právě termín prosociální chování nahrazuje. Někteří autoři tyto pojmy používají synonymicky při stejném obsahovém vymezení, jiní je přísně významově odlišují a často se různí i vysvětlení těchto odlišností. Následuje několik příkladů na vymezení pojmu altruismus:

- a) Výraz altruismus (který použil již v roce 1853 A. Comt) označuje nesobecký charakter mezilidských vztahů, lásku pro blaho druhých, který se projevuje myšlením, cítěním a jednáním, které bere ohled na ostatní lidi.<sup>5</sup>
- b) Z evolučního hlediska se jedná o chování přispívající ke zdatnosti jiných jedinců, navzdory investicím ze zdatnosti daného jedince.<sup>6</sup>
- c) Z hlediska sociální psychologie se jedná o chování, pro něž je příznačné zaujímání hlediska druhého a empatie se záměrem prospět druhé osobě, ačkoli iniciátor pomoci není nucen podporu poskytnout. (Publikace o sociální psychologii tamtéž.)
- d) Altruismus je druh prosociálního chování, cíleného na pomoc druhým, ačkoli není spojeno s žádnou odměnou.<sup>7</sup>

### **Pomoc**

V souvislosti s pojmy prosociální chování a altruismus je často zmiňován v literatuře termín pomáhající chování (pomáhání). Prosociální chování je totiž realizováno prostřednictvím pomoci. Pomoc definuje B. Kraus<sup>8</sup> „jako aktivní

---

<sup>4</sup> NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. 1.vyd. Praha: Academia, 1997, 270 s. ISBN 80-200-0592-7

<sup>5</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X

<sup>6</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s. ISBN 80-7367-092-5

<sup>7</sup> ATKINSON, R. a kol. *Psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 752 s. ISBN 80-7178-640-3

<sup>8</sup> KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3

účast při řešení konkrétní životní situace, a to s konkrétním cílem, který vyplývá z daného ohrožení nebo nouze. Je to soubor činností, kterými se snažíme kompenzovat odhalené nedostatky, tj. aktivizovat člověka a pomáhat mu zajistit sociální i psychickou stabilitu a sociální nezávislost, tedy zkvalitnit jeho život.“ Tato sociálně pedagogická definice upozorňuje na důležitý fakt, že pomáhání má vést k jednání, ke spolupráci. Cílem pomoci je zlepšit situaci jedince tak, aby byl schopen se bez naší pomoci v budoucnu obejít.

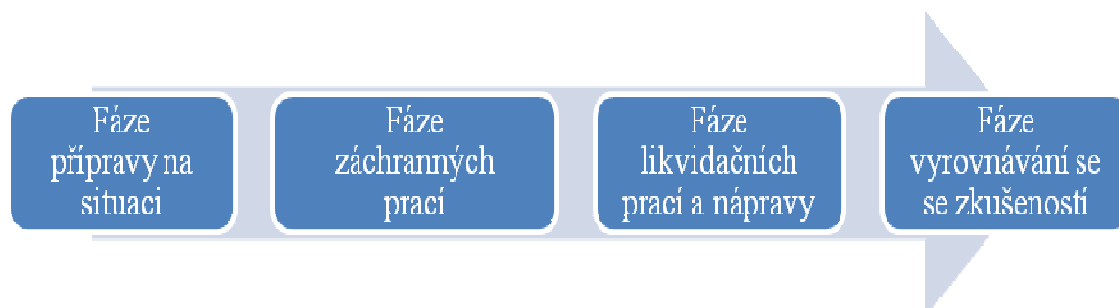
Pomoc může být v rovině fyzické, materiální či psychické. Domnívám se, že poskytování pomoci v psychické rovině, která je vzhledem k tématu této diplomové práce stěžejní, velmi těsně souvisí a je i mnohdy poskytována tím, že pomáháme materiálně či fyzicky. Jestliže někomu poskytnu materiální pomoc, mohu ho tím zároveň zbavit stresu, který měl z toho, že pociťoval materiální nouzi – moje pomoc je tedy zároveň psychické povahy. Toto spojení bývá časté při pomoci v situacích neštěstí, kdy např. poskytnutím finanční částky umožníme dotyčnému realizovat jeho potřeby, a tímto způsobem dojde ke zvýšení vlastního sebevědomí a dostává se mu tak tedy zároveň psychické pomoci. Na příkladech nyní uvedu některé způsoby poskytování psychické pomoci. Jedná se o situace, v nichž někomu poradíme či něco vysvětlíme, potěšíme ho a povzbudíme, poskytneme mu útěchu, nasloucháme mu, vyjádříme pozitivní hodnocení druhého s cílem podpořit jeho sebeúctu, sebedůvěru, pochválíme ho, vyjádříme mu uznání či vyjádříme sympatie, snažíme se pochopit druhé, vcítit se do nich, obětujeme něco pro druhé, projevíme solidaritnost, neopustíme je, pokud potřebují naši přítomnost, nejsme zkrátka lhostejní k neštěstí druhého.

### **Psychosociální pomoc**

V souvislosti s pojmem „pomoc“ se v oblasti prosociálního chování často používá pojem „psychosociální pomoc“, kterou je myšlena pomoc v oblasti základních psychosociálních potřeb člověka při situacích neštěstí.

- a) B. Baštecká <sup>9</sup> definuje psychosociální pomoc jako pomoc, „jejímž důsledkem by mělo být posílení obětí (jednotlivců, rodin, obcí) zasažených nepřízní osudu, neštěstím či mimořádnou událostí, obnova životu prospěšných iluzí o bezpečí a moci jedince a předvídatelnosti a ovlivnitelnosti událostí a udržení či zvýšení odvahy k životu a pocitu životního smyslu. Hlavním cílem psychosociální pomoci je začlenění lidí do společenství při co nejvíce zachované soběstačnosti.“
- b) Š. Vymětal <sup>10</sup> definuje psychosociální pomoc jako „mezioborovou, kulturně senzitivní, kontinuální pomoc, která sytí materiální i duševní potřeby lidí zasažených mimořádnou událostí.“ Jako její příklady při situacích neštěstí uvádí zajištění základních tělesných potřeb, potřeby bezpečí, jistoty, informací, spojení s rodinou, psychologické podpory doprovázení při jednání s úřady, přípravy rozloučení se zemřelým, truchlení a pořádání pietních aktů, výročních připomenutí, budování pietních míst a další.

Š. Vymětal <sup>11</sup> dále uvádí 4 fáze účinné a efektivní psychosociální pomoci (viz obrázek 1):



**Obrázek 1 – Fáze psychosociální pomoci**

K doplnění tohoto obecného modelu je třeba uvést, že ho nelze aplikovat mechanicky. Je zřejmé, že fáze přípravy neprobíhá například u situací neštěstí s náhlým začátkem vzniku – dopravní nehoda, teroristický útok, přesto se domnívám, že i u těchto událostí je tato fáze zachována, a to v modifikované

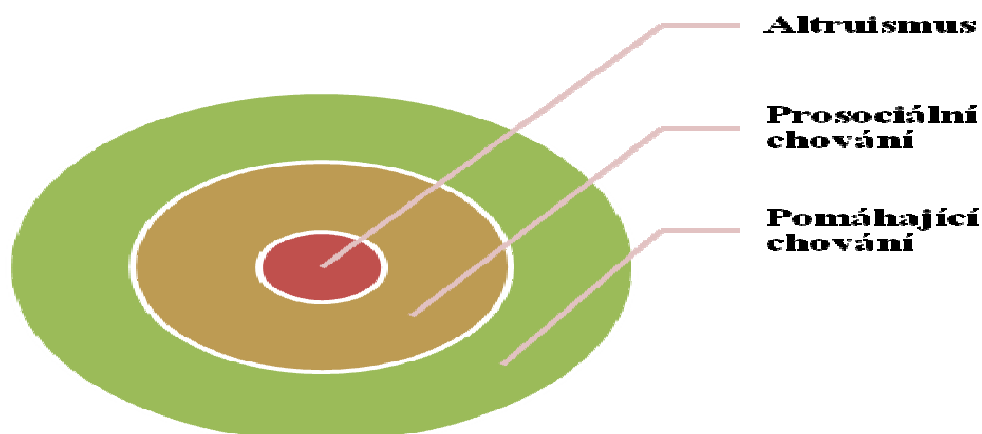
<sup>9</sup> BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, 300 s. ISBN 80-247-0708-X

<sup>10</sup> VYMĚTAL, Š. *Psychosociální pomoc v situacích katastrof a hromadných neštěstí*. POLICISTA, 2007, 2, příloha

<sup>11</sup> VYMĚTAL, Š. *Poskytování psychosociální pomoci v mimořádných situacích*. 112 odborný časopis požární ochrany, IZS a ochrany obyvatelstva, 2007, 2  
<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/112/2007/unor/vymetal.html>

podobě spočívající např. v realizaci simulovaných cvičení složek Integrovaného záchranného systému (IZS), v přípravě katalogu typových činností složek IZS a samozřejmě v informační, osvětové a preventivní činnosti směrem k obyvatelstvu. Svědčí o tom např. vydávání letáků s uveřejněnými postupy typu „co dělat když ...“ V příloze č. 3 a 4 této diplomové práce dva z informačních letáků uvádím. Jedná se o informace týkající se mimořádné události a prožité dopravní nehody.

O vztahu mezi pojmy pomáhání, prosociální chování a altruismus hovoří i H. W. Bierhoff<sup>12</sup>, který zastává názor, že altruismus (vysvětluje jej jako jednání pomáhajícího, které je motivováno vcítěním se do situace druhého a empatií) je podmnožinou prosociálního chování. Oba pojmy pak tvoří chování pomáhající. Názorně zobrazuje vztah mezi těmito třemi základními pojmy obrázek 2.



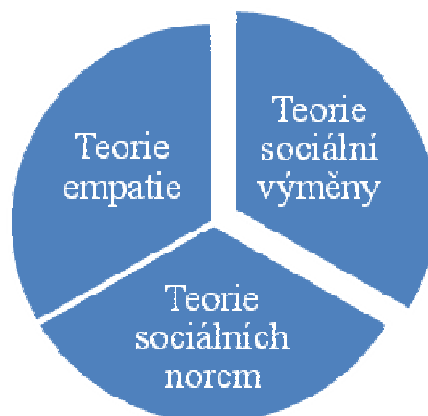
**Obr. 2 – Vztah mezi pojmy pomáhající chování, prosociální chování a altruismus**

Považuji za důležité pokusit se naznačit jemný rozdíl mezi těmito pojmy, který jsem vnímala při studiu materiálů. Uvedu tento praktický příklad. Osoba pomáhající pomůže slepci nastoupit do autobusu a dál se o jeho potřeby nestará. Člověk s prosociálním chováním s ním i vystoupí, dovede ho až domů a během hovoru mu při té příležitosti nabídne jednorázovou pomoc s konkrétním problémem. Pokud se však jedná o osobu s altruistickým chováním tak, tato, se

<sup>12</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s. ISBN 80-7367-092-5

na základě zhodnocení situace slepého člověka, nabídne k pomoci nejen momentální, ale i dlouhodobé, protože cítí, že pouze jednorázová pomoc jeho špatnou situaci neřeší.

**Sociální psychologie vysvětluje prosociální chování třemi teoriemi<sup>13</sup>**  
(viz obrázek 3).

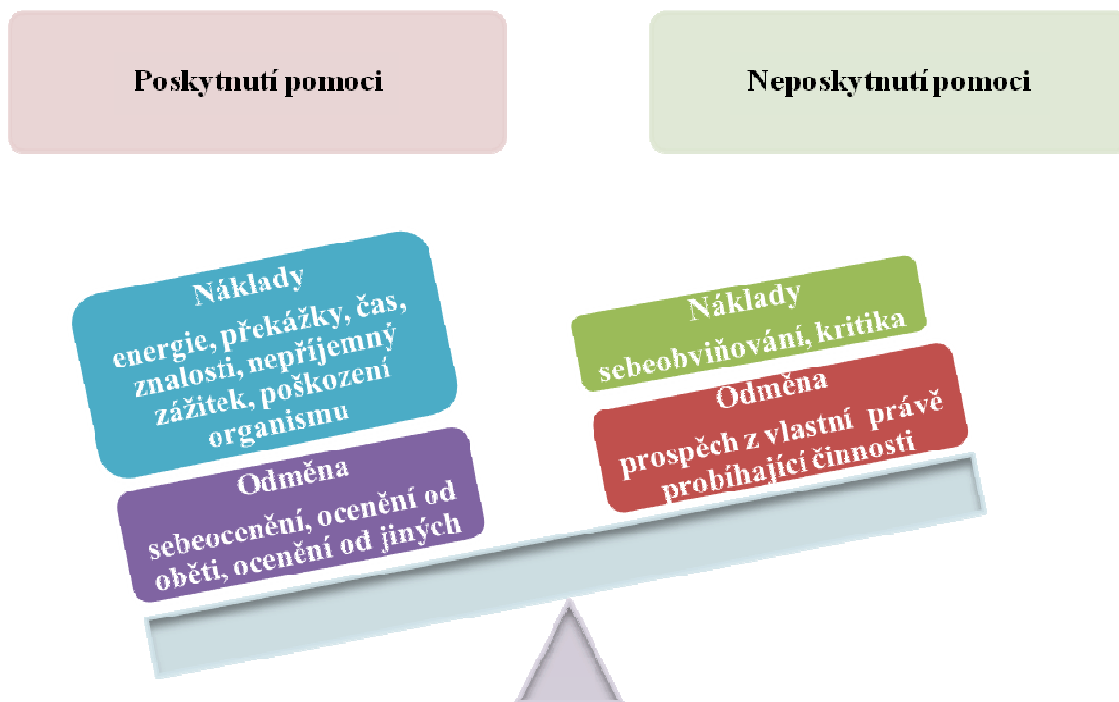


**Obrázek 3 – Teorie sociální psychologie vysvětlující prosociální chování**

Teorie sociální výměny vychází ze vztahu „náklady – zisk“. Člověk při rozhodování, zda v dané situaci pomůže či nikoli, zvažuje náklady a zisky. Jestliže se náklady jeví vyšší než zisky, pak je taková situace považována za nevýhodnou a zůstane bez odpovědi. Situaci zvažování nákladů a zisků při rozhodování o poskytnutí či neposkytnutí pomoci názorně ukazuje obrázek č. 4.

---

<sup>13</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac.vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8



**Obrázek 4 – Zvažování nákladů a zisků při rozhodování o pomoci**

Každá osoba, která přihlíží neštěstí druhého, prochází jistým procesem rozhodování, probíhá kalkulace ztrát a zisků. Faktory, které se při tomto rozhodování uplatňují, lze rozdělit do dvou skupin na situační a osobnostní.<sup>14</sup> O těchto faktorech pojednává blíže druhá a třetí část této kapitoly.

Teorie sociálních norem vychází z rozhodujícího vlivu sociálních norem při rozhodování o poskytnutí pomoci. Norma představuje sociální očekávání, předepisuje chování vyžadované společností a je velmi silnou hnací silou prosociálního chování. V průběhu socializace si osvojujeme mnoho norem – například chovat se slušně, poctivě, čestně, pomáhat jiným apod. Nejčastěji se uvádějí dvě normy, které výrazně motivují prosociální chování, a to reciprocita a sociální odpovědnost.<sup>15</sup>

Norma reciprocit vyjadřuje očekávání, že lidé splatí dobro dobrem a že nepomohou těm, kteří je nějakým způsobem poškodili. (tamtéž) Dočasně může být tato norma porušena (více dáváme než dostáváme a obráceně), ale v delším časovém úseku se očekává vyrovnaná výměna. Prosociální reciprocita se uskuteční při poskytování pomoci s cílem, že pomoc bude opětována. V tomto

<sup>14</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Kriminální psychologie*. 1. vyd. Praha: EUROUNION, 1998, 255 s., ISBN 80-85858-70-3

<sup>15</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8

momentě dochází ke zvažování výhodnosti. Reciproční altruismus je výhodný, pokud jsou náklady pomáhajícího nízké oproti vysokému prospěchu osoby přijímající pomoc. Tento druh altruismu vyžaduje zpravidla důvěru mezi oběma stranami. Vystihuje jej zásada, že se ke druhým chováme tak, jak se oni chovají k nám.

Norma sociální odpovědnosti předpokládá, že lidé pomohou těm, kteří jsou na nich závislí a pomoc potřebují, a to bez ohledu na opětování pomoci. (Tamtéž.) Jestliže se někdo stane obětí živelné pohromy, nemoci, nešťastné náhody apod., pak je velká tendence zachovat se prosociálně. A naopak – je-li příčinou toho, co způsobilo situaci či stav potřeby pomoci vlastní nedbalost, lenost, nedostatek předvídavosti apod., pak ochota pomoci není velká.

Teorie empatie vychází z využití schopnosti vžít se do situace druhého a pomoci mu na základě vlastního prožívání tíšňové situace. Empatie sehrává v první fázi kognitivní úlohu, která usnadňuje rozpoznání situace vyžadující pomoc, a ve druhé fázi se stává motivujícím faktorem, který vede k redukci tíživého stavu druhého člověka.

K uvedeným třem teoriím prosociálního chování je nutno poznamenat, že ani jedna z nich při hlubším rozboru nevysvětluje příčiny tohoto chování beze zbytku a že se dosud nepodařilo vytvořit uspokojivou teorii prosociálního chování. O tom, zda se člověk zachová prosociálně či nikoli, rozhodují další okolnosti a podmínky, o kterých se zmiňuji v následujících částech této kapitoly.

Na dokreslení složitosti problematiky prosociálního chování uvedu krátkou úvahu na toto téma. Každý z nás má určitá očekávání ohledně odměn a nákladů, které mu příslušejí. K tomu máme i každý svoji představu spravedlivého světa. Vztah mezi spravedlivou investicí, nadměrnou investicí a prosociálním chováním v zájmu znevýhodněných jedinců byly shrnuty (Miller 1977) do dvoufázového modelu egoismu – altruismu. Člověk posoudí, jaký je jeho spravedlivý podíl, prožívá empatii a jedná altruisticky, pokud dospěje k názoru, že si druhý nezaslouží, aby trpěl nebo byl znevýhodněn. Jeho altruistické jednání je ohroženo, pokud má dojem, že ani s ním není/nemuselo



by být nakládáno spravedlivě. Lidé, ocenění dle jejich vlastních norem spravedlivě, dokážou citlivě reagovat na nespravedlivou situaci druhých. Dopad tohoto modelu na každodenní situace - ochota bezplatně darovat krev by měla být vyšší u jedinců majících pocit, že je jejich osud spravedlivý, než u těch, kteří ho prožívají jako nespravedlivý. Má-li pak jedinec pocit, že je jeho pozice nespravedlivá, jeho jednání dominuje egoistická motivace.<sup>16</sup>

### **Situace neštěstí**

V závěru této části diplomové práce přiblížím i pojem „situace neštěstí“. Označujeme jím celou škálu situací, které následně vyžadují pomoc.

Situace, v nichž lidé potřebují pomoc, lze rozdělit na běžné a specifické<sup>17</sup>. Specifickou situací rozumíme situaci tzv. náročnou či krizovou, kterou B. Kraus charakterizuje „jako situaci vyostřenou v relativně krátkém čase, kterou již není jedinec schopen sám překonat a vnitřní či vnější zátěž zvládnout pomocí vlastní strategie. (Jedlička, Kořa 1999)“. Má diplomová práce je zaměřena na **situace neštěstí** - mimořádné situace, traumatické a krizové situace, které jsou z hlediska typu události nenadálé, bolestivé a ohrožují tělesnou celistvost jedince nebo jeho blízkých. Pro potřeby této práce budu uvedené pojmy využívat jako synonyma.

Situace neštěstí lze také např. rozdělit dle kritéria počtu obětí na:

- individuální,
- hromadná.

Za hromadná neštěstí jsou celosvětově považována ta, při nichž je postiženo nejméně 10 osob, z toho jedna vážně. Tato jednotná klasifikace je určena i pro rozhodování o rozsahu vyslané pomoci.<sup>18</sup> Mimořádná událost, pojem definovaný zákonem o Integrovaném záchranném systému (IZS), je objasněn z důvodu přehlednosti v kapitole pojednávající o IZS. V situacích neštěstí se může jednat o ohrožení života a zdraví jiných nebo i vlastního, vážná zranění nebo ztrátu osob blízkých, pohled na vážná zranění či případy kruté smrti, především pokud obětí je dítě, sebevraždy kolegů, smrt při výkonu služby, braní rukojmích a únosy, zásahy teroristických útoků, vážné dopravní nehody, živelné pohromy,

<sup>16</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s. ISBN 80-7367-092-5

<sup>17</sup> KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3

<sup>18</sup> [http://cs.wikipedia.org/wiki/Hromadn%C3%A9\\_ne%C5%A1t%C4%9Bst%C3%AD](http://cs.wikipedia.org/wiki/Hromadn%C3%A9_ne%C5%A1t%C4%9Bst%C3%AD)

mučení apod. Tyto nenormální situace – vyznačující se extrémní psychickou zátěží zasáhnou každého, koho se nějakým způsobem dotýkají. Psychické a fyzické příznaky, které mohou během nebo po takové situaci nastat, jsou běžnou reakcí.

### **Zasažené osoby**

Pro úplnost upřesněním i pojem „zasažené osoby“, kterým označujeme veškeré osoby, kterých se situace neštěstí nějakým způsobem dotkla, nějak s ní přišly prakticky do styku (ne pouze zprostředkovaně v médiích). Počet zasažených osob je přímo úměrný rozsahu neštěstí. B. Baštecká<sup>19</sup> i Š. Vymětal<sup>20</sup> hovoří o pěti kategoriích zasažených osob. Jedná se v zásadě o:

- přímé oběti (primární) – účastníci neštěstí, kteří „viděli, hmatali, cítili, slyšeli“,
- příbuzní a přátelé obětí přímých, případně pozůstalí (oběti sekundární),
- profesionálové složek IZS, dobrovolní a další pomáhající pracovníci,
- lidé, kteří jsou v těsném vztahu k události (např. poskytli první pomoc, nesou díl zodpovědnosti, mohli být oběťmi přímými),
- obyvatelé místa, kde se neštěstí odehrávalo, osoby přihlížející.

V souvislosti s tímto rozdělením (především s kategorií osob „v těsném vztahu k události“) a s případovými studiemi zpracovanými ve třetí části této práce je možno uvést např. starosty obcí, zaměstnance pojišťoven při povodních, nebo zaměstnance pohřební služby či lékaře z patologických oddělení nemocnic na Českobudějovicku po autobusové nehodě u Nažidel.

Na jednu přímou oběť se počítá s deseti osobami z jejího okolí, které jsou událostí zasaženy sekundárně.<sup>21</sup>

Tuto teoretickou část obsahující definice základních pojmů a teorií z oblasti prosociálního chování zakončím odkazem na reálné příklady prosociálního chování. V příloze č. 1 této diplomové práce uvádím stručně tři případy, které byly v březnu tohoto roku oceněny prezidentem České republiky v anketě Zlatý záchranářský kříž 2008. Domnívám se, že uvedené příběhy

---

<sup>19</sup> BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, 300 s., ISBN 80-247-0708-X

<sup>20</sup> VYMĚTAL, Š. *Poskytování psychosociální pomoci v mimořádných situacích*. 112 odborný časopis požární ochrany, IZS a ochrany obyvatelstva, 2007, 2  
<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/112/2007/unor/vymetal.html>

<sup>21</sup> VYMĚTAL, Š. *Psychosociální pomoc v situacích katastrof a hromadných neštěstí*. POLICISTA, 2007, 2, příloha

zřetelně vypovídají o tom, že prosociální chování nalézáme u lidí bez ohledu na jejich věk i profesi, ale také o tom, že někteří jsou k osudu druhých naprosto neteční, a to i přesto, že je někdo o pomoc „při pomáhání“ třeba požádá.

## 1.2. DETERMINUJÍCÍ FAKTORY PROSOCIÁLNÍHO CHOVÁNÍ

Události vybízející k prosociálnímu chování se odehrávají za rozmanitých podmínek a okolností. Vzhledem k tomu, že tyto podmínky a okolnosti ovlivňují prosociální chování lidí, nazývají se determinujícími faktory prosociálního chování. Jako situační determinanty je označujeme právě proto, že charakterizují určité situace. Nyní postupně zmíním odbornou literaturou<sup>22</sup> nejčastěji uváděné situační determinanty se stručným vysvětlením jejich vlivu.

### ➤ **Nejednoznačnost situace**

Ovlivňuje rozhodování o prosociálním chování – nejsme-li schopni situaci posoudit, nereagujeme na ni. To jsou ony případy osob ležících na ulici, kdy nejsme schopni rozeznat, zda se zhroutily v důsledku zdravotních potíží nebo v důsledku opilosti.

### ➤ **Počet přítomných**

Je jedním z důležitých situačních faktorů, neboť se v praxi i experimentálně<sup>23</sup> ověřilo, že se vzrůstajícím počtem skupiny se stává pomoc méně pravděpodobná. Tento poznatek, že přítomnost jiných lidí snižuje pravděpodobnost poskytnutí pomoci jedincem, se označuje jako efekt přihlížejících (bystander effect). Neplatí tedy, že čím víc lidí přihlíží situaci něčí akutní tísni, tím se dotyčnému zvyšuje šance na pomoc.

Počet přítomných osob na místě neštěstí ovlivňuje i pocit odpovědnosti potenciálně zasahující osoby. Jestliže je přítomna jediná osoba, pak samozřejmě veškerá odpovědnost leží na ní. Jsou-li přítomny další osoby, snižuje se u nich

---

<sup>22</sup> ČÍRTKOVÁ, L., *Kriminální psychologie*. 1. vyd. Praha: EUROUNION, 1998, 255 s., ISBN 80-85858-70-3  
VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s.  
ISBN 978-80-247-1428-8

<sup>23</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s.  
ISBN 978-80-247-1428-8

pocit morální odpovědnosti. Mluvíme o tzv. rozptýlené odpovědnosti na celou skupinu. Hovoříme o přesouvání odpovědnosti, které je v mysli nepomáhajícího jedince vyjádřeno utěšující se úvahou, že pomoci přece mohou ti ostatní. Jedná se zřejmě o racionalizaci, kterou se pasivně přihlížející osoba vyhýbá výčtkám svědomí.

Podnět k psychologickému zkoumání chování svědků v situacích nouze a s tím související počátek řady výzkumů týkajících se fenoménu neposkytnutí pomoci pochází ze 60-tých let 20. století. Byla jím noční vražda ženy před nádražím v newyorském Bronxu. Zavražděná žena se 30 minut bránila útokům vraha, křičela a volala o pomoc. Z okolí tuto událost pozorovalo 38 přihlížejících osob, ale nikdo jí nepomohl.<sup>24</sup>

Dalším ilustrativním případem může být událost z léta 1995, kdy byla na brněnském autobusovém nádraží kolem 15. hodiny znásilněna 16letá dívka. I ona se bránila a volala o pomoc, ale nikdo jí nepomohl, nijak nezasáhl a dokonce ani nezavolal policii či bezpečnostní službu, která nádraží střežila.<sup>25</sup>

Tyto dva uvedené případy, kterých by bylo bohužel možno uvést ještě celou řadu, demonstrují problematiku efektu přihlížejících. Pokud jsou tyto případy medializovány, veřejnost bývá zděšena netečností a hovoří se o lidské lhostejnosti. Je to ale stejná veřejnost, která se někdy sama ocitá v roli nepomáhajících přihlížejících. Zkoumání tohoto efektu má přinést odpověď na otázku, co prožívá člověk, který se náhle ocitne tváří v tvář u neštěstí druhého, jakou roli hraje jeho osobnostní založení, že /ne/poskytne pomoc, zda se jedná o trvalý rys osobnosti nebo momentální zaskočení situací, které situační faktory ovlivňují šanci obětí na poskytnutí pomoci apod.

### ➤ **Kompetence zasahujícího**

Sehrává důležitou roli například v případech vážně zraněné osoby. Potenciální zachránci mohou váhat, jaká pomoc by byla nejprospěšnější, zda jsou schopni ji poskytnout či zda by neměl zasáhnout někdo kvalifikovanější. Sociální bariéra je charakterizována strachem z nedostatku kompetencí,

---

<sup>24</sup> NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. 1.vyd. Praha: Academia, 1997, 270 s. ISBN 80-200-0592-7

<sup>25</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Poskytování pomoci v situacích nouze (jako psychologický problém)*. POLICISTA, 2003, 5, příloha

strachem ze zesměšnění se, obav, že někomu naletíme. S tímto faktorem souvisí i charakter skupiny přihlížejících. Skupina osob, které se znají, pomoc zpravidla poskytne. Pokud se jedná o náhodné kolemjdoucí bez jakékoliv vzájemné osobní vazby, pravděpodobnost pomoci klesá. Stejný počet přihlížejících osob může mít tedy dva různé důsledky v závislosti na charakteru vztahů mezi nimi.

➤ **Obava ze selhání**

Může bránit morální povinnosti pomoci – člověk se obává, že prosociálním zásahem způsobí více škody než užitku, například při předpokladu vnitřních zranění.

➤ **Nebezpečnost situace**

Patří rovněž k situačním faktorům, které výrazně ovlivňují rozhodování člověka o případném prosociálním chování. Projeví se například v případech rozhodování o pomoci napadené osobě proti fyzicky dobře disponovanému útočníkovi.

➤ **Viditelnost oběti**

Pokud je oběť viděna, zvyšuje se zcela jednoznačně vnímání situace. L. Čírtková (tamtéž) uvádí, že někteří experti se domnívají, že pokud je pouze slyšena, pravděpodobnost pomoci dramaticky klesá.

➤ **Čas a místo události**

Pravděpodobnost prosociálního jednání se zvýší, pokud se situace nouze děje v místě, které pomáhající dobře zná. V nočních hodinách klesá ochota k prosociálnímu jednání zcela výrazně.

➤ **Vztah oběť – případný zachránce**

Míra blízkosti (v psychologickém slova smyslu) oběti a připravenosti k prosociálnímu chování potencionálního poskytovatele pomoci je přímo úměrná. Může se jednat o skutečný interpersonální vztah, či o určitou podobnost (stejná profesní skupina, sociální vrstva a apod.)

### 1.3. POSKYTOVATELÉ POMOCI Z POHLEDU PSYCHOLOGIE OSOBNOSTI

Vedle situačních faktorů uvedených v předcházející části diplomové práce se při řešení situací vybízejících k prosociálnímu chování uplatňují i tzv. osobnostní faktory. Vedle vlastností osobnosti k nim patří i momentální emocionální stavy osobnosti. Osobnostní faktory prosociálního chování jsou méně prozkoumány než situační faktory. Zároveň řada pokusů provedených, od 70. let 20. století nasvědčovala tomu, že osobnostní faktory hrají mnohem menší roli než situační.<sup>26</sup> Pokud bychom chtěli zjistit, jaké vlastnosti má osoba, u níž spatřujeme prosociální chování, je nutné říci, že osobnostní podmíněnost prosociálního chování je nutné pozorovat v dlouhodobých vztazích; jako příklad se uvádí práce pro dobročinné organizace.<sup>27</sup>

Při studiu problematiky osobnostních faktorů narazíme i na otázku, zda jsou tyto vlastnosti osobnosti vrozené či získané. K odpovědi na otázku vedou dva přístupy: **biologický** a **individualistický**. První z nich vysvětluje prosociální chování z hlediska vrozených tendencí či genetických predispozic a druhý předpokládá, že jedinec získá tendence pomáhat v procesu sociálního učení. Upřednostňování příbuzných a reciprocita jsou dva základní procesy, které se patrně podílely na vývoji prosociálního chování dle biologického přístupu.<sup>28</sup> Dva směry individualistického přístupu vycházejí z předpokladu:

- altruistické chování je podmíněno rysy a vlastnostmi osobnosti,
- altruistické chování souvisí s náladou (tamtéž).

K faktorům utvářejícím budoucí připravenost jedince k prosociálnímu chování patří mimo jiné i vliv rodinného prostředí, kde je důležitá struktura rodiny, psychosociální klima a vztahy v rodině včetně výchovných postupů a komunikace. Toto konstatování vztahující se na rodinné prostředí hraje velmi významnou roli i později v pracovním prostředí a zejména v pracovním prostředí pomáhajících profesí.

Na základě studia odborné literatury<sup>29</sup> uvedu příslušné osobnostní faktory a vysvětlím jejich vliv na připravenost k prosociálnímu jednání.

---

<sup>26</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8

<sup>27</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s., ISBN 80-7367-092-5

<sup>28</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s., ISBN 80-7367-092-5

<sup>29</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8

### **Vlastnosti osobnosti,**

kteřá poskytuje pomoc, se uplatňují v závislosti na konkrétní situaci neštěstí – neexistují univerzální vlastnosti, které se mohou uplatnit ve všech situacích. Někdy je potřeba odvaha, smysl pro spravedlnost, čestnost, empatie, sebeuplatnění, jindy jsou potřebné zcela jiné vlastnosti.

M. Newstone a W. Stroebe<sup>30</sup> uvádějí následující vlastnosti s tím, že první dvě vlastnosti jsou nejdůležitější a představují základní rysy prosociálně orientované osobnosti:

- rozvinutá intenzivní **empatie**, neboť člověk s rozvinutou empatií lépe vnímá potřeby druhých,
- vysoká míra **sociální odpovědnosti** zodpovídá za vyvolání povinnosti pomoci v naléhavých situacích - vliv sociální odpovědnosti bývá obzvlášť silný,
- vnitřní místo kontroly zodpovídá rovněž za vyvolání povinnosti pomoci v naléhavých situacích,
- silná představa spravedlivého světa reprezentována očekáváním, že člověk má, co si zaslouží.

Silná představa spravedlivého světa působí pozitivně, jen pokud jedinec dokáže zcela vyřešit problém. Pokud ne, ochota pomáhat je naopak snížena. Prosociálně nastavená osoba si obnovuje představu spravedlivého světa tak, že buď nabídne pomoc, aby vymýtila nespravedlnost, nebo devaluje druhého, a tím si sama pro sebe odůvodní jeho špatný osud. Tyto metody používá zpravidla v tomto pořadí, proces obráceně neprobíhá. Dopad představy spravedlivého světa je buď prosociální - při očekávání vysoké pravděpodobnosti úspěchu, nebo pasivní - při očekávání mizivého úspěchu.

Pro dokreslení tvrzení, že neexistují univerzální vlastnosti, které se mohou uplatnit ve všech situacích, uvádím soubor osobnostních determinantů,

prezentovaný G. Palovčíkovou<sup>31</sup>:

- osobní zralost,
- dobrá adjustace,

---

<sup>30</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s., ISBN 80-7367-092-5

<sup>31</sup> PALOVČÍKOVÁ, G. *Sociální psychologie II. Přednáška Prosociální chování a utváření prosociálních dovedností*.

- emocionální stabilita,
- sebedůvěra,
- nezávislost,
- vyvážený pocit osobní a sociální jistoty,
- pocit oblíbenosti.

### **Emocionální stav**

má rovněž vliv na prosociální chování. Tendenci chovat se prosociálně mají dobře naladěni a šťastní lidé. Vysvětlení vychází z toho, že člověk se špatnou náladou se uzavírá do sebe, aby se s ní vnitřně srovnal, a to způsobuje jeho nevšímavost k problémům jiných. Empirické studie poukázaly na to, že pomáhání je podporováno dobrou náladou navozenou úspěchem nebo představami šťastných prožitků či vzpomínkami na ně.<sup>32</sup> Metaanalýza, provedená v roce 1988 (Carlson, Charlie, Miller) potvrdila pozitivní vztah mezi dobrou náladou a pomáháním. Dobrá nálada vyvolávající pozitivní myšlenky způsobuje konání pozitivních činností, k nimž prosociální chování patří. V rámci jiného experimentu v reálných podmínkách (Isen, Clark, Schwarz, 1976) bylo zjištěno, že podněcení ochoty pomoci dobrou náladou je pouze krátkodobé. V této souvislosti je nutné zmínit, že dle uvedené metaanalýzy výzkumů, které porovnávaly podmínky špatné a neutrální nálady, bylo zjištěno, že na pomáhání má silný vliv i pocit viny, který je specifickou negativní emocí. Míra prosociálního chování je nejvyšší tehdy, pokud došlo k tomu, že pomáhající osoba poškodila dříve příjemce pomoci. Nejnižší intenzita byla zaznamenána, pokud příjemce pomoci ublížil poskytovateli pomoci.

Vedle osobnostních faktorů, uvedených v této části diplomové práce, se při řešení situací vybízejících k prosociálnímu chování uplatňují faktory, vycházející ze vztahu pomáhající-oběť.

Nyní zmíním základní osobnostní faktory<sup>33</sup> se stručným vysvětlením jejich vlivu.

---

Brno: Institut mezioborových studií, 2008

<sup>32</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s., ISBN 80-7367-092-5

<sup>33</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8



➤ **Posouzení příčiny tíšňového stavu**

Vede k prosociálnímu chování ochotněji v případech, kdy je příčina nesnází spatřována mimo kontrolu a řízení vlastního chování a jednání, jako jsou nezaviněné nehody, živelné pohromy apod. V opačném případě, kdy je příčina nesnází spatřována ve vlastní nezodpovědnosti, je ochota pomoci menší.

➤ **Předchozí závazek**

Hraje rovněž důležitou roli při rozhodování o prosociálním chování. Obecně každý závazek pomáhající osoby zvyšuje pocit morální povinnosti a odpovědnosti zasáhnout, a to i v případech nebezpečných situací.

➤ **Vztah známosti**

Projevuje se tak, že pomoc poskytujeme ochotněji svým známým, přátelům a příbuzným. Velmi silně se uplatňuje ve vztahu rodiče a děti.

➤ **Rozdíly v pohlaví**

Mají vliv na míru prosociálního chování. Muži více pomáhají ženám v roli oběti než mužům. Oproti tomu ženy se v případě poskytování pomoci chovají rovnocenně vůči oběma pohlavím.

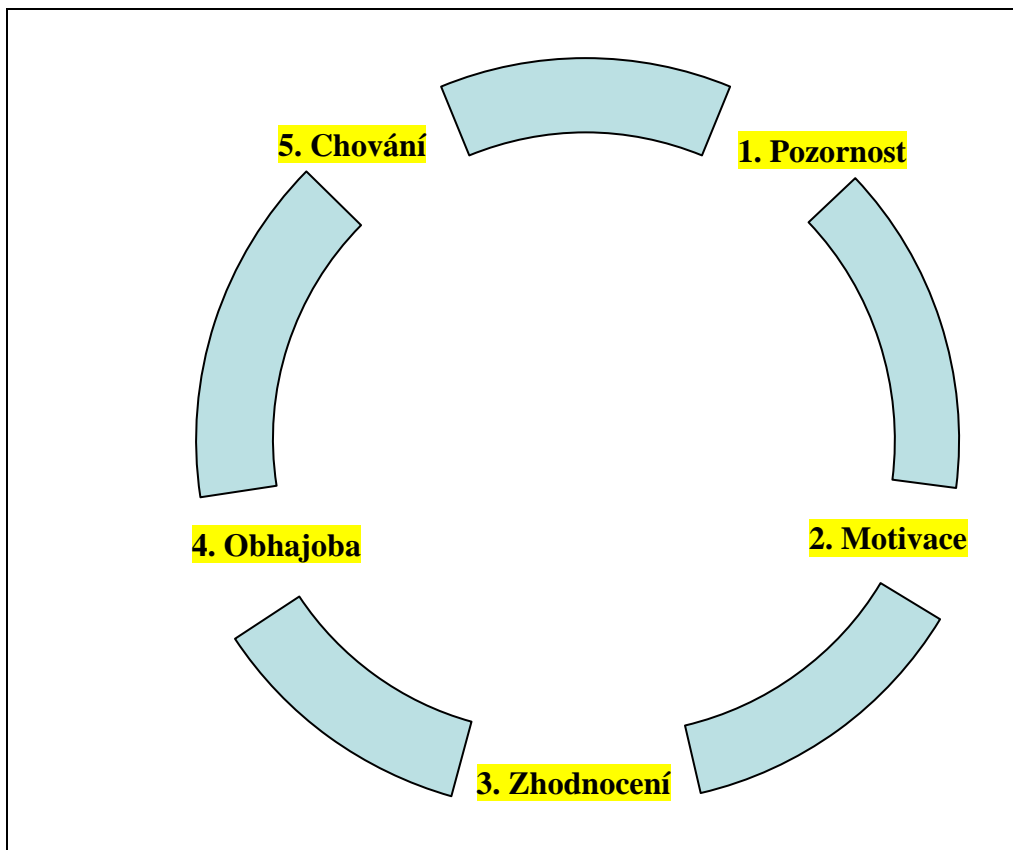
➤ **Podobnost**

Projevuje se v prosociálním chování například upřednostňování příbuzných. Jde o podvědomé upřednostňování vlastních genů zvyšováním šancí na přežití svých pokrevních bratrů a sester. (Viz biologický přístup.)

Proces aktivace prosociálního chování probíhá podle Schwartze a Howarda<sup>34</sup> v pěti fázích – viz obrázek 5.

---

<sup>34</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s., ISBN 80-7367-092-5



**Obrázek 5 – Proces aktivace prosociálního chování**

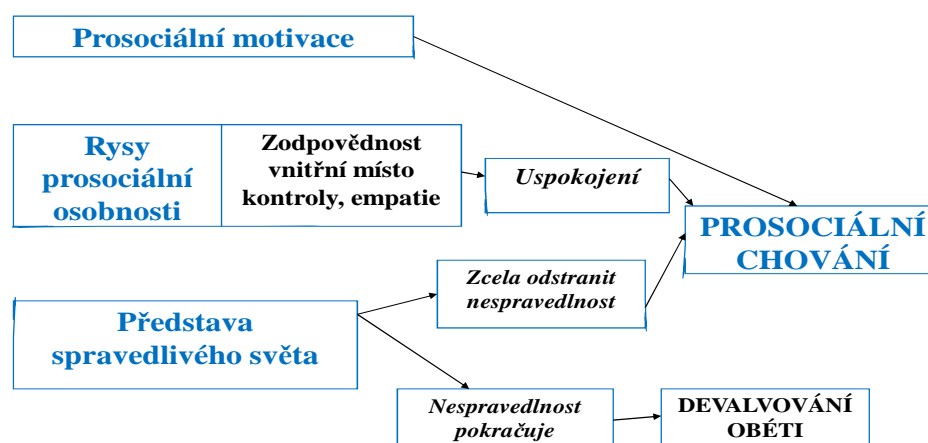
Ve fázi pozornosti jedinec zjistí, že někdo potřebuje pomoci, zaměří pozornost na volbu nejvhodnější altruistické reakce a posoudí míru kompetence k pomoci a míru stresu, ve fázi motivace formuluje osobní normy na základě sociálních hodnot a pocitů morální odpovědnosti, ve fázi zhodnocení hodnotí potenciální důsledky jednání, ve fázi obhajoby formuluje důvody pro odmítnutí odpovědnosti a ve fázi chování jedná v závislosti na výsledku rozhodovacího procesu.

V závěru první kapitoly uvádím v tabulkovém diagramu determinanty prosociálního chování přehledně rozdělené na tři skupiny.



**Obrázek 6 – Determinující faktory prosociálního chování**

Následující diagram znázorňuje model prosociální osobnosti<sup>35</sup>, který názorně zobrazuje relace mezi jednotlivými faktory podléjícími se na výsledném prosociálním chování člověka tak, jak byly v této kapitole vysvětlovány.



**Obrázek 7 – Model prosociální osobnosti**

<sup>35</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s., ISBN 80-7367-092-5

## **Shrnutí a zobecnění uvedených teoretických poznatků**

V této části diplomové práce jsem na definicích základních pojmů z oblasti prosociálního chování chtěla poukázat na její interdisciplinární podmíněnost – základní pojmy jsou definovány z pohledu psychologie, sociální psychologie, pedagogiky, sociální pedagogiky a dalších oborů. To je důležitý poznatek pro všechny, kteří by se chtěli touto problematikou blíže zajímat.

Vedle definování základních pojmů jsem chtěla poukázat i na jejich vzájemné vztahy. K základním vztahům patří v této oblasti vztah mezi pojmy pomáhající chování, prosociální chování a altruismus – jde o vztah od obecného pojmu ke konkrétnímu.

Pro vysvětlení prosociálního chování jsem uvedla tři nejčastěji používané teorie prosociálního chování – teorii sociálních výměny, teorii sociálních norem a teorii empatie. Každá z nich se snaží svým způsobem vysvětlit, proč se lidé chovají prosociálně, když toto chování vyžaduje sebeobětování a nepřináší pomáhajícímu odpovídající prospěch. Ani jedna z uvedených teorií nepodává uspokojivou a vyčerpávající odpověď.

Na dokreslení složitosti problematiky jsem uvedla příklady podmínek a okolností, které ovlivňují prosociální chování - jde o tzv. determinující faktory, které jsem pro přehlednost rozdělila na situační faktory, osobnostní faktory a faktory vycházející ze vztahu pomáhající-oběť.

Pro vysvětlení prosociálního chování je důležitou otázkou, zda je prosociální chování vrozené nebo se vytváří během procesu socializace. V současné sociální psychologii se většina autorů kloní k názoru, že motivační zdroje prosociálního chování je třeba hledat ve vlivech prostředí a výchovy.<sup>36</sup>

Z uvedených teorií, podložených provedenými empirickými výzkumy a zkoumánými, a z nich vycházejících názorů odborníků především z oblasti sociální psychologie je patrné, že problematika prosociálního chování je velmi rozmanitá.

---

<sup>36</sup> VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8

## 2. kapitola

### POSKYTOVATELÉ POMOCI

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

*John. C. Maxwell*

#### 2. 1. INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM A JEHO ZÁKLADNÍ SLOŽKY

Reakce na mimořádné situace je v České republice upravena zvláštními zákony na základě ústavního práva jednotlivce na ochranu života, zdraví a majetku. Toto právo je zabezpečováno především základními složkami Integrovaného záchranného systému (IZS).

**Integrovaný záchranný systém** „je efektivní systém vazeb, pravidel spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací a přípravě na mimořádné události. Tak, aby stručně řečeno, „nikdo nebyl opomenut, kdo pomoci může a vzájemně si nikdo z nich nepřekážel.“<sup>37</sup> Jeho strategickou koordinaci provádějí krizové orgány krajů a Ministerstva vnitra.

Hlavním důvodem jeho vzniku v roce 2000 (zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému) byla potřeba zajištění maximálně efektivní koordinace spolupráce hasičů, policistů, zdravotníků a dalších složek při řešení mimořádných událostí. Tato spolupráce na místě zásahu existovala vždy, ale především v rámci zvýšení rychlosti a účinnosti prováděných opatření byly v roce 1993 položeny základy IZS. Odlišná pracovní náplň i pravomoci jednotlivých složek zakládají nutnost specifické koordinace postupů. Hlavním koordinátorem integrovaného záchranného systému je Hasičský záchranný sbor ČR. V praxi to znamená, že při zásahu složek IZS velení přebírá právě příslušník HZS, který zásah řídí a koordinuje záchranné a likvidační práce, povolává a nasazuje potřebné síly a prostředky jednotlivých složek IZS

---

<sup>37</sup> <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranný-systém.aspx>

v příslušných lokalitách. K této činnosti disponuje rozsáhlými pravomocemi, mezi něž např. patří: zákaz nebo omezení vstupu osob na místo zásahu, nařízení evakuace osob nebo stanovení jiných dočasných omezení k ochraně života, zdraví, majetku a životního prostředí. Je oprávněn vyzvat právnické a fyzické osoby k poskytnutí osobní nebo věcné pomoci a firmy i občané mají povinnost tuto žádost o pomoc při řešení mimořádné události uposlechnout.

**Mimořádnou událostí** se dle zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému 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“.<sup>38</sup>

Mimořádné události lze rozdělit do tří kategorií:

- živelní pohromy – jsou vyvolané přírodními jevy (povodeň, zemětřesení, orkán, tornádo, velký lesní požár, velký sesuv půdy, sopečný výbuch apod.),
- havárie – jsou vyvolány v souvislosti s činností člověka (dopravní nehoda, zřícení domu, ropná nebo radiační havárie),
- ostatní události – jsou vyvolány činností člověka (např. teroristický čin, žhářství, sabotáž).

Ve třetí kapitole této práce věnuji svoji pozornost prvním dvěma kategoriím, se kterými se v posledních letech v České republice setkáváme čím dál tím častěji. Liší se svým rozsahem a intenzitou, liší se také naší připraveností na ně. Domnívám se, že je nutné tyto události nepodceňovat a uvědomovat si svoji odpovědnost za vlastní ochranu, neboť právě díky připravenosti můžeme lépe překonávat strach a paniku, které je zpočátku vždy zákonitě provází. Pokud jsou občané připraveni na možnost vzniku mimořádné události, je pravděpodobné, že dokáží reálněji posoudit vzniklou situaci a v ní pak pomoci nejen sobě, ale především i dalším potřebným osobám.

Integrovaný záchranný systém tvoří tzv. základní a ostatní složky. (Viz schéma na obrázku 8.)

---

<sup>38</sup> Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů

### **Základní složky IZS:**<sup>39</sup>

- Hasičský záchranný sbor České republiky (HZS),
- jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany,
- Policie České republiky (PČR),
- Zdravotnická záchranná služba (ZZS).

Jejich úkolem je zajistit nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události a po jejím vyhodnocení neodkladně v místě této události zasáhnout.

**Ostatní složky IZS** poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání. Mohou jimi být jak státní organizace, tak i právnické a fyzické osoby, občanská sdružení, spolky apod.

Zákon<sup>40</sup> přesně stanoví postavení a úkoly státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků při mimořádných situacích i práva a povinnosti právnických i fyzických osob při nich.

Složky IZS pořádají pravidelná meziresortní štábní cvičení, jejichž plán podléhá schválení Bezpečnostní radě státu. Jejich cílem je procvičení koordinace součinnosti zasahujících složek při řešení mimořádných situací, ověření a procvičení činnosti na místě zásahu dle platných metodik a postupů, ověření toku informací a způsobu informování veřejnosti a médií a v neposlední řadě ověření fungování psychosociální pomoci obětem mimořádné události a ověření efektivity vytvořených standardů této pomoci.

V roce 2006 při taktickém cvičení „Ochrana“, které simulovalo dokončený teroristický bombový útok na vlak Českých drah, proběhlo v rámci jeho závěrečného zhodnocení i vyhodnocení terénní pomoci psychologické služby. Vzhledem k povaze cvičení se ho zúčastnilo 120 figurantů, kteří simulovali fyzicky zraněné osoby různého stupně závažnosti a také osoby

---

<sup>39</sup> Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů

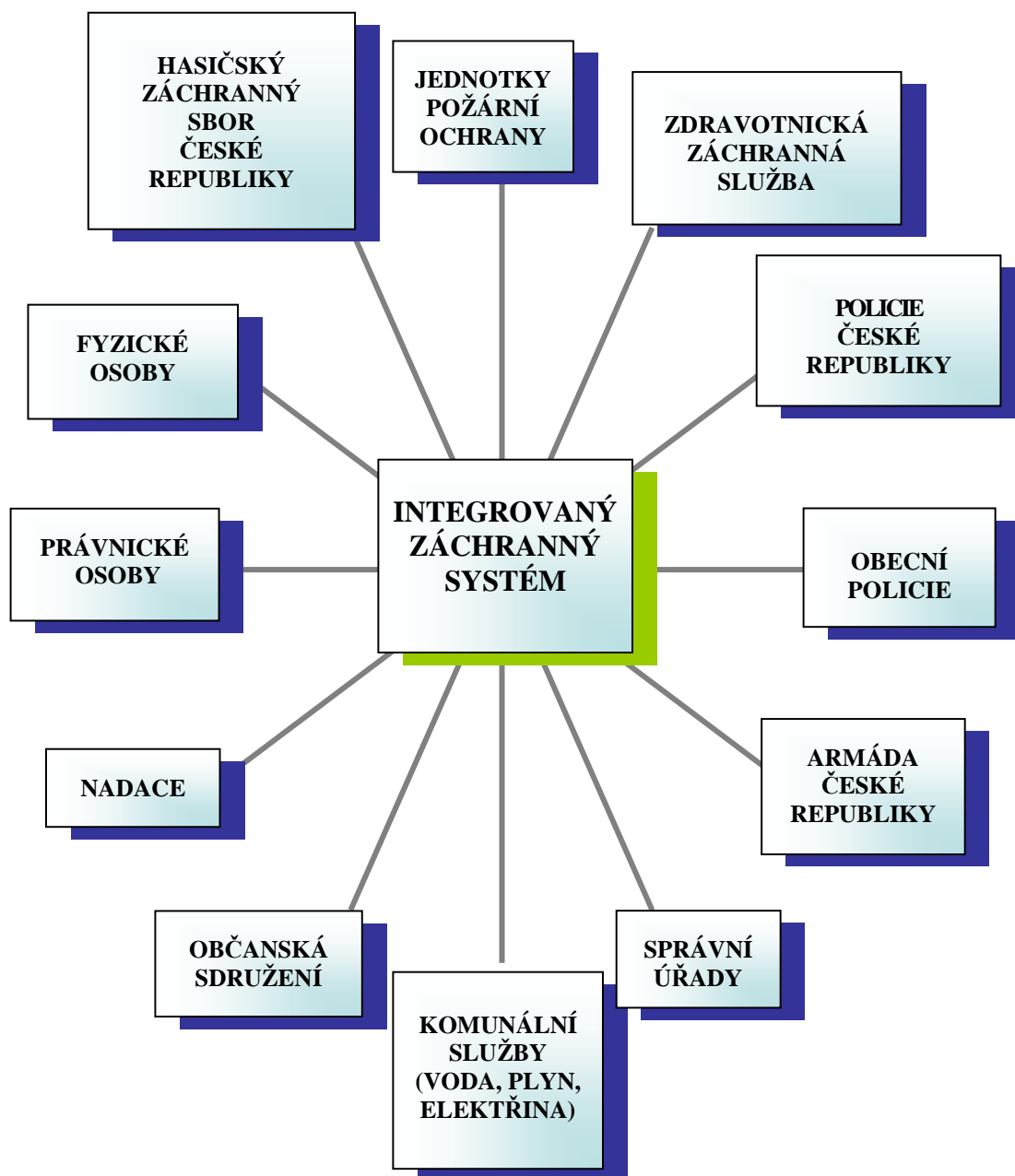
<sup>40</sup> Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů

v různém stupni psychického šoku. Z tohoto materiálu<sup>41</sup> vyplývá, že všichni figuranti obdrželi dotazník, který přibližně polovina z nich vrátila vyplněný. Z jeho výsledků vyplývá, že nejhůře byly vnímány jevy, které však lze částečně ovlivnit psychologickou intervencí. Jednalo se o paniku, křik, hysterii, strach a nedostatek informací. V rovině prožívání figurantů byl nejčastěji uváděn strach, panika, stres, nervozita, zmatenost. Naopak uklidňujícím dojmem na „oběti“ působili, hned po kamarádech, policisté, zdravotníci a psychologové. Dotazník dále zjišťoval, jaké informace figurantům v roli obětí chyběly. Z jejich odpovědí je zřejmé, že se jednalo především o odpovědi na otázky typu: „Co se stalo?“, „Co mají dělat?“ a „Co bude?“. Tento poznatek dle mého názoru koresponduje s informacemi od poskytovatelů pomoci zasahujících při situacích neštěstí, které uvádím v případových studiích. Potvrzuje stejně jako oni zásadu, že při poskytování pomoci je nutné se zasaženými hovořit a najít vhodný způsob odpovědí na jejich dotazy. Náročnost tohoto úkonu je v případových studiích také zmíněna. V závěru tohoto vyhodnocení pak autor kladně hodnotí vhodnost využití policejních psychologů, včetně duchovního z týmu posttraumatické intervenční péče a upozorňuje na nutnost zajistit při reálném zásahu mimo jiné: zřízení informačního centra s psychologickou podporou pro čekající příbuzné a pozůstalé obětí, zřízení telefonické informační a psychologické linky a zajištění možnosti dekontaminace stresu po ukončení zásahu. Domnívám se, že i toto cvičení a jeho následné vyhodnocení z pohledu psychologické služby MV přispělo např. k úspěšnému zvládnutí situace při tramvajovém či železničním neštěstí v Moravskoslezském kraji v loňském roce. (Viz případová studie v kapitole 3. 3.)

---

<sup>41</sup> VYMĚTAL, Š. *Vyhodnocení meziresortního štábního cvičení orgánů krizového řízení s účastí výkonných prvků OCHRANA 2006*, Praha: Ministerstvo vnitra, 2006, 5s.





**Obrázek 8 – Složky integrovaného záchranného systému**

Součinnost tří základních složek IZS je každodenní a není bez zajímavosti, že zásahy, při nichž se zúčastní jen dvě složky (bilaterální forma spolupráce), se uskutečňují pouze velice zřídka. Tato každodenní spolupráce

podporuje a přispívá k očekávání, že součástí dovedností každého policisty i hasiče je i znalost základních postupů pro poskytnutí pomoci při bezprostředním ohrožení života. V souvislosti s poskytováním pomoci těmito třemi složkami IZS není bez zajímavosti, že příslušníci HZS a PČR plní své povinnosti i za podmínek ohrožení vlastního života. Zdravotničtí záchranáři takovou povinnost nemají a v případě ohrožení vlastního života či zdraví jsou zbaveni povinnosti zásahu. S tímto faktem souvisí např. zásah při požárech, kdy zdravotničtí záchranáři začínají poskytovat pomoc až po vynesení zasažených osob do bezpečí. První (ve smyslu časovém) pomoc může tedy někdy být v těchto situacích poskytována nejdříve příslušníky HZS. Pokud se týká např. případů sebevražd, je zpravidla záchrana v rukou hasičů a policejních psychologů, role záchranářů bývá pasivní a spočívá v „čekání“ na možný následek. Bezchybná spolupráce všech tří složek IZS je nezbytná i při událostech typu havárií. Ve třetí kapitole jsem ve dvou případových studiích zaznamenala dvě havárie – silniční a železniční dopravní nehodu. Jsem přesvědčena, že v obou těchto případech sehrál výraznou pozitivní roli právě bezchybně fungující IZS, a všechna provedená opatření tak probíhala s maximální efektivitou.

Domnívám se, že příslušníci těchto tří složek IZS své prosociální chování projevují svým jednáním denně. Pomáhají všem, kteří se ocitli v nouzi. Daleko více případů se týká „běžných“ každodenních situací než „velkých“ situací neštěstí. Své úkoly plní zpravidla v náročných terénních podmínkách, jejich práci jim komplikuje nejen počasí, ale i lidé, kteří chtějí zahlédnout něco z jejich práce, a mnohdy bohužel i sami příjemci pomoci. V posledních letech vzrostl počet napadení záchranářů osobami, kterým poskytovali pomoc. Toto téma rozpoutalo diskusi o změně postavení zdravotnického záchranáře, a to tak, aby se stal osobou více chráněnou zákonem, získal tedy postavení veřejného činitele. Práci těchto tří skupin poskytovatelů pomoci komplikují také média, která mnohdy v honbě za senzací nerespektují základní etické hodnoty. Je otázkou hodnocení a vnímání každého z nás, jak velkou míru prosociálního chování spatříme v konkrétních případech pomoci. Při studiu materiálů k této diplomové práci se mi vybavila několik let stará informace, kritizující jednání tří pelhřimovských policistů, kteří v prosinci 2001 odvezli opilce za město, a on tam umrzl. Zamyslela jsem se tedy nyní nad nedostatečnou mírou či absencí

prosociálního chování v jejich jednání. Na první pohled nemá totiž s prosociálním chováním vůbec nic společného a jeví se naopak jako odsouzeníhodné. Po získání dalších informací je ale zřejmé, že policisté, kteří byli povoláni, aby ochránili před tímto obtěžujícím opilým mužem ostatní hosty restaurace, dotyčného odvezli sice za město, ale k osadě, kde tito lidé bez domova žijí. Tento případ zmiňuji proto, že se domnívám, že záleží na úhlu pohledu, množství informací a serióznosti těch, kteří nám je zprostředkovávají. Z původně zavrženíhodného jednání se může po seznámení se s dalšími okolnostmi případu stát jednání lidské, spadající do kategorie chování prosociálního. Policisté mohli opilého muže z restaurace pouze vyvést a nechat ho svému osudu. Oni ho však odvezli k osadě, kde přebýval. Neukládal jim to žádný předpis. O motivech bych jako policistka mohla diskutovat, ale byla by to diskuse pouze na úrovni spekulací. O naší skutečné motivaci k prosociálnímu chování víme pouze my sami a mnohdy ji pravdivě nepřiznáváme ani sobě.

V této souvislosti bych ráda zmínila i pozitivní roli etických kodexů, které v posledních letech organizace vydávají, aby formálním způsobem konkretizovali nejdůležitější principy etického chování, jednání a vystupování svých zaměstnanců. Etický kodex vymezuje zpravidla uznávané hodnoty, žádoucí vztahy mezi zaměstnanci navzájem a především očekávaný vztah k zákazníkovi. Existují etické kodexy jak organizací, tak i konkrétních profesí. V první skupině mohu zmínit existenci Etického kodexu Policie ČR či zaměstnanců Zdravotnické záchranné služby hl. m. Prahy, v druhém pak např. etický kodex sociálních pracovníků, zdravotníků, psychologů Hasičského záchranného sboru apod.

## 2. 2. DALŠÍ POMÁHAJÍCÍ INSTITUCE

V této části své práce bych se ráda blíže věnovala institucím, které tvoří tzv. ostatní složky Integrovaného záchranného systému a spadají do kategorie nestátních neziskových organizací, občanských sdružení a nadací. Smyslem jejich existence je pomáhat, snaha a ochota udělat něco „navíc“, vykonat něco užitečného pro druhé. Poskytovat pomoc těm, kteří se ocitli v tísní či nouzi, ať už vlastní vinou či naprosto nezaviněně. V posledních dvaceti letech jsme byli svědky vzniku mnoha občanských, charitativních, humanitárních, církevních či ekologických hnutí, organizací a společenství, jejichž cílem je právě ono poskytování pomoci. Tento fakt lze v době, která je čím dál tím častěji charakterizována jako společnost pouze konzumní, považovat za pozitivní signál. Pomoc, kterou tyto subjekty při své činnosti poskytují, je jednak rázu humanitárního, ale také psychosociálního. Z hlediska tradice má hlubší kořeny a delší historii pomoc humanitární. Málokdo by neznal Červený kříž působící již od roku 1863. Humanitární pomoc je také lépe uchopitelná, lépe se definuje i měří. Je nezbytná pro mnoho kategorií obětí, včetně těch, které postihla situace neštěstí. Její realizace je především v rovině materiální, finanční, zdravotnické nebo té, která směřuje k zajištění primárních biologických potřeb jednotlivých osob.

Pomáhající subjekty jsou zaměřeny na specifické skupiny příjemců pomoci. Některé z nich působí pouze teritoriálně, jiné mají síť poboček po celé ČR, další z nich pak působí jak v naší republice, tak i v zahraničí. Odlišují se od sebe navzájem druhem poskytované pomoci, ale naopak charakteristickým společným znakem jejich činnosti je dobrovolnost jejich pracovníků. „Dobrovolný“ znamená konající z vlastní vůle, bez povinnosti nebo donucení<sup>42</sup>. Tito lidé - dobrovolníci v uvedených institucích poskytují pomoc pravidelně i jednorázově v několika stupních dle svých schopností a možností. Nezištně pomáhají potřebným, mnohdy „uzdravují“ svojí přítomností, pozorností, nasloucháním, péčí. Dělají to často ve svém volném čase a bez nároku na odměnu. Vede je k tomu jejich lidskost, láska k druhým lidem, mnohdy i smysl

---

<sup>42</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X

pro občanskou povinnost. Vede je k tomu přesvědčení, že je druzí potřebují a že to, co dělají, je správné. Vede je k tomu jejich prosociální chování.

Vzhledem k rozsahu této práce uvedu podrobnější informace pouze ke dvěma pomáhajícím institucím působícím v České republice. Zaujala mě náplň jejich činností z hlediska orientace na pomoc při situacích neštěstí. Jedná se o jedny z největších organizací působících na území České republiky, které aktivně působily i při situacích neštěstí, o nichž píše ve třetí kapitole této práce.

#### Organizace zaměřené na poskytování pomoci působící v České republice:

**ADRA**<sup>43</sup> - občanské sdružení aktivně v ČR působící od roku 1992 - organizující a poskytující kromě humanitární pomoci i pomoc psychosociální.

Postavení sdružení ADRA je v rámci pomáhajících nestátních organizací díky své úzké spolupráci s HZS výrazné, neboť s HZS spolupracuje na několika projektech týkajících se poskytování psychosociální pomoci. ADRA se ve spolupráci s Ministerstvem vnitra angažuje ve výcviku psychosociálních pracovníků (převážně dobrovolníků), kteří se zapojují do humanitárních týmů různých neziskových organizací. Došlo k provázání činnosti s krajskými psychology HZS a byla podepsána dohoda o spolupráci při poskytování pomoci při mimořádných událostech, která je vyjádřením vůle ke spolupráci a koordinaci pomoci. V loňském roce např. ADRA spolu s Generálním ředitelstvím HZS upořádala již třetí ročník celostátní konference pod názvem „Víme o sobě III – reflexe vývoje a tvorby standardů psychosociální krizové pomoci 2006 – 2008“. Jejím smyslem bylo spojování organizací, které se zabývají pomocí v mimořádných událostech, a tím pomáhat k jejich vzájemnému lepšímu poznání, vedoucímu k poskytování účinnější a koordinovanější pomoci při událostech neštěstí, předání zkušeností a sdílení trendů z oblasti psychosociální pomoci a v neposlední řadě seznámení se s procesem tvorby standardů psychosociální pomoci lidem zasaženým mimořádnou událostí. Vytváření standardů psychosociální intervenční pomoci při mimořádných událostech je velmi podstatný výsledek dlouhodobé spolupráce mezi organizací ADRA a GŘ HZS. Podstatou je definování

---

<sup>43</sup> ADRA (Adventist Development and Relief Agency, přeloženo do češtiny: Adventistická agentura pro pomoc a rozvoj)

jednotlivých standardů a kritérií jejich naplnění a následné ověřování těchto standardů v konkrétních situacích v terénní práci.

ADRA spolu s GŘ HZS stála také po povodních v roce 2002 u vzniku tzv. Psychosociálního intervenčního týmu ČR (PIT), jehož cílem je<sup>44</sup>: „podporovat síly a zdroje zasažených lidí a obcí, podporovat svépomoc a vzájemnou pomoc občanů, podporovat poskytovatele psychosociální krizové pomoci a podporovat připravenost na mimořádné události anebo krizové situace a na zvládnání jejich dopadů“. Jedná se o mezioborový tým dobrovolníků – duchovní, sociální pracovníci, psychologové, pracovníci neziskových organizací, jehož proškolení členové jsou schopni reagovat na komplex materiálních, duševních a duchovních potřeb lidí, vzniklých následkem prožitých situací neštěstí. Ovládají dovednosti související s vedením dobrovolníků, umí vyjednávat, znají zásady komunitní práce, mají právní povědomí a v neposlední řadě jsou schopni efektivně předávat své zkušenosti s poskytováním psychosociální pomoci dalším dobrovolným pracovníkům.

ADRA „pomáhá jak při mimořádných událostech (živelné pohromy, válečné konflikty apod.), tak při realizaci dlouhodobých rozvojových projektů (podpora vzdělání, zaměstnanosti atd.). Jejím základním 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.“<sup>45</sup>

#### ADRA - dobrovolnická centra

„Posláním dobrovolníků pro mimořádné události je vytvářet mezioborové a naddenominační týmy, které jsou složeny z osob, jež mají rozdílné možnosti a schopnosti reagovat na komplex materiálních, duševních a duchovních potřeb obětí, vzniklých následkem katastrof, hromadných i individuálních neštěstí a následkem terorismu.“

Dlouhodobým cílem v oblasti poskytování psychosociální pomoci je: „prostřednictvím účinné koordinace na národní, krajské a místní úrovni zajistit

---

<sup>44</sup> <http://pit-cr.info/index.php?section=2>

<sup>45</sup> <http://www.adra.cz/adra/cz/kdo-jsme/>

funkčnost a připravenost sítě stávajících i nových dobrovolníků, kteří odborně poskytují psychosociální služby lidem zasaženým mimořádnou událostí.“<sup>46</sup>

ADRA pracuje s dobrovolníky, disponuje i akreditací Ministerstva vnitra pro pomoc dobrovolníků při mimořádných událostech, a pokud k těmto událostem dojde, má k dispozici dvě skupiny dobrovolníků. Jednou jsou ti, s nimiž dlouhodobě spolupracuje, absolvují její vzdělávací programy a jsou tedy tzv. kmenovými dobrovolníky. Druhou skupinu pak tvoří ti, kteří se při vzniku mimořádné události většího rozsahu přihlásí sami např. na základě informací ve sdělovacích prostředcích a chtějí pomáhat, ale potřebují koordinaci a zázemí. Jedná se o tzv. spontánní dobrovolníky. Tito lidé jsou po krátkém pohovoru seznámeni s morálními a etickými zásadami poskytování pomoci a zařazeni do skupiny poskytovatelů pomoci vedené „kmenovým“ dobrovolníkem.

Podmínkou pro dobrovolnickou práci v organizaci ADRA je ochota pomáhat, motivace a schopnost nenechat se odradit, přiměřený zdravotní stav, bezúhonnost a spolehlivost.

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí. Dobrovolnická centra chtějí nejenom pomáhat, ale i motivovat mladé lidi tak, aby se dobrovolnictví stalo přirozenou součástí společnosti. Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství. Dobrovolná činnost jim může přinést pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a mnoho dalšího. Dobrovolníci jsou získáváni především z řad středoškolské mládeže. Podle svého zaměření se mohou věnovat klientům buď pravidelně formou osobní služby, nebo nepravidelně formou skupinových akcí. Dobrovolnická činnost je určena jednak mladým lidem, kteří se chtějí blíže seznámit se sociální prací, ale nabízí také starším občanům možnost, jak vyplnit svůj čas, realizovat se v péči o druhé a být stále aktivní. Dobrovolník se obvykle věnuje některé pravidelné činnosti jednou týdně 1-2 hodiny.

---

<sup>46</sup> <http://www.adra.cz/adra/cz/projekty/projekty-v-cr/humanitarni-a-psychosocialni-pomoc/poslani-projektu.html>

Dobrovolnické centrum ADRA se také významně uplatnilo při pomoci zvládnání následků mimořádných krizových událostí, jako byly povodně v roce 2002 a 2006.

Dobrovolnické centrum ADRA poskytuje mnoho rozličných forem a způsobů pomoci. Jedná se např. o tyto činnosti:

- poskytování seniorům a zdravotně postiženým služby, které jim usnadňují a zpříjemňují pobyt v sociálních a zdravotnických zařízeních a pomáhají zabraňovat jejich pocitům osamění a izolovanosti od okolního světa, (dobrovolníci např. plní roli společníků, předčítají, pomáhají psát dopisy, doprovázejí na vycházky),
- spolupráce při zajištění domácí hospicové péče,
- zlepšení psychosociálních podmínek dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí (z ústavů sociální péče a z nízkoprahových center pro děti a mládež) konkrétními činnostmi: pomoc s učením do školy, s psaním domácích úkolů, rozvoj komunikačních dovedností, hraní si s dětmi, výtvarná činnost, organizace sportovních nebo kulturních akcí pro děti,
- pomoc seniorům a zdravotně postiženým (nákupy, úklid, doprovod k lékaři či na úřady a dále podle individuálních potřeb každého),
- hlídání dětí a poradenství při výchovných a rodinných problémech,
- zprostředkování pomoci pro klienty, kteří se dostanou do životní krize,
- poskytnutí bezplatného právního poradenství,
- poskytnutí oblečení lidem, kteří se dostali do sociální nouze,
- pomoc dětem z dětského domova vyhledat jejich biologické rodiče a následně ve spolupráci s psychology hledat cesty k navázání a případnému prohlubování jejich vztahu,
- bezplatná pomoc v rámci postpenitenciárního poradenství zahrnující např. pomoc při vyhledávání ubytování, pomoc při hledání zaměstnání (doprovod na úřad práce, vyplnění žádostí, doprovod k zaměstnavateli), pomoc při získávání sociálních dávek (doprovod, vyplnění žádostí, obstarání potřebných dokladů), pomoc při kontaktech s rodinou atd.

Domnívám se, že rozsah aktivit humanitární organizace ADRA pokrývá zřejmě nejkomplexněji (z institucí s obdobným zaměřením činnosti) v ČR úkoly týkající se poskytování pomoci v nouzi.



Projekty, které ADRA v ČR realizuje, jsou zaměřeny do oblastí:

- psychosociální – vznik a výcvik psychosociálních týmů,
- vzdělávací – práce s kmenovými dobrovolníky, projekty pro mateřské, základní i střední školy,
- osvětové – konference, udílení cen (Cena Michala Velíška),
- sociální – azylové domy, podpora domácí hospicové péče,
- humanitární – humanitární sklady.

**Český červený kříž (ČČK)** - humanitární občanské sdružení působící na celém území ČR v oblasti humanitární, sociální a zdravotní.

Jeho postavení upravuje zákon,<sup>47</sup> podle kterého ČČK působí mimo jiné i v oblasti civilní obrany a ochrany obyvatelstva a poskytuje pomoc v případech katastrof a jiných mimořádných událostí a poskytuje zdravotnické, záchranné, sociální a další humanitární služby.

„Posláním ČČK je zejména předcházet a zmírňovat utrpení, chránit zdraví, život a úctu k lidské bytosti, podporovat vzájemné porozumění, přátelství a mír mezi národy bez rozdílů národnostních, rasových, náboženských, třídních a politických a usilovat o naplňování základních principů hnutí Červeného kříže.“<sup>48</sup>

Mezi prioritní projekty ČČK patří i připravenost na situace neštěstí, o čemž svědčí aktivní podíl útvarů ČČK na poskytování pomoci při povodních. Členové ČČK tehdy prováděli ošetřování lehce raněných, asistovali při evakuaci postižených osob, zajišťovali nouzové ubytování a stravování pro zasažené, distribuovali humanitární pomoc a poskytovali potřebnou pomoc psychologickou i sociální.

Svoji úlohu po vzniku IZS spatřuje tato organizace v poskytování pomoci v tzv. „druhém sledu“ za profesionály - hasiči, zdravotníky a policisty. V souladu s tímto faktem reagoval ČČK založením systému tzv. Humanitárních jednotek ČČK, které jsou jeho hlavním nástrojem programu připravenosti na

---

<sup>47</sup> zákon č. 126/1992 Sb., o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži

<sup>48</sup> <http://www.cervenykruz.eu/cz.php?id=poslani>

katastrofy. Při tvorbě systému vycházel ČČK ze světových statistik, z nichž vyplývá, že při katastrofách velkého rozsahu nalezneme na místě neštěstí následující tři skupiny zasažených obětí: 20% těžce zraněných, 40% lehce zraněných a 40% nezraněných osob. O kategorii těžce zraněných se postarají v ČR v rámci IZS profesionální složky. Humanitární jednotky ČČK jsou pak v roli tzv. druhosledové instituce, zaměřeny na lehce zraněné a nezraněné osoby.<sup>49</sup>

Vedle Humanitárních jednotek ČČK disponuje tato organizace i dvacetičlennou Ústřední pohotovostní záchrannou jednotkou, zřízenou za účelem<sup>50</sup>:

- poskytování personální humanitární pomoci ČČK v zahraničí při přírodních katastrofách na základě vyžádání národní společnosti Červeného kříže nebo Červeného půlměsíce postižené země,
- doprovázení materiální humanitární pomoci ČČK do zahraničí, poskytované zemím postiženým přírodní katastrofou,
- poskytování personální humanitární pomoci ČČK na území ČR při přírodních katastrofách, velkých průmyslových haváriích a dalších nouzových stavech a krizových situacích na základě vyžádání, v případě potřeby také posilování činnosti místně příslušné HJ ČČK,
- spolupráce se složkami IZS při zajišťování výcviku, cvičení, včetně metodické pomoci.

Z dalších organizací, které zaujímají při poskytování psychosociální pomoci v ČR významné místo, by bylo, domnívám se, vhodné jmenovat např. neziskovou humanitární organizaci Charita Česká republika, Terénní krizovou službu při Diecézní charitě v Plzni, České sdružení obětí dopravních nehod, občanské sdružení RAFAE. Dále pak také Horskou službu ČR, Vodní záchrannou službu, Bílý kruh bezpečí a jistě i mnoho dalších.

---

<sup>49</sup> <http://www.cervenykriz.eu/cz.php?id=hj>

<sup>50</sup> <http://www.cervenykriz.eu/cz.php?id=upzj>

### 2.3. PÉČE A PSYCHOLOGICKÁ POMOC ZASAHOJÍCÍM PŘI SITUACÍCH NEŠTĚSTÍ

Tuto kapitolu bych ráda uvedla zkušeností, o níž ve svém příspěvku věnovanému posttraumatické péči hovořil na jistém mezinárodním setkání profesionálních hasičů jeden zahraniční účastník. Mně ji v rámci rozhovoru na téma mé diplomové práce tlumočil příslušník GŘ HZS, který se toho fóra tehdy sám zúčastnil. *Mladý a krátce sloužící hasič je spolu se svými kolegy povolán na místo tragédie na letišti, kde spadlo letadlo s mnoha desítkami cestujících. Ten den je zataženo, prší, celý den je šero. Na letišti je v troskách letounu mnoho mrtvých. Probíhají záchranné práce, vyprošťování raněných i mrtvých cestujících. Pro nezkušeného „začátečníka“ silný emocionální zážitek. Při náročném vyprošťování mrtvých těl mu v jednu chvíli uklouzne na mokřem povrchu bota a on spadne mezi mrtvá těla, chvíli mu trvá, než se mu podaří vstát. Nic se mu nestalo a pokračuje v plnění svých úkolů. Tento hasič slouží dál a stává se velitelem, velmi dobrým a zkušeným velitelem, který velí mnoha desítkám zásahů, vždy bezchybně. Pomalu se ve své pracovní kariéře blíží k pomyslnému vrcholu, blíží se jeho odchod do důchodu. Přichází podzim a v jednom šedivém a deštivém dni dochází k neštěstí, při němž spadlo letadlo plné lidí. Velení u tohoto náročného zásahu má přebírat zkušený velitel, o němž je řeč. On však nemůže. Nikdo z jeho kolegů netuší proč. On to však ví. Vybavuje se mu moment uklouznutí, od něhož uplynuly desítky let, vybavuje se mu moment pádu obličejem mezi mrtvá těla...vybavuje se mu pocit tehdejšího odporu, hrůzy, leknutí... Ví, že zásahu, který právě začíná, velet nedokáže...*

Na tomto stručně popsáném případě je dle mého názoru velmi zřetelný vliv emocí na naše chování. Pojem emoce zastřešuje subjektivní zážitky libosti a nelibosti, provázené fyziologickými změnami, motorickými projevy (gestikulace, mimika)<sup>51</sup>. Jsou to naše vnitřní subjektivní prožitky, které vyjadřují náš vztah k sobě samým i k tomu, co se odehrává kolem nás. Každá situace v nás vyvolává nějaké pocity a emoce. Profesionálové pomáhajících profesí musí velmi často tyto emoce vědomě potlačovat nebo nevědomě vytěšňovat. Pro svoji práci potřebují kognitivní a racionální funkce. Emoce ale mají vliv na naši výkonnost, mohou nás aktivizovat nebo naopak utlumovat či dokonce úplně paralyzovat. Emoce jsou tedy vždy spjaty s určitou aktivační úrovní organismu. Většina prožívaných sociálních situací nám neumožňuje okamžité odreagování, které by odbouralo zvýšenou aktivační hladinu, a dochází pak k tzv. odsunutému uvolnění nashromážděného vzrušení vůči

---

<sup>51</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X

náhradnímu objektu<sup>52</sup>. Tímto objektem mohou být někdy např. naši nejbližší, podřízení nebo i osoby, kterým máme poskytovat pomoc. Pokud nejsou emoce efektivním a účinným způsobem odbourávány a dochází k jejich hromadění (městnání), hrozí riziko vzniku psychosomatických onemocnění.

Policista, hasič i záchranář, ale i voják či novinář pohybující se v místě neštěstí se při plnění svých úkolů často setkává s mimořádnými, tragickými či traumatizujícími situacemi. Jedná se o situace extrémní psychické zátěže. Mezi tyto situace lze například zařadit:

- ohrožení vlastního života a fyzické integrity,
- použití služební zbraně se smrtelnými následky nebo těžkými zraněními,
- pohled na vážná zranění, případy kruté smrti, brutální vraždy, stopy po mučení,
- sebevraždy kolegy, smrt při výkonu služby,
- zásahy teroristických útoků,
- braní rukojmích a únosy,
- nasazení u hromadných neštěstí a katastrof,
- jakákoliv jiná událost, která má emocionálně příliš silný dopad.

Každý, kdo zažije traumatizující zážitek, zůstává jím ovlivněn. U každého jedince je pak míra tohoto ovlivnění jiná. To co zpravidla doprovází každou traumatizující událost je bezmoc. Pociťují ji profesionálové, kteří v průběhu poskytování pomoci „přepínají“ na tzv. automatického pilota, charakterizovaného jednak jako zúžené vědomí bez emočního prožitku a doprovodu, ale také věcným chováním a plněním úkolů,<sup>53</sup> ale pociťují ji i další skupiny osob. Riziko zranitelnosti osob, které se díky své profesi opakovaně zabývají pomocí v situacích neštěstí, je značné. Podobně významné je i u lidí, kteří nedisponují stejnými možnostmi jako většinová populace. Jako příklad lze uvést seniory, nemocné, tělesně postižené, či cizince. Pokud se potápěla loď byly zachraňovány přednostně ženy a děti, neboť se mělo mimo jiné zato, že nemají stejné možnosti vedoucí k záchraně jako muži. Zvláštní kategorií pak mohou být bezmocně přihlížející svědci. I oni se mnohdy, stejně

---

<sup>52</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s., ISBN 80-86898-73-3

<sup>53</sup> ŠINDELÁŘOVÁ, B., VYMĚTAL, Š. *Novináři a neštěstí*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra, 2006, 56 s. ISBN 80-7312-039-9

jako zasahující pracovníci, musí vyrovnat se vtíravými myšlenkami typu, „co by bylo kdyby...“, setkávají se pocity viny, zda například nebylo možno jednat jinak. Zranitelnost těchto lidí je předpokládána, ale nemusí se vždy projevit. Jako příklad lze uvést osamělého člověka, který se díky ohrožení dostane do zájmu pomáhajících osob a je tím vytržen ze své samoty. S prožitými pocity bezmoci a mírou zranitelnosti jednotlivců souvisí vznik posttraumatické stresové poruchy.

### **Posttraumatická stresová porucha**

Pojem posttraumatická stresová porucha patří od roku 1979 mezi diagnostické kategorie, za jejíž nejdůležitější příznaky jsou považovány:

- prožitek události přesahující běžnou lidskou zkušenost,
- opakované prožívání události v mysli (opakující se noční můry a nutkavé vzpomínky na událost, intenzivní úzkost při setkání s věcmi, které událost připomínají, náhlé impulzy chovat se tak, jako by událost znovu nastala),
- vyhýbání se podnětům souvisejícím či připomínajícím kritickou událost (pocit izolace od ostatních, pocit ztráty životních perspektiv, úporná snaha vyhnout se myšlenkám na událost, nápadné úsilí vyhýbat se činnostem připomínajícím událost, neschopnost rozpomenout se na důležité okolnosti kritického děje, nápadný nezáměr o důležité úkoly),
- nervová labilita (podrážděnost, zvýšená lekavost, poruchy koncentrace, podrážděnost, vztek či apatie).

Dle kritéria rizika vzniku posttraumatické stresové poruchy<sup>54</sup> lze výše uvedené situace extrémní psychické zátěže rozdělit do tří základních kategorií:

- extrémní situace – velké riziko, téměř každý má problém se zpracováním zážitků,
- exponované situace – nižší riziko, při mentálním zpracování se více uplatňují subjektivní hlediska,
- náročné (zátěžové) situace – riziko je minimální, při mentálním zpracování převažují individuální subjektivní momenty.

---

<sup>54</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Péče o policisty po extrémních stresových situacích*. Kriminalistika, 2001, 3

Vzhledem k množství situací, které zažívají policisté a hasiči a které lze zařadit dle výše uvedeného rozdělení do kategorie extrémních, byla v rámci činnosti těchto dvou sborů zakotvena posttraumatická péče - jako nedílná součást péče o zaměstnance.

### **System posttraumatické intervenční péče v rámci Policie ČR a HZS**

Policie ČR se zapojila do projektu Phare<sup>55</sup>, jehož jeden modul v letech 2000 – 2001 řešil právě systém posttraumatické intervenční péče o policisty. Jeho cílem bylo uvést do policejní praxe ucelený systém poskytování posttraumatické intervenční péče a zřídit decentralizovaný tým posttraumatické intervenční péče o policisty v souvislosti s akcemi zvláštního nasazení a po traumatizujících zážitcích jednotlivých policistů. V rámci komplexní péče o lidské zdroje tak nabídnout policistům odbornou a ochrannou péči při zvládání náročných a traumatizujících událostí, s nimiž se při své práci setkávají<sup>56</sup>. Na základě jeho výsledků byla vytvořena koncepce posttraumatické intervenční péče, která se stala nedílnou součástí péče o policisty.

Hasičský záchranný sbor ČR Policii ČR následoval a tento systém péče vytvořil vzápětí také. V loňském roce byla v rámci jeho zlepšování provedena novelizace pokynu generálního ředitele Hasičského záchranného sboru ČR<sup>57</sup>, a tento interní akt řízení mimo jiné přímo stanovuje způsob zajišťování posttraumatické péče o příslušníky a zaměstnance i oběti mimořádné události. (Viz článek 5 – 6 pokynu uvedeného v příloze č. 5)

Součástí systému poskytování posttraumatické péče jak v Policii ČR, tak i v Hasičském záchranném sboru ČR, je od roku 2002 anonymní telefonní linka pomoci v krizi (tel. 974 834 688). Jedná se o non - stop pomoc pro všechny pracovníky PČR i HZS ČR, ale i jejich rodinné příslušníky, popřípadě další blízké osoby. Jejím smyslem je především poskytovat posttraumatickou péči

---

<sup>55</sup> Twinning-Project CZ 98/IB/JH/02 „Komplexní systém řízení lidských zdrojů pro Policii ČR“, modul č. 10 – „Posttraumatická intervenční péče o policisty v souvislosti s akcemi zvláštního nasazení a po traumatizujících zážitcích jednotlivých policistů“

<sup>56</sup> Twinning-Project CZ 98/IB/JH/02 „Komplexní systém řízení lidských zdrojů pro Policii ČR“ „Posttraumatická intervenční péče o policisty v souvislosti s akcemi zvláštního nasazení a po traumatizujících zážitcích jednotlivých policistů“, Ministerstvo vnitra, Praha 2001, 18 s.

<sup>57</sup> Pokyn č. 30 ze dne 25. července 2008 generálního ředitele Hasičského záchranného sboru ČR, kterým zřizuje systém poskytování posttraumatické péče příslušníkům a občanským zaměstnancům Hasičského záchranného sboru České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních nebo pracovních úkolů a stanoví se postup při posttraumatické péči o oběti mimořádné události.

v souvislosti s plněním služebních nebo pracovních úkolů, telefonickou pomoc v situacích akutního či chronického stavu psychické nouze, preventivně působit v případech nepředloženého, sebe či okolí poškozujícího jednání a protiprávního jednání v důsledku psychicky obtížně řešitelných situací a samozřejmě i poskytovat kontakty a informace o další možné psychické podpoře.<sup>58</sup> Problémy, s nimiž se lidé na linku obrací, lze zhruba rozdělit do tří skupin: problémy osobní, pracovní a ty, které má jedinec sám se sebou. Vzhledem k tomu, že telefonáty jsou přísně anonymní, nemají poskytovatelé pomoci k dispozici žádnou zpětnou vazbu týkající se jejich „úspěšnosti“.

**Psychologickou podporu v průběhu výskytu mimořádné události** lze rozdělit do několika navazujících fází.

➤ Preventivní psychologická opatření

Jedná se o přípravu obyvatel a složek IZS na zvládnutí mimořádné situace, přípravu souborů typových činností složek IZS, analýzy dopadů mimořádných událostí.

➤ Předkrizová psychologická příprava

Probíhá u základních složek IZS před konkrétní akcí.

➤ Psychologická podpora řízení zásahu

Spočívá v monitoringu situace na místě a z něj vyplývajícího definování nejvhodnějších opatření a postupů, popř. způsobu poskytování informací médiím.

➤ Psychologická první pomoc

Okamžitá krizová intervence směrem k akutně zasaženým pomáhajícím jedincům i obyvatelům, jejímž cílem je psychická stabilizace.

➤ Pozásahová psychologická opatření, jejichž účelem je provést dekontaminaci stresu, využívají především těchto metod:

- defusing (spontánní rozhovor - „popovídání si“ o zásahu s kolegou či přáteli, jedná se o neformální rozhovor, který není regulován zaměstnavatelem,)

---

<sup>58</sup> Pokyn č. 31 generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky ze dne 25. července 2008, kterým se zřizuje tým Anonymní telefonní linky pomoci v krizi Policie České republiky a Hasičského záchranného sboru České republiky.

- debriefing (strukturovaný rozhovor vedený psychologem, využívá se potenciálu skupiny a jeho cílem je zpracování vzpomínek a emoce, tak aby nedošlo k rozvinutí posttraumatické stresové poruchy, probíhá nejčastěji do deseti dnů po akci a působí při něm i tzv. peers – kolegiální podpora z vlastních řad, jedná se o vyškolené výkonné pracovníky dané profese.)
- individuální krizová intervence.

### **Syndrom vyhoření**

Zátěžové situace, které dnes a denně zažívají pracovníci složek Integrovaného záchranného systému, mohou mít podstatný vliv na vznik tzv. syndromu vyhoření (burn-out syndrome). Takto postižení lidé ztrácejí vůli, motivaci, ideály, očekávání, entuziasmus. Místo nich přichází vyčerpání, zklamání, bezmoc, frustrace a rezignace. Syndrom vyhoření je definován jako „ztráta profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka některého z pomáhajících profesí; nejčastěji je spojeno se ztrátou činnosti a poslání; projevuje se pocity zklamání a hořkosti při hodnocení minulosti...“.<sup>59</sup>

U osob trpících syndromem dochází k vyčerpání, cítí se celkově špatně, jsou emocionálně, duševně i tělesně unavení, pociťují úzkost, strach, vnitřní neklid a napětí, slabost, nervozitu, neschopnost koncentrovat se, poruchy spánku, bolesti hlavy, mají pocity bezmoci a beznaděje, nemají chuť do práce, ani radost ze života.

Syndrom vyhoření se rozvíjí dlouhodobě a jeho důsledky se dostávají postupně.

Fáze vývoje syndromu vyhoření<sup>60</sup>:

**a) nadšení** - charakterizovaná mnohdy nereálnými a velkými ideály a vysokou angažovaností, práce se stává nejdůležitější součástí života,

**b) stagnace** – období slevování ze svých očekávání, období pomalého přeorientování se i na uspokojování vlastních potřeb,

**c) frustrace** – období pochybností o smyslu své práce, objevují se problémy ve vztazích a první potíže psychického i fyzického rázu,

<sup>59</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X

<sup>60</sup> JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 32 s., ISBN 80-86991-74-1



**d) apatie** – fáze frustrace, vyhýbání se novým úkolům a plnění stávajících jen v nezbytně nutné míře,

**e) intervence** – vede k přerušení tohoto procesu, spočívající např. v přehodnocení situace a priorit, změna práce, životní změna, přehodnocení vlastních zájmů apod.

Rozpoznání příznaků syndromu je nutné k včasnému zamezení jeho rozvinutí. Jeho zastavení bývá nejúspěšnější v počátečních fázích, zejména ve fázi stagnace. V každé z dalších fází se jedná o složitější a dlouhodobější proces.

Rizikové faktory pro vznik syndromu vyhoření lze rozdělit na vnější a vnitřní. Vnější se týkají kontextu a situace, v níž se ohrožená osoba nachází. Lze sem zařadit podmínky a situaci v celé společnosti, v zaměstnání a v osobním životě. V případě vnitřních faktorů se jedná o osobní charakteristiky, fyzický stav, ale i způsoby chování a reagování v různých situacích.

Způsobů, jak předcházet syndromu vyhoření je mnoho a týkají se především pocitu smysluplnosti vlastního života, pozitivního naladění a očekávání, sociální opory kolem nás, prožívání stresu, životního stylu, umění odpočinku, relaxace, ale i pracovních podmínek v zaměstnání atd.

Nebezpečí syndromu vyhoření spočívá mimo jiné i ve faktu, že chronicky vyčerpaní lidé velmi špatně své potíže přiznávají sobě i jiným. Případá jim nevhodné stěžovat si a dát najevo, že se u nich projevují obtíže, že si neví rady sami se sebou. Je to dáno i tím, že ti, kterým pomáhají, mají zpravidla problémy větší intenzity a rozsahu, v kontextu s nimi je tedy pomáhající vlastně „bez problémů“, popř. jeho problémy jsou nevýznamné a je nutno je zvládnout.

### **Shrnutí a zobecnění uvedených teoretických poznatků**

Na základě studia dostupných pramenů, se domnívám, že v posledních letech došlo k rozvoji a s tím souvisejícím zlepšení poskytování psychosociální pomoci při mimořádných událostech. Vzhledem k hrozbám, které naše doba nyní reálně přináší, nabývá na významu i celosvětová spolupráce v oblasti psychosociální pomoci, charakteristická předáváním informací, poznatků a

praktických zkušeností, ale také vznikem společných pracovních skupin. Jednou z událostí, po níž v praxi poskytovaly psychosociální pomoc mezinárodní týmy odborníků i dobrovolníků, byl úder tsunami v prosinci roku 2004.

Vzhledem k tomu, že jsem měla možnost spolupracovat na několika projektech, které se také posttraumatické péči o policisty věnovaly, mohu konstatovat, že i v oblasti péče o pracovníky složek IZS byl v posledních letech udělán podstatný krok vpřed. Péče o tyto pracovníky se již stala běžnou součástí zásahů. Postupně mizí předsudky typu – policisté i hasiči jsou silní muži a ti přece „nebrečí“, mizí obavy, že budu považován za blázna, pokud navštívím psychologa, že budu vyhozen, pokud se bude vědět, že docházím k psychologovi, že se to také odrazí na mém hodnocení ze strany nadřízených a budu považován za toho, který svoji náročnou profesi „nezvládá“. Dle mých zkušeností stále roste počet osob, které najdou odvahu využít péče psychologů, kteří jsou jim připraveni pomoci, jsou připraveni umožnit ventilovat pocity z nepříjemných zákroků a podpořit je v dalším výkonu služby. Dobrý vedoucí této problematice věnuje dostatečnou pozornost a dbá na principy péče o duševní zdraví svých podřízených, které je právě v této profesi abnormálně ohroženo.

Schopnost každého vyrovnat se extrémním zážitkem se liší. Míra naší odolnosti vůči zátěžovým situacím závisí jednak na našich vrozených předpokladech, na dosažené vývojové úrovni, individuálně získaných zkušenostech, ale i na momentálním stavu. Pokud je naše míra frustrační tolerance překročena, snažíme se různými způsoby dosáhnout ztracené duševní rovnováhy. Postraumatická intervenční péče má za cíl k tomu nalezení přispívat.

Domnívám se, že k tomu, aby u lidí pracujících v pomáhajících profesích byla minimalizována možnost rizika rozvinutí se syndromu vyhoření či projevů duševních poruch, je vhodné podporovat aktivity, které práci pomáhajících profesí oceňují. Aktivity, jimiž veřejnost dává najevo, že si jich za odváděnou pomáhající a zachraňující práci váží. Bývá zvykem, že na tato slavnostní setkání přicházejí pracovníci i se členy svých rodin, kteří je v náročném profesi podporují. Ocenění a zájem ze strany nadřízených považují za samozřejmost.

### 3. kapitola

#### PŘÍPADOVÉ STUDIE

*„Jestliže existuje nějaké tajemství úspěchu, pak spočívá ve schopnosti postavit se na místo druhého a vidět všechno jak svýma, tak i jeho očima.“*  
Henry Ford

Tato kapitola je empirického charakteru a sleduje prostřednictvím tří případových studií praktickou konkrétní činnost, kterou prováděli poskytovatelé pomoci (pracující ve třech různých institucích) v reálné situaci neštěstí.

**Cílem** této části diplomové práce je:

- získat poznatky pomáhajících osob zachycující jejich vnímání zásahu při situacích neštěstí a okolností poskytování pomoci,
- na jejich konkrétních zážitcích ukázat, v čem oni sami spatřují své prosociální chování při zásahu v daném případě,
- jak se vyrovnávají s těmito zásahy, zda něco po zásazích postrádají ať už v obecné rovině nebo konkrétně např. ze strany zaměstnavatele,
- jaké mají zkušenosti s prosociálním chováním jiných osob, které jsou na místě neštěstí.

Z důvodu komplexního pohledu umožňujícího širší zobecnění jsem zvolila případy z různých oblastí, s různým rozsahem a z různých časových období:

1. Případ povodní v České republice z roku 2002, které zasáhly 753 obcí v České republice a byly při nich postiženy i okolní státy.
2. Případ dopravní nehody autobusu u obce Nažidla v okrese Český Krumlov v roce 2003, na jejíž následky zemřelo 20 osob.
3. Případ jednoho z největších železničních neštěstí v České republice - železniční nehoda v obci Studénka v okrese Nový Jičín, v roce 2008.

Abych mohla v závěru kapitoly zobecnit poznatky z těchto případových studií, zvolila jsem jednotnou strukturu jejich zpracování:

- a) V úvodu každé případové studie jsem popsala použité metody sběru dat a jejich zpracování.
- b) Dále uvádím vždy stručný popis události se základními faktografickými údaji, které dodávají kontext pro prožitky pomáhajících osob.
- c) Následuje stručný výčet pomáhajících organizací v daném případě.
- d) Přehled provedených opatření psychosociálního rázu dokresluje kontext pro prožitky pomáhajících osob a pomáhá tyto prožitky zasadit jako střípky na své místo v mozaice.
- e) Nejdůležitějším bodem v této struktuře je pohled pomáhajících osob, zachycující jejich vnímání situace, s cílem získat poznatky o jejich vnímání zásahu při situacích neštěstí, na jejich konkrétních zážitcích ukázat, v čem oni sami spatřují své prosociální chování při zásahu na místě neštěstí, jak se s těmito zásahy vyrovnávají, zda něco ze strany zaměstnavatele po zásazích v situacích neštěstí postrádají, ale také jaké mají zkušenosti s prosociálním chováním jiných osob, které jsou na místě neštěstí.
- f) Posledním bodem každé případové studie je shrnutí získaných poznatků v přehledné tabulce s komentářem.

V závěru kapitoly jsou dílčí poznatky jednotlivých případových studií shrnuty a zobecněny v té míře, v jaké to analýza jednotlivých případů umožnila.

### 3.1. POVODNĚ V ČESKÉ REPUBLICE V ROCE 2002

#### a) Použité metody sběru dat a jejich zpracování

Ve faktografické části případové studie jsem čerpala z dostupných tištěných (denní tisk ze srpna 2002) a internetových zdrojů. Jejich studiem jsem se zabývala průběžně v období roku 2008.

Informace k okolnostem prožívání povodně a poskytování psychosociální pomoci v průběhu povodní jsem získala studiem materiálu „Výzkum domácností postižených povodněmi v roce 2002: dopady události na psychiku obětí a otázky poskytování pomoci“<sup>61</sup>, který byl realizován Psychologickým ústavem Akademie věd ČR ve spolupráci s Českou katolickou charitou. Výzkum proběhl na přelomu roku 2003 – 2004 ve 492 domácnostech postižených povodněmi v roce 2002.

Další související informace jsem k tomuto tématu získala metodou nestrukturovaného rozhovoru s psychologem – příslušníkem Policie ČR, který v roce 2002 v době povodní zasahoval několik dní, během kterých pomohl desítkám osob. Byl ochoten mi sdělit své postřehy z tohoto období a zaznamenala jsem rovněž jeho konkrétní zkušenost při vyjednávání o evakuaci. Rozhovor s tímto pětáctiřetiletým policistou V. K. (ve služebním poměru příslušníka Policie ČR je 15 let) proběhl dne 11. prosince 2008 v sídle Policie ČR, Správy Středočeského kraje v Praze.

Rozhovorem s M. S., koordinátorkou Charity ČR, jsem získala informace o jejích zkušenostech při organizování poskytování pomoci při povodních v roce 2002. Jednalo se opět o nestandardizovaný rozhovor, který proběhl v Praze dne 5. listopadu 2008, a ze získaných poznatků jsem sestavila některé návrhy a doporučení týkající se psychosociální pomoci.

#### b) Popis události

V srpnu roku 2002 způsobily mimořádně vydatné srážky ve dvou vlnách v České republice extrémní průtoky vodních toků. V první vlně byly ve dnech 7.– 8. srpna zasaženy jižní Čechy. Ve vlně následující (11. – 13. srpna)

---

<sup>61</sup> Kohoutek, T., Urbánek, T., Čermák, I., Špok, D. *Výzkum domácností postižených povodněmi v roce 2002: dopady události na psychiku obětí a otázky poskytování pomoci*. 30 s.

pak byla zasažena většina území ČR. Vodní díla (zejména vltavské kaskády) zachytila poměrně velkou část povodňové vlny z první srážkové epizody, na druhou již však nestačila. Povodně napáchaly nejvíce škod na území jižních, středních a severních Čech, ale nevyhnuly se ani Moravě. Celkem bylo zasaženo 10 krajů a více než polovina okresů v zemi, 753 obcí. Do kontaktu s povodní se dostalo téměř 16% obyvatel, o život přišlo 16 osob. Celkové škody způsobené podnikům a firmám v průmyslové oblasti, v dopravní infrastruktuře na silnicích, dálnicích, železnici, metru, dále pak v zemědělství a potravinářském průmyslu, na kulturních statcích atd. dosáhly téměř 75 miliard korun. Přímo postiženy byly řádově tisíce domácností, desetitisíce lidí. Během povodní bylo evakuováno téměř 225 000 lidí. Ti velice často odmítali opustit svůj majetek. Na odstraňování škod a záchranné práce bylo nasazeno celkem 27 000 záchranářů – z toho 3 800 profesionálních hasičů, 11 500 dobrovolných hasičů, 4 800 policistů, 1 350 vojáků pro posílení policie a 5 700 vojáků pro záchranné práce.

#### c) Pomáhající organizace

Součinnost všech složek IZS na místní, krajské i centrální úrovni, Vláda ČR, veškerá média na regionální i republikové úrovni.

#### d) Provedená opatření psychosociálního rázu

Situace kolem povodní v roce 2002 byla pro policejní praxi a ostatní složky IZS zcela ojedinělá, a proto také velmi náročná. Policisté svým jednáním přispěli zásadním způsobem nejen k ochraně majetku, ale i záchraně mnoha životů občanů. Své úkoly plnili bez ohledu na čas, únavu a ohrožení vlastního života. Velmi často se setkávali s nepochopením a nerespektováním jejich pokynů ze strany občanů. Pokud problematiku zúžíme na pohled prosociálního jednání policie, nabízí se prostor hned v několika fázích vývoje povodňové situace.

Z provedených opatření zmíním především příklad solidárnosti občanů České republiky s postiženými jednotlivci i institucemi, který dokládá fakt, že již v průběhu povodní začalo vznikat velké množství povodňových kont a dle uveřejněných hrubých odhadů byly vybrány více než 3 miliardy korun.

Z dalších provedených opatření zmíním (z důvodu výběru pomáhající osoby z řad psychologů) zřízení týmu psychologů, kteří přímo v postižené oblasti nepřetržitě zajišťovali fungování centra psychologické pomoci. Tým byl tvořen psychology policejními, osloveni byli také psychologové mimoresortní, kteří se ochotně v celé situaci angažovali. Prostor pro jejich působení byl široký a šlo zejména o problematiku evakuace osob, konflikty mezi občany, kteří se ocitli na provizorních ubytovnách, obtíže s hůře přizpůsobivými občany a duševně narušenými a poté problematika návratu zejména starších občanů do zničených domů a obcí.

#### e) Pohled pomáhajících osob

Popíši zde jeden z konkrétních zásahů – evakuace rodiny.

Tým psychologů byl vyrozuměn, že rodina pana N. odmítá evakuaci a to přesto, že jsou ohroženi povodňovou vlnou, která dle předpokladu v nejbližších hodinách zatopí celou oblast. Po příjezdu na místo psycholog zjišťuje, že se jedná o rozsáhlý venkovský statek v dosti zanedbaném stavu. Chybějící oplocení, některé budovy statku napůl zřícené, všude v okolí bláto a silný zápach. Na dvoře statku porůznu rozmístěné zemědělské stroje a traktory. V doprovodu policejní hlídky psycholog vstupuje do dvora statku a snaží se dostat do obývané části budovy. Po několika výzvách přichází otevřít starší, asi padesátiletá štíhlá žena. Její pohled vyjadřuje silné emocionální pohnutí, strach, obavy. Neustále se rozhlíží po okolí, nesouvisle hovoří a snaží se psychologa přimět k odchodu. Zmiňuje se o manželovi, který se má blízké době vrátit, a ten se prý s nikým bavit nebude a mohl by všem ublížit. Psycholog volí metodu aktivního naslouchání, nereaguje na silné emoční projevy a snaží se do hovoru klást doplňující a konkrétní dotazy. Žena je tím nucena k více racionálnímu náhledu a postupně se uklidňuje, dokonce zve psychologa dovnitř domu. V domě jsou přítomny další osoby, jedná se o již dospělé dvě dcery a přibližně 6letého vnuka. Všichni mají obavy, sami by se evakuaci nebránili, považují to za jediné rozumné řešení. Problém je však v naprosto dominantní pozici manžela v rodině, který rozhodl, že vydrží přes úřední výzvy a vážnost situace v objektu. Obává se rabování. V té době je manžel pryč, odváží dobytek ze statku k příbuznému, kde povodňová vlna nehrozí. Z hovoru vyplývá, že vnuk má vrozenou srdeční vadu a pravidelně užívá léky, což se jeví jako podstatná

informace pro psychologa, který se připravuje na nadcházející jednání s manželem. Po uplynutí přibližně jedné hodiny se vrací manžel a je již z venku slyšet jeho verbální konflikt s policejní hlídkou, čekající na hranici statku. Po chvíli přichází do domu a to ozbrojený brokovnicí. Jedná se o vysokého, statného muže, je špinavý, zarostlý a je na něm znát velká únava. Brokovnicí ohrožuje psychologa a snaží se ho donutit k odchodu. Psycholog nereaguje na agresivní projevy a s ohledem na situaci volí strategii jednání s agresivním jedincem apelem na „chlapské hodnoty“. Tím se daří ze situace vyloučit manželku, dcery i vnuka a další komunikace probíhá pouze mezi psychologem a agresivním mužem. Důrazem na „férovost“ jednání ze strany psychologa, muž postupně odkládá zbraň a ztlačně se uklidňuje. Psycholog v této chvíli přebírá iniciativu, ujišťuje muže, že mu nejde o jeho přesvědčování o evakuaci, ale o kontrolu, jak jsou na blížící se povodňovou vlnu připraveni. Muž se nabízí provést psychologa po statku a ukázat vybudovaná opatření. Psychologovi se postupně daří získávat si mužovu důvěru a ochotu ke spolupráci. Výrazný posun nastává ve chvíli, kdy se dostávají k otázce, jak dlouhodobě zajistit přísun léků pro nemocného vnuka. Ukazuje se, že muž má na vnuka výraznější citovou vazbu a považuje ho za svého nástupce v rodinném podnikání. V této chvíli nastává obrat, původně agresivní muž sám rozhoduje o evakuaci celé rodiny a organizuje odchod. Po dvou hodinách usilovného jednání bylo dosaženo požadovaného cíle. Ne ve všech případech bylo vyjednávání takto úspěšné a v důsledku odmítnutí opuštění majetku před blížící se povodní a neuposlechnutí opakovaných výzev k evakuaci došlo i k úmrtí.

Psycholog doplňuje vnímání situace o pocit beznaděje pramenící z omezených možností vlastní pomoci, a to jak co do rozsahu pomoci tak co do časového ohraničení této pomoci. Dále zmiňuje psychickou náročnost zapříčiněnou únavou a dlouhodobým nasazením bez adekvátního odpočinku a zdůrazňuje ještě emocionální zátěž způsobenou konfliktem mezi zásadou aktivní komunikace s poškozenými a omezeným množstvím informací vhodných v daný okamžik ke sdělení (týká se aktuálních informací jak obecně k celkové situaci povodní, tak i těch individuálních k jednotlivým osobám).

Svůj pohled na případ povodní doplňuje o zkušenosti s prosociálním chováním jiných osob, které byly na místě neštěstí. Vzpomíná na případy



rabování, kdy na jedné straně on a jeho kolegové v mnohých případech značně riskovali své životy a zdraví pro záchranu a pomoc jiným a na druhé straně přes všechna bezpečnostní opatření nebylo v silách policie a armády rabování zcela zabránit. Po jednom zákroku, kdy byla zachraňována stařenka ze zatopeného domu, který měl poškozenou statiku, potkal jiného občana, který již před povodněmi neměl střechu nad hlavou a nyní si chtěl brát v opuštěných bytech, co uznal za vhodné. Své jednání mu odůvodňoval tvrzením, že teď ti postižení alespoň vidí, jak on jako bezdomovec na tom je. Policista pocítil silný pocit zmaru, způsobený uvažováním tohoto člověka, který sám díky své nelehké životní situaci svým způsobem „přál“ druhým, ať okusí, co to znamená nemít domov. Policista byl v tu chvíli zasažen pocitem frustrace z efektivity vlastní práce – práce pomáhajícího člověka, kterou on považuje za své poslání.

f) Získané poznatky s komentářem

<b>POVODNĚ V ČESKÉ REPUBLICĚ V ROCE 2002</b>	
<b>POZNATKY POMÁHAJÍCÍCH OSOB</b>	<b>VYSVĚTLUJÍCÍ POZNÁMKY</b>
aktivně naslouchat	příspěvá to ke změně racionálnějšímu chování oběti - k uklidnění, vstřícnosti
nereagovat na silné emoční projevy	oběti jsou v silném emocionálním pohnutí, ve strachu a obavách
nereagovat na agresivitu	neustupovat agresivitě ani ji neeskalovat (lze nacvičit)
nevnucovat řešení, ale vysvětlovat situaci	získat oběť ke spolupráci
bránit se pocitu beznaděje	vyplývá z omezenosti možností pomoci oběťm, zabránit zbytečným škodám např. rabováním
eliminovat vlastní psychickou únavu	může být zapříčiněná i prozaicky nedostatkem odpočinku
eliminovat emocionální zátěž	vyplývá z nutnosti třídit předávané informace oběťm

**Tabulka 1**

Popsaný případ členů rodiny pana N. potvrzuje informaci z již zmiňovaného výzkumu domácností postižených povodněmi v roce 2002, týkající se nejtypičtějšího pocitu ohrožených osob ve fázi příchodu a průběhu povodně. Je jím pocit bezmocnosti, který souvisí i např. s nedostatkem informací, pokud lidé opustí svůj domov a jsou evakuováni. Příklad názorně ukazuje, že však ne všichni povodní ohrožení občané pocitu bezmocnosti propadli. I způsob jejich „obran“ byl odlišný. S ohledem na již obecně známý fakt, že pocit bezmocnosti bývá považován za jeden z počátečních projevů stresové nebo traumatické poruchy, se domnívám, že zjištění výzkumu, týkajícího se pocitu bezmocnosti, je významnou informací pro preventivní práci v oblasti zmírňování jeho symptomů. Dle uvedeného výzkumu pocit vlastní bezmocnosti zažívalo 45% dotázaných. Prosociální chování všech osob lze na případu povodní demonstrovat např. při uvědomění si faktu, že zasahující členové základních složek IZS mnohdy pomáhali lidem, kteří se dostali do ohrožení života vlastní vinou (odmítnutí opustit svůj majetek a ukrytí se ve svém bytě či domě) a teprve v okamžiku neodvratitelného nebezpečí (stoupající voda, zima z důvodu vypnutí přívodu energie, porušená statika domů, nedostatek potravin, léků apod.) požádali o pomoc. V té době, již ale byly mnohdy nasazovány životy zasahujících osob. Přesto všichni členové základních složek IZS dále pomáhali. V kontrastu s prosociálním chováním v činnosti složek IZS a mnoha stovek pomáhajících dobrovolníků stojí případy rabování, které se vyskytly, a kromě toho, že postihovaly přímo rabované domácnosti, stoupal tak rapidně počet osob, které odmítaly svůj majetek opustit, čímž komplikovali práci složek IZS.

### 3.2. DOPRAVNÍ NEHODA AUTOBUSU U NAŽIDEL V ROCE 2003

#### a) Použité metody sběru dat a jejich zpracování

Faktografickou část případové studie jsem získala na základě studia policejní dokumentace (spisový materiál Policie ČR, Okresní ředitelství Český Krumlov). Informace pocházejí z materiálů vytvořených Policií ČR bezprostředně a v několika následujících dnech po události. Z materiálů jsem čerpala v říjnu 2008. Nad těmito materiály mi bylo umožněno hovořit i se dvěma tehdy zasahujícími policisty. Sdělili mi několik informací k průběhu zásahu, ale o jejich vnímání zásahu nebyli ochotni hovořit. Oba se mi omluvili, zásah považují dodnes za velmi náročný a nemají chuť znovu odkrývat své tehdejší pocity a prožitky, které v nich vyvolal. Je to pro ně uzavřená kapitola, pokud by prý nebyla, nemohli by dál denně nastupovat do služby, protože strach, že se tento extrémní prožitek bude opakovat, by je naprosto ochromoval. Na téma vnímání zásahu jsem debatovala i s tehdejším velitelem, který byl v době události již déle sloužící než jeho dva kolegové a snad proto byl s ohledem na své zkušenosti i sdílnější. Doporučil však a já to plně respektovala, že není vhodné v diplomové práci uvádět podrobnosti z místa události. Prožitky, které se mu dodnes v mysli váží k této tragické události, je velmi těžké přenést bez podrobností a okolností na místě nehody. Tyto detaily by však mohly být značně zraňující. Nechtěla jsem, aby tato případová studie mé diplomové práce byla popisováním lidské tragédie s „krvavými“ detaily, které dotyčný důstojník musel vnímat, nějakým způsobem na něj působily a jak sám přiznal, musely nutně zanechat stopy. Není totiž možné vyjít z tak extrémního zásahu bez prožitků, které nás pak ovlivní. Míra a kladné či záporné znaménko tohoto ovlivnění se liší u každého jedince.

Na základě výše uvedeného jsem se tedy rozhodla, že informace týkající se oblasti psychosociálního rázu získám z materiálů vytvořených paní Jindřiškou Gallovou, vedoucí odboru vnitřních věcí Magistrátu Karlových Varů.<sup>62</sup> Magistrát města Karlovy Vary organizoval pomoc účastníkům nehody,

---

<sup>62</sup> Sborník konference *Psychosociální pomoc v situacích mimořádných událostí - Víme o sobě?*, Praha, 23. – 24. září 2004, 42 s.

neboť havarovaný autobus převážel členy karlovarského plaveckého oddílu TJ Slovan. Její cenné zkušenosti se týkají poskytování pomoci obětem situace neštěstí z pohledu města.

Dalším pramenem pro mé studium uvedené problematiky a zdrojem informací bylo i zamyšlení od téže autorky, uveřejněné v Příručce pro dobrovolníky vydaného organizací ADRA<sup>63</sup>. Vzhledem k tématu mé diplomové práce jsem se zaměřila především na informace týkající se pohledu pomáhajících osob, nicméně i v tomto případě nelze zcela opominout „praktickou“ součást pomoci, pomocí níž se psychosociální péče mnohdy plně realizuje.

#### b) Popis události

V sobotu dne 8. března 2003 ve 20.20 hodin došlo u osady Nažidla v okrese Český Krumlov k dopravní nehodě autobusu. Patrový autobus typu Neoplan vjel do protisměru, převrátil se na bok a spadl ze sedmimetrového srázu, přičemž se zcela odtrhla jeho střecha. Autobus cestovní kanceláře vezl z lyžařského zájezdu členy plaveckého oddílu TJ Slovan Karlovy Vary a jejich rodinné příslušníky. Na místě zahynulo 17 účastníků zájezdu, další dva zemřeli v nemocnici a 34 lidí bylo zraněno, z toho 26 těžce. Jeden z nich zemřel na následky havárie v srpnu 2005. Průměrný věk obětí byl 36 let. Jedná se o jednu z nejtragičtějších silničních dopravních nehod v České republice, na jejíž následky zemřelo 20 osob.

#### c) Pomáhající organizace

Součinnost všech složek IZS na místní, krajské i centrální úrovni.

#### d) Provedená opatření psychosociálního rázu

Provedená opatření dokladují akceschopnost Magistrátu města Karlovy Vary – uvedu jejich výčet, který nevyžaduje další komentář.

- Navázání kontaktu s nemocnicemi a sledování pohybu pacientů.
- Snaha o poskytnutí „drobné“ pomoci, která nespadá přímo do kompetence magistrátu (zápůjčka mobilního telefonu).
- Zřízení pietního místa v lokalitě, v níž oběti žily.

---

<sup>63</sup> GALLOVÁ, J. *Příručka pro dobrovolníky*. Praha: ADRA, 2003, 10 s.

- Kontaktování přeživších účastníků dopravní nehody – vznik seznamu kontaktů na ostatní účastníky a nabídka psychologické péče.
- Zorganizování setkání účastníků dopravní nehody a pozůstalých – představení krizového týmu, který vznikl za účelem pomoci všem obětem dopravní nehody, poskytnutí informací o přijatých opatřeních, nabídka možností pomoci v přehledné struktuře, poskytnutí kontaktů na sebe navzájem i na organizace zapojené do řešení následků.
- Nabídka uskutečnění společného pohřebního obřadu a zádušní mše svaté za oběti.
- Konání dalších setkání s pracovníky Magistrátu, kde je opakovaně nabízena odborná pomoc - především psychosociální, ale i sociální, právní, finanční, lékařská a další.
- Zahájení diskuse k realizaci výstavby pomníku v místě nehody – nezbytnost vyslechnutí názoru přímých i nepřímých obětí.

#### e) Pohled pomáhajících osob

V tomto případě jsem při výběru pomáhající osoby nezvolila nikoho ze složek základního integrovaného systému, kteří zakročovali přímo na místě tragédie. Vedlo mě k tomu odmítnutí a pochopení důvodu vysvětleného v úvodu této případové studie, v části o použitých metodách sběru dat a jejich zpracování. I v tomto vysvětlení jsou již uvedeny poznatky zachycující vnímání zásahu a přetrvávající prožitek události, ke které došlo před šesti lety.

Několik z mých kolegů mi v souvislosti se zásahy v době povodní řeklo, že oni provedli zákrok – dostali starého člověka do bezpečí – ale to, co poté viděli v jeho očích, je vedlo k myšlence, že tato jejich pomoc byla ve své podstatě tou nejjednodušší. Ta následná, která již nebyla zpravidla v jejich kompetenci, byla náročnější. Vrácení smyslu života starému člověku, který přišel o dům, v němž prožil celý svůj dosavadní život, dokonale jej znal a chtěl v něm i umřít, obnova sil poté, co tento člověk přišel o všechny hmatatelné vzpomínky (fotografie, dopisy), o všechno k čemu měl citový vztah a co bylo pro něj důležité, je úkol dlouhodobý, nesnadný a s nejistým výsledkem. Věřím, že i tuto „druhou“ etapu pomoci se díky prosociálnímu chování dalších lidí (jak profesionálů tak dobrovolníků) se ve většině případech povodní podařilo úspěšně zvládnout.

A pohled paní Jindřišky Gallové, vedoucí odboru vnitřních věcí Magistrátu Karlových Varů, ukazuje obrovský význam a důležitost právě té pomoci, která musí následovat „druhý den“. Její pohled velmi lidsky a srozumitelně naznačuje existenci „problému“, který mají mnozí z nás, při kontaktu s osobami postiženými neštěstím. Jako bychom se báli cizího neštěstí. Pojem neštěstí je v tomto případě především smrt. Naprosto neočekávaná smrt mnoha lidí. Lidí velmi mladých. J. Gallová v době události pomáhala z titulu své funkce, která, jak sama říká, jí dala „pouze“ větší možnosti pomáhat. I u ní ale na začátku stála ta základní jednoduchá otázka, kterou zná každý z nás, otázka JAK pomoci? Lidé, kteří mají snahu chovat se prosociálně a poskytovat druhým efektivní pomoc, se při kladení této otázky zamýšlejí nad tím, co by pomohlo asi v takové situaci jim samotným. Pokud máme zkušenosti se situací neštěstí, tak již víme, co pomohlo nám od našich blízkých, institucí, ale i naprosto cizích lidí. Zároveň víme, co nám v roli oběti vadilo. Situace je tedy možná touto zkušeností ulehčená. Neznamená však, že to samé pomůže i ostatním. Havárie karlovarského autobusu u Nažidel byla velkého rozsahu, pomoc bylo třeba poskytnout všem kategoriím obětí. Veškeré pomáhající profese se setkávají a přichází do kontaktu s neštěstím druhých, záleží na míře jejich zkušeností, vzdělání a empatie, jakým způsobem dokáží vyjádřit pochopení a situace zvládnout. Jindřiška Gallová náročnou situaci zvládla. Její životní zkušenost bych ráda shrnula do několika bodů, které mohou pomoci všem, kteří se v rámci své profese či v soukromém životě setkají se situací neštěstí a dosud nemají dostatečnou životní zkušenost či jejich osobnostní založení jim přirozeně „nenapoví“, JAK se chovat, JAK pomoci, JAK vyjádřit podporu atd. I toto je součástí prosociálního chování, které my očekáváme v situaci neštěstí a zároveň je očekáváno i od nás. V policejní práci musí policisté denně sdělovat nepříjemné zprávy (především o úmrtí) a z tohoto důvodu jsou v této dovednosti školeni, přesto je pro mnohé z nich tento kontakt velmi psychicky náročný. Z vlastní pracovní zkušenosti vím, že tato komunikace není snadná, vím, že opakováním situací a získanými zkušenostmi se mé vyjadřování a zvládnutí situace zlepšuje, a přesto zkušenosti paní Gallové považuji za velmi cenné.

Vnímání situace ze strany Jindřišky Gallové lze stručně shrnout do následujících bodů:

- Nervové vypětí pramenící z potřeby a snahy o rychlé nalezení všech způsobů pomoci ze strany Magistrátu v první fázi po události (specifikace všech kategorií zasažených osob a nalezení maxima oblastí, v nichž jim lze a je nutno nabídnout pomoc). Jednalo se o stále se dokola opakující otázku „JAK ještě může Magistrát města Karlovy Vary pomoci.“
- Psychické vypětí z potlačovaných emocí při prvním hromadném setkání s účastníky a pozůstalými čtvrtý den po nehodě v místě, kde plavecký oddíl působil. Naprosto nezvyklá situace, kdy stojíte před davem hluboce zarmoucených a naprosto zoufalých příbuzných a přátel.
- Náročnost opakovaného nalézání a vysvětlování argumentů pro přesvědčení zasažených lidí, že nabídka psychologické pomoci neznamena, že z obětí chceme udělat blázny.
- Pocit marnosti při snaze získat si důvěru a přesvědčit zasažené osoby, že nemají se svými problémy zůstat samy, že veškeré problémy mají řešení.
- Nespavost způsobená již dlouhotrvajícím stresem, že naše pomoc je nedostatečná a nejsou vidět pokroky.
- Pozitivní a velmi energii dobíjející zkušenost, že ti plaší a zoufalí lidé začínají přicházet a „my“ jim pomoci můžeme. Někdy faktickou pomocí, jindy jen nasloucháním. Radost z toho, že s postupujícím časem si stále více zasažených osob uvědomuje, že stojíme při nich, že tu jsme nyní pro ně.
- Obrovská úleva, když první z nich začínají zase standardně „fungovat“ a dokonce i sami pomáhat těm, co ještě pomoc potřebují, přicházet s novými návrhy a náměty.

Pohled paní Jindřišky Gallové vyústil v následující náměty k prosociálnímu chování pro pomáhající v situaci neštěstí:

- Chtít pomoci je nejdůležitějším předpokladem účinné pomoci, druhým předpokladem je nebát se pomoci.
- Nabídnout vše, co vás napadne v dané situaci jako vhodné. Nestydět se a nebát se odmítnutí. Nechodit „kolem horké kaše“. Je lepší být odmítnut, než nabídku neudělat. Ten druhý je na tom zpravidla hůř, než budete vy,

pokud vaši nabídku odmítne. Nabídnout i to, co se vám jeví jako složité a náročné – velmi často to bývá váš čas.

- Ten, komu pomáháme, zpravidla neví, co by mu pomohlo, a proto navrhujte, nabízejte, jednejte s trpělivostí, ale i důrazně.
- Projevit, co cítíte. Projevit svoji přirozenou lidskost. Nejedná se o předvedení tragického spuštění proudu slz a emocí, aby Vás zasažená osoba musela začít sama utěšovat.
- Bezradnost okolí a časté „ve vzduchu visící trapno“ je nepříjemné jak oběti, která se pak snaží o jeho překonání, tak i těm, kteří mají snahu o poskytnutí podpory. Dva výše uvedené body přispívají k tomu, aby tato situace nenastala.
- Projevení soustrasti a následné odvedení hovoru na vlastní zážitky a mnohdy nevyřešené „problémy“ se smrtí. Je rozdíl mezi pomocí vyjádřenou sdělením své zkušenosti, která může být pro oběť posílením a pomocí a potřebou někomu povídat o svém vlastním trápení. Mnoho lidí si tento rozdíl neuvědomuje. Nemá vlastně na pomoc dost sil.

Závěrem použiji citace Jindřišky Gallové<sup>64</sup>: *„Nebojte se pomoci. Nebojte se cizího neštěstí. Ono se sice na čas ve Vás usídí a stane se i Vaším neštěstím, ale pak odejde a jeho místo nahradí nová síla a nová zkušenost. Sedět, mlčet, mluvit, chodit po lese, vytáhnout druhého na jógu, zaplavat si, upéct bábovku, držet za ruku. Neumíme se dotýkat cizích lidí, stydíme se je obejmout. To nejdražší, co můžeme dát, máme každý u sebe. Svůj čas a své srdce.“*

Ke zkušenostem s prosociálním chováním jiných lidí na místě neštěstí uvedla, že lidé postižení havárií se snažili a dosud se snaží pomáhat si navzájem (založili občanské sdružení, bojovali za svá práva, ale i za práva těch, kteří mohou být postiženi v budoucnu). Vzájemně se informovali a podporovali. Odbor vnitřních věcí Magistrátu města Karlovy Vary se jim snažil být oporou. Ne ve všech situacích však bylo možno pomoci k naprosté spokojenosti havárií zasažených občanů.

---

<sup>64</sup> Citováno na konferenci „Psychosociální pomoc v situacích mimořádných událostí. Víme o sobě?“ (Praha 23. – 24. 9. 2004)



Na základě mého studia prezentovaných skutečností se domnívám, že snaha o lidské a prosociální chování byla na velmi vysoké úrovni. Předpokládám, že se tak stalo právě díky paní Jindřišce Gallové. Tragická událost prověřila odolnost a schopnosti všech, ať už v roli postižených nebo pomáhajících. Mnohé zůstalo nevyřešeno, ne každý se již smířil, nabral dost sil. Zůstává však touha a schopnost pomoci druhému, lidská vzájemnost, která vznikla právě z prožité situace neštěstí. Mnozí z těch, kteří v roce 2003 pomoc potřebovali, ji nyní dokážou díky prožité zkušenosti sami velmi účinně poskytovat.

f) Získané poznatky s komentářem

<b>DOPRAVNÍ NEHODA AUTOBUSU U NAŽIDEL V ROCE 2003</b>	
<b>POZNATKY POMÁHAJÍCÍCH OSOB</b>	<b>VYSVĚTLUJÍCÍ POZNÁMKY</b>
aktivně naslouchat	získání informací o vhodnosti a potřebnosti konkrétní pomoci
nevnucovat řešení, ale vysvětlovat situaci a nabízet pomoc	ptát se, v čem mohu pomoci, a nebát se odmítnutí, nezakrývat nedostatek životních zkušeností
bránit se pocitu beznaděje	vyplývá z omezenosti možností pomoci oběťm a vědomí další nutné péče, chtít pomoci
eliminovat vlastní psychickou únavu	může být zapříčiněná i prozaicky nedostatkem odpočinku, náročností při hledání řešení situace
nechut' vracet se k události neštěstí	snaha extrémní prožitky potlačit
nebát se cizího neštěstí	nebát se pomoci
neskrývat vlastní city	neskrývat soucit ani radost z úspěšné pomoci
povzbuzovat další osoby k prosociálnímu chování a ukazovat možnosti	i jeden člověk může uvést do pohybu lavinu pomoci prostřednictvím dalších osob

**Tabulka 2**

### **3.3. ŽELEZNIČNÍ NEHODA VE STUDÉNCI V ROCE 2008**

#### **a) Použité metody sběru dat a jejich zpracování**

Informace k faktografické části případové studie jsem získala na základě studia dokumentace Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje a Policie ČR Správy Severomoravského kraje. Informace pochází z materiálů vytvořených bezprostředně a v několika následujících dnech po události. Materiály jsem prostudovala v říjnu 2008 a na některé v nich uveřejněné skutečnosti jsem pak zaměřila svoji pozornost při rozhovoru se zasahujícím příslušníkem HZS, který mi poskytl velmi osobní postřehy k tomu, jak zásah při této tragédii vnímal. Osmatřicetiletý J. N. je 9 let příslušníkem Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje, územního odboru Ostrava – město. Tento hasič mi v říjnu 2008 v Ostravě poskytl rozhovor, při němž jsem ho požádala o sdělení jeho vnímání zásahu při tragické události ve Studénce. Jeho sdělení jsem doplnila dostupnými informacemi z Krizového centra v Ostravě, které se výraznou měrou podílelo na dalších fázích pomoci. Na základě zjištěných informací jsem se poté snažila získat i další informace, a to z otevřených zdrojů (denní tisk a internet) i k tragické nehodě dvou tramvají ve Vřesině, která ve vnímání několika lidí jistým způsobem s tragédií ve Studénce souvisela. V příloze této práce přikládám doporučení pro oběti této tragédie, které byly zveřejněny na internetových stránkách Ministerstva vnitra.<sup>65</sup>

Tato studie je nejobsáhlejší a je zpracována v poněkud odlišné formě, přestože její základní charakteristiky jsem zachovala. Je to dáno, mimo jiné, i relativně krátkým časovým odstupem, který nás při rozhovoru s tehdy zasahujícím hasičem od tragické události dělil. Mnohé z toho, co je uvedeno u případové studie situace železničního neštěstí, se odehrávalo analogicky i při zásahu u Nažidel. I to je důvod, proč jsem zvolila podrobnější formu případové studie vlakového neštěstí ve Studénce.

#### **b) Popis události**

V pátek, dne 8. srpna 2008, v 10.32 hodin při průjezdu železniční stanicí Studénka v okrese Nový Jičín v Olomouckém kraji došlo k pádu silniční mostní

---

<sup>65</sup> <http://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=30527&docType=ART&lang=cs>

konstrukce na železniční trať, a to v okamžiku, kdy tudy projížděl vlak EuroCity 108 Comenius, jedoucí z Krakova do Prahy. Díky okamžitému jednání strojvedoucího, který použil rychlobrzdu, která omezila rychlost vlaku, byly výrazně sníženy tragické následky nehody.

Vlakem cestovalo cca. 400 osob, z toho 90 občanů Polské republiky. Při neštěstí přišlo o život 7 osob (osmá zemřela na následky zranění po roce od události), 65 osob bylo zraněno, z toho 13 těžce. Všechny živé osoby byly díky okamžitému zásahu složek IZS vyprostěny a ošetřeny do jedné hodiny a patnácti minut od nárazu vlaku do mostní konstrukce.

Jednalo se o jedno z největších železničních neštěstí v České republice, při němž bylo nasazeno 22 jednotek Hasičského záchranného sboru (celkem 151 hasičů), 64 zdravotních záchranářů, včetně 18 lékařů se 45 sanitními vozy a dvěma vrtulníky letecké záchranné služby a 85 příslušníků Policie ČR.

#### c) Pomáhající organizace

Součinnost všech složek IZS na místní, krajské i centrální úrovni.

#### d) Provedená opatření psychosociálního rázu

Na místo neštěstí byli povoláni i členové posttraumatického intervenčního týmu Policie ČR, psychologové Hasičského záchranného sboru, členové psychosociálního týmu ČR a psycholog Zdravotnické záchranné služby, kteří přímo na místě poskytovali psychologickou pomoc traumatizovaným osobám. Jednalo se jak o osoby z vlaku, tak i o osoby, které přicházely a přijížděly za svými blízkými z okolí. Osob, které na místě neštěstí utrpěly těžké zranění duše, bylo o mnoho více než fyzicky zraněných. I ti, kteří byli v částech vlaku, které nebyly zdemolovány, byli konfrontováni s tragickou situací. Nestalo se jim po fyzické stránce de facto nic, ale přesto i tito lidé byli akutně zasaženi a projevy obtíží u nich mohou nastat třeba až se zpožděním. Psychologická podpora a pomoc spočívala především v usnadnění průběhu záchranných prací, v okamžité reakci na základní psychosociální potřeby obětí (především poskytnutí strukturovaných informací, příp. pomoci při zprostředkování kontaktu s blízkými), v psychické stabilizaci zasažených osob. Aby mohla tato pomoc být efektivně provedena, doprovázeli uvedení poskytovatelé pomoci oběti i do nemocničních zařízení. Zde pak zajišťovali pomoc se zvládnutím

krizové situace a poskytovali informace a kontakty i přicházejícím osobám blízkým a pozůstalým. Tato pomoc byla prováděna v těsné spolupráci se zdravotníky příslušných osmi nemocnic.

Na základě údajů Krizového centra v Ostravě bylo při této události celkem zasaženo 5 900 osob, speciální péči potřebovalo 1 200 zasažených osob. Došlo k okamžitému zřízení dvou speciálních telefonních linek pro poskytování informací, které obsluhovali vyškolení intervenenti. Psychická náročnost práce operátora na této lince, která vyřídila za prvních 24 hodin provozu přes 700 hovorů, je více než zřejmá.

V rámci další následné fáze psychosociální pomoci bych ráda pro úplnost zmínila uspořádání ekumenické bohoslužby po osmi dnech po neštěstí (obdobná byla pořádána i šest týdnů po tragické tramvajové nehodě ve Vřesině). Smyslem obou bylo, vedle uctění památky zemřelých i povzbuzení pozůstalých, vyjádření solidarity se zraněnými, ale i podpora osob pomáhajících profesí a především pak poděkování jim za jejich jednání ve všech fázích pomoci. Dalším způsobem psychosociální pomoci, která přes svůj praktický a materiální charakter dopadá pozitivně na psychiku obětí, je zřízení pietního místa u místa neštěstí, kde hned po tragédii mohli lidé projevit svoji účast. V budoucnu by zde mělo dojít k vybudování pomníku připomínajícího neštěstí. Pro úplnost je vhodné zmínit i uspořádání slavnostního odpoledne v ostravském divadle, při němž proběhlo ocenění a poděkování všem pomáhajícím při neštěstí. Hasič J. N. se ho zúčastnil se svými kolegy také a přiznává, že přestože takové akce nevyhledává, byla příjemným doplňkem k jeho motivaci, která ho před lety vedla k práci profesionálního hasiče. V jeho případě je jí snaha o pomoc druhým, kteří jsou v nouzi.

#### e) Pohled pomáhajících osob

Při zjišťování okolností zásahu při železničním neštěstí ve Studénce jsem se setkala s jednou pro mě velmi zajímavou informací. Ráda bych ji na tomto místě zmínila, byť dokresluje vnímání této situace neštěstí pouze okrajově. Měla jsem možnost hovořit s velícími příslušníky Policie ČR i HZS, kteří byli na místě a koordinovali pomoc, nasazení sil a prostředků a veškeré záchranné práce. Oba dva důstojníci mi sdělili, že přesto, že se vzhledem k charakteru

události, rozsahu a místu tragédie jednalo o zásah extrémně náročný, tak s odstupem času ve svých úvahách a pomyslných „návratech“ k tomuto neštěstí cítí, že jejich psychické vypětí, související se snahou o bezchybné zvládnutí situace, bylo pro ně méně náročné než obdobné neštěstí, ke kterému došlo při srážce dvou tramvají o čtyři měsíce dříve. Jednalo se o tragickou dopravní nehodu v Ostravě – Vřesině, dne 11. dubna 2008, při níž z cca. osmdesáti cestujících zemřely 3 osoby, 39 jich bylo zraněno, z toho 13 těžce. Důvod tohoto jejich pocitu byl ten, že při železničním neštěstí ve Studénce již všichni věděli, že složky IZS obdobnou situaci úspěšně zvládli, věděli přesně, jak mají postupovat, měli za sebou zkušenost, která byla zcela reálná, nebyla pouze (byť dokonale) simulována při součinnostním cvičení složek IZS. Na tento pozitivní fakt – možnost využít získané zkušenosti při nehodě tramvají ve Vřesině – upozornilo při vyhodnocení pomoci ve Studénce i Krizové centrum v Ostravě a Městská nemocnice v Ostravě.

Vnímání situace ze strany zasahujícího příslušníka Hasičského záchranného sboru:

Zásahu při železničním neštěstí ve Studénce se zúčastnil i hasič J. N., který se aktivně podílel na vyprošťování cestujících z vagónů zdemolovaného vlaku. Vzhledem ke standardním postupům při těchto událostech dochází nejprve k vyprošťování živých osob. Usmrcené osoby jsou ponechány na místech nálezů, zakryty, hlídány a teprve po záchraně živých obětí a po zdokumentování policií postupně vyprošťovány. Vyprošťování živých obětí považuje J. N. za psychicky náročnější než následné vyprošťování již mrtvých těl. Při vyprošťování se totiž musíte soustředit na svoji práci, na bezchybné provedení jednotlivých úkonů, a zároveň ale musíte komunikovat. Je nezbytné s lidmi, kterým pomáháme, hovořit. Samozřejmě se jedná o případy, že jsou ve stavu, kdy vnímají a sami komunikují. Je nutné vysvětlovat jim postupy, co se bude provádět, jakým způsobem, jakými nástroji, vysvětlovat jim, o jaký zvuk se jedná. Lidé, kteří jsou zaklíněni a je jim znemožněn pohyb, ať už se jedná o jakýkoliv dopravní prostředek nebo stavbu, se cítí naprosto dezorientováni. Mnohdy nevědí, kde jsou, kde je nahoře, kde dole apod. J. N. má v tomto směru vlastní zkušenost, protože se jako figurant zúčastnil např. Mistrovství ČR ve vyprošťování osob z havarovaných vozidel. Tato účast mu přinesla zkušenost

a díky ní vnímá víc než ti, kteří nikdy tuto situaci nezažili. Je schopen si představit, jak náročné a nekonečné může pro zraněné, mnohdy silně bolestí trpící „uvězněné“ osoby vyprošťování být. Dokud sám tuto, byť jen simulovanou situaci neprožil, netušil, jakou úlevu pro oběti představuje např. obyčejný závan čerstvého vzduchu, možnost pohnout do té doby zaklíněnou rukou, nemluvě o bolesti, která tyto případy provází. Snaží se jim tedy komunikací pomáhat. Jedná se o tzv. kotvení, které pomáhá zasaženým osobám znovu se zorientovat. Zasahující mnohdy vidí tvrdou realitu a nesmí ji sdělit, nemůže pravdivě odpovídat na otázky, které mu postižený člověk klade. Realita bývá tvrdá a způsob seznámení oběti s ní vyžaduje čas a přípravu. Jeho práci tedy velmi usnadňuje přítomnost člena posttraumatického intervenčního týmu, který komunikaci vede a on se může soustředit pouze na komunikaci o jím prováděných činnostech technického rázu. Pokud na místě není člen intervenčního týmu, přebírá mnohdy tuto činnost záchranář, který je v ideálním případě na místě a „čeká“ na vyproštění oběti. Jedna z věcí, kterou J. N. při našem rozhovoru zmínil, je situace týkající se mobilních telefonů. Věc, bez níž si dnes málokdo dokáže svůj život představit. Zvonící mobilní telefon při vyprošťování osoby. Nepříjemně zvonící mobilní telefon při extrémně náročném vyprošťování osoby, která je zraněná, a záchranáři vědí, že se jedná o hru s časem. Vypětí, které pomáhající prožívá, a do toho opakovaně zvoní zachraňovanému mobilní telefon považuje za vyčerpávající mnohem více, než pokud se se na svoji práci může soustředit v klidu. Je nutno si uvědomit, že se jedná o práci zpravidla v prostorově značně stísněných podmínkách a klid je zde také pojem relativní, protože nářek, volání o pomoc, pláč a mnoho dalších zvuků, které na těchto místech neštěstí zasahující zaznamenávají, není pro plné soustředění nepodstatné. Na druhou stranu si J. N. velmi dobře uvědomuje, co asi může cítit volající, kterému jeho blízký nezvedá nečekaně, a z jeho pohledu „bezdušně“, telefon. Strach, bezmoc, tragické obavy a představy... Zažil to každý z nás. Intenzita tohoto prožitku je umocněna, pokud se setkáte se situací, kdy jsou jednou (poprvé) vaše „černé“ obavy naplněny. Při vyprošťování obětí při neštěstí ve Studénce mobilní telefony zvonily také. Zvonil i mobilní telefon jedné z obětí. Zvonil ve chvíli, kdy v hustém přívalovém dešti hasiči vyprošťovali její tělo zaklíněné pod střechem vagónu. V této chvíli je nezbytná naprostá soustředěnost na prováděné úkony a není možné si připouštět tragické

okolnosti situace, popř. si ji promítat do vlastního života. J. N. přiznává, že i on má obavy, pokud mu někdo blízký nezvedá telefon. Ty jeho jsou na rozdíl od těch „našich“ podloženy právě jeho profesionální zkušeností. Jeho obavy ho dosud nikdy neparalyzovaly natolik, aby je nebyl schopen zvládnout, stejně, jako je zvládá člověk, který se takto tváří tvář se smrtí nesetkává.

J. N. zažil situaci neštěstí takového rozsahu ve službě poprvé. V souvislosti se zásahem si uvědomuje pocit, který ho překvapil, a tím pro něj byla zajímavá rychlá proměna počáteční fáze prvotního křiku a paniky v jakýsi tichý smutek, klid, odevzdání se zasažených osob, charakterizované pokojným čekáním na pomoc od zasahujících složek IZS. Většina lidí byla nepochybně a zcela zákonitě v šoku, ale nebyli hysteričtí, po pár minutách nastalo ticho a slyšet byla jen komunikace záchranářů. Při vyprošťovacích pracích bylo nutno rozřezávat velké kusy částí vlaku, byly to desítky ubíhajících minut, než se podařilo některé oběti zcela vyprostit. Při vyprošťování se záchranář snaží dostat vždy k hlavě, aby mohly být udržovány základní životní funkce, případně podány utišující léky proti bolesti, než bude uvězněný člověk zcela vyproštěn. V tomto okamžiku je možnost pohlédnout oběti do obličeje, je to moment, kdy vidíte v očích člověka jediné – touhu po záchraně a pomoci. Za velmi náročné mnozí záchranáři považují situaci při zachraňování člověka, který jim někoho blízkého připomíná. Jedná se o emocionálně náročnější okamžiky, než pokud je vám tvář oběti naprosto „neznámá“. Za nejnáročnější fázi záchranných prací ve Studénce považuje J. N. asi dvacetiminutové vyprošťování dítěte s vážnými poraněními a především s velmi bolestivým přiskřípnutím nohy sedačkou. Jednalo se o asi desetiletou holčičku, která cestovala vlakem s ženou, která na místě zahynula. K plačící dívence se nikdo nehlásil, ona byla v šoku, měla velké bolesti a vedle sebe viděla mrtvou ženu, s níž vlakem cestovala. Je to situace, kdy prý zřejmě každému zasahujícímu, který má vlastní dítě, proběhne jeho tvář před očima.

Hlídání těl mrtvých obětí je při situacích neštěstí okamžik, kdy se při zásahu svým způsobem „zastavíte“ a máte tak možnost přemýšlet. Co se v mysli J. N. odehrávalo, když byla jeho část jednotky po určitém časovém úseku, při němž bylo vyproštěno několik obětí, vystřídána druhou skupinou jednotky a on pak prováděl hlídání těl zemřelých obětí, mi s omluvou sdělit odmítl. Podobná,

emocemi nabitá, je i dle jeho vyjádření následná činnost shromažďování a evidování osobních věcí obětí.

Pokud se týká přítomnosti dalších osob na místě neštěstí, J. N. konstatuje, že v této situaci tehdy nebyl žádný problém, protože televizní štáby a novináři z celé ČR ale i ze zahraničí, kteří se na místo tragédie postupně sjížděli, zůstávali ve vyhrazeném sektoru a práci záchranářů nijak nekomplikovali. Jak jsem již zmínila i na jiném místě této práce, je náročné při těchto situacích neštěstí zvládnout tlak médií na získání informací a zároveň dodržovat etická pravidla a zvolit správný způsob a čas podávání informací. J. N. přiznává, že dle jeho zkušeností, tomu tak však bohužel nebývá vždy. Zde sehrála pozitivní roli velmi dobrá koordinace celodenního průběžného poskytování informací tiskovými mluvčími všech tří základních složek IZS. Vzhledem k okamžitému provedení kompletní uzávěrky místa neštěstí nebyl ani problém s „cizími“ nezúčastněnými osobami, které svým přihlížením zpravidla komplikují běžné zásahy menšího rozsahu – především dopravní nehody. Na místo neštěstí přicházeli lidé, kteří se ptali po svých blízkých, jenž vlakem cestovali, ale i ti, kteří byli jen zvědaví a chtěli se podívat. S ohledem na výbornou spolupráci složek IZS však zůstávali ve vyhrazeném sektoru, určeném pro podávání informací. Vzhledem k tomu, že vyprošťování obětí probíhalo do večerních hodin (poslední tělo oběti bylo vyproštěno v 18.30 hod.), musel být odmítnut přístup pracovníkům Českých drah, kteří měli zahájit odklízecí práce. Tato činnost mohla být realizována až následujícího dne. Při zásahu J. N. např. také vnímal, jak jedna z cestujících, zdravotní sestra, která sama vyvázla bez těžkých zranění, byť cestovala v jednom z nejhůře zdemolovaných vagónů, neváhala a okamžitě po nárazu začala poskytovat zraněným pomoc. Neměla k poskytování nezbytné zdravotní péče adekvátní prostředky, přesto neváhala a využila věcí ze svého cestovního kufru, aby mohla do příjezdu záchranářů ošetřit alespoň některé krvácející spolucestující. (Viz příloha č. 1) Byla to jistě její duchapřítomnost, profesionální přístup, ale i lidská spoluúčast, která je součástí prosociálního chování, a ji k tomuto jednání vedla.



f) Získané poznatky s komentářem

<b>ŽELEZNIČNÍ NEHODA VE STUDÉNCE V ROCE 2008</b>	
<b>POZNATKY POMÁHAJÍCÍCH OSOB</b>	<b>VYSVĚTLUJÍCÍ POZNÁMKY</b>
bránit se pocitu beznaděje a bezmocnosti	při hlídání mrtvých těl se zastaví čas a záchranář zvažuje cenu vlastního života
eliminovat vlastní psychické vypětí	v důsledku snahy o zvládnutí situace, zmenšuje se při opakování případu nebo po cvičení modelové situace
eliminovat emocionální zátěž	vyplývá např. i ze zvonění mobilních telefonů zraněných a mrtvých osob, přítomnost dětí mezi oběťmi
komunikovat	vysvětlovat poškozeným např. postupy při vyprošťování pro eliminaci strachu z neznámých zvuků a pohybů, pomáhá při orientování se v místě a čase
výhodná přítomnost člena posttraumatického intervenčního týmu	záchranář se může soustředit na svoji odbornou činnost
přítomnost cizích osob musí být organizovaná	průběžné informace pro novináře, pro příbuzné a blízké obětí, pomoc přihlížejících

**Tabulka 3**

Informace, které jsem při zpracování případové studie získala, mi potvrdily nepravdivost některých mýtů o chování zasažených osob při hromadné mimořádné události<sup>66</sup>. Jedná se např. o tvrzení, že všichni lidé jsou v panice, či že se o sebe nepostarají. Jak výše uvádí zasahující příslušník HZS i on vnímal po počáteční fázi zklidnění situace a domnívá se, že oběti vcelku trpělivě a s racionálním přístupem čekaly na pomoc od zasahujících složek IZS. I v případě tvrzení, že se lidé o sebe nepostarají, je ze zkušeností J. N. zřejmé,

<sup>66</sup> VYMĚTAL, Š., *Poskytování psychosociální pomoci v mimořádných situacích*. 112 odborný časopis požární ochrany, IZS a ochrany obyvatelstva, 2007, 2  
<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/112/2007/unor/vymetal.html>

že se jedná o tvrzení nepravdivé. Při tragédii ve Studénce to nebyla jen jedna zdravotní sestra, která pomáhala ostatním, vzhledem k tomu, že vlakem cestovalo velké množství lidí, byly jich desítky, které tam přímo na místě ihned třeba jen slovy útěchy pomáhali druhým s prvními kroky k nalezení tragédií ztracené duševní rovnováhy. Je ale možná otázkou, jak účinná, tato bezesporu dobře míněná, snaha méně zasažených cestujících směrem k těm více poškozeným osobám může být. Pokud někdo zraněného člověka konejší slovy „to bude dobré, to bude v pořádku, nic se nestalo, žijete... „, může to působit jako bagatelizace, která dotyčnému nepomáhá.

### **Shrnutí a zobecnění uvedených případových studií**

Na třech případových studiích této kapitoly bych ráda ukázala, jak zásahy v situacích neštěstí vnímají profesionálové.

Prvním důvodem, který mě k tomuto výběru vedl, bylo, že nezbytným požadavkem k získání potřebných a takto osobních a niterních informací je důvěra. Zvolila jsem tuto cestu, neboť základní kámen potřebné důvěry již byl položen. Byla jím naše společná/blízká profese. Tím druhým pak mé reálné možnosti kontaktovat „běžného“ občana, který „byl u toho“ a měl možnost jednat prosociálně ve prospěch někoho jiného. Domnívám se, že na jednání těchto občanů je prosociální chování patrné více, než u osob, které konají v rámci svých pracovních povinností.

Vzhledem k jakési „intimnosti“ dotazů po pocitech a prožívání při zásazích v situacích neštěstí, a k tomu, že i profesionálové jsou především lidé, nebylo snadné shromáždit informace tohoto charakteru do případových studií. Profesionál sdělí k zásahu fakta, ale při mé žádosti o podrobnosti toho, jak on osobně vnímal zásah, jaké měl pocity, nastalo vždy nejprve ticho, pak uslyšíte obecnou větu a je velmi náročné dostat se k podrobnostem, které téma mé diplomové práce vyžaduje. Nepodařilo se mi kontaktovat profesionála zasahujícího u neštěstí a zároveň docílit takové atmosféry důvěry, aby mi poskytl dostatek informací k zásahu, který přes veškerou snahu neskončil dle očekávání. To jsou ty okamžiky extrémní psychické zátěže, které policisty, hasiče i záchranáře zasáhnou nejvíce, a právě po nich potřebují speciální pozásahovou psychologickou péči. Jsou to případy, kdy se lidské životy přes

obrovské nasazení zachránit nedokážou. Mohla bych spekulovat, zda „neochota“ hovořit o svých pocitech nesouvisela s tím, že jsem oslovila výhradně muže. Není to předmětem této práce a já bych ráda konstatovala, že se mnoha osloveným, kteří se mnou odmítli hovořit o jiných než faktických stránkách zásahu při situaci neštěstí, nedivím.

Tři uvedené případové studie se liší i díky svému charakteru. Povodeň není událostí zcela jednorázovou jako je silniční nebo železniční nehoda. Svůj nezanedbatelný vliv má i čas události – v kterou hodinu k ní došlo. Při zjišťování informací jsem zpozorovala rozdíl mezi nehodou, která se stala v dopoledních hodinách ve Studénce, a nehodou autobusu ve večerních hodinách u Nažidel. V tomto momentě je nesnadné jakýmkoliv způsobem pohlížet na vliv dalších osob na místě události. Svoji roli hraje i místo události – relativně zcela dobře přístupné místo u trati ve Studénce, kam jednoduše mohli dojít lidé, kteří tam měli své blízké, i ti, kteří byli jen zvědaví, s porovnáním těžce přístupného místa nehody tramvají ve Vřesině či nebezpečného úseku na silnici u Nažidel. I tyto charakteristiky mají vliv na to, jaký je „zájem“ veřejnosti a médií o událost neštěstí.

Při zpracování diplomové práce jsem hledala i společné jmenovatele případových studií. Jako policistka jsem uvažovala o míře zavinění těchto situací neštěstí, jako studentka oboru sociální pedagogika mě pak zajímala míra poučení se z těchto událostí a přenosu zkušeností pro případné události v budoucnosti. Protože se jedná o téma týkající se studovaného oboru, je krátce zmíněno ve třetí případové studii. Na tomto místě budu tedy pouze konstatovat, že vidím obrovský posun v připravenosti naší společnosti na pomoc obětem při situacích neštěstí. Popisované případy se odehrály v průběhu let 2002 – 2008 a při studiu dostupných materiálů i hovorech s pomáhajícími osobami byl tento fakt naprosto evidentní. Zároveň mohu říci, že ani jeden z aktérů pomoci, s nimiž jsem vedla rozhovory, nevyhledal po uvedených událostech neštěstí, péči psychologa v rámci posttraumatické intervenční péče.

Dle mého názoru je také ve všech třech případech možno říci, že lidé, kteří v uvedených situacích poskytovali pomoc, projevíli své prosociální chování.

V úvodu své práce píše o svém přesvědčení, že se policisté prosociálně v drtivé většině případů chovají. Domnívám se, že o tom svědčí i děkované dopisy od občanů příslušníkům Policie ČR. Pro ilustraci uvádím taková tři poděkování v příloze č. 2. Jsou důkazem, že prosociální chování není nic „velkého“ a nedostižného, ale skládá se z mnoha drobných projevů a činností lidí – je jedno zda profesionálů či běžných občanů, kteří mají snahu pomáhat druhým. Je to např. laskavost, která je uváděna coby hodnota bezprostředně vázaná k prosociálnímu chování.

V závěru uvádím přehled shrnující dílčí poznatky z jednotlivých případových studií, které zobecňují informace o vnímání zásahu při situacích neštěstí osobami, které pomáhají, včetně stručné vysvětlující poznámky. Získané poznatky doporučuji využívat i v navrhovaných vzdělávacích aktivitách organizovaných pro pomáhající osoby (viz závěr diplomové práce).

<b>VNÍMÁNÍ ZÁSAHU PŘI SITUACÍCH NEŠTĚSTÍ</b>	
<b>POZNATKY POMÁHAJÍCÍCH OSOB</b>	<b>VYSVĚTLUJÍCÍ POZNÁMKY</b>
aktivně naslouchat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• přispívá to ke změně racionálnějšímu chování oběti - k uklidnění, vstřícnosti</li> <li>• získání informací o vhodnosti a potřebnosti konkrétní pomoci</li> </ul>
nereagovat na silné emoční projevy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oběti jsou v silném emocionálním pohnutí, ve strachu a obavách</li> </ul>
nereagovat na agresivitu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neustupovat agresivitě ani ji neeskalovat (lze nacvičit)</li> </ul>
komunikovat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• získat oběť ke spolupráci</li> <li>• nevnucovat řešení</li> <li>• vysvětlovat situaci, vysvětlovat poškozeným např. postupy při vyprošťování pro eliminaci strachu z neznámých zvuků a pohybů</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomáhá při orientování se v místě a čase</li> <li>• výhodná přítomnost člena posttraumatického intervenčního týmu - záchranář se může soustředit na svoji odbornou činnost a na svoji pracovní komunikaci</li> </ul>
bránit se pocitu beznaděje a bezmocnosti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyplývá z omezenosti možností pomoci oběťm např. zabránit zbytečným škodám rabováním</li> <li>• vyplývá z omezenosti možností pomoci oběťm a vědomí další nutné péče</li> <li>• chtít pomoci</li> <li>• při hlídání mrtvých těl se zastaví čas a záchranář zvažuje cenu vlastního života</li> </ul>
eliminovat vlastní psychické vypětí a psychickou únavu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• může být zapříčiněná i prozaicky nedostatkem odpočinku</li> <li>• dané náročností při hledání řešení situace či v důsledku snahy o zvládnutí situace</li> <li>• zmenšuje se při opakování případu nebo po cvičení modelové situace</li> </ul>
eliminovat emocionální zátěž	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyplývá z nutnosti třídit předávané informace oběťm</li> <li>• vyplývá např. i ze zvonění mobilních telefonů zraněných a mrtvých osob</li> <li>• přítomnost dětí mezi oběťmi</li> <li>• snaha potlačit extrémní prožitek projevující se nechutí vracet se k události neštěstí</li> <li>• nebát se cizího neštěstí</li> <li>• nebát se pomoci</li> <li>• neskrývat vlastní city, neskrývat soucit ani radost z úspěšné pomoci</li> </ul>

<p>přítomnost cizích osob musí být organizovaná</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• průběžné informace pro novináře, pro příbuzné a blízké obětí</li><li>• organizovaná pomoc přihlížejících</li><li>• povzbuzovat další osoby k prosociálnímu chování a ukazovat možnosti - i jeden člověk může uvést do pohybu lavinu pomoci prostřednictvím dalších osob</li></ul>
---	---

**Tabulka 4**

## ZÁVĚR

Na počátku zpracování této diplomové práce jsem si stanovila cíl, který jsem vyjádřila ve třech dílčích směrech. Z nich budu i nyní při shrnutí dosažených výsledků vycházet.

Mojí snahou bylo na základě studia odborných pramenů získání poznatků o teoretických východiscích problematiky prosociálního chování v situacích neštěstí. V úvodu shrnutí a zobecnění problematiky je nutno konstatovat, že objektivní náhled na problematiku prosociálního chování v případech neštěstí vyžadoval z důvodu její mnohostranné podmíněnosti velmi široký záběr literatury, který se nedal omezit na jeden obor – problematiku bylo nutno sledovat a hodnotit nejen z aspektu sociálně pedagogického, ale i z interdisciplinárního pohledu. Mým záměrem nebylo sepsat systematickou učebnici, která by řešila celou problematiku prosociálního chování institucí a jednotlivců v případech neštěstí, ani nalezení jednoznačných odpovědí či návodů. Mojí snahou bylo zamyslet se nad tím, jak se lidé chovají, ocitnou-li se v situaci neštěstí. Po úvodním vymezení základní problematiky jsem se věnovala otázkám zdrojů a motivů činnosti - snažila jsem se odpovědět na základní otázku, proč někteří lidé pomáhají druhým.

Základním a shrnujícím teoretickým východiskem je závěr, že prosociální chování je výsledkem interakčního působení osobnostních dispozic a sociálních vlivů a také konkrétních kognitivních, motivačních a situačních faktorů.

### K základním praktickým dopadům patří poznatky:

- **pohotovost k pomoci za přítomnosti více lidí** je velmi slabá,
- tendence a ochota poskytnout pomoc roste s mírou naší **empatie**; cítíme se ale také nepříjemně při pohledu na druhého v nesnázích, proto pomáháme, abychom se svých negativních pocitů zbavili,
- lidé mají tendenci pomoci, pokud mají **pocit viny** (výčitky svědomí),
- **dobrá nálada** podněcuje ochotu k prosociálnímu chování,
- pokud bylo pomoci nám, máme tendenci pomoci i my; svoji roli zde sehrává **reciprocita**.

Věřím, že v hledání odpovědí na otázku proč někteří lidé pomáhají jiným a další podobné otázky může předložená diplomová práce posloužit jako užitečný průvodce a že jsem dílčí cíl této práce splnila.

Druhou oblastí mnou stanoveného cíle bylo získání poznatků od osob pomáhajících, o jejich osobním vnímání a prožívání situací neštěstí. Vedle získání teoretických poznatků jsem tak kladla důraz i na získání praktických poznatků od osob, které se na této činnosti podílejí. Poznáním skutečně odžitých příběhů těchto osob z rozličných situací jsem chtěla vnést do problematiky prosociálního chování prvek reality. Z předloženého materiálu vyplývá, že problémy při řešení těchto situací vyplývají nejen z jejich závažného charakteru, ale i z frekvence jejich výskytu. Nejedná se totiž o situace, které řešíme běžně v každodenním životě, a proto každé řešení nese pečeť individuality, ze které může mnohdy vyplynout nejistota. Při zpracování práce jsem využila metodu případových studií. Poznanky k nim jsem získala především formou rozhovoru. Zvolila jsem nestandardizovaný rozhovor, jenž jsem si připravila z hlediska sledovaného cíle a okruhu informací, které jsem chtěla získat. Domnívám se, že vzhledem k velmi osobnímu tématu rozhovoru (vlastní prožitky z extrémních situací) jsem tak lépe mohla využít spontánnosti sdělení jednotlivých respondentů. Jejich výpovědi, mnohdy prožitými emocemi zabarvené, jsem tedy nepřerušovala, pouze usměrňovala doplňujícími otázkami. Jsem přesvědčena, že i tento dílčí cíl mé práce byl splněn a získané poznanky poznanky shrnuté na konci 3. kapitoly diplomové práce pomohly k formulaci doporučení v závěru práce.

Mým posledním dílčím cílem byla snaha o zjištění a navržení případných doporučení ke kultivaci a k prohloubení profesní přípravy pracovníků pomáhajících profesí v této oblasti.

**Získané poznanky z diplomové práce by bylo účelné využívat například v problematice:**

➤ Specifikace požadavků na pracovní místo v pomáhajících organizacích

Při vymezení základní náplně činnosti, pravomocí a odpovědnosti doporučuji formulovat základní kvalifikační a osobnostní předpoklady požadované na výkon určité činnosti, tak jak jsou formulované v diplomové práci.



➤ Získávání a výběr pracovníků pomáhajících organizací

Při získávání pracovníků vycházet z vymezení základní náplně činnosti, pravomocí a odpovědnosti. Vedle požadované kvalifikace se zaměřit na osobnostní strukturu a hodnotovou orientaci. U vedoucích pracovníků pak požadovat schopnost a umění motivovat spolupracovníky k prosociálnímu chování.

➤ Hodnocení pracovníků a jejich výkonu v pomáhajících organizacích

Při hodnocení pracovníků v pomáhajících organizacích se zaměřovat vedle hodnocení po stránce výkonnostní zejména na hodnocení po stránce kvalitativní – tzn. hodnotit jejich chování, jednání a vlastnosti, které jsou u dané pracovní funkce žádoucí. Význam kvalitativního hodnocení je vždy důležitý v případech, kdy je zaměstnanec v přímém kontaktu se zákazníkem, a zde se jedná dokonce o oběti. U těchto pracovníků je důležité hodnotit schopnost spolupráce, chování, jednání, spolehlivost, iniciativu, znalost práce, zdvořilost a další vlastnosti.

U menších kolektivů je tato kontrola stálým procesem, realizovaným ihned vedoucím pracovníkem. Ve větších organizacích doporučuji používat formálnější přístup k oceňování pracovníků a využívat k tomu i případných hodnocení ze strany nezávislých a zasažených osob. (Viz příloha č. 2)

➤ Organizace vzdělávání pracovníků pomáhajících organizací i lidí stojící mimo ně

Absolvováním vstupního školení vzdělávání pracovníků nekončí. Okolní realita se vyvíjí a na tuto skutečnost musí organizace reagovat systémem dalšího zvyšování kvalifikace svých zaměstnanců. Toto bývá všeobecně podceňováno, ale v případech pomáhajících organizací má značnou roli.

Již v rámci vstupního školení poskytnout pracovníkům nejen nezbytné bezpečnostní zásady, ale poskytnout informace např. o projevech syndromu vyhoření. Dále doplňovat požadované znalosti, dovednosti, návyky.

Sociální výcvik či trénink, sociální učení žádoucím způsobům interpersonální komunikace se musí stát součástí přípravy pracovníků pomáhajících profesí. Zde se jedná o specifický druh učení, o tzv. sociální učení. Nebude stačit

pouze informovat o žádoucích a nežádoucích normách společenského chování, ale bude třeba zprostředkovávat pracovníkům metodiku, návody, vzory a modely, jak se systematicky, cílevědomě a programově chovat sociálně pozitivním (žádoucím) způsobem. V žádném případě nebude stačit jednorázová represe sociálně nežádoucího chování.

U pomáhajících pracovníků doporučuji adekvátní a optimální komunikaci pracovníka s ostatními lidmi.

K psychosociálnímu vyžívání a získávání příslušných návyků a dovedností hodně přispěje i styk s ostatními pracovníky v rámci společného vyhodnocování případů před, během i po zásahu.

Zpracovávat vzorové postupy pro pomáhající složky i jednotlivce na různých úrovních – jednoduchou a názornou formou, věnovat se podrobným rozborům situací neštěstí, které se udály, a to bez ohledu na jejich rozsah.

➤ Zabezpečení pracovních podmínek a sociální péče

Vedoucí pracovníci mají mimo jiné za úkol starat se a pečovat o pracovní podmínky, tj. o bezpečnost a hygienu práce. Jde o činnost, která má vliv na spokojenost pracovníků a ovlivňuje jejich výkonnost, zdravotní a psychický stav (viz rizika syndromu vyhoření).

Vytvořit sociální klima, tj. určitou atmosféru v organizaci, která vychází z mezilidských vztahů. Pracovník není v organizaci izolovaným článkem, ale patří do širší sociální skupiny. Významnou úlohu při sledování sociálního klimatu sehrávají potřeby, zájmy a hodnoty uznávané pracovníky a míra jejich uspokojení.

➤ Motivace a stimulace pracovníků

V jednotlivých pomáhajících institucích je z pohledu manažerů důležité umět vytvořit u spolupracovníků zájem, ochotu a chuť aktivně se zúčastnit plnění všech činností, které jsou v souladu s cíli organizace, umět vnějšími prostředky (stimuly) navozovat proces motivace.

Stanovit specifická pravidla pro práci a odměňování, která budou motivovat pracovníky k prosociálnímu chování. Poznání sociální atmosféry je důležité.

Velmi účinnou formou pozitivního působení v regulaci prosociálního

chování pracovníků je emocionálně pozitivní chování managementu, který zdůvodňuje svá disciplinární opatření a stanovuje jasná pravidla a požadavky.

Výše uvedená doporučení (event. s případnou modifikací) je možné využít ve většině složek integrovaného záchranného systému, jehož smyslem je spolupráce při ochraně obyvatelstva.

V závěru práce bych opětovně připomněla stálou diskuzi teoretiků o tom, zda je prosociální chování vrozené či naučené. Z pohledu sociální pedagogiky bych v této souvislosti jako praktičtější otázku vyzdvihla úsilí o co nejhlubší poznání problematiky prosociálního chování s cílem jeho ovlivňování žádoucím směrem, neboť je vizitkou úrovně každé společnosti skutečnost, jak se dokáže postarat o spoluobčany v situacích neštěstí. Vzhledem k tomu, že se doposud nepodařilo vytvořit uspokojivou teorii prosociálního chování, je v této oblasti otevřený prostor jak pro teoretické zkoumání, tak pro experimentální činnost. Byla bych velmi ráda, kdyby se tato práce stala výzvou k takové činnosti.

## RESUMÉ

Diplomová práce je zaměřena na oblast prosociálního chování s cílem získat na základě studia odborných pramenů poznatky o teoretických východiscích problematiky prosociálního chování v situacích neštěstí. Na základě informací od osob působících v této oblasti pak získat poznatky o jejich osobním prožívání těchto situací a v závěru navrhnout doporučení ke kultivaci a k prohloubení profesní přípravy pracovníků pomáhajících profesí.

Diplomová práce je rozdělena na tři části. **První část** je zaměřena na objasnění základních pojmů a jejich souvislostí z hlediska sociální psychologie a sociální pedagogiky. Jedná se o pojmy prosociálního chování a jeho determinující faktory, vysvětlení pojmu situace neštěstí a pomoc. **Ve druhé části** je pozornost věnována jednotlivým aktérům prosociálního chování v situacích neštěstí - stručnému vymezení pomáhajících institucí, včetně jejich cílů a přístupů a okruhů poskytované pomoci. Je zde také objasněn systém posttraumatické intervenční péče, která je jedním z předpokladů k obnově energetického potenciálu. **Ve třetí části** empirického charakteru je ve třech případových studiích zachyceno vnímání pomáhajících osob s cílem získat poznatky o jejich prožívání zásahu při situacích neštěstí, na jejich konkrétních zážitcích ukázat, v čem ony samy spatřují své prosociální chování při zásahu na místě neštěstí, jak se vyrovnávají s těmito zásahy, zda něco ze strany zaměstnavatele po zásazích v situacích neštěstí postrádají, ale také jaké mají zkušenosti s prosociálním chováním jiných osob, které jsou na místě neštěstí.

Přínos práce je ve zvýšení úrovně povědomí o obecných zásadách prosociálního chování a uvědomění si nezbytnosti určité míry altruismu v životě lidské společnosti. Dále rozšiřuje odborné poznatky o chování osob, které zasahují na místě neštěstí, ale i těch, které pomoc poskytují v okamžicích bezprostředně následujících. **V závěru práce** jsou uvedeny návrhy a doporučení ke kultivaci a k prohloubení profesní přípravy pracovníků pomáhajících profesí. Návrhy směřují zejména do oblasti řízení lidských zdrojů v pomáhajících institucích.

## **ANOTACE**

Diplomová práce se věnuje základním teoretickým východiskům prosociálního chování v situacích neštěstí, Integrovanému záchrannému systému, který v České republice koordinuje činnost pomáhajících institucí, a také psychologické péči, která je poskytována zasahujícím pracovníkům. Praktické zkušenosti, získané od osob pomáhajících v těchto situacích, jsou shrnuty ve třech případových studiích (povodně v České republice v roce 2002, dopravní nehoda autobusu u Nažidel v roce 2003 a železniční nehoda ve Studénce v roce 2008). Návrhy a doporučení pro praktické využití diplomové práce směřující zejména do oblasti řízení lidských zdrojů v pomáhajících organizacích jsou uvedeny v závěru diplomové práce.

**KLÍČOVÁ SLOVA:** prosociální chování, altruismus, situace neštěstí, pomáhající organizace, posttraumatická péče, syndrom vyhoření, motivace, případová studie

## **ANNOTATION**

This dissertation deals with the essentials theoretical basis of prosocial behaviour in accident and disaster situations, Joint Rescue Service, that coordinates activities of assisting institutions and a psychological care given to intervening persons. Practice experience acquired from people assisting in such situations have been resumed in three case studies (floods in the Czech Republic in 2002, a bus traffic accident at Nažidla in 2003 and a railway traffic accident in Studénka in 2008). Proposals and recommendations to be used in practice, contained in the dissertation, focus mainly on the field of human resources management of assisting organizations and are stated in its conclusion part.

**KEY WORDS:** prosocial behaviour, altruism, accident and disaster situation, assisting organization, post-traumatic care, burn-out syndrome, motivation, case study.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů
2. Zákon č. 126/1992 Sb., o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Československém červeném kříži
3. ATKINSON, R. a kol. *Psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 752 s. ISBN 80-7178-640-3
4. BAŠTECKÁ, B. a kol. *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, 300 s. ISBN 80-247-0708-X
5. ČÍRTKOVÁ, L. *Kriminální psychologie*, 1. vyd. Praha: EUROUNION, 1998, 255 s. ISBN 80-85858-70-3
6. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006, 309 s. ISBN 80-86898-73-3
7. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X
8. HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 776 s. ISBN 80-7367-092-5
9. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 32 s., ISBN 80-86991-74-1
10. KOHOUTEK, R. *Terminologický slovník pro sociální pedagogy*. Brno: Institut mezioborových studií, 2007, 164 s.
11. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3
12. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997, 270 s. ISBN 80-200-0592-7
13. PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 1998, 328 s. ISBN 80-7178-252-1
14. RADVAN, E. *Poznámky k vypracování odborného textu*. Brno: Institut mezioborových studií, 2008, 24 s.
15. ŘEHOŘ, A. *Metodické pokyny pro vypracování bakalářské a diplomové práce*. Brno: Institut mezioborových studií, 2008, 47 s.

16. ŠINDELÁŘOVÁ, B., VYMĚTAL, Š. *Novináři a neštěstí*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra, 2006, 56 s. ISBN 80-7312-039-9
17. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8
18. Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru ČR č. 30 ze dne 25. července 2008, kterým zřizuje systém poskytování posttraumatické péče příslušníkům a občanským zaměstnancům Hasičského záchranného sboru České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních nebo pracovních úkolů a stanoví se postup při posttraumatické péči o oběti mimořádné události.
19. ČÍRTKOVÁ, L. *Poskytování pomoci v situacích nouze (jako psychologický problém)*. POLICISTA, 2003, 5, příloha
20. ČÍRTKOVÁ, L. *Péče o policisty po extrémních stresových situacích*. Kriminalistika, 2001, 3
21. GALLOVÁ, J. *Příručka pro dobrovolníky*. Praha: ADRA, 2003, 10 s.
22. KOHOUTEK, T., URBÁNEK, T., ČERMÁK, I., ŠPOK, D. *Výzkum domácností postižených povodněmi v roce 2002: dopady události na psychiku obětí a otázky poskytování pomoci*. 30 s.
23. PALOVČÍKOVÁ, G. *Přednáška Sociální psychologie II, Prosociální chování a utváření prosociálních dovedností*. Brno: Institut mezioborových studií, 2008
24. VYMĚTAL, Š. *Psychosociální pomoc v situacích katastrof a hromadných neštěstí*. POLICISTA, 2007, 2, příloha
25. VYMĚTAL, Š., *Poskytování psychosociální pomoci v mimořádných situacích*. 112 odborný časopis požární ochrany, IZS a ochrany obyvatelstva, 2007, 2 (<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/112/2007/unor/vymetal.html>)
26. VYMĚTAL, Š. „*Vyhodnocení meziresortního štábního cvičení orgánů krizového řízení s účastí výkonných prvků OCHRANA 2006*“, Praha: Ministerstvo vnitra, 2006, 5 s.
27. Twinning-Project CZ 98/IB/JH/02 „*Komplexní systém řízení lidských zdrojů pro Policii ČR*“ „*Posttraumatická intervenční péče o policisty v souvislosti s akcemi zvláštního nasazení a po traumatizujících zážitcích jednotlivých policistů*“, Ministerstvo vnitra, Praha 2001, 18 s.
28. Sborník konference *Psychosociální pomoc v situacích mimořádných událostí - Víme o sobě?*, Praha, 23. – 24. září 2004, 42 s.

29. [http://cs.wikipedia.org/wiki/Hromadn%C3%A9\\_ne%C5%A1%C4%9Bst%C3%AD](http://cs.wikipedia.org/wiki/Hromadn%C3%A9_ne%C5%A1%C4%9Bst%C3%AD)
30. <http://pit-cr.info/index.php?section=2>
31. <http://www.adra.cz/adra/cz/kdo-jsme/>
32. <http://www.adra.cz/adra/cz/projekty/projekty-v-cr/humanitarni-a-psychosocialni-pomoc/poslani-projektu.html>
33. <http://www.cervenyriz.eu/cz.php?id=poslani>
34. <http://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=30527&docType=ART&lang=cs>
35. <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranný-system.aspx>
36. <http://www.cervenyriz.eu/cz.php?id=hj>
37. <http://www.cervenyriz.eu/cz.php?id=upzj>



## SEZNAM PŘÍLOH

1. Zlatý záchranařský kříž 2008

*Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR*

2. Děkovné dopisy od občanů příslušníkům Policie ČR za projevené prosociální chování

*Zdroj: Policie ČR*

3. Když se stane neštěstí (leták psychosociálního intervenčního týmu Ostrava)

*Zdroj:*

[http://www.ostrava.cz/jahia/webdav/site/ostava/users/mczeizelova/public/kdyz\\_se\\_stane\\_nestesti.pdf](http://www.ostrava.cz/jahia/webdav/site/ostava/users/mczeizelova/public/kdyz_se_stane_nestesti.pdf)

4. Prožili jsme dopravní nehodu, Jak dál? (leták psychologického pracoviště GŘ HZS)

*Zdroj:*

<http://www.mvcr.cz/clanek/psychosocialni-krizova-pomoc.aspx>

5. Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru ČR č. 30 ze dne 25. července 2008, kterým zřizuje systém poskytování posttraumatické péče příslušníkům a občanským zaměstnancům Hasičského záchranného sboru České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních nebo pracovních úkolů a stanoví se postup při posttraumatické péči o oběti mimořádné události.

*Zdroj: GŘ Hasičského záchranného sboru ČR*

## ZLATÝ ZÁCHRANÁŘSKÝ KŘÍŽ ZA ROK 2008

O prosociálním chování, které je tématem této diplomové práce, hovoří i tři níže uvedené skutky. Jedná se o činy, které byly v březnu letošního roku oceněny prezidentem České republiky v rámci 10. ročníku soutěže časopisu RESCUE – Zlatý záchranařský kříž. Jeho smyslem je ocenění výjimečných, profesionálně zvládnutých zásahů hasičů, zdravotníků, vojáků, policistů a dalších složek integrovaného záchranného systému, dobrovolníků i profesionálů, neziskových organizací působících v oblasti záchranařství, stejně jako obětavých činů první pomoci laiků - dětí i dospělých. Právě o jejich prosociálním chování vypovídají tyto příběhy. Hovoří o pomoci, které poskytl 12-tileté dítě, zdravotní sestra a policistka. Obě dvě pak pomáhaly v době svého volna, nikoliv v rámci výkonu svého povolání.

### **1) Čestné uznání pro Jindřicha Zýmu za vyproštění maminky a bratra z auta po dopravní nehodě a přivolání pomoci.**

„K dopravním nehodám dochází často a nezdědka jsou postižené celé rodiny. Rodina Jindřicha Zýmy jela 29. 10. 2008 ráno nakupovat. Řídila těhotná maminka, na místě spolujezdce usedla babička a vzadu v sedačce byl malý Martínek a vedle něj starší bráška, dvanáctiletý Jindra. Takto obsazený vůz dostal kousek od domova, mezi obcemi Kounov a Mutějovice, na vozovce smyk a narazil do stromu. To, co se odehrálo poté, bylo zcela v rukou dvanáctiletého zraněného chlapce. Neváhal a vyprostil z vozu poraněného mladšího bratra, který ho při nárazu zavalil svou sedačkou. Poté pomohl z auta mamince, která byla v bezvědomí. Babičku, s frakturou stehenní kosti a devastujícím poraněním ruky, už Jindra fyzicky nezvládl. Vyběhl na silnici zastavovat projíždějící auta a přivolat tak pomoc. Zastavilo mu první auto, řidič přislíbil pomoc, ale z místa nehody v zápětí ujel. Pokoušel se tedy sám volat záchranku. Až druhé auto, se známým za volantem, mu pomohlo. Záhy přijela pomoc. Babička byla vyproštěna a letecky transportována. Celou dobu zásahu se Jindra zajímal o všechny ostatní členy

rodiny víc, než o sebe. V tak vypjaté situaci měl dostatek sil utěšovat svou zoufalou matku. Tím, že se zachoval jako málokterý dospělý si zaslouhuje dospělé ocenění.“<sup>1</sup>

## 2) Čestné uznání pro Naděždu Tomčíkovou za bezprostřední pomoc při pádu mostu na vlak u Studénky.

„Bylo to datum plné osmiček – 8. 8. 2008 a Studénkou na Novojičínsku projížděl jako obvykle rychlík do Prahy. Ve druhém vagóně, seděla i Nad' a Tomčíková, zdravotní sestra, na cestě z lázní. Tiše si četla a stejně jako ostatních 400 cestujících nečekala nic zlého. Katastrofa přišla v podobě mostu padajícího před jejich vlak. Přišel osudný náraz tun rozjetého železa do betonové masy. První vagón se rozlomil, ostatní do sebe narážely. Rozdrcené vozy, křik a lidské utrpení. Na místě zahynulo sedm lidí, 67 utrpělo zranění, z toho 13 cestujících bylo zraněno těžce.

Paní Naděžda Tomčíková se ocitla v jádru katastrofy: *„Ten pohled byl opravdu zdrcující, vlak byl bez lokomotivy, první vagón rozpůlený, prázdné kolejiště, okny jsme podávali ven děti, na zemi popadané trolejové vedení, měli jsme strach, aby nás to nezabilo, všude plno krve.“*

Bylo nutné okamžitě jednat a paní Naděžda Tomčíková to udělala. Ihned poskytovala první pomoc. Neohlížela se na sebe a začala zachraňovat raněné. Jako profesionálka dokázala odhadnout vážnost jednotlivých poranění, ale po ruce neměla jediný obvaz. Vzpomněla si, že má v kufru ručník i prostěradlo. Jednala rychle, protože šlo o sekundy. Tepenné krvácení, poranění hlavy a končetin... nářek a bolest a taky ti, jimž už pomoci nebylo. Paní Naděždě se ulevilo, když nad hlavou zaslechla vrtulník záchranné služby a dorazily k ní hasičské jednotky. Záchranářům pak předávala zraněné, kteří přežili i díky její neodkladné předlékařské první pomoci, neuvěřitelně profesionálně provedené.“ /tamtéž/

Pro úplnost bych ráda dodala, že v kategorii Záchranářský čin profesionálního týmu byl za profesionální zvládnutí situace po pádu mostu na projíždějící vlak ve Studénce oceněn tým příslušníků Hasičského záchranného sboru, Zdravotnické záchranné služby a Policie ČR Moravskoslezského kraje, který se aktivně podílel na záchraně, vyprošťování a ošetřování poraněných osob i vyproštění osob zemřelých.

---

<sup>1</sup> <http://www.mvcr.cz/clanek/vitezove-10-rocniku-zlateho-zachranarskeho-krize-vyhlaseni.aspx>

**3) Zlatý záchranářský kříž pro nstržm. Ditu Hasaňovou Putíkovou za pomoc těžce raněnému řidiči i přes hrozící výbuch havarovaného auta.**

„Nadstrážmistryně Hasaňová riskovala svůj život, aby pomohla těžce zraněnému devětačtyřicetiletému řidiči, který havaroval na zledovatělé cestě ve čtvrtek 4. 12. 2008 v dopoledních hodinách. Policistka kolem místa tragédie projížděla v osobním voze jen náhodou. Přestože havarované auto doutnalo a hrozil výbuch, policistka neváhala a zaklíněnému řidiči pomáhala. Snažila se zastavit i projíždějící vozidla a žádala o pomoc další svědky tragédie, ti se ale nebezpečného vozu báli a nepřistoupili k němu. Život řidiči se bohužel nepodařilo vrátit ani policistce, ani profesionálním záchranářům ze zdravotnické záchranné služby. Ocenitelná je však její snaha a odvaha bez váhání a ve velmi ztížených podmínkách desítky minut poskytovat první pomoc cizímu člověku a ohrozit tak svůj vlastní život.“ /tamtéž/

DĚKOVNÉ DOPISY OD OBČANŮ PŘÍSLUŠNÍKŮM POLICIE ČR ZA PROJEVENÉ  
PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ

Policie ČR  
okresní ředitelství  
261 23 Příbram

Vážený pane řediteli,

tímto dopis bych chtěla poděkovat za vstřícný a citlivý přístup Vašim příslušníkům, jmenovitě p. Michalu Čermákovi a p. Květovi, funkce bohužel neznám.

Tito Vaši příslušníci byli při mé autonehodě, kterou jsem měla koncem loňského roku. Ve všech sdělovacích prostředcích se o České policii vyjadřují spíše negativně, proto mě přístup těchto Vašich zaměstnanců potěšil, protože mi pomohli v mé situaci. Velice milým, ochotným a lidským přístupem mi pomohli. Jsem ráda, že mě přesvědčili, že i v naší policii jsou slušní a lidští příslušníci, kteří dělají policii čest.

S pozdravem



Dolní Hbity



K rukám ředitele policie

V Příbrami 7. února 2008

Touto cestou bych chtěla poděkovat policistovi, jehož jméno bohužel neznám. Vím jen, že slouží na oddělení Milín a jeho služební číslo je 306868.

Dne 8.1.2008 jsem se vracela z chalupy. Cestou u obce Pečice jsem zjistila, že mám pichnuté kolo. Nemohla jsem pokračovat v cestě. Přestože zde projelo několik vozidel, žádné z nich na moji prosbu nereagovalo. Najednou u mě zastavil vůz policie a mladý policista se zeptal, zda je vše v pořádku a zda nic nepotřebuji. Řekla jsem mu, že jde pouze o pichnuté kolo. Reakce policisty mě velice mile překvapila. Neváhal a pichnuté kolo mi vyměnil. I přesto, že jsem ho určitě zdržela, při práci si umazal uniformu, tak po celou dobu hýřil inteligentním a pravdivým humorem.

Nevěřím, že každý policista by byl v této věci tak ochotný, a proto mu prosím touto cestou poděkujte ještě jednou za mě.

A rectangular area at the bottom of the page is redacted with a grey box. Above the box, there is a faint, handwritten signature in blue ink.



### Jak si můžeme pomoci navzájem?

Obecně platí: **nenechat druhého samotného!** Všimát si změn v životních návycích a projevech, nabídnout pomoc, **naslouchat** (ale nenutit do mluvení, pokud druhý nechce), respektovat u druhého změny, být trpělivý... Důležité je také **uznání dosahu události** ze strany blízkého okolí, obce a společnosti – např. uctěním památky, vytvořením pomníčku.

Zvláštní pozornost si přitom zaslouží lidé staří nebo jinak oslabení, děti, ti, kteří se začnou druhým vyhýbat nebo už dříve prožili traumatizující událost.

Lidem, kteří přišli o svého blízkého, poplyne čas jinak než ostatním. Pláč je důležitý, **truchlení pomáhá**. Dětem není dobré skutečnosti zatajovat, nebo v dobré víře „mížit“. Nezapomeňme, že děti jsou vnímavými pozorovateli, je dobré jim vše říci (ve formě a obsahu přiměřených věku) a umožnit jim **zúčastnit se rituálů**, které souvisí s odchodem blízkého člověka (např. pohřeb).

A ještě několik kontaktů, které můžete využít, pokud postrádáte další informace a pomoc:

**Krizové centrum Ostrava** (non-stop)  
Nádražní 196, Ostrava – Přívoz  
krizovecentrum@kriceos.cz  
**596 110 883 - 5; 732 957 193**

**Linka důvěry Ostrava: 596 618 908**  
12:00 – 06:00 hod., Nemocniční 20  
Ostrava 1; [info@help-psycho.cz](mailto:info@help-psycho.cz)

**Linka důvěry Opava: 553 616 407**  
denně 10:00- 06:00 hod.  
[linka.duvery@charitaopava.cz](mailto:linka.duvery@charitaopava.cz)

**Linka důvěry RIAPS (nonstop): 222 580 697**

**Linka důvěry internetová :**  
[info@help-psycho.cz](mailto:info@help-psycho.cz)

**Linka důvěry Centra krizové intervence (nonstop): 284 016 666**

**České sdružení obětí dopravních nehod: 739 983 321**

**Občanská poradna Slezské Diakonie: 596 611 237**  
28. října 86, Moravská Ostrava  
[obcan.ov@slezskadiakonie.cz](mailto:obcan.ov@slezskadiakonie.cz)

*Uvedené organizace nabízejí své služby zdarma.*

PSYCHOSOCIÁLNÍ INTERVENČNÍ TÝM

# KDYŽ SE STANE NEŠTĚTÍ...

**Informace pro občany,  
do jejichž života zasáhla  
mimořádná událost**



Vážení spoluobčané,

lidé, které zasáhla mimořádná událost (požár, živelní pohroma, dopravní nehoda, násilný čin, náhlá smrt blízkého člověka apod.) mohou na sobě sledovat některé neobvyklé projevy. Zkušenosti ukazují, že pro ty, kdo prožili vážné ohrožení života svého nebo svých blízkých nebo jejich blízcí náhle zemřeli, působí informace o běžných duševních a tělesných reakcích po neštěstí ulehčení. Když víme, že naše reakce na událost je normální, snáze ji můžeme přijmout. Proto vám chceme nabídnout několik informací a kontaktů, které vám v takové situaci mohou být k užítku.

Především je dobré vědět, že:

**Duševní otřes a jeho projevy se při prožitku mimořádné události nevyhýbají nikomu a jsou normální lidskou reakcí na nenormální situaci.**

Zmíněné projevy se netýkají jen těch, kdo událost prožili „na vlastní kůži“, ale také jejich blízkých, pozůstalých, pomáhajících a přihlížejících, obyvatel místa, kde se událost odehrála.

Nepříjemné projevy a obtíže mohou přetrvávat i delší dobu po skončení události. Každý člověk může reagovat

jiným způsobem. Dále uvádíme nejběžnější projevy:

#### **V oblastech citové:**

- děsivé sny
- pocity bezmoci
- pocity viny
- náladovost
- snížená schopnost prožívat hezké věci
- pocit odcizení od druhých
- úzkostné pocity

#### **V oblastech tělesných:**

- problémy se spánkem a únava
- zvýšený krevní tlak
- bolesti hlavy nebo jiných částí těla
- změny ve stravovacích návycích

#### **V oblastech chování:**

- snížená výkonnost
- vyhýbání se věcem či situacím, které připomínají tíživý zážitek

#### **V oblastech myšlení:**

- porucha soustředění
- časté vzpomínky na událost nebo naopak neschopnost rozpomenout se na důležité podrobnosti prožitého neštěstí

#### **Co může každý udělat pro sebe?**

Obvykle nám pomáhá o svých prožitcích třeba i opakované **hovořit** s někým, ke komu máme důvěru a kdo je ochoten naslouchat i nepřijemným věcem, snést pláč (nebo naopak to, že nepláčeme, když bychom „měli“). Neuzavřít se sám do sebe, i když máme

pocit, že nám těžko může jiný porozumět.

Člověk, který traumatizující událost prožil nebo se ho dotýká prostřednictvím jeho blízkých, by měl dbát po dobu šesti týdnů až tří měsíců na **hojivá opatření**: především netlačit na výkon a nespěchat na radost, ale třeba také vyhovět únavě nebo si dopřát častou koupel v teplé vodě. Pokud zmíněné intenzivní příznaky neustupují ani po měsíci či dvou, je dobré vyhledat pomoc odborníka (lékaře, psychologa).

Pomáhá také **tělesná aktivita** a pravidelná nenáročná činnost.

**Zranění na těle si nechávejte ošetřit, a na duši?**

## Dopravní nehody se dějí každý den

Kolem nás je řada lidí, kteří prožili něco podobného. Kromě blízkých a přátel máme ve svém okolí i další lidi a instituce, které nám mohou pomoci. Jsou to například občanské a jiné poradny, celodenně fungující linky pomoci či krizová centra, praktičtí lékaři, psychologové a psychiatri, duchovní, právníci a sociální pracovníci.

## Poznámky

## Užitečné kontakty - celostátní

**České sdružení obětí dopravních nehod**  
Poskytuje psychosociální a pracovní poradenství pro oběti dopravních nehod.

Točičtá 12/1719, Praha 4 - Zelený Pruh, 140 00  
Tel.: 222 363 535, 739 983 321

E-mail: CSODN-poradna@centrum.cz,  
www.csodn.cz

### Asociace občanských poraden

Poskytuje sociálně-právní poradenství. Zde Vám podají kontakt na občanskou poradnu ve Vašem bydlišti.

Tachovské náměstí 3, 130 00, Praha 3

Tel.: 222 780 599, 222 781 149, 222 780 322

Mobil: 777 257 521, www.obcanske-poradny.cz

### Česká kancelář pojistitelů

Zajišťuje pojistovny, řeší otázky pojistných událostí a provozuje informační středisko pro osoby s nárokem na náhradu škody.

Štefánikova 32, Praha 5, 150 00,

Tel.: 221 413 111/ 660/ 690

E-mail: info@ckp.cz, www.ckp.cz

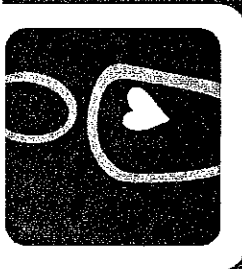
**Služby uvedených organizací jsou poskytovány bezplatně.**

## Užitečné kontakty - regionální

### Autoři:

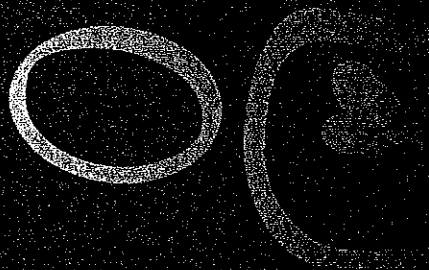
Pracovní skupina pro tvorbu standardů psychosociální krizové pomoci při MV - Generálním ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR  
Grafická úprava: she is great, othtermusic.biz  
Vydáno jako ověřovací verze, podzim 2007

Budeme rádi jakoukoli Vaší odezvou (včetně stížností) směřovanou na adresu:  
Psychologické pracoviště, MV-GR HZS,  
Kloknerova 26, 148 01 Praha 414  
E-mail: standardy@grh.izscr.cz



forma C

# Prožili jsme dopravní nehodu Jak dál?



**Co dělat po dopravní nehodě  
Informace a praktická vodítka pro  
účastníky - poškozené i viníky,  
svědky a příbuzné**

Nečekané události, jako jsou dopravní nehody, na nás dopadají, ať jsme poškozenými či viníky, očitými svědky, zasahujícími, nebo příbuznými jmenovanými.

## Dopravní nehoda je za námi. Co nás čeká?

Po skončení vyšetřování na místě nehody naše starostlivosť nekončí.

- \* **spolupracujeme nadále s policií:** počítáme s dalším jednáním, objasňováním dopravní nehody může trvat týden i měsíce
- \* **hledíme právní pomoc:** každý - poškozený i viník - může dosáhnout na bezplatnou prvotní právní pomoc (např. v občanských poradnách)
- \* jsem-li viníkem, musím nejdříve do 15 dnů nahlásit událost pojišťovně, u které mám sjednáno povinné ručení
- \* mám-li havarijný pojištění, bez zbytečného odkladu nahlásím nehodu své pojišťovně

## Co se s námi může dít?

Bezprostředně po dopravní nehodě dochází k různým projevům (třes, zvracení, ochablost, výpadek paměti apod.).

## Na nehodu mnohdy reagujeme i v průběhu dalších dnů:

- \* střídání se náladami
- \* pocítujeme obavy, vinu anebo výčitky svědomí
- \* zažíváme strach, smutek, bezmoc, zlost
- \* prožitek nehody se obtížně zařazuje do běžného života (např. přetrvává strach z cestování dopravním prostředkem či obava vrátit se za volant)

## Tyto a jiné projevy jsou po takové události normální. Obvykle časem odeznívají.

## Co můžeme dále udělat?

Chceme-li se vrátit za volant, sedněme do auta co nejdříve.

## Budme pozorní k potřebám svým i ostatních:

- \* udělejme si čas pro sebe
- \* najděme čas s druhými
- \* chceme-li, mluvíme o tom, jak nám je
- \* můžeme-li, naslouchejme
- \* uchovíme si každodenní život - svoje návyky, řád
- \* věnujeme se i věcem, která nám obvykle přinášejí radost a uvolnění

## Vyhledejme další pomoc:

- \* obtěžují-li obavy či tělesné obtíže
- \* nemůžeme-li spát
- \* tíšíme-li nadále bolest léky, případně alkoholem atp.

## Když účastník nehody zahyne

Když někdo přijde o život, je situace po dopravní nehodě náročnější.

Vnímáme-li vinu, můžeme se s ní vyrovnávat **aktivním projevem lítosti a účasti** vůči poškozeným, **snahou o zmírnění následků**.

## Obvykle nás čekají:

- \* finanční výdaje
  - \* kontakt na pohřební službu
  - \* pohřební rituály
  - \* potřeby a prožitky do té doby třeba neznáme (např. duchovní)
  - \* vyřízení pozůstalosti
  - \* truchlení
  - \* těživé výročí události
  - \* někdy i trestní řízení (včetně mimosoudního vyrovnání), trest
- S řadou těchto dopadů se setkáme i při těžkých zraněních.

30

## P O K Y N

generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky

ze dne 25. července 2008,

**kterým se zřizuje systém poskytování posttraumatické péče příslušníkům a občanským zaměstnancům Hasičského záchranného sboru České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních nebo pracovních úkolů a stanoví se postup při posttraumatické péči o oběti mimořádné události**

K zabezpečení poskytování posttraumatické péče příslušníkům a občanským zaměstnancům Hasičského záchranného sboru České republiky, kteří prožili traumatizující událost v souvislosti s plněním služebních <sup>1)</sup> nebo pracovních úkolů a postupu při posttraumatické péči o oběti mimořádné události

## I . s t a n o v í m

## Čl. 1

## Vymezení pojmů

Pro účely tohoto pokynu se rozumí:

- a) *traumatizující událostí* zátěžová situace, která může negativně ovlivnit výkon služby příslušníka nebo práci občanského zaměstnance Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen „příslušník“ nebo „zaměstnanec“); příkladný výčet traumatizujících událostí, při kterých je poskytována posttraumatická péče, je uveden v příloze tohoto pokynu,
- b) *posttraumatickou péčí příslušníkům a zaměstnancům* krizová intervence, kolegiální psychická pomoc a následná péče,
- c) *kolegiální psychickou pomocí* soubor jednoduchých laických postupů vedoucích ke zmírnění následků traumatizující události příslušníka nebo zaměstnance,
- d) *krizovou intervencí* soubor odborných postupů vedoucích k překonání traumatizující události příslušníka nebo zaměstnance,
- e) *následnou péčí* nezbytná opatření k překonání dopadů traumatizující události na příslušníka nebo zaměstnance stanovená psychologem po krizové intervenci,
- f) *týmem posttraumatické péče* (dále jen „TPP“) skupina odborně připravených příslušníků nebo zaměstnanců - členů TPP, doplňovaná v případě potřeby o externí členy (např. zdravotník nebo duchovní), poskytujících kolegiální psychickou pomoc,
- g) *koordinátorem TPP* (dále jen „koordinátor“) odborně vyškolený příslušník, zpravidla psycholog, který řídí činnost TPP (viz čl. 4),
- h) *členem TPP* příslušník nebo zaměstnanec ustanovený v souladu se systemizací služebních (pracovních) míst nebo platnými právními předpisy <sup>2)</sup> na jakémkoli služebním nebo pracovním místě, který primárně vykonává činnosti vyplývající z jeho služebního nebo pracovního zařazení, a dobrovolně projevil zájem o činnost v TPP nebo externí člen,

<sup>1)</sup> § 77 odst. 11 písm. l) zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění zákona č. 530/2005 Sb.

<sup>2)</sup> Zákon č. 361/2003 Sb., nařízení vlády č. 104/2005 Sb., kterým se stanoví katalog činností v bezpečnostních sborech, ve znění nařízení vlády č. 517/2005 Sb.

- i) *obětí mimořádné události* osoba, která prožila traumatizující událost v souvislosti s mimořádnou událostí, která může mít negativní dopad na její psychický stav,
- h) *posttraumatickou péčí obětem mimořádné události* krizová intervence, první psychická pomoc a psychosociální péče,
- i) *psychosociální péči* činnost zajišťovaná složkami IZS nebo jinými spolupracujícími subjekty v rámci humanitární pomoci, vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot obětí mimořádných událostí v sociální, psychické, duchovní a tělesné oblasti jejich života a aktivně povzbuzuje zacházení s jejich vlastními silami a zdroji se zdůrazněním primárních zdrojů sociální opory.

## Čl. 2

### Jmenování člena TPP a koordinátora

- (1) Příslušník nebo zaměstnanec, který se uchází o členství v TPP (dále jen „uchazeč o členství TPP“), předkládá přihlášku k členství v TPP jeho koordinátorovi prostřednictvím svého vedoucího příslušníka nebo vedoucího zaměstnance, který na přihlášce vyjádří své stanovisko k zařazení uchazeče do TPP.
- (2) Uchazeč o členství v TPP je do TPP vybírán koordinátorem formou strukturovaného rozhovoru.
- (3) Generální ředitel HZS ČR jmenuje:
  - a) koordinátora MV-generálního ředitelství HZS ČR na návrh ředitele odboru IZS a výkonu služby,
  - b) koordinátora HZS kraje na návrh vedoucího psychologa HZS ČR po předchozím souhlasu ředitele HZS příslušného kraje,
  - c) člena TPP MV-generálního ředitelství HZS ČR na návrh koordinátora.
- (4) Ředitel HZS kraje jmenuje členy TPP HZS kraje na návrh koordinátora HZS kraje.
- (5) Metodické řízení a odbornou přípravu členů TPP a koordinátorů v rámci celé České republiky garantuje a zajišťuje vedoucí psycholog HZS ČR.
- (6) Ředitel odboru integrovaného záchranného systému a výkonu služby MV-generálního ředitelství HZS ČR uveřejňuje seznam koordinátorů HZS ČR ve Sbírce interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR.
- (7) Se členem TPP může být uzavřena dohoda o práci konané mimo pracovní poměr, jejímž obsahem je činnost v TPP mimo pracovní dobu (dobu služby) nebo pokud jde o externího člena.

## Čl. 3

### Úkoly člena TPP

- (1) Člen TPP plní zejména tyto úkoly:
  - a) poskytuje kolegiální psychickou pomoc příslušníkům nebo zaměstnancům,
  - b) informuje kordinátora o poskytnutí kolegiální psychické pomoci nebo o její žádosti, pokud nehrozí nebezpečí z prodlení, případně žádá koordinátora o zajištění pomoci dalších členů TPP,
  - c) při mimořádné události na místě zásahu poskytuje na vyzvu velitele zásahu nebo jiného přímého nadřízeného posttraumatickou pomoc obětem mimořádné události formou první psychické pomoci.

(2) V případě žádosti o poskytnutí kolegiální psychické pomoci příslušníkem nebo zaměstnancem, uvědomí člen TPP o této skutečnosti svého vedoucího příslušníka nebo vedoucího zaměstnance, který jej pro činnost v TPP uvolní, nebrání-li tomu plnění jiných závažných služebních nebo pracovních úkolů.

#### Čl. 4 Úkoly koordinátora

Koordinátor plní zejména tyto úkoly:

- a) organizuje pravidelnou odbornou přípravu členů TPP,
- b) organizuje spolupráci TPP v rámci své územní příslušnosti a s dalšími odbornými pracovišti (i mimoresortními),
- c) vede evidenci o poskytnuté posttraumatické péči; přitom se řídí zvláštním právním předpisem<sup>3)</sup>,
- d) aktualizuje seznam členů TPP, kontakty na členy TPP a jejich dosažitelnost,
- e) eviduje materiálně technické zabezpečení TPP (např. reflexní vesta, vybavení zásahového zavazadla, informační brožury) a zajišťuje odborné materiály (např. odborné publikace, knihy, časopisy),
- f) po projednání s příslušnými vedoucími příslušníky nebo vedoucími zaměstnanci předkládá návrhy na jmenování a odvolání členů TPP.

#### Čl. 5 Zajišťování posttraumatické péče o příslušníky a zaměstnance

(1) Krizovou intervenci provádí, řídí nebo organizuje psycholog HZS kraje nebo MV-generálního ředitelství HZS ČR (dále jen „psycholog“) např. formou skupinového debriefingu nebo psychoterapeutického rozhovoru.

(2) Kolegiální psychickou pomoc provádí člen TPP sdílením zatěžujících, nadlimitních prožitků např. formou psychické první pomoci nebo defusingu.“

(3) Následnou péči provádí a organizuje psycholog sám nebo za podpory členů TPP, případně dalších odborníků, které k následné péči přibral se souhlasem svého vedoucího příslušníka nebo vedoucího zaměstnance.

(4) Při zajišťování posttraumatické péče se členové TPP, koordinátoři a psychologové řídí odbornými postupy, etickými zásadami a právními normami. Zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, které by poškodily či znevýhodnily příslušníka nebo zaměstnance, jemuž byla poskytnuta péče, a v případech, kdy by tím způsobili příslušníkovi nebo zaměstnanci nežádoucí osobní nebo pracovní újmu, také chrání jeho anonymitu.

(5) O poskytnutí posttraumatické péče je oprávněn požádat příslušník nebo zaměstnanec sám, anebo jeho vedoucí, kdykoliv v průběhu nebo po ukončení traumatizující události, a to prostřednictvím psychologa, člena TPP, koordinátora, velitele zásahu nebo operačního důstojníka.

(6) Posttraumatická péče je příslušníkovi nebo zaměstnanci poskytována přednostně v době služby nebo v pracovní době. Není-li to možné, vedoucí služební funkcionář nebo vedoucí zaměstnanec člena TPP, koordinátora nebo psychologa rozhodne, že doba k poskytnutí posttraumatické péče bude přednostně započtena do doby služby nebo pracovní doby, popř. nad její rámeček.

<sup>3)</sup> Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

(7) Posttraumatická péče je zpravidla poskytována na pracovišti příslušníka nebo zaměstnance, případně na pracovišti člena TPP, koordinátora nebo psychologa; v odůvodněných případech může být poskytována i na jiných místech, např. na místě zásahu, v nemocnici, v bydlišti příslušníka nebo zaměstnance.

(8) Součástí systému poskytování posttraumatické péče je i Anonymní telefonní linka pomoci v krizi č. 974 834 688.

(9) Příslušník nebo zaměstnanec nesmí být znevýhodňován v souvislosti s poskytnutím posttraumatické péče.

#### Čl. 6

##### Zajišťování posttraumatické péče obětem mimořádné události

(1) Velitel zásahu na místě zásahu při řízení zásahu uplatňuje dle svých možností posttraumatickou péči o oběti mimořádných událostí, zejména s využitím členů TPP, psychologa nebo spolupracujících složek IZS nebo jiných subjektů v oblasti posttraumatické péče nebo psychosociální péče.

(2) Pokud nejsou uvedeni příslušníci nebo subjekty dle odstavce 1 na místě zásahu a situace naléhavě vyžaduje posttraumatickou péči o oběti, vyžádá uvedené příslušníky, psychologa nebo jiný subjekt v oblasti posttraumatické nebo psychosociální péče o oběti prostřednictvím operačního a informačního střediska na místo zásahu nebo jiné určené místo, např. místo evakuace. Na přechodnou dobu, do jejich dostavení, může vyčlenit některého hasiče pro péči o oběti; při tom je oprávněn rozhodnout o předání pomůcek pro snížení akutního stresu u obětí, zejména dětí (např. Dráček nebo jiná hračka).

#### Čl. 7

##### Materiální a organizační zabezpečení posttraumatické péče

(1) Materiálním zabezpečením posttraumatické péče je zejména zabezpečení dopravy, vyhovujícího místa nebo místnosti pro činnost TPP, event. další specifické podmínky nebo materiál.

(2) Organizačním zabezpečením posttraumatické péče je zejména uvolnění člena TPP nebo koordinátora od plnění běžných služebních nebo pracovních povinností, pokud lze jejich plnění zabezpečit jiným způsobem, a to na vyžádání koordinátora nebo psychologa a bez zbytečného odkladu.

(3) Vedoucí služební funkcionář příslušníka nebo vedoucí zaměstnanec zaměstnance, kterému je poskytována posttraumatická péče, zajistí pro ni na žádost člena TPP nebo koordinátora vhodné, jím upřesněné, podmínky.

(4) Posttraumatická péče se poskytuje příslušníkovi nebo zaměstnanci nebo obětem mimořádných událostí bezplatně.

(5) Pomůcky ke snížení akutního stresu obětí mimořádných událostí, zejména u dětí, ve formě hraček, zajišťuje HZS kraje nebo MV-generální ředitelství HZS ČR a jde o spotřební materiál.

#### Čl. 8

##### Spolupráce s externími pracovníky

(1) Jednotlivé části posttraumatické péče mohou na základě určení psychologa nebo koordinátora poskytovat odborníci mimo strukturu HZS ČR (externí pracovníci nebo externí členové TPP). Spolupráce je zpravidla upravena písemnou dohodou s příslušnou organizační složkou HZS ČR, kde se musí také vymezit rozsah poskytované pomoci a ochrana osobnosti příslušníka i zaměstnance.

(2) HZS kraje vytváří prostřednictvím psychologa pro potřeby posttraumatické péče o oběti mimořádných událostí kontakty s upřesněním forem spolupráce na subjekty v oblasti posttraumatické případně psychosociální péče o oběti mimořádných událostí, případně s nimi uzavírá smlouvy o plánované pomoci na vyžádání<sup>4)</sup>.

#### Čl. 9

##### Odborná příprava uchazečů o členství v TPP a členů TPP

- (1) Uchazeči o členství v TPP absolvují odbornou přípravu formou kurzu Posttraumatické péče, dle osnov schválených MV-generálním ředitelstvím HZS ČR, v rozsahu 40 hodin.
- (2) Členové TPP se účastní pravidelné odborné přípravy organizované koordinátorem HZS kraje, případně vedoucím psychologem HZS ČR, v celkovém rozsahu minimálně 16 výukových hodin v roce.
- (3) Členové TPP průběžně zvyšují svoji odbornost, zejména samostudiem, účastí na odborných konferencích, seminářích nebo formou pracovních setkání.

#### Čl. 10

##### Společná a závěrečná ustanovení

Seznam členů TPP, včetně kontaktních informací na ně, je příslušníkům a zaměstnancům k dispozici na přístupném místě na stanici, na operačním a informačním středisku pro potřeby zásahu, u koordinátora a u psychologa;

#### II. u k l á d á m

služebním funkcionářům a vedoucím zaměstnancům HZS ČR, psychologům a členům TPP

1. při poskytování posttraumatické péče postupovat dle tohoto pokynu,
2. seznámit s tímto pokynem příslušníky a zaměstnance ve své podřízenosti;

#### II. z r u š u j i

Pokyn generálního ředitele HZS ČR a náměstka ministra vnitra č. 38/2003.

Tento pokyn nabývá účinnosti dnem vydání.

Čj. MV-18346-9/PO-2008

Generální ředitel HZS ČR  
genmjr. Ing. Miroslav Štěpán v. r.

Obdrží:

HZS krajů  
SOŠ PO a VOŠ PO ve Frýdku-Místku  
MV-generální ředitelství HZS ČR

<sup>4)</sup> § 21 odst. 1 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 320/2002 Sb.



Příloha  
k Pokynu GRH HZS ČR č. 30/2008

**Traumatizující události, při kterých je poskytována  
posttraumatická péče**

Příslušník, zaměstnanec nebo oběť mimořádné události zažije	Příslušník, zaměstnanec nebo oběť mimořádné události utrpí	Příslušník, zaměstnanec nebo oběť mimořádné události způsobí
<p>úmrtí nebo těžké poranění jiných osob jako přímý svědek události (především u dětí nebo kolegů) např.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> obzvlášť tragické události</li> <li><input type="checkbox"/> nehody s množstvím obětí</li> <li><input type="checkbox"/> extrémně vypadající oběti</li> <li><input type="checkbox"/> úmrtí nebo poranění dětí nebo kolegů</li> <li><input type="checkbox"/> katastrofy</li> <li><input type="checkbox"/> velké škodní události</li> <li><input type="checkbox"/> svědek sebevraždy</li> <li><input type="checkbox"/> „selhání záchranné mise“</li> <li><input type="checkbox"/> událost spojenou s činností v USAR odřadu</li> </ul>	<p>těžké ohrožení života nebo tělesné nedotknutelnosti</p> <p>např.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> vážná dopravní nehoda</li> <li><input type="checkbox"/> přehřátí, poleptání</li> <li><input type="checkbox"/> ozáření, intoxikace</li> <li><input type="checkbox"/> infekce</li> <li><input type="checkbox"/> zasypání, zavalení</li> <li><input type="checkbox"/> popálení</li> </ul>	<p>smrt nebo těžké zranění někoho jiného</p> <p>např. v důsledku</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> dopravní nehody</li> <li><input type="checkbox"/> chybného rozhodnutí</li> </ul>