

Zdravotně-sociální práce v transnitním táboře pro migranty

Nová, M.

Husitská teologická fakulta, Univerzita Karlova v Praze

Abstrakt

Úvod: Příspěvek pojednává o práci humanitárních pracovníků v zahraničí v souvislosti s humanitární prací v uprchlických táborech (Rakousko, Slovinsko, Turecko, Makedonie, Libanon). Autorka se argumentačně opírá i o své zkušenosti z humanitární pomoci nejenom z uprchlického tábora, ale i ze zemí zasaženými přírodními katastrofami.

Cíl: Představení kvalitativního výzkumu a poukázání na aspekt osobní zátěže humanitárních pracovníků.

Metodika: Zvolen byl kvalitativní výzkum a technika polostandardizovaného rozhovoru.

Výsledky: Z rozhovorů je viditelný rozdíl mezi profesně mladšími a staršími pracovníky, a to nejen z hlediska přístupu k práci, ale především z vlastní sebereflexe. U profesně starších pracovníků převládá náhled na potřeby při humanitární práci, jsou zkušenější a vědí, co mohou čekat od sebe i své vysílající organizace a po návratu domů nevyžadují jakoukoli odbornou péči o sebe.

Závěr: Cílem výzkumu bylo zjistit, jak ovlivňují zahraniční humanitární práce humanitárního pracovníka. Z výsledků výzkumu lze tedy vyvodit, že dlouhodobé mise jsou zátěží především z důvodu dlouhodobého odloučení od rodiny a přátel. Také každodenní žití v neobvyklých životních podmínkách. Je tedy důležité odjíždět a mít srovnané zásadní věci, jako např. vztahy, rodinné zázemí, osobní problémy atd. Prostředí, ve kterém je humanitární práce vykonávána, je sice různorodé, ale především tato různorodost od humanitárních pracovníků vyžaduje schopnost a ochotu se přizpůsobit, být připraven na měnící se podmínky a schopen na ně adekvátně reagovat.

Klíčová slova: humanitární práce, humanitární pracovník, psychická zátěž, sebereflexe

Abstract

Introduction: The presentation looks at the agenda that humanitarian workers have to pursue while being deployed abroad, particularly in the Austrian, Slovenian, Turkish, Macedonian and Lebanese refugee camps. The author supports her arguments with direct experience of humanitarian aid gained while working in a refugee camp near the Slovenia-Croatia border.

Aim: To introduce the qualitative research being conducted and to explore the burden placed on individual humanitarian workers.

Method: The effort relied on qualitative research and the technique of semi-standardized interview. The interview was pre-structured and the topics relevant to the research were also chosen in advance.

Results: The interviews indicated a distinct difference between younger persons with limited professional experience and more seasoned older staff members – not only in their approach to the job, but primarily in their capability of self-reflection. The more seasoned people are able to see their humanitarian mission in broader terms, they are experienced

and well aware of what they can expect of themselves and of the organization that deployed them. When back home, they do not claim any special care for themselves.

Conclusion: The research was to find out in which way the humanitarian work done abroad affects those who are engaged in it. The results lead us to believe that lengthy missions are burdensome particularly due to long separation from family and friends, aggravated by daily routine in unfamiliar living conditions. Consequently, before leaving for a mission, the workers should have the essential matters of their life settled, especially family and other relationships, personal problems and the like etc. Since the environment wherein the humanitarian activities are performed is greatly diversified, the workers should be flexible enough to adjust themselves to whatever changes they might encounter and should be prepared to respond to them adequately.

Keywords: humanitarian aid, humanitarian workers, mental burden, self-reflection

Úvod

Humanitární práce je aktuální součástí dnešního světa. I když se profese humanitárního pracovníka již několik posledních let etabluje na pracovním trhu a dochází k její profesionalizaci, tak stále vyvstává, kdo je a jaký má být humanitární pracovník. V ČR se kontinuální přípravou těchto pracovníků v porovnání s jinými zeměmi EU věnuje pouze pět neziskových organizací. Pokud však má být humanitární pracovník schopen svou činnost vykonávat účinně a efektivně, potřebuje přípravu a získat určité kompetence pro výkon tohoto povolání (Walker a Maxwell, 2008; Walker, 2010). Tato skutečnost je ještě zvýrazněna faktem, že humanitární práce často reaguje na náhlé krize a katastrofy, a tak důkladná příprava je nezbytná pro adekvátní reakci.

Specifika humanitární pomoci

Gushulak (2011) uvádí několik aspektů profese humanitárního pracovníka, se kterými se pracovníci setkávají v každodenním životě: vystavení nepříznivému prostředí souvisejícímu s humanitární katastrofou, mnoho hodin v práci, poškozená nebo chybějící infrastruktura v místě práce, omezená dostupnost potravy, vody, dopravních či zdravotních služeb, snížená úroveň ochrany a bezpečnosti, stres, nutnost řešit etická dilemata v souvislosti s omezenými zdroji a potřebou pomoci.

V rámci takových podmínek pak musí humanitární pracovník čelit řadě rizik, která ohrožují nejen jeho práci, ale především jeho samotné zdraví či život. Autoři McCormack, Joseph a Hagger (2009) uvádějí hlavní rizika, kterým jsou vystavováni humanitární pracovníci: „smrt, nemoc a psychické poruchy.“ Jde tedy o velmi náročné pracovní podmínky, které zatěžují psychickou stránku osobnosti humanitárního pracovníka. S tím také souvisí stres, kterému je humanitární pracovník často vystaven dlouhodobě.

Profil humanitárního pracovníka je nejednoznačně vymezený. Svým charakterem náleží do kategorie povolání „pomáhající profese“. Dle autora Kolínského (2015), který tvrdí, „... že, u většiny lidí sice panuje představa, že vykonávat toto povolání může každý, kdo má dobré srdce, ale toto povolání obsahuje tolik specifík, že mít 'jen' dobré srdce a nic víc nestačí.“ S tímto tvrzením se také ztotožňuje na základě praxe i autorka příspěvku.

Publikace od organizace Network of Humanitarian Assistance (NOHA) (1998) nabízí přehled deseti osobních znaků, které by měl potencionální či profesionální humanitární pracovník splňovat:

1. vytrvalost a schopnost práce;
2. interpersonální a interkulturní komunikační dovednosti;
3. schopnosti alternativního, laterálního myšlení;
4. pozitivní, demokratický a participativní postoj;
5. odpovědnost k organizaci, jejím cílům a k lidem;
6. odolnost vůči vyčerpanosti, frustraci a stresu;
7. sebeovládání a schopnost vést lidi a zvládat vzniklé situace;
8. schopnost rozhodování, dynamika a iniciativa;
9. nesobeckost a služba pro druhé;
10. čestnost, zodpovědnost a pozitivní sociální hodnoty.

Kolínský (2015) dále pojednává o dalších vlastnostech, kterými jsou např. schopnost reflektovat sebe i svoji činnost, tolerantnost, otevřenost jiným názorům, schopnost posoudit, kterou práci je lépe delegovat na druhé a v neposlední řadě být připraven to, že některé situace v rámci poskytované pomoci nebude moci vyřešit.

Pracovní pozice humanitárního pracovníka není určena každému typu charakteru člověku a vyžaduje určité předpoklady pro práci. Především je to vyzrálá osobnost, logické uvažování, schopnosti operačního myšlení, vzdělání i ve všeobecném společenském přehledu, adaptabilita na nové prostředí. Současně vedle odborné kvalifikace umět se také pohybovat, tzv. mezi obory a být schopen zasadit svoji práci do činností, které vykonávají jiní členové týmu. Taktéž autorka uvádí, že nelze vykonávat pracovní pozici humanitárního pracovníka v dlouhodobém měřítku několika let, z důvodu velké psychické zátěže a dopadu na zdraví.

Vykonávat práci humanitárního pracovníka vyžaduje vytrvalost, trpělivost než plnění snů a romantických ideálů (NOHA, 1998). Za nezbytnost pro výkon tohoto povolání je považována schopnost navázat lidské vztahy se zasaženou populací, schopnost přizpůsobit se místnímu kulturnímu a sociálnímu kontextu, chápání socio-politické situace a schopnost navázat vztah jak s místními autoritami, tak dalšími skupinami, které mají důležité slovo v komunitě, ve které pomáháme (NOHA, 1998).

Hlavním faktorem života na humanitárních pracích je podstata humanitárních misí, což je krize. Krize, při které přicházejí lidé o životy, zdraví, majetek a tím přichází o život, který žijí. Pracovníci v humanitárních misích čelí následkům takových krizí a musí být tak schopni se s takovou realitou vyrovnat.

Kolínský (2015) uvádí jako jednu z důležitých vlastností schopnost péče o sebe a schopnost přiznat si, že tuto péči potřebuje. Pracovníci by měli znát sami sebe natolik, aby věděli, na jakou práci se hodí a která práce je už mimo jejich dosah a být schopni ji delegovat na jiné. Nezbytností v profilu humanitárního pracovníka je schopnost pracovat v jiném prostředí. Humanitární práce je téměř vždy vykonávána v odlišném prostředí, než ve kterém pracovník žije a pracuje. Často se pracovníci ocitnou ve zcela odlišném environmentálním prostředí – jiné klima, přírodní podmínky, jiné socio-kulturní podmínky – především odlišné vztahy mezi muži a ženami, vztahy k menšinám, k hendikepovaným, rasové vztahy

apod. Součástí profilu je odolnost vůči časovému tlaku, který je v rámci humanitárních prací náročný.

Cíl

Představení kvalitativního výzkumu a poukázání na aspekt osobní zátěže humanitárních pracovníků.

Metodika

Zvolená byla metoda kvalitativního výzkumu a technika pozorování a rozhovor. Metoda využívá induktivní logiku, jak popisuje Hendl (2008), z pravidelnosti pozorovaných událostí odvozujeme obecné pravidlo. Následovně výzkumník pátrá po pravidelnostech v těchto datech, po významu těchto faktů (Disman, 2002).

Výhodou typu rozhovoru polostandardizovaného se ukázala v rovině flexibility, možnosti situačně zareagovat, doptávat se, vytvářet v průběhu rozhovoru nová témata.

Ve výzkumu bylo 10 humanitárních pracovníků, kteří pracovali na pozici zdravotně-sociálních pracovníků (6 mužů a 4 ženy ve věkovém rozmezí 19–63 roků). Výzkumným vzorkem tedy byla skupina humanitárních pracovníků, kdy každý z nich musel alespoň již jedenkrát absolvovat zahraniční humanitární pobyt (misi) a v současné době působí anebo se vrátil z humanitární práce v uprchlickém táboře (pozn. respondenti působili nebo působí v uprchlických táborech tranzitním nebo v tzv. hotspot v Rakousku, Slovinsku, Turecku, Makedonii, Libanonu).

Výsledky

K interpretaci kvalitativních dat autorka zvolila techniku transkripce. Z rozhovorů vyplynul rozdíl mezi profesně mladšími a staršími pracovníky, a to nejen z hlediska přístupu k práci nebo vlastní sebereflexi, ale i z hlediska toho, že mladší pracovníci vyžadují po svém návratu supervizi, psychologa, který poskytne hlubší sebereflexi. U profesně starších pracovníků převládá náhled na práci, v profesi působí dlouho, jsou zkušení, vědí, co mohou čekat od sebe i od vysílající organizace, nevyžadují následně odbornou péči o sebe po návratu.

Z výsledků rozhovorů s respondenty vyplynuly tyto nejvýznamnější strategie zvládnání zátěže v rámci pobytu na humanitární práci (pozn. respondent mohl uvést více strategií zátěže):

- zvýšené užívání návykových látek (pravidelně používání alkoholu, piva, vína v omezené míře denně) uvedli 4 respondenti;
- denní nutnost cigarety (8 respondentů);
- káva (9 respondentů);
- možnost sdílení s kolegy v humanitárním týmu (10 respondentů);
- možnost telefonického, e-mailového spojení s rodinou či přáteli doma (10 respondentů);
- možnost mít fyzickou zátěž (4 respondenti uvedli pravidelné cvičení a běh);
- pro věřící pracovníky je nepostradatelnou strategií jejich spiritualita, modlitba, návštěva kostela (tuto skutečnost uvedlo 7 respondentů).

Specifické prostředí a podmínky, za kterých humanitární pracovníci vykonávají svoji činnost, výrazně ovlivňuje jejich osobu. Vliv lze pozorovat především po stránce fyzické, psychické a sociální. Toto prostředí tak klade na humanitárního pracovníka určité nároky,

z nichž vycházejí požadavky na připravenost humanitárních pracovníků v oblasti znalostí, dovedností, postojů či zkušeností.

Po fyzické stránce působí na humanitární pracovníky především pobyt v nestandardních podmínkách a zdravotní nebezpečí. Humanitární pracovníci tak musí být ochotni jak snížit svůj životní standard, tak podstupovat určitá rizika, bez nichž se tato práce neobejde. Dle respondentů je důležitá v tomto ohledu příprava, neboť člověk v krizových situacích a v případě bezprostředního ohrožení reaguje často jinak, než by si sám za normálních okolností myslel. Také je zřejmé, že humanitární pracovníci musí brát značný ohled na svou bezpečnost a naučit se minimalizovat veškerá rizika. Dle respondentů by tak humanitární pracovník měl být velmi obezřetný, neboť by mohl svým chováním vystavit nebezpečí i kolegy a celý tým.

Po psychické stránce na humanitárního pracovníka působí stresující faktory, vyplývající především z nutnosti být neustále v konfrontaci s lidským utrpením. Taktéž se stává, že práce se nedaří tak, jak by si sám humanitární pracovník představoval, a skutečnost, že nelze vyřešit všechny problémy a zachránit všechny od problémů. Následně tak může vzniknout syndrom vyhoření u humanitárního pracovníka či vznik hlubších psychických problémů. Jako prevenci doporučují respondenti opět důkladnou přípravu, dostatečné množství zkušeností a především psychickou vyrovnanost, což si také často ověřují vysílající neziskové organizace psychologickými testy.

Sociální stránka osobnosti humanitárního pracovníka je zatížena absencí běžných sociálních kontaktů, na které je zvyklý ze svého přirozeného prostředí. Obecně odlišná kultura a sociální struktura je pro humanitární pracovníky velmi náročná a trvá delší dobu, než proniknou do vazeb, které v této společnosti fungují, uvědomí si kulturní rozdíly ve vnímání hodnot, norem a celkového pohledu na situaci, která bývá z pohledu místních lidí často odlišná. Taktéž vznikají mnohdy i velmi náročné situace na komunikaci jak verbální tak i neverbální, a to i v případech, kdy pracovník zná místní jazyk, nebývá dle respondentů místními vždy přijat, neboť není příslušníkem této komunity. Vyrovnat se s touto skutečností lze pomocí partnerské spolupráce s místními lidmi, kteří mohou sociální vazby lépe vysvětlit a zprostředkovat. Současně musí být humanitární pracovník velmi otevřený a tolerantní, a to i když některé okolnosti odporují jeho hodnotovému žebříčku. Etnocentrismus nevede k účinné pomoci.

Autorka na základě dlouhodobé působnosti a zkušeností z humanitárních prací, dále z výzkumu, který zrealizovala, se domnívá, že humanitární pracovník by se měl orientovat jak v psychosociálních vědách, tak v teorii managementu a finančního řízení. Všichni respondenti zdůraznili nutnost přehledu v mezinárodním dění a dále v historických i aktuálních souvislostech, dostatečné socio-kulturní znalosti daného regionu, ve kterém působí.

Jako zátěžové faktory respondenti uvádějí očekávání vedení organizace v sídle v ČR nebo chvíle, kdy vedení organizace v ČR identifikuje potřeby a postupy práce jinak než pracovníci v terénu. Dále medializaci problémů některých médií v ČR. Na pracovníky působí odlišná kultura a prostředí, ze které plynou rozdíly ve vnímání času a taktéž tuto skutečnost respondenti uvádějí za zátěžovou při výkonu své práce. Pět respondentů se shodlo, že zažili zneužívání pomoci a momenty, kdy se cítili v těchto chvílích bezmocně. 4 respondenti uvádějí, že byl pro ně za zátěžový faktor tým kolegů, který nefungoval. Ostatních 6 respon-

dentů uvedlo, že vždy pracovali v týmech založených na výborných kolegiálních vztazích a tuto skutečnost považují za velmi podstatnou při své práci.

Výsledky výzkumu umožnily poznat stanoviska respondentů, jakož i jejich doporučení do praxe. Zjištěná stanoviska budou využita v dalších fázích chystané vědecké práce autorky.

Diskuze

Doporučení do potencionální výzkumné práce autorka uvádí, že za zajímavé by bylo, kdyby do výzkumu byli zahrnuti i zahraniční humanitární pracovníci, kteří mají zkušenosti s působením ve velkých celosvětových humanitárních organizacích, kde profesionální příprava pracovníků před odjezdem a péče po příjezdu, v podobě supervizí, je považována za standardní.

Zkušenost z předchozí práce v humanitární oblasti je tedy ideální, ale to znamená, že musíme někde získat první zkušenost – jedna z možností je i praxe během studia či stáž po studiu, kdy potenciální humanitární pracovník získává zkušenosti od nejnižších pozic, ale zároveň má možnost mnohem se přiučit. Neopomíjíme taktéž zkušenosti v českém prostředí, např. humanitární práce na povodňových pracích.

Prostředí, ve kterém je humanitární práce vykonávána je sice často různorodé, právě tato různorodost však od humanitárních pracovníků vyžaduje schopnost a ochotu se přizpůsobit, být připraven na měnící se podmínky a schopen na ně adekvátně reagovat. Musí být ochotný přistoupit na určité riziko, ale zároveň se vyhybat nebezpečí. Elementárním požadavkem je také psychická odolnost, která umožní humanitárnímu pracovníkovi nejen žít, ale i efektivně pracovat v krizovém prostředí bez běžných sociálních kontaktů, na které je zvyklý (Blanchetiere, 2006).

K lepšímu výběru potenciálních humanitárních pracovníků mohou být psychologické testy již v rámci přijímajícího řízení, neboť psychická odolnost a vyrovnanost je jedním ze základních předpokladů pro výkon této práce.

Z realizovaného výzkumu nám všech 10 respondentů zmínilo skutečnost, že jejich psychická odolnost se vyvíjí s časem a získanými zkušenostmi.

Respondenti tohoto výzkumu zmiňují potřebu dobrého kolektivního týmu, umění sebereflexe a autovize (autosupervize). Autovize, která je uváděná jako nejtěžší supervize, jelikož již vyžaduje zkušenosti a znalost sám sebe. Pracovník sám sobě klade užitečné otázky, na které hledá odpovědi. Všimá si svých postupů, pocitů a tělesných reakcí při práci. Borders a Leddick (in Havrdová, 1999) nabízejí pro tento proces tyto otázky: „Co jsem slyšel, že můj klient říká, a co jsem viděl, že dělá?, Co jsem si myslel a co jsem cítil o svém pozorování?, Jaké jsem měl alternativy, co říct a udělat v tomto moment?, Jak jsem si mezi nimi vybral?, Jak jsem měl v úmyslu pokračovat se zvolenou možností reakce?, Co jsem skutečně udělal?“

Závěr

Za praktické, dle názoru autorky, by byla vhodná koordinace teoretické i praktické přípravy potenciálních humanitárních pracovníků, které by bylo možné v případě humanitární katastrofy využít, dle jejich specializace a potřeby pomoci v místě katastrofy. Někteří respondenti hovoří ve prospěch specializace na konkrétní oblast či profesi a v té by pak

humanitární pracovník měl působit v rámci humanitární práce, což zdůrazňuje především krátké profesně orientované vzdělávací kurzy. V České republice již máme pozici povodňových koordinátorů.

Z realizovaných rozhovorů vzešly některé poznatky, které mohou být porovnávány s jinými výzkumy, dochází tak následně ke shodným závěrům. Z výsledků shodně vyplynulo, že je důležitá osobnost pracovníka, jeho zkušenosti, umění vlastní sebereflexe a zázemí, které mu vytváří jeho vysílající organizace v místě pobytu.

Bibliografické odkazy

- BLANCHETIERE, P. *Resilience of humanitarian workers* [online]. 2006. [cit. 2016-02-01]. Dostupné z: <http://www.peopleinaid.org/pool/files/pubs/resilience-of-aid-workers-article.pdf>
- DISMAN, M., 2000. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Vyd. 3. Praha: Karolinum. ISBN 8024601397.
- GUSHULAK, B. D. *Humanitarian Aid Worker* [online]. Centers for Disease Control and Prevention, 2011. [cit. 2016-02-01]. Dostupné z: <http://wwwnc.cdc.gov/travel/yellowbook/2012/chapter-8-advising-travelers-with-specific-needs/humanitarian-aid-workers.htm>
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 8073670402.
- KOLÍNSKÝ, P., 2001. *Dobrovolník humanitární pomoci* [online]. 2015 [cit. 2016-02-01]. Dostupné z: <http://www.unesco-kromeriz.cz/sbornik2001/kolinsky.htm>
- MCCORMACK, L., JOSEPH, S. a HAGGER, M. S., 2009. Sustaining a positive altruistic identity in humanitarian aid work: A qualitative case study. *Traumatology*. **15**(2), 109–118.
- McQUAIL, Denis, 2002. *Úvod do teorie masové komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 80-7178-714-0.
- NETWORK OF HUMANITARIAN ASSISTANCE, 1998. *Management in humanitarian assistance*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. ISBN 92-828-2482-9.
- WALKER, P. a kol. *Professionalising the humanitarian sector: A scoping study*.
- ERLHA: *Enhancing Learning and Research for Humanitarian Assistance* [online]. 2010. [cit. 2016-02-01]. Dostupné z: http://www.elrha.org/uploads/Professionalising_the_humanitarian_sector.pdf
- WALKER, P. a MAXWELL, D. G., 2008. *Shaping the humanitarian world*. New York: Routledge. ISBN 9780415773706.

PhDr. Monika Nová
Husitská teologická fakulta
Univerzita Karlova Praha
e-mail: monika.merotska@seznam.cz