

Evaluace dobrovolnické služby při povodni 2010 na Liberecku z pohledu dobrovolníků pomáhajících za organizaci ADRA

Bc. Aneta Chodurová

Diplomová práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Aneta CHODUROVÁ**
Osobní číslo: **H09214**
Studijní program: **N 7501 Pedagogika**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Dobrovolníci a mimořádná událost povodeň**

Zásady pro vypracování:

Volba a formulování tématu, cíle práce.

Zpracování teoretické části prostřednictvím odborné literatury týkající se dané problematiky.

Sběr, zpracování a vyhodnocení dat.

Shrnutí výsledků výzkumu, vyslovení závěru, návrhy a doporučení.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BAŠTECKÁ, B. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.

KOHOUTEK, T.; ČERMÁK, I. Psychologie katastrofické události. Vyd. 1. Praha: Academia, 2009. 362 s. ISBN 978-80-200-1816-8.

ŠPATENKOVÁ, N. Krize: psychologický a sociologický fenomén. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. 129 s. ISBN 8024708884.

TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

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

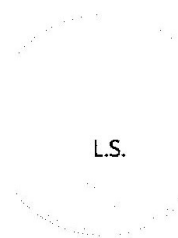
Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Radana Krutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **19. ledna 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 19. ledna 2011


prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan




Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 22. 4. 2011

Aneta Bodurova¹

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

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

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

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

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

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

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

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

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

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

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

ABSTRAKT

Tématem diplomové práce jsou dobrovolníci a mimořádná událost povodeň. Teoretická část práce pojednává o dobrovolnictví v ČR a o problematice povodní, následně obě problematiky propojuje a představuje organizaci ADRA a její působení při povodni 2010 na Liberecku. V praktické části jsou předloženy výsledky evaluace dobrovolníků pomáhajících při povodni 2010 na Liberecku pod organizací ADRA a SWOT analýza vytvořená na základě dílčích výzkumných otázek.

Klíčová slova: Dobrovolnictví, dobrovolník, humanitární pomoc, koordinátor, krize, krizová událost, likvidační práce, mimořádná událost, povodeň, psychosociální pomoc.

ABSTRACT

The diploma thesis deals with problems of volunteers and crisis events - floods. The theory describes the volunteering in the Czech Republic and the issues of floods and then connects the two topics. Also it presents the ADRA association and its work during the 2010 floods in Liberec area. The practical part shows the results of evaluation of volunteers who took part in helping during the 2010 floods in Liberec area for ADRA association and also a SWOT analysis based on the results of the evaluation questions.

Keywords: crisis, crisis event, coordinator, extraordinary event, flood, humanitarian aid, liquidation works, psychosocial aid, volunteering, volunteer.

Děkuji školitelce této práce Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za vstřícnost a laskavost, ochotu a nasazení, cenné rady a odborné vedení, trpělivost a podporu, a za všech okolností pozitivní a kolegiální přístup, kterých si nesmírně vážím.

Děkuji také zaměstnancům občanského sdružení ADRA Zlín Mgr. Pavle Pejlové a Josefu Kolářkovi za jejich pomoc a podporu při zpracovávání dotazníku, a také za jejich neutuchající pozitivní myšlení a kolegiální přístup, se kterými mě vždy vítali na svém pracovišti.

V neposlední řadě děkuji také všem respondentům nejen za čas, který věnovali vyplnění dotazníku, ale také za jejich nasazení pro dobrovolnou činnost při povodni na Liberecku v roce 2010.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ZÁKLADNÍ POJMOSLOVÍ.....	12
1.1 DOBROVOLNICKÁ SLUŽBA, DOBROVOLNÁ ČINNOST.....	12
1.2 DOBROVOLNÍK	13
1.3 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST	14
1.4 KRIZE A KRIZOVÁ INTERVENCE.....	16
2 DOBROVOLNICTVÍ V ČR.....	18
2.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ DOBROVOLNICTVÍ.....	18
2.2 VYSÍLAJÍCÍ A PŘIJÍMAJÍCÍ ORGANIZACE.....	18
2.3 KOORDINÁTOR DOBROVOLNÍKŮ	20
2.4 PRÁCE S DOBROVOLNÍKY.....	21
2.4.1 Informační setkání, registrace dobrovolníka	21
2.4.2 Zaškolení dobrovolníka	21
2.4.3 Hodnocení a odměňování dobrovolníka.....	21
2.5 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNÍKA.....	22
2.5.1 Motivace a potřeby dobrovolníka.....	22
2.5.2 Práva a povinnosti dobrovolníka	23
3 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST POVODĚŇ	25
3.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ A DEFINICE POVODŇĚ.....	25
3.2 STUPNĚ POVODŇOVÉ AKTIVITY	26
3.3 OCHRANA PŘED POVODŇEMI A POVODŇOVÁ OPATŘENÍ	27
3.4 DOKUMENTACE A VYHODNOCENÍ POVODŇÍ	29
4 TYPY DOBROVOLNÉ ČINNOSTI PŘI POVODŇI.....	30
4.1 HUMANITÁRNÍ POMOC	30
4.2 LIKVIDAČNÍ PRÁCE	31
4.3 KOORDINAČNÍ ČINNOST	32
4.4 PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÁ POMOC	32
5 ORGANIZACE ADRA A POVODĚŇ 2010 NA LIBERECKU.....	34
5.1 POVODŇOVÁ SITUACE NA LIBERECKU V SRPNU 2010	34
5.2 ORGANIZACE ADRA	35
5.3 ADRA PŘI POVODŇI 2010 NA LIBERECKU	36
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	37
6 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU	38

6.1	CÍL VÝZKUMU.....	38
6.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	38
6.3	POJETÍ VÝZKUMU.....	39
6.4	VÝZKUMNÝ VZOREK.....	39
6.5	VÝZKUMNÁ TECHNIKA	39
6.6	PROMĚNNÉ	40
6.7	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	40
7	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	41
7.1	VYHODNOCENÍ V1- ODHAD PROFILU PRŮMĚRNÉHO DOBROVOLNÍKA	41
7.2	VYHODNOCENÍ V2 - ORGANIZAČNÍ NEDOSTATKY	45
7.3	VYHODNOCENÍ V3 - DOPORUČENÍ DOBROVOLNÍKŮ	53
7.4	VYHODNOCENÍ V4 - POSTOJ ZAMĚSTNAVATELE.....	59
7.5	VYHODNOCENÍ V5 - POŽADAVKY NA KOORDINÁTORA.....	61
7.6	VYHODNOCENÍ VP - SPOKOJENOST S ORGANIZACÍ ADRA	62
8	SHRnutí A ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY	64
8.1	SHRnutí A ODPOVĚĎ NA V1	64
8.2	SHRnutí A ODPOVĚĎ NA V2	64
8.3	SHRnutí A ODPOVĚĎ NA V3	66
8.4	SHRnutí A ODPOVĚĎ NA V4	66
8.5	SHRnutí A ODPOVĚĎ NA V5	67
8.6	SHRnutí A ODPOVĚĎ NA VP	68
8.7	CELKOVÉ SHRnutí VÝZKUMU	68
9	PRAKTICKÉ VÝSTUPY	69
9.1	SWOT ANALÝZA	69
9.2	INFORMAČNÍ LETÁK PRO DOBROVOLNÍKY.....	70
	ZÁVĚR.....	71
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	72
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	74
	SEZNAM GRAFŮ.....	75
	SEZNAM TABULEK	76
	SEZNAM PŘÍLOH.....	78

ÚVOD

Povodeň je v podmínkách České republiky nejčastěji se vyskytující přírodní katastrofou, která často způsobí miliónové škody, připraví o život několik osob a zanechá po sobě spoušť nejen materiální, ale také duševní. Není proto divu, že kdykoliv se v médiích objeví obrázky zachycující zoufalství lidí, kteří vlivem povodně přišli o domov nebo mnohem hůř o někoho blízkého, zvedne se ve zbytku obyvatel země vlna solidarity podpořená snahou pomoci zasaženým lidem.

Lidé mohou při mimořádných událostech pomáhat různě a každý jednotlivec volí takovou formu pomoci, která je pro něj nejpřijatelnější a nejdostupnější. Organizace ADRA od lidí shromažďuje a distribuuje potřebným pomoc finanční, materiální, a také pomoc v podobě dobrovolníků přijíždějících na zatopené místo pomáhat s odstraňováním následků nebo poskytovat pomoc psychosociální.

Téma této práce jsem si nezvolila náhodně. Při jeho volbě jsem úzce spolupracovala s pracovníky organizace ADRA ve Zlíně a po zvážení různých variant jsme nakonec společně vybrali téma dobrovolníci a mimořádná událost povodeň. Protože ani mně samotné není problematika lhostejná, snoubí tato práce můj osobní zájem o problematiku s užitečností a přínosem pro samotnou organizaci ADRA.

Teoretická část práce podává souhrnné informace vztahující se k problematice dobrovolnictví, jeho legislativní úpravě a jeho výkonu v České republice, a dále k problematice povodní, jejímu legislativnímu ukotvení, průběhu a následnému odstraňování škod. V závěru teoretické části dochází k propojení těchto na první pohled rozdílných témat, a to uchopením problematiky dobrovolnictví v kontextu s mimořádnou událostí povodeň.

Protože si ADRA svých dobrovolníků velmi váží, je přirozené, že jim také chce pro výkon dobrovolnické služby poskytnout co nejlepší zázemí a pracovat s nimi co nejefektivněji. Z požadavků této organizace vyplynula struktura praktické části s cílem práce, kterým je získání a zpracování zpětné vazby od dobrovolníků pomáhajících při povodni 2010 na Liberecku, na jejímž základě pak ADRA do budoucna může zefektivnit a zkvalitnit podmínky dobrovolníků pomáhajících při mimořádných událostech.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ POJMOSLOVÍ

Problematika dobrovolnictví i problematika krizového managementu, který bezprostředně souvisí s řešením povodně, je bohatá na množství pojmů, které mohou být v závislosti na různosti zdrojů různě interpretovány. Z těchto důvodů zařazuji na toto místo kapitolu, jež jasně definuje stěžejní pojmy použité v této práci.

1.1 Dobrovolnická služba, dobrovolná činnost

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, § 2, odstavec 1 dobrovolnickou službou rozumí takovou činnost, při které dobrovolník poskytuje:

- „a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,*
- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo*
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.“*

Dále tento zákon říká, že za dobrovolnickou službu nelze považovat činnost, která se týká uspokojování osobních zájmů dobrovolníka, nebo činnost, kterou dobrovolník vykonává v rámci výdělečné činnosti, v pracovněprávním vztahu či ve služebním nebo v členském poměru.

Na tomto místě cítím potřebu vyjádřit svůj nesouhlas se zákonným názvoslovím „dobrovolnická služba“. Slovo služba, stejně jako slovo práce, v sobě nese představu, že je vykonávána činnost, jež je následně také odměněna. Dále je potřeba respektovat fakt, že někteří autoři (např. Tošner a Sozanská) pojem dobrovolná služba chápou jako dobrovolnictví vykonávané dlouhodobě v zahraničí. I když zákon, jak je uvedeno dále, specifikuje blíže charakter dobrovolnické služby, osobně se nejvíce ztotožňuji s názvoslovím „dobrovolná činnost“, které je naprosto neutrální a které v této práci bude používáno také.

Podle zákona se dobrovolnická služba dělí na krátkodobou a dlouhodobou, přičemž dlouhodobou se stává tehdy, když je vykonávána déle než tři měsíce. Výkon dobrovolnické služby, na kterou se tato práce zaměřuje, má charakter krátkodobý, dlouhodobý pouze ve výjimečných případech jako je dlouhodobá psychosociální krizová pomoc (viz dále).

Příručka Dobrovolníci v neziskových organizacích (2001) uvádí, že dobrovolnou činnost může dobrovolník konat různě, což blíže specifikuje tabulka zobrazená níže.

Tabulka 1 - možnosti konání dobrovolnické služby

na plný úvazek	při běžném zaměstnání, studiu
pravidelně	nárazově
dlouhodobě	krátkodobě
v oboru své profese	v naprosto odlišném oboru
jako odborník	jako pomocná síla

Zdroj: Dobrovolníci v neziskových organizacích (2001)

Obecně lze tedy shrnout, že dobrovolná činnost je svobodně zvolená činnost konaná ve prospěch druhých, kterou dobrovolník vykonává bez nároku na odměnu.

1.2 Dobrovolník

Dle zákona 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě je dobrovolníkem fyzická osoba, která se na základě svých osobnostních charakteristik svobodně rozhodne vykonávat dobrovolnickou službu. Tato osoba musí být starší patnácti let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, nebo starší osmnácti let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby v zahraničí.

Příručka Dobrovolníci v neziskových organizacích (2001) uvádí, že dobrovolníky se mohou stát lidé mladí, dospělí, senioři i lidé se zdravotním postižením. Ochman (1997) navíc hovoří o tom, že dobrovolník by měl být člověk zralý, k výkonu dobrovolnické služby způsobilý a v neposlední řadě také zodpovědný.

Po shrnutí předchozích definic lze dobrovolníka pro potřeby této práce charakterizovat jako fyzickou osobu starší patnácti let (hovoříme o dobrovolné činnosti konané na území České republiky), která se svobodně rozhodne vykonávat dobrovolnou činnost na základě svých možností, schopností a dovedností.

1.3 Mimořádná událost

Zákon č. 239/200 Sb. o integrovaném záchranném systému definuje **mimořádnou událost** jako: „*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací*“.

Šenovský (2009) mimořádné události dále dělí, a to na přírodní, antropogenní a kombinované. Mezi přírodní mimořádné události řadí ty, jejichž původcem je planeta Země a její okolí (např. sesuv laviny, výbuch sopky, povodeň, apod.), mezi antropogenní ty, jejichž původcem je člověk (např. teroristický útok, mimořádná událost v ekonomice, epidemie, apod.) a mezi kombinované pak ty, jež jsou kombinací dvou předchozích (např. radiační havárie, průmyslové havárie, apod.).

Pro názornost dělení mimořádných událostí přikládám přílohu PI Dělení mimořádných událostí.

Zvláštním druhem mimořádné události je podle zákona č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení **krizová událost**, která je doslova definována jako: „*mimořádná událost podle zákona o integrovaném záchranném systému §2, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu*“. Antušák (2005) však se zákonnou definicí krizové události docela nesouhlasí, protože ta opomíjí hrozby společenského a sociálního charakteru, a také skutečnost, že ne každá krizová událost potřebuje k průběhu svého řešení vyhlásit krizový stav. Doporučuje tedy krizovou událost definovat jako: „*nepředvídatelný nebo obtížně předvídatelný průběh skutečností po narušení rovnovážných vztahů přírodních, technických, technologických, ekologických, ekonomických, sociálních a společenských systémů, v důsledku kterého dochází k ohrožení životů, zdraví nebo majetku občanů, životního prostředí, veřejného pořádku, vnitřní nebo vnější bezpečnosti státu, a na řešení (zvládnutí) těchto problémů nestačí běžné kompetence a běžné disponibilní zdroje*“ (Antušák, 2005, s. 38) Krizová událost je tedy takové narušení života společnosti, kdy hrozí jeho degradace.

V literatuře je možné setkat se s množstvím dalších pojmů, které s mimořádnými a krizovými situacemi souvisí. Asi nejznámějšími jsou pojmy **živelní pohroma a katastrofa**. Živelní pohroma je neovládaná mimořádná událost vzniklá v důsledku působení ničivých přírodních sil, o které je možné říci, že je jedním z druhů mimořádné události, stejně tak

jako **katastrofa**, což je náhle vzniklá mimořádná událost velkého rozsahu, která vyžaduje koordinovaný postup záchranných složek (Štětina, 2000).

Jak uvádí zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení, může rozsah mimořádné události nabýt takových rozměrů, že koordinovaný postup příslušných orgánů k eliminaci následků této situace nestačí, což v praxi znamená, že v rámci postiženého území není k dispozici dostatek zdrojů pro likvidaci následků mimořádné události. Pro získání dalších potřebných zdrojů je nutné postupovat podle zákonem stanovených způsobů, což v praxi znamená vyhlásit **krizový stav** (Šenovský, 2007a).

Zákonná terminologie rozeznává čtyři druhy krizových stavů, z nichž první dva jsou pro účely této práce důležité, další dva uvádím pouze ve zkratce, pro dokreslení a celistvost údajů.

- **Stav nebezpečí**, zanesen v §3 zákona č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení, je vyhlášen hejtmánem kraje pro území kraje nebo jeho části. Může být vyhlášen, jsou-li v případě živelní pohromy, ekologické nebo průmyslové havárie, nehody, aj. ohroženy životy, zdraví, majetek, či životní prostředí a zároveň pokud intenzita ohrožení nedosahuje značného rozsahu a není možné ohrožení odvrátit běžnou činností správních orgánů. Stav nebezpečí je možno vyhlásit maximálně na dobu třiceti dní, přičemž tato lhůta může být prodloužena pouze se souhlasem vlády. Stav nebezpečí končí uplynutím doby, na kterou byl vyhlášen, pokud vláda či hejtmán kraje nerozhodnou jinak. Pokud není možné účelně odvrátit vzniklé ohrožení v rámci stavu nebezpečí, požádá hejtmán kraje vládu o vyhlášení nouzového stavu (Šenovský, 2007a).
- **Nouzový stav**, zanesen v článku 5 a 6 ústavního zákona č. 110/1998 Sb. o bezpečnosti České republiky, je vyhlášen vládou pro určité území a na určitou dobu, nejdéle na třicet dnů, přičemž lhůta může být prodloužena pouze se souhlasem Poslanecké sněmovny České republiky. Nouzový stav je vyhlášen v případě živelních pohrom, ekologických či průmyslových havárií, nehod, aj., pokud jsou ve značném rozsahu ohroženy životy, zdraví, majetkové hodnoty či vnitřní pořádek a bezpečnost. Nouzový stav končí uplynutím doby, na kterou byl vyhlášen, pokud vláda nebo Poslanecká sněmovna nerozhodnou jinak (Šenovský, 2007a).
- **Stav ohrožení státu**, zanesen v článku 7 ústavního zákona č. 110/1998 Sb. o bezpečnosti České republiky, je vyhlášen v případě bezprostředního ohrožení svrchovanosti státu, jeho územní celistvosti, či jeho demokratických základů.

- **Válečný stav**, zanesen v článku 43 ústavního zákona č. 1/1993 Ústava České republiky, je vyhlášen v případě napadení České republiky nebo v případě nutnosti plnění mezinárodních závazků o společné obraně proti napadení.

1.4 Krize a krizová intervence

Existuje mnoho různých úhlů pohledů na krizi. Jedním z nich je také pohled psychosociální, kdy je krize definována jako důsledek střetu s překážkou, kterou jedinec není schopen vlastními silami či vyrovnávacími strategiemi zvládnout v přijatelném čase a navyklym způsobem (Vymětal in Vodáčková, 2002). Van der Laan (1998) pohlíží na pojem psychosociální jako na souhrnný termín pro označení různých problémů, od stresu, přes paniku až po izolaci, což je stav, kdy jedinec není schopen navazovat ani udržovat vztahy.

Vodáčková (2007) krizi popisuje jako stav, v němž se nachází subjekt a který se projevuje zdánlivě bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů. Sám subjekt pak tento stav vnímá jako krizový.

Špatenková (2004) uvádí, že krize je přechodný stav vnitřní nerovnováhy, který je způsoben takovými kritickými či životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení.

Vzhledem k předcházejícím definicím můžeme tedy říci, že krize je stav jedince způsobilý nějakou událostí, který vyžaduje zásadní změnu. Jedinec si uvědomuje, že se nachází v krizovém stavu, avšak není schopen sám tento stav zvládnout.

Baldwin (in Špatenková, 2004) definuje hned několik **typů krizí**, které mohou na jedince působit a které může zažívat. Řadí mezi ně krize: situační, přechodové, traumatické, vývojové, psychopatologické a krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc. Pro účely této práce nepovažuji za důležité rozepisovat celou typologii krizí, ale vybírám definici tzv. **traumatické krize**, což je typ krize způsobený vnějšími stresory, které člověk neočekává a nemá nad nimi téměř žádnou kontrolu. Mezi tyto stresory patří např. náhlá smrt partnera, znásilnění a přírodní katastrofy jako je např. povodeň, kterou se tato práce mimo jiné zabývá.

Způsob, jak lze člověku, který se nachází v krizi pomoci, se nazývá **krizová intervence**. Jedná se o odbornou metodu práce s klientem nacházejícím se v situaci, kterou on sám vnímá jako krizovou, zátěžovou, nepříznivou či ohrožující. Smyslem krizové intervence je pomoci klientovi krizovou situaci zpřehlednit, strukturovat jeho prožívání a zastavit případné kontraproduktivní tendence v jeho chování a jednání. Úkolem krizového pracovníka

je podporovat klienta v jeho kompetenci řešit problém tak, aby byl schopen zapojit své síly a schopnosti. Krizová intervence není pouhé udílení rad, jedná se spíše o hledání řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek. Velmi zjednodušeně lze říci, že pracovník pomáhá klientovi přijít na způsob, kterým si může pomoci sám (Vodáčková, 2002).

Podle Baštecké (2005) lze krizovou intervenci chápat v širším a užším slova smyslu. V tom **širším** se jedná o metodu, kdy cílem je vyřešení současné situace v rozpětí od nejmenšího cíle po ten nejvyšší. V **užším** slova smyslu se jedná o techniky a strategie při zacházení s člověkem, který se nachází v krizi. Cílem pak je, aby daný jedinec znovu získal vládu nad sebou samým.

Krizová intervence má spíše krátkodobý charakter, je totiž poskytována po dobu, kdy se jedinec, jemuž je poskytována, v krizi nachází. Vodáčková (2002) uvádí, že obvykle se jedná o jedno až tři setkání, mezi nimiž je několikadenní prodleva, během které má intervenovaný čas na sobě a se sebou pracovat.

Považuji za důležité na tomto místě upozornit na rozdíl mezi krizovou intervencí a psychosociální krizovou pomocí, které nejsou jedním a tímtéž pojmem. O psychosociální krizové pomoci se však blíže zmiňuji na jiném místě této práce.

2 DOBROVOLNICTVÍ V ČR

V České republice není dobrovolnictví zakořeněno tak silně, jako v jiných zemích (např. v USA), což je způsobeno nízkou mírou informovanosti lidí o této problematice, a také spojováním dobrovolné práce s bývalým režimem, kdy činnost „pro veřejné blaho“ sice byla prezentována jako dobrovolná, ale vykonávána byla mnohdy nedobrovolně. Přesto si zde dobrovolnictví našlo svou cestu a pozvolna se dostává do povědomí lidí, zejména pak díky medializaci při mimořádných událostech.

2.1 Legislativní ukotvení dobrovolnictví

Dobrovolnickou službu v ČR upravuje Zákon č. 198/2002 Sb. ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Tento zákon vymezuje pojmy: dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající a přijímající organizace, a dále upravuje zejména podmínky pro akreditaci organizace, či podmínky uzavření smlouvy mezi dobrovolníkem a vysílající organizací. V tomto zákoně jsou také definována práva dobrovolníka, která se rovnají povinnostem vysílající akreditované organizace.

Dále je dobrovolná činnost nepřímo ukotvena ve standardech kvality v sociálních službách a konkrétně se jí dotýká standard č. 9, kritérium c) a d). Jedná se o takovou dobrovolnou činnost, která je vykonávána v zařízení poskytujícím sociální služby. Tato kritéria zní: *c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje* (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Fyzickou osobou, která s poskytovatelem není v pracovně právním vztahu, se zde rozumí právě dobrovolník.

2.2 Vysílající a přijímající organizace

Vysílající organizací dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě rozumíme právnickou osobu (občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, církev, náboženská společnost), která dobrovolníky vybírá, eviduje, uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby a na výkon této služby je také připravuje.

Dále zákon č. 198/2002 Sb. uvádí, že Ministerstvo vnitra těmto organizacím uděluje akreditaci, která, pokud je udělena, může být pro dobrovolníka signálem kvality dané organizace. Akreditace se uděluje na dobu tří let na základě podání písemné žádosti vysílající organizace o její udělení. O udělení akreditace rozhoduje akreditační komise.

Povinnosti vysílající organizace jsou dány zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, dle kterého má vysílající organizace povinnost:

- uzavřít dobrovolníkovi pojistnou smlouvu, která kryje odpovědnost za škodu na majetku nebo zdraví a to buď způsobenou dobrovolníkem, nebo způsobenou dobrovolníkovi. Dobrovolník tedy zodpovídá pouze za škodu způsobenou úmyslně.
- uplatnit rovné zacházení při výběru dobrovolníků i při výkonu dobrovolnické služby s výjimkou případu, kdy to povaha dobrovolnické služby neumožňuje.
- zveřejňovat výroční zprávu o své činnosti.

Zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě definuje také **odpovědnost vysílající organizace**, konkrétně takto:

- odpovídá za řádné a zdravotně nezávadné ubytování, vykonává-li dobrovolník dobrovolnickou službu mimo obec svého trvalého pobytu.
- odpovídá za to, že dobrovolník, bude dobrovolnickou službu vykonávat v podmínkách neohrožujících jeho život či zdraví.

Vysílající organizace dále uzavírá smlouvu s dobrovolníkem mladším osmnácti let pouze s písemným souhlasem zákonného zástupce, s tímto dobrovolníkem nesmí sjednávat výkon dobrovolnické služby, která by byla nepřírozená jeho anatomickým, fyziologickým a psychologickým zvláštnostem, nebo při které je zvýšené riziko nebezpečí úrazu (Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě). Podoba **smlouvy o výkonu dobrovolnické služby** závisí na tom, zda se jedná o dobrovolnickou službu krátkodobou či dlouhodobou. Pro výkon krátkodobé dobrovolnické služby, musí být podle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě mezi vysílající organizací a dobrovolníkem sjednáno alespoň místo, předmět a doba výkonu dobrovolnické služby, dále podle povahy dobrovolnické služby musí být ujednáno poskytnutí pracovních a ochranných prostředků.

Specifickým druhem vysílajících organizací jsou **dobrovolnická centra**, která se specializují na management dobrovolnictví. Jejich základním posláním je podpora a propagace dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v určitém regionu.

V České republice existuje Národní dobrovolnické centrum, na jehož činnost navazují regionální dobrovolnická centra, která jsou buďto samostatnými neziskovými organizacemi, nebo pod nějakou neziskovou organizaci spadají. Na rozdíl od organizace, která s dobrovolníky pracuje, je pro dobrovolnické centrum charakteristický přesah jeho působnosti mimo rámec vlastních dobrovolnických programů (Tošner, 2002).

Hovoříme-li o vysílající organizaci, je potřeba zmínit se také o **přijímající organizaci**. Tou se podle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě rozumí buď právnická, nebo také fyzická osoba (popř. osoby), pro kterou je dobrovolnická služba vykonávána. Přijímající organizace musí být způsobilá k úkonu uzavření smlouvy s vysílající organizací a také musí být schopná dostát závazkům této smlouvy.

2.3 Koordinátor dobrovolníků

Koordinátor dobrovolníků je osoba, která má v dané organizaci dobrovolníky a vše s nimi spojené na starost. Dobrovolníky tedy vybírá, eviduje, provádí jejich výcvik, zaškolení, zpracovává metodiky, zařazuje dobrovolníky do chodu organizace. Koordinátor také dobrovolníky hodnotí, zpracovává pro ně práva a povinnosti, vyřizuje potřebnou dokumentaci. Koordinátorem může být osoba v dané organizaci zaměstnaná, ale může jím být i jeden z dobrovolníků (Tošner, 2002).

Příručka Dobrovolníci v neziskových organizacích (2001) uvádí, že koordinátor by měl být člověk, který: *„zná dobře projekt, je dobrým pedagogem i psychologem, je odborníkem v dané oblasti a umí poradit, je dobrým organizátorem, je otevřený a umí navodit přátelskou atmosféru, je důsledný a spravedlivý, umí zajistit přiměřenou technickou podporu.“*

Pro účely této práce je možno shrnout, že koordinátorem by měla být osoba disponující organizačními schopnostmi, schopná čelit nátlaku a informovaná o problematice a jejím zvládnutí.

Podoba smlouvy o výkonu dobrovolnické služby závisí na tom, zda se jedná o dobrovolnickou službu krátkodobou či dlouhodobou. Pro výkon krátkodobé dobrovolnické služby, musí být podle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě mezi vysílající organizací a dobrovolníkem sjednáno alespoň místo, předmět a doba výkonu dobrovolnické služby, dále podle povahy dobrovolnické služby musí být ujednáno poskytnutí pracovních a ochranných prostředků.

2.4 Práce s dobrovolníky

Při organizaci činnosti dobrovolníků je nutné si uvědomit, že dobrovolník není pouhou levnou pracovní silou, ale je to člověk, který zcela bezzištně věnuje svůj čas a potenciál potřebným. Proto by si i organizace, ať už vysílající nebo přijímající, měla na dobrovolníka vyhradit čas a projít s ním alespoň následujícími kroky.

2.4.1 Informační setkání, registrace dobrovolníka

Než dobrovolník vůbec přistoupí k výkonu dobrovolnické služby, měl by být informován o poslání a cílech organizace, ve které nebo pod kterou bude působit. Mělo by být také ujasněno, co od dobrovolníka daná organizace očekává (např. jaká bude náplň dobrovolné činnosti, časová dotace) a co očekává on od ní (např. zaškolení). Na základě získaných informací by se jak dobrovolník, tak daná organizace, měli mít právo rozhodnout, zda navážou vzájemnou spolupráci (Ochman, 1997; příručka Dobrovolníci v neziskových organizacích, 2001).

2.4.2 Zaškolení dobrovolníka

Pokud spolu organizace a dobrovolník navážou spolupráci, je nutné, aby byl dobrovolník zaškolen. Tento proces zahrnuje především představení dobrovolníka personálu a seznámení s chodem organizace, co nejpřesnější vymezení toho, co, kde a hlavně jak má vykonávat, komu se bude za vykonanou činnost zodpovídat a hlavně na koho se může v případě problému či dotazu obracet (Ochman, 1997; příručka Dobrovolníci v neziskových organizacích, 2001).

2.4.3 Hodnocení a odměňování dobrovolníka

I když je dobrovolná činnost konána nezištně a bez nároku na odměnu, neznamená to, že dobrovolník nepotřebuje být nijak hodnocen. Ochman (1997) a příručka Dobrovolníci v neziskových organizacích (2001) doporučují dobrovolníka průběžně oceňovat a na toto oceňování nezapomínat, protože právě odměna ukazuje, jak si organizace svého dobrovolníka cení. Nejlepší odměnou je pochvala, nebo prostě „děkuji“. Odměnit je možné i tím, že si na dobrovolníka uděláme čas a pochválíme ho nejen za výsledky jeho práce, ale vyjádříme také spokojenost s jeho osobou. Dále můžeme dobrovolníkovi například popřát k svátku či narozeninám, uspořádat nějakou akci určenou právě dobrovolníkům, apod.

Hlavní funkcí hodnocení a odměňování dobrovolníka je zpětná vazba, která dobrovolníka motivuje k dalším výkonům a ujišťuje ho o tom, že jeho služba není zbytečná.

Tošner (2002) uvádí, že téměř vždy se najde dobrovolník, který bude hodnocení odmítat a tvrdit, že o pochvalu a ocenění nestojí. Přesto však je potřeba najít způsob, jak odměnit i tyto dobrovolníky, což by mohlo být úlohou koordinátora.

2.5 Charakteristika dobrovolníka

Každý dobrovolník má jiné motivy či potřeby, které ho směřují k výkonu vybrané dobrovolné činnosti, avšak ne každý dobrovolník se k jejímu výkonu hodí, a proto je potřeba znát jeho motivy a potřeby.

2.5.1 Motivace a potřeby dobrovolníka

Motivaci dobrovolníků můžeme chápat ve dvou smyslech. Za prvé jak dobrovolníka namotivovat, viz kapitola výše Hodnocení a odměňování dobrovolníka, a za druhé jaká je motivace dobrovolníka, kterou se budeme zabývat zde.

Dlouhá (2001) dělí motivy dobrovolníků na **vnitřní**, mezi něž řadí např. sebeuplatnění, získání nových zkušeností, dovedností a navázání nových vztahů, či pocit dluhu ke společnosti a na motivy **vnější**, např. morální normy okolí, či ovlivnění příkladem přátel, příbuzných.

Motivaci dobrovolníka je nutné znát nejen proto, že na jejím základě pak můžeme dobrovolníka vhodně odměňovat, ale také proto, že ne vždy je dobrovolník motivován kladně, některé motivy mohou mít negativní charakter a je nutné včas je rozpoznat. Tyto negativní motivy předkládá Vitoušová (in Tošner, 2002) a jedná se o:

1. *Soucit vedoucí k degradaci klienta.*
2. *Nepřiměřená a zbytečná zvědavost.*
3. *Služba pramenící z pocitu povinnosti.*
4. *Skutkaření, snaha něco si zasloužit.*
5. *Touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu.*
6. *Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství.*
7. *Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti.*
8. *Nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi.*
9. *Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv.*

Těmto devíti motivům by měla být věnována zvláštní obezřetnost ze strany organizace, popř. koordinátora. Příručka Dobrovolníci v neziskových organizacích (2001) uvádí, že vždy před přijetím dobrovolníka do organizace je dobré, se ho jednoduše zeptat, co ho k dobrovolné službě vedlo a co od ní i od organizace očekává.

Ne všechny organizace, kde dobrovolníci působí, jsou obeznámeny s těmito fakty, mnohé si dobrovolníky ani nevybírají, zkrátka a jednoduše jen přijmou každého, kdo o dobrovolnou činnost stojí. Je to však velká škoda, protože tak lze předejít spoustě nepříjemnostem v podobě odlišných představ o výkonu dobrovolnické služby, potažmo ztráty dobrovolnickovy motivace.

2.5.2 Práva a povinnosti dobrovolníka

Každý dobrovolník má při výkonu dobrovolnické služby, podobně jako zaměstnanec v pracovně právním vztahu, také svá práva a zároveň i povinnosti. Pro účely této práce použijeme práva a povinnosti dobrovolníků tak, jak je definuje Tošner (in Občanské sdružení ADRA, 2005):

Práva:

- Právo na úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které bude dobrovolník vykonávat dobrovolnickou službu.
- Právo na úplné informace o obsahové a časové náplni činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat.
- Právo vykonávat činnost, která bude naplňovat dobrovolníkova očekávání.
- Právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem, nebo osobou, která je pověřena řízením činnosti dobrovolníků, či na osobu, která činnost zadává a přijímá nazpět.
- Právo na zaškolení, výcvik, trénink.
- Právo na zpětnou vazbu či supervizi.
- Právo říci „ne“, či právo odmítnout činnost.
- Právo účastnit se hodnotícího procesu a být informován o tom, zda činnost byla efektivní.
- Právo na morální ohodnocení za dobře vykonanou činnost.
- Právo na ochranné pomůcky a zázemí.
- Právo na pojištění pro výkon dobrovolnické služby.

Povinnosti

- Být spolehlivý.
- Splnit úkoly, k nimž se dobrovolník zavázal.
- Dbát na bezpečnost jak svou tak ostatních.
- Zachovávat mlčenlivost.
- Nezneužívat projevené důvěry.
- Požádat o pomoc, kterou při vykonávané činnosti potřebuje.
- Znat a brát na vědomí své limity, možnosti.
- Ztotožňovat se s posláním organizace, pro kterou nebo pod kterou je činnost vykonávána a dle toho ji navenek reprezentovat.

K tématu lze ještě doplnit, že pro dobrovolníky samozřejmě platí i veškeré povinnosti a práva občanská a veškerá práva zanesená v listině základních práv a svobod. Práva i povinnosti by dobrovolníkům měly být sdělovány a měl by se brát zřetel na jejich dodržování.

3 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST POVODEŇ

Povodně se na území České republiky vyskytovaly již od nepaměti, většina z nás má však zařixovány ničivé povodně z let 1997, tzv. Moravské povodně, a 2002, kdy bylo zasaženo území Čech. Účelem této kapitoly je jasně definovat pojem povodeň a uvést aspekty jejího řešení.

3.1 Legislativní ukotvení a definice povodně

Mimořádná událost povodeň a její řešení je zanesena hned v několika zákonech a legislativních dokumentech. Tím nejdůležitějším zákonem, který definuje povodeň, ochranu před povodněmi, zvládání povodňových rizik, povodňová opatření a stupně povodňové aktivity, je Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon) – úplné znění zákona, který je aktualizovanou verzí Zákona č. 254/2001 Sb. o vodách. Dalším zákonem, který neřeší povodeň přímo, ale zabývá se vymezením pojmu mimořádná a krizová událost a stanovuje také práva a povinnosti všech osob vztahující se k přípravě na mimořádné události včetně jejich účasti na záchranných a likvidačních pracích, je zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Neméně důležitým je pak zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), kterým je stanovena pravomoc, působnost a postup orgánů krizového řízení včetně práv a povinností právnických a fyzických osob při přípravě na krizové situace. Zákon udává také podmínky a výše sankcí při jeho porušení. Období po povodni řeší Zákon č. 12/2002 Sb. o státní pomoci při obnově území postiženého živelní nebo jinou pohromou, který stanovuje zásady pro poskytnutí státní finanční pomoci při obnově území postiženého živelní nebo jinou pohromou.

Dle zákona č. 273/2010 Sb. o vodách § 64 odstavec 1 se povodní rozumí: *„přechodné výrazné zvýšení hladiny vodních toků nebo jiných povrchových vod, při kterém voda již zaplavuje území mimo koryto vodního toku a může způsobit škody. Povodní je i stav, kdy voda může způsobit škody tím, že z určitého území nemůže dočasně přirozeným způsobem odtékat nebo její odtok je nedostatečný, případně dochází k zaplavení území při soustředěném odtoku srážkových vod. Povodeň může být způsobena přírodními jevy, zejména táním, dešťovými srážkami nebo chodem ledů (přirozená povodeň), nebo jinými vlivy, zejména poruchou vodního díla, která může vést až k jeho havárii (protržení) nebo nouzovým řešením kritické situace na vodním díle (zvláštní povodeň).“*

Podle tohoto zákona (273/2010 Sb. o vodách) povodeň začíná vyhlášením druhého nebo třetího stupně povodňové aktivity a končí odvoláním toho stupně, který je právě vyhlášen.

Povodní je také situace, kdy: „*nebyl vyhlášen druhý nebo třetí stupeň povodňové aktivity, ale stav nebo průtok vody v příslušném profilu nebo srážka dosáhla směrodatné úrovně pro některý z těchto stupňů povodňové aktivity podle povodňového plánu příslušného územního celku. Pochybnosti o tom, zda v určitém území a v určitém čase byla povodeň, rozhoduje, je-li splněna některá z těchto podmínek, vodoprávní úřad*“ (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách § 64 odstavec 2).

Typy povodně definuje zákon č. 273/2010 Sb. o vodách, který, jak je uvedeno výše, rozlišuje povodeň **přírozenou** a **zvláštní**. Kohoutek (2009) dělí přírozenou povodeň do několika dalších typů. Prvním z nich je tzv. zimní a jarní povodeň způsobená táním sněhu v kombinaci s dešťovými srážkami. Druhým typem jsou povodně letní způsobené dlouhotrvajícími regionálními dešti. Nejsou příliš časté, zato většinou bývají katastrofické. Dalším typem jsou letní povodně způsobené krátkými srážkami velké intenzity. Tyto povodně bývají ničivé, ale trvají krátce, v České republice jich bývá i několik do roka. V poslední době jsou známy spíše pod názvem „blesková povodeň“. Posledním typem přírozené povodně jsou zimní povodňové situace způsobené ledovými jevy na tocích.

3.2 Stupně povodňové aktivity

Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách o stupních povodňové aktivity říká, že jsou mírou povodňového nebezpečí vázanou na určité limity, jimiž jsou vodní stavy nebo průtoky v hlásných profilech na vodních tocích. Stupně povodňové aktivity vyjadřují vývoj a nebezpečí nastalé povodně a také se podle nich určuje rozsah opatření prováděných při řízení ochrany. Celkem jsou zákonem určeny 3 stupně povodňové aktivity: stav bdělosti, stav pohotovosti a stav ohrožení.

První stupeň povodňové aktivity, stav bdělosti, nastává celkem ve třech případech 1) při nebezpečí přírozené povodně, pak zaniká spolu s příčinami, pro které byl vyhlášen, 2) vydáním výstražné informace předpovědní povodňové služby, pak vyžaduje věnovat zvýšenou pozornost zdroji povodňového nebezpečí a svou činnost zahajuje hlásná a hlídková služba, 3) může nastat na vodním díle po dosažení mezní hranice sledovaných kritérií, po jejímž překročení by mohlo dojít ke zvláštní povodni (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

Druhý stupeň povodňové aktivity, stav pohotovosti, je vyhlášen 1) když nebezpečí přirozené povodně přerůstá v povodeň samotnou, ale zároveň nedochází k většímu rozlité vody a škodám mimo koryto vodního toku, 2) při překročení mezních hodnot sledovaných kritérií na vodním díle (při zvláštní povodni). Při vyhlášení druhého stupně povodňové aktivity se aktivizují povodňové orgány, uvádějí se do pohotovosti prostředky na zabezpečovací práce a provádějí se různá opatření ke zmírnění průběhu povodně (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

Třetí stupeň povodňové aktivity, stav ohrožení, je vyhlášen tehdy, když 1) hrozí nebezpečí bezprostředního vzniku škod většího rozsahu, zejména ohrožení životů a majetku, nebo 2) pokud je dosaženo kritických hodnot sledovaných kritérií na vodním díle. Při vyhlášení třetího stupně povodňové aktivity se provádějí povodňové zabezpečovací práce a podle potřeby také záchranné práce a evakuace (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

3.3 Ochrana před povodněmi a povodňová opatření

Ochrana před povodněmi je soubor činností a opatření, jehož úkolem je předcházet a zvládnout povodňová rizika v ohroženém území. Je zajišťována systematickou prevencí a operativními opatřeními, což jsou taková opatření, která jsou zabezpečována podle povodňových plánů, nebo podle krizových plánů, je-li vyhlášen krizový stav. K zajištění této ochrany je každý povinen přispět na příkaz povodňových orgánů osobní a věcnou pomocí k ochraně životů a majetku a řídit se příkazy těchto orgánů (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

Povodňové orgány zabezpečují řízení ochrany před povodněmi, což je příprava, řízení, organizace a kontrola všech činností souvisejících s povodní, a při své činnosti se řídí povodňovými plány. Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách dělí povodňové orgány na ty mimo povodeň a na ty v průběhu povodně. Mimo povodeň jsou povodňovými orgány orgány obcí, obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady, Ministerstvo životního prostředí a Ministerstvo vnitra, které má na starost zabezpečení přípravy záchranných prací. Po dobu povodně jsou povodňovými orgány povodňové komise obcí, povodňové komise obcí s rozšířenou působností, povodňové komise krajů a Ústřední povodňová komise. Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách pak těmto orgánům dále vymezuje funkci, pravomoc a úkoly, avšak z hlediska cílů této práce nepovažujeme za nutné je zde dále rozvádět.

Při vzniku nebezpečí povodně, po dobu jejího trvání a po povodni je prováděna řada opatření, která napomáhají minimalizaci škod a zabezpečují funkční organizaci prací spojených s povodní. Tato opatření nazýváme **povodňová opatření** a jsou dělena na přípravná opatření, opatření při nebezpečí povodně a za povodně a na opatření po povodni (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

Mezi přípravná opatření, patří stanovení záplavových území (administrativně určená území, která mohou být při přirozené povodni zaplavena vodou), vymezení směrodatných limitů stupňů povodňové aktivity, povodňové plány, povodňové prohlídky (provádí se na základě povodňových plánů nejméně jednou ročně a zjišťuje se jimi, zda se v místě případné povodně nevyskytují závady, které by riziko povodně mohly zvýšit), příprava předpovědní a hlásné povodňové služby (má za úkol informovat o nebezpečí vzniku povodně), organizační a technická příprava, vytváření hmotných povodňových rezerv a příprava účastníků povodňové ochrany (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

Mezi opatření uskutečňovaná při vzniku nebezpečí a během povodně patří činnost předpovědní povodňové služby, činnost hlásné povodňové služby, varování při nebezpečí povodně, zřízení a činnost hlídkové služby, vyklizení záplavových území, řízené ovlivňování odtokových poměrů, povodňové zabezpečovací práce, povodňové záchranné práce a zabezpečení náhradních funkcí a služeb v území zasaženém povodní (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

Opatřeními po povodni pak jsou evidenční a dokumentační práce, vyhodnocení povodňové situace včetně vzniklých povodňových škod, odstranění povodňových škod a obnova území po povodni (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

Při povodni, stejně tak jako při jakékoliv jiné mimořádné události, je potřeba postupovat organizovaně s cílem efektivního působení, což by měly zajišťovat krizové plány, v našem případě **povodňové plány**. Jedná se o dokumenty, které obsahují postupy efektivního řízení při povodni, zejména pak postupy získávání relevantních informací, aktivizace povodňových orgánů, zabezpečení hlásné a hlídkové služby, apod. Obsah povodňových plánů se dělí na tři části. 1) věcnou, která obsahuje údaje potřebné k zajištění ochrany před povodněmi a směrodatné limity pro vyhlášení stupňů povodňové aktivity, 2) organizační, která obsahuje jmenné seznamy, adresy a způsoby spojení účastníků ochrany před povodněmi a 3) grafickou, která obsahuje mapy nebo plány se zakreslenými záplavovými územími, evakuačními trasami, apod. (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách).

Do kapitoly ochrana před povodněmi spadá také téma **povodňové záchranné a povodňové zabezpečovací práce**, o kterých taktéž pojednává Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách. Záchrannými pracemi pak rozumí různá technická a organizační opatření prováděná za účelem záchrany životů a majetku, konkrétně evakuaci obyvatelstva ze zaplavených území a péče o něj po nezbytně nutnou dobu, dále také záchranu majetku a jeho přemístění mimo zaplavená, ohrožená území. Záchranné práce zajišťují povodňové orgány ve spolupráci s integrovaným záchranným systémem. Oproti tomu neméně důležité zabezpečovací práce zajišťují správci vodních toků a jedná se o taková technická opatření, která jsou prováděna při nebezpečí povodně a za povodně, konkrétně pak opatření k omezení znečištění vody, provizorní uzavírání protržených hrází, instalace protipovodňových zábran, aj. (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách)

3.4 Dokumentace a vyhodnocení povodní

Každou mimořádnou situaci je potřeba vyhodnotit a zdokumentovat, aby bylo patrné, co se vlastně stalo, v jakém rozsahu a jak se to řešilo. Účelem povodňové dokumentace je zabezpečení objektivních a průkazných záznamů o průběhu povodně, o opatřeních k ochraně před povodní, o příčině, vzniku a velikosti škod a o všech jiných okolnostech s povodní souvisejících. Konkrétně je po každé povodni zpracovávána Souhrnná zpráva o průběhu povodně, ve které jsou uvedena všechna důležitá data, jako jsou začátky a konce jednotlivých akcí organizovaných Povodňovou komisí, dále souhrn škod na majetku, seznamy evakuovaných osob, mapa se zákresem zaplaveného území, apod. K této dokumentaci slouží např. filmové záznamy, účelové terénní průzkumy a šetření, zaměřování a zakreslování záplavy, záznamy v povodňové knize, aj. Zákonem uloženou povinnost zpracovat zprávu o průběhu povodně mají povodňové orgány, a to do tří měsíců po skončení povodně, nebo do šesti měsíců pokud je zapotřebí rozsáhlejších dokumentačních prací (Zákon č. 273/2010 Sb. o vodách; Povodňový portál Libereckého kraje).

Tyto zprávy tedy většinou obsahují vyčíslení povodňových škod. **Povodňové škody**, jak uvádí Kohoutek (2009), pak mohou být materiální (škody na majetku), či nemateriální. Nemateriálními škodami se myslí počty obětí na životech a krátkodobé i dlouhodobé újmy na zdraví obyvatel postižené oblasti, přičemž mezi újmy na zdraví je potřeba započítat také újmy psychické.

4 TYPY DOBROVOLNÉ ČINNOSTI PŘI POVODNI

Tato kapitola zde byla zařazena nejen proto, aby informovala o možnostech zapojení se dobrovolníka při povodni, ale také jako vhodné propojení kapitol předchozích. Dobrovolná činnost se při povodni projevuje spíše jako poskytnutí pomoci, proto je v této kapitole nazývána také pojmem dobrovolná pomoc, nebo pouze pomoc.

Při povodni je poskytována pomoc ve třech formách, a to pomoc plánovaná, pomoc na vyžádání a pomoc dobrovolná. První dva typy pomoci jsou spjaty s plněním konkrétních opatření, která jsou zanesena v krizovém plánu, a je poskytována právníckými osobami. Neméně důležitou však také je pomoc dobrovolná, která, jak už vyplývá z názvu, je poskytována bezplatně, ať už fyzickými nebo právníckými osobami (Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému).

Dobrovolnou pomoc při povodni můžeme rozdělit na čtyři základní typy – pomoc humanitární, likvidační práce, koordinační činnost a psychosociální pomoc, přičemž každý typ pomoci je poskytován také na profesionální úrovni. Poslední dva typy dobrovolné pomoci jsou spíše pro dobrovolníky, kteří jsou nějakým způsobem vycvičení, proškolení, či pro dobrovolníky z řad profesionálů.

4.1 Humanitární pomoc

Humanitární pomoc je asi nejznámějším druhem dobrovolné činnosti při povodni, se kterou má téměř každý člověk zkušenost a kterou pravděpodobně i poskytl. Jedná se o poskytnutí, darování materiálních či finančních prostředků, samozřejmě bez nároku na jejich vrácení či proplacení.

Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému definuje humanitární pomoc jako soubor opatření prováděných za účelem pomoci obyvatelstvu postiženému mimořádnou událostí, přičemž se k této pomoci využívají lidské a materiální zdroje.

Baštecká (2005) uvádí, že poskytnutí humanitární pomoci by mělo vypadat tak, aby subjekty, jimž byla poskytnuta, na tom byli lépe, než před jejím poskytnutím. To znamená, že pomoc by měla odpovídat potřebám zasaženého a účinně je naplňovat. Dále by tato pomoc měla být spravedlivá, tedy kvalitní a měla by být založena na principu lidských potřeb a milosrdenství.

Neziskové, humanitární organizace na základě aktuálních požadavků zasaženého obyvatelstva obvykle pořádají humanitární sbírky a pomoc z těchto sbírek je soustřeďována do skladů organizačních složek státu. Výdej těchto prostředků je pak zajišťován tak, aby nedošlo k jeho zneužití či znehodnocení. (Šenovský, 2007b).

Humanitární sbírky tedy mohou být zaměřeny na pomoc věcnou, např. balená voda, čisticí prostředky, hygienické potřeby, apod., nebo finanční, jež je realizována zpravidla zasíláním finančních prostředků na čísla účtů humanitárních organizací, nebo v dnešní době oblíbenou formou dárcovských DMS. Dobrovolník může být nápomocen tak, že daruje část svých finančních či materiálních zásob ve prospěch zasažených. Výhodou finanční humanitární pomoci je, že je pohodlná a dobrovolník, potažmo dárcce, se kvůli ní nemusí nikam přemisťovat, ani nijak speciálně školit.

4.2 Likvidační práce

Likvidační práce jsou dobrovolníkům, kteří osobně přijíždějí poskytnout pomoc do zasažených oblastí, důvěrně známé. Přicházejí na řadu po opadnutí vody, kdy je potřeba odstranit veškeré škody způsobené povodní, zejména pak nánosy bahna z obytných budov a přilehlých pozemků, nebo vysoušet budovy. Jedná se tedy o práce nejméně atraktivní, fyzicky náročné, ale zároveň velmi potřebné. Zasaženými jedinci bývají likvidační práce obvykle vděčně přijímány, což posiluje motivaci dobrovolníků.

O likvidačních pracích hovoří také Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému, který však upravuje především činnost složek integrovaného záchranného systému. Pasáž, která se vztahuje také k dobrovolné činnosti, hovoří o osobní pomoci, kterou se rozumí pomoc poskytnutá dobrovolně, bez výzvy, ale se souhlasem nebo s vědomím velitele zásahu, hejtmána kraje nebo starosty obce.

Do likvidačních prací se mohou dobrovolníci zapojit prostřednictvím humanitárních organizací, které v místě postiženém povodní působí. Mohou se také zapojit jako autonomní jednotlivci, což s sebou oproti působení pod záštitou humanitární organizace nese jisté nevýhody, mezi něž patří např. pojištění (dobrovolník působící pod záštitou humanitární organizace musí být pojištěn).

4.3 Koordinační činnost

Koordinační činnost je velmi důležitá pro fungování běhu událostí. Složky integrovaného záchranného systému jsou koordinovány podle právní úpravy, dobrovolníci jsou koordinováni v rámci organizace, pod kterou působí, případně velitelem zásahu, pokud dobrovolnou činnost vykonávají sami za sebe.

Obvykle koordinátor dobrovolníků dostane „přiděleno“ určité území a několik dobrovolníků. Jeho úkolem by mělo být rozdělovat dobrovolníky k výkonu určené práce, neustále mít přehled o tom, kde se pohybují, být ve spojení s profesionály a s organizací, pro kterou pracuje a být informovaný o celkovém stavu situace. Z uvedeného je patrné, že činnost koordinátora je psychicky velmi náročná, obzvláště vezmeme-li v úvahu, že i on může být z řad dobrovolníků, tedy může svou práci vykonávat bez nároku na odměnu a bez jakéhokoliv výcviku, jež profesionálové samozřejmě mají.

V případě méně rozsáhlých povodní, kdy je zaplaveno třeba jen menší část území, stačí koordinátoru několik, v případě opravdu malé povodně třeba jen jeden. Pokud se však jedná o rozsáhlé povodně, kdy je zatopeno větší území, nebo jako v případě povodní na Liberecku 2010 území celého kraje, je zapotřebí mít v zásobě koordinátorů hned několik.

4.4 Psychosociální krizová pomoc

Psychosociální krizová pomoc mnohým lidem může splývat s krizovou intervencí nebo s pomocí psychologickou, k čemuž přispívá i to, že definice tohoto pojmu je nejednotná a podle slov některých autorů také velmi obtížná. Je však možné vyzorovat jistý posun, který psychosociální krizová pomoc za poslední léta zaznamenává.

Baštecká (2005) o psychosociální pomoci uvádí, že její pojetí včetně cílů není příliš jasné a často bývá zneužívána, avšak přesto definuje alespoň základní cíl, jímž by mělo být začlenění zasažených lidí zpět do společnosti při co nejvíce zachované soběstačnosti. Dále uvádí, že definice psychosociální krizové pomoci by měla obsahovat to, co pomáhající člověk dělá, když se snaží podpořit psychické a sociální potřeby jedince zasaženého mimořádnou událostí. Člen psychosociálního intervenčního týmu Armády spásy Jiruse (in Baštecká, 2005, s. 202), navrhuje vymezit psychosociální pomoc jako „*souhrn krizové péče při řešení/naplňování duševních a sociálních potřeb vzniklých v důsledku mimořádných událostí (katastrof, hromadných a individuálních neštěstí)*.“

O pár let později již Baštecká a kol. (2008) psychosociální krizovou pomoc jasně definují. Podle nich je psychosociální krizovou pomocí soubor reakcí, činností a služeb, které v době trvání mimořádné události a v době zvládání jejích důsledků navozují v zasažených lidech, obcích a organizacích přesvědčení, že na zvládání vzniklé situace nejsou sami a je možné ji (mimořádnou událost) zvládnout. Psychosociální krizová pomoc vychází především z potřeb a hodnot v oblasti sociální, psychické, duchovní a tělesné, které vyjadřují jedinci zasažení mimořádnou událostí. Měla by také, za zdůraznění primárních zdrojů sociální opory, povzbuzovat jedince k aktivizaci vlastních sil a zvládání sebe samých a nároků života. Její povaha je mezioborová, týmová, terénní, zaměřená na společenství a cyklická.

Psychosociální pomoc obětem tedy spočívá v naplňování potřeb jedinců, jež se v důsledku působení mimořádné události nějakým způsobem nemohou naplňovat, a proto v prvních dnech působení může tato pomoc splývat s pomocí krizovou, avšak od té se odlišuje tím, že není pouze okamžitá a nárazová, ale může trvat podstatně déle, než průběh a řešení samotné mimořádné události.

Trvání psychosociální krizové události lze rozčlenit do tří fází, na pomoc bezprostřední a krátkodobou, střednědobou a dlouhodobou. Krátkodobá pomoc je poskytována během a bezprostředně (3 - 5 dní) po události a zahrnuje v sobě první pomoc zdravotní, psychickou, právní, sociální a duchovní. Střednědobá pomoc je poskytována v rozmezí od 3 – 5 dní až 4 – 6 týdnů po události a zahrnuje v sobě poradenství, podporu rituálů a podporu práv a zájmů zasažených. Dlouhodobá pomoc je poskytována v rozmezí 6 týdnů až 18 měsíců po události a zahrnuje v sobě pořádání vzpomínkových či děkovacích veřejných shromáždění, podporu svépomocných aktivit a skupin, vytváření příležitostí pro uctění památky, poskytování opory při výročích a svátcích a vyhledávání navazujících odborných služeb (Baštecká a kol. 2008).

Psychosociální krizová pomoc tedy není jednorázovou záležitostí, nýbrž během na dlouhou trať. Dobrovolník, který se rozhodne působit touto formou dobrovolnictví, nejenže musí projít výcvikem, který ho na takové působení připraví, ale měl by také zvážit své osobní možnosti, protože tato forma pomoci, jak již bylo řečeno, vyžaduje dlouhodobější časové investice a mimo to také pro pomáhajícího bezesporu představuje nemalou psychickou zátěž, které bude potřeba v průběhu této činnosti čelit.

5 ORGANIZACE ADRA A POVODĚŇ 2010 NA LIBERECKU

Úkolem této kapitoly je nastínit povodňovou situaci, která nastala v srpnu roku 2010 na Liberecku a krátce představit organizaci ADRA, která je zároveň zadavatelem praktické části této práce.

5.1 Povodňová situace na Liberecku v srpnu 2010

O povodni na Liberecku toho bylo v různých seriózních i neseriózních médiích napsáno a uvedeno mnoho. Nejspolehlivější informace by však měla podávat Souhrnná zpráva, která je volně dostupná na portálu Libereckého kraje. V příloze PII je možné si prohlédnout mapu zaplaveného území, která zároveň zobrazuje způsobené škody.

7. srpna 2010 v časných ranních hodinách zasáhla území Libereckého kraje blesková povodeň, v jejímž důsledku proběhlo první jednání krizového štábu Libereckého kraje. Na tomto jednání hejtman kraje informoval o aktuální situaci a vydal pokyny k vyhlášení stavu nebezpečí, který byl následně pro území Libereckého kraje vyhlášen na období od 7. 8. 2010 od 16 hodin do 14. 8. 2010 do 24 hod pro všech 215 obcí kraje. O den později, 8. srpna 2010, byla odeslána žádost hejtmána na Správu státních hmotných rezerv o zapůjčení prostředků pro zabezpečení základních potřeb obyvatelstva. Další den, 9. 8. 2010, se uskutečnilo mimořádné zasedání vlády ČR k povodním v Libereckém kraji a také bylo zahájeno zjišťování a mapování škod způsobených povodní. 10. srpna 2010 byl stav nebezpečí pro území Libereckého kraje rozhodnutím hejtmána Libereckého kraje prodloužen do 5. 9. 2010 do 24 hod pro všech 215 obcí kraje. Dále bylo zřízeno povodňové konto „Liberecký kraj – povodně 2010“. Následně, 20. srpna 2010, Hejtman Libereckého kraje vydal rozhodnutí, kterým nařídil správcům vodních toků Povodí Labe, Povodí Ohře, Lesům ČR a Zemědělské vodohospodářské správě bezodkladně provádět vodohospodářské terénní úpravy a stavební práce související s odvrácením ohrožení na vodních tocích. Stav nebezpečí byl pro všech 215 obcí Libereckého kraje ukončen 5. 9. 2010 ve 24.00 hod a den později se uskutečnilo poslední zasedání krizového štábu (Souhrnná zpráva, 2011).

Voda, která ničila obce Libereckého kraje, byla více než tisíciletá. Nejvíce postiženy byly především obce Frýdlant, Liberec, Nový Bor, Česká Lípa, Jilemnice, Tanvald a Semily. Celkově bylo postiženo území 81 obcí, což představuje 38% počtu všech obcí kraje a rozlohu 1801 km², tj. 56,9 % rozlohy kraje. Vydatné srážky na území Libereckého kraje způsobily v uvedeném území vzestup hladin řek, pročež došlo k vyhlášení 3. stupně povodňové aktivity na tocích Povodí Labe v uvedeném území. Vlivem povodně došlo k sesuvům

půd, narušení břehů vodních toků a poškození vodních děl, což mělo za následek protržení hrází některých rybníků a přehrad za stálé hrozby nebezpečí protržení dalších vodních děl. V postižených obcích byly poškozeny především komunikace, mosty, lávky, vodovodní a kanalizační síť, byly přerušeny dodávky plynu a elektrické energie, došlo k uzavření silnic, nefungovala autobusová ani železniční doprava a nefungovaly mobilní sítě, což působilo problém v navázání spojení s obcemi (Souhrnná zpráva, 2011).

V průběhu záchranných a likvidačních prací bylo nasazeno na území kraje přibližně 1 000 osob Hasičského záchranného sboru, 700 osob Policie ČR, 40 osob Zdravotnické záchranné služby a 1800 vojáků armády ČR. Dále se do činnosti zapojily další stovky dobrovolníků a humanitární a neziskové organizace, mezi nimi např. ADRA, Člověk v tísni, Hand for Help, Český červený kříž, nebo Vodní záchranná služba. Celková výše škod se vyšplhala přes 8 miliard korun. Bylo postiženo 1872 domácností, přibližně 160 osob bylo evakuováno pomocí helikoptér ze střech domů. V důsledku povodně přišlo o život 5 osob (Souhrnná zpráva, 2011).

5.2 Organizace ADRA

O tom, čím se tato organizace zabývá, vypovídá samotná zkratka jejího názvu. ADRA je zkratka slov Adventist Development and Relief Agency, což v překladu do češtiny znamená Adventistická nadace pro pomoc a rozvoj. Tato mezinárodní humanitární organizace byla založena roku 1956 ve Spojených státech amerických a od té doby se rozšířila do více jak 120 zemí celého světa. V České republice ADRA začala působit v roce 1992 jako nadace. Avšak v roce 1994 se stává občanským sdružením, jehož úkolem je poskytovat humanitární, sociální a rozvojovou pomoc nejen na půdě České republiky, ale i v zahraničí. Základním posláním organizace ADRA je poskytnout pomoc lidem v nouzi, aby byli schopni převzít kontrolu nad svými vlastními životy a mohli co nejlépe využívat zdroje, které mají k dispozici. ADRA pomáhá jak při mimořádných událostech např. živelné pohromy, válečné konflikty apod., tak při realizaci dlouhodobých rozvojových projektů např. podpora vzdělání, zaměstnanosti aj. (Humanitární organizace ADRA, 2007).

ADRA ČR o sobě píše: „*usilujeme o zvyšování úrovně života a zdraví obyvatel České republiky, rozvojových zemí a všech lidí, kteří její pomoc potřebují. A to bez rozdílu rasy, pohlaví, vyznání nebo náboženského přesvědčení.*“ (Humanitární organizace ADRA, 2007).

5.3 ADRA při povodni 2010 na Liberecku

Organizace ADRA na Liberecku působila od 7. srpna 2010 do prosince 2010 a v tomto období poskytla humanitární, psychosociální, dobrovolnickou a finanční pomoc občanům zasažených obcí. Činnost dobrovolníků, kteří působili v obcích Raspenava, Heřmanice, Dětfichov, Nová Ves, Chrastava, Bílý Kostel, Hejnice, Hrádek n. Nisou, Višňová, Víska, Minkovice, Frýdlant, Mníšek a Chotyně, byla ukončena 11. září 2010. Celkem se u organizace ADRA zaregistrovalo více než 1200 dobrovolníků.

Denní program dobrovolníků vypadal takto:

7:00 - 7:45 snídane

8:00 rozdělování dobrovolníků

8:30 odjezd dobrovolníků do obcí

12:00 - 13:00 přestávka na oběd

16:00 - 17:00 ukončení práce a návrat do Liberce - záleželo na počasí a aktuální potřebě

19:00 setkání koordinátorů dobrovolníků z jednotlivých obcí s hlavním koordinátorem

19:30 setkání s dobrovolníky

22:30 večerka

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

Tato kapitola je zde zařazena proto, aby podala souhrnné, ucelené informace o cílech práce, výzkumných otázkách a o výzkumu (a jeho průběhu) samotném.

6.1 Cíl výzkumu

Zadavatelem výzkumu je organizace ADRA, která v době povodně 2010 na Liberecku působila. S ohledem na požadavky této organizace byl stanoven cíl práce „Zmapovat zpětnou vazbu od dobrovolníků, kteří působili pod organizací ADRA během povodní 2010 na Liberecku.“ Hlavnímu cíli pak odpovídá hlavní výzkumný problém (VP).

Cíl práce je velmi široký a z tohoto důvodu byly stanoveny **dílčí cíle výzkumu**:

1. Na základě získaných dat vyhotovit **odhad profilu nejčastěji se vyskytujícího dobrovolníka** konajícího dobrovolnickou službu při povodni 2010 na Liberecku. Tomuto cíli odpovídá výzkumná otázka V1.
2. Na základě získaných dat **zpracovat SWOT analýzu** programu dobrovolnické služby konané při povodni 2010 na Liberecku. Tomuto cíli odpovídají výzkumné otázky V2 a V3.
3. Na základě získaných dat zmapovat **postoje zaměstnavatelů** dobrovolníků k výkonu dobrovolnické služby svých zaměstnanců. Tomuto cíli odpovídá výzkumná otázka V4.
4. Na základě získaných dat zmapovat požadavky dobrovolníků kladené na **funkci koordinátora** dobrovolníků při povodni. Tomuto cíli odpovídá výzkumná otázka V5.

6.2 Výzkumný problém

Hlavní výzkumný problém (VP) byl stanoven na základě cílů práce a ptá se, do jaké míry byli dobrovolníci působící pod organizací ADRA při povodni 2010 na Liberecku spokojeni s touto organizací.

K hlavnímu výzkumnému problému byly stanoveny **dílčí výzkumné otázky**, které celý výzkum rozšiřují a obohacují.

V1. Jaký je **odhad profilu průměrného dobrovolníka**?

V2. Jaké **organizační nedostatky** vnímali dobrovolníci vykonávající DS při povodni 2010 pro organizaci ADRA?

V3. Jaká jsou **doporučení** dobrovolníků vykonávajících DS při povodni 2010 pro organizaci ADRA?

V4. Jak se k výkonu DS svých zaměstnanců staví **zaměstnavatelé**?

V5. Jaké požadavky kladou dobrovolníci na **funkci koordinátora** dobrovolníků při povodni?

6.3 Pojetí výzkumu

Vzhledem ke stanoveným cílům práce, kdy je zjišťována zpětná vazba a ze strany dobrovolníků dochází k hodnocení organizace ADRA, byl pro účely tohoto výzkumu jako nejvhodnější zvolen smíšený model evaluace.

6.4 Výzkumný vzorek

Za výzkumný vzorek, který je zároveň základním výběrovým souborem, byli zvoleni všichni dobrovolníci, kteří se zaregistrovali u organizace ADRA pro výkon dobrovolnické služby při povodni 2010 na Liberecku. Jelikož byli osloveni všichni respondenti, je možné říci, že se jedná o exhaustivní (vyčerpávající) výběr respondentů. Respondenti byli osloveni prostřednictvím e-mailu, jehož adresu uváděli při registraci pro výkon dobrovolné činnosti u organizace ADRA. Celkem bylo v databázi ADRY 1253 adres, některé bohužel nefungovaly, byly špatně zapsané, nebo neúplné. Celkem bylo tedy osloveno 1208 respondentů, z nichž na dotazník odpovědělo 336 a je tedy možné konstatovat, že návratnost dotazníků byla 27,81%. Z těchto respondentů však někteří nevykonávali přímou dobrovolnou činnost, protože se u organizace ADRA pouze zaregistrovali, nebo z jejich odpovědí vyšlo najevo, že pomáhali pod záštitou jiné organizace. Po vyřazení těchto respondentů bylo vyhodnoceno celkem 265 responsí, což činí 21,94% z celkového počtu oslovených respondentů.

6.5 Výzkumná technika

Vzhledem k cílům práce a pojetí výzkumu jsem zvolila techniku dotazníku, která se mi pro účely evaluace tohoto typu jeví jako nejvhodnější. Dotazník obsahuje uzavřené, polouzavřené a otevřené otázky a k nahlédnutí je umístěn v příloze P III.

Dotazník byl vyvěšen na webovém rozhraní jako anonymní a neveřejný, což znamená, že byl zpřístupněn pouze těm respondentům, kteří byli seznámeni s adresou webu. Celkem byl vyvěšen 25 dní, během nichž byli respondenti upozorněni na jeho existenci a po několika dnech znovu upomenuti.

6.6 Proměnné

- Míra spokojenosti dobrovolníků s organizací ADRA - bude zjišťována z odpovědí na otázku č. 18.
- Odhad profilu průměrného dobrovolníka - bude vytvořen z odpovědí na otázky pohlaví, věk, bydliště, zaměstnání a na otázky č. 1, 2 a 3.
- Organizační nedostatky - jsou v dotazníku zjišťovány otázkami 4, 5, 6, 7, 8, 12 a 13.
- Doporučení dobrovolníků - vyplynou z otázek 11, 15, 16, 17 a 19.
- Postoj zaměstnavatele - bude zjišťován otázkami 9 a 10.
- Požadavky na funkci koordinátora budou zpracovány z odpovědí na otázky 14 a 15.

6.7 Způsob zpracování dat

- kategorizace - bude použita u volných a vlastních odpovědí respondentů, tedy u odpovědí na otázky č. 7, 12 a 19 a dále u odpovědí zaměstnání – jiné, 1d, 4d, 5d, 6d, 8d, 9f, 10f, 11d, 13d, 14d, 15d, 16d, 17d a 18d.
- modus, medián a aritmetický průměr – budou vypočítány u odpovědí na otázku věk a na otázku č. 2.
- tabulka četností - bude použita u všech otázek.

7 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

V této kapitole předkládám zpracované odpovědi respondentů, které jsou vyjádřeny v tabulkách četností, u číselných odpovědí (věk a otázka č. 2 - počet dní strávených dobrovolnickou službou) v grafech. Další podkapitoly pak nesou názvy podle proměnných vyskytujících se v jednotlivých výzkumných otázkách.

7.1 Vyhodnocení V1- odhad profilu průměrného dobrovolníka

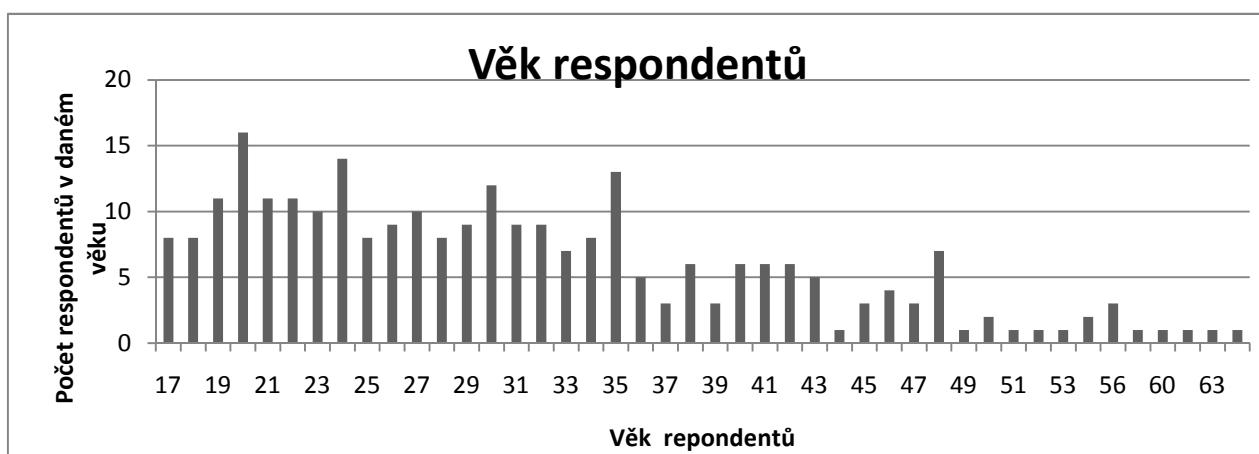
Odhad profilu průměrného dobrovolníka působícího při povodni 2010 na Liberecku, jak již bylo zmíněno výše, byl sestavován za pomoci odpovědí na otázky pohlaví, věk, bydliště, zaměstnání a na otázky č. 1, 2 a 3. O odhadu profilu průměrného dobrovolníka hovořím z toho důvodu, že návratnost dotazníků nebyla stoprocentní a není proto možné sestavit přímo profil průměrného dobrovolníka.

Tabulka 2 - vyhodnocení odpovědí na otázku pohlaví.

Pohlaví	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) Žena	115	43,4%
b) Muž	150	56,6%
Celkem	265	100%

Z tabulky č. 2 je patrné, že z celkového počtu respondentů bylo 115 žen, což činí 43,4% a 150 mužů, což převedeno na procenta činí 56,6.

Graf 1 – vyhodnocení odpovědí na otázku věk.



Graf č. 1 znázorňuje věk respondentů a počet respondentů v daném věku zastoupených. Nejmladší byli respondenti ve věku sedmnáct let, nejstaršímu respondentovi bylo šedesát tři let. Aritmetický průměr věku respondentů je 31,11 let, medián věku respondentů činí 29

let a modus věku respondentů je roven 20-ti letům. Celkem bylo všem respondentům dohromady 8244 let.

Tabulka 3 – vyhodnocení odpovědí na otázku bydliště.

Bydliště, kraj:	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) Hlavní město Praha	51	19,2%
b) Jihočeský	10	3,8%
c) Jihomoravský	22	8,3%
d) Karlovarský	4	1,5%
e) Královéhradecký	18	6,8%
f) Liberecký	69	26,0%
g) Moravskoslezský	7	2,6%
h) Olomoucký	6	2,3%
i) Pardubický	20	7,5%
j) Plzeňský	4	1,5%
k) Středočeský	26	9,8%
l) Ústecký	12	4,5%
m) Vysočina	12	4,5%
n) Zlínský	4	1,5%
Celkem	265	100%

Tabulka č. 3 podává informace o bydlišti respondentů. Nejvíce respondentů, celkem 69, pomáhajících při povodni 2010 na Liberecku, bylo právě z Libereckého kraje, druhým nejčastěji zastoupeným krajem pak bylo Hlavní město Praha s celkovým počtem 51 respondentů. Dále přijelo nejvíce dobrovolníků ze Středočeského (26), Jihomoravského (22) a Pardubického (20) kraje. Ostatní kraje pak byly, jak je možné vidět v tabulce, zastoupeny méně než dvaceti dobrovolníky.

Tabulka 4 – vyhodnocení odpovědí na otázku zaměstnání.

Zaměstnání	Četnost odpovědí	Četnost v %
Zaměstnaný/á	135	50,9%
Osoba samostatně výdělečně činná	34	12,8%
Student/ka	77	29,1%
Nezaměstnaný/á	6	2,3%
Vlastní odpověď	13	4,9%
Celkem	265	100%

V tabulce 4 je zaznamenáno zaměstnání dobrovolníků v době výkonu DS na Liberecku. Nejvíce dobrovolníků, celkem 135, bylo v té době zaměstnáno, druhou nejpočetnější skupinu dobrovolníků pak tvořili studenti v celkovém počtu 77. Osob samostatně výdělečně činných přijelo pomáhat celkem 34, nezaměstnaných pouze 6. Třináct respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, jejíž vyhodnocení se nachází níže, v tabulce č. 5.

Tabulka 5 – vyhodnocení odpovědi zaměstnání e).

Zaměstnání – vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Nezodpovězeno	7	53,8%
Pobíratel důchodu	3	23,1%
Rodičovská dovolená	2	15,4%
V domácnosti	1	7,7%
Celkem	13	100%

Celkem sedm respondentů tuto otázku nezodpovědělo, tři respondenti uvedli, že jsou pobírateli některého typu důchodu (invalidní, předčasný), dva respondenti byli v době výkonu dobrovolnické služby na rodičovské dovolené a jeden v domácnosti.

Tabulka 6 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 1.

1) Uved'te, prosím, proč jste se pro výkon DS při povodni 2010 rozhodl/a spolupracovat právě s organizací ADRA:	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) s touto organizací dlouhodobě spolupracuji nebo jsem s ní již někdy spolupracoval/a	29	10,9%
b) reagoval/a jsem na upoutávku v médiích	93	35,1%
c) ADRA mi přišla nejdůvěryhodnější	70	26,4%
d) vlastní odpověď:	73	27,5%
Celkem	265	100%

Otázka, proč se dobrovolníci rozhodli spolupracovat právě s organizací ADRA, je pro samotnou organizaci velmi důležitá zejména pro získání informací o tom, proč dobrovolníci volí zrovna ji a ne jinou. Tabulka č. 6 znázorňuje, že na upoutávku, kterou ADRA vysílala v různých médiích, reagovalo celkem 93 respondentů. Sedmdesáti respondentům se organizace jeví jako důvěryhodná a 29 respondentů s ní již někdy spolupracovalo. Třiasedmdesát respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, jejíž vyhodnocení se nachází v tabulce č. 7.

Tabulka 7 – vyhodnocení odpovědi 1d).

Otázka 1 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Doporučení	27	37,0%
Nezodpovězeno	22	30,1%
ADRA jako jediná měla o dobrovolníky zájem	8	11,0%
Náhodný výběr	4	5,5%
ADRA byla nejflexibilnější	4	5,5%
ADRA pro mě byla nejznámější	3	4,1%
ADRA oslovila mně	2	2,7%
ADRA mi odpověděla jako první	2	2,7%
Vyhovovaly mi podmínky ADRY pro účast na pomoci	1	1,4%
Celkem	73	100%

Z tabulky č. 7 je možno vyčíst, že nejvíce respondentů (27) se s organizací ADRA rozhodlo spolupracovat na základě nějakého doporučení. V samotných odpovědích pak zaznělo, že se jednalo o doporučení od známých, příbuzných, zaměstnavatele či dokonce na doporučení jiných organizací nebo některé ze složek integrovaného záchranného systému působících při povodni 2010 ve stejné lokalitě jako ADRA. Osm respondentů uvedlo, že ADRA jako jediná měla o dobrovolníky zájem, další čtyři uvedli, že organizace byla nejflexibilnější, stejný počet uvedl, že organizace pro ně byla nejznámější. Že ADRA oslovila přímo respondenta, nebo že odpověděla na jeho nabídku jako první, uvedli shodně ke každé možnosti dva respondenti. Jeden respondent se s ADROU rozhodl spolupracovat, protože mu nejvíce vyhovovaly podmínky dobrovolnické služby, dvaadvacet respondentů dotaz nezodpovědělo.

Graf 2 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 2.



Z grafu č. 2 je možné vyčíst, kolik dní se respondenti výkonu DS účastnili a v jakém zastoupení. Nejvíce dní, celkem 28 se výkonu DS účastnil jeden respondent, nejméně dní, celkem 1, se výkonu DS účastnilo přes třicet respondentů. Aritmetický průměr doby strávené výkonem DS činí 4,48 dní, medián je roven čtyřem dnům a modus činí 3 dny.

Tabulka 8 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 3.

3) Při povodních 2010 jsem jako dobrovolník vykonával/a tuto činnost:	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) koordinátor dobrovolníků/infocentra	11	4,2%
b) dobrovolník profesionál (psycholog, sociální pracovník, apod.)	8	3,0%
c) dobrovolník v terénu pomáhající odstranit škody	242	91,3%
d) dobrovolník v infocentru	4	1,5%
Celkem	265	100%

Tabulka č. 8 informuje o tom, jakou činnost v rámci DS dobrovolníci vykonávali. Jelikož s ADROU spolupracují dobrovolníci z různých profesních oborů s různými organizačními či jinými schopnostmi, působili nejen jako dobrovolníci podílející se na likvidačních pracích, kterých bylo celkem 242 a byli tedy zastoupeni nejpočetněji, ale také jako dobrovolníci profesionálové v zastoupení osmi respondentů, či jako koordinátoři, kterých odpovědělo 11. Dobrovolníci působící v infocentru jsou specifickou skupinou, která byla zastoupena čtyřmi respondenty.

7.2 Vyhodnocení V2 - organizační nedostatky

To, jaké organizační nedostatky dobrovolníci vnímali, je pro organizaci ADRA velmi důležité, jelikož má snahu je v rámci možností eliminovat na minimum. V dotazníku byly organizační nedostatky zjišťovány otázkami 4, 5, 6, 7, 8, 13, které se vždy ptají na určitou oblast, kde by se organizační nedostatky mohly vyskytovat, a odpovědi na otázky jsou koncipovány tak, že podávají nejen informace týkající se organizačních nedostatků, ale je možné z nich vyčíst také spokojenost dobrovolníků. Otázka č. 12 se pak na organizační nedostatky ptá přímo.

Tabulka 9 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 4.

4) Při registraci u ADRY jsem:	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) byl/a informován o všem potřebném	194	73,2%
b) nedostal/a žádné informace	14	5,3%
c) nevzpomínám si	39	14,7%
d) vlastní odpověď	18	6,8%
Celkem	265	100%

Otázka se ptá na oblast **informovanosti dobrovolníků během registrace**. Z tabulky č. 9 je patrné, že celkem 194 respondentů odpovědělo, že byli informováni o všem potřebném, devětatřicet respondentů si již nevzpomíná, čtrnáct respondentů uvádí, že nedostali žádné informace a osmnáct respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, jejíž vyhodnocení se nachází v tabulce č. 10.

Tabulka 10 – vyhodnocení odpovědi 4d).

Otázka 4 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Informován/a jsem byl/a, ale nedostatečně	6	33,3%
Nezodpovězeno	4	22,2%
Informován/a jsem byl/a částečně	3	16,7%
Informace byly jen obecné	2	11,1%
Dostal/a jsem většinu informací	2	11,1%
Dostal/a jsem odpověď na všechny otázky	1	5,6%
Celkem	18	100%

V tabulce č. 10 je zaneseno, že šest respondentů uvádí, že informováni byli, ale informace nebyly dostatečné a tři respondenti uvádí, že také byli informováni, ale pouze částečně. To, že informace byly obecné, nebo že byla podána většina informací, uvádí shodně ke každé možnosti dva respondenti. Jeden respondent uvádí, že mu byly zodpovězeny všechny otázky, které kladl, a čtyři respondenti otázku nezodpověděli.

Tabulka 11 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 5.

5) Byl/a jste seznámen/a s riziky spojenými s výkonem DS?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) ne, rizika mi nebyla sdělena	52	19,6%
b) ano, byla mi sdělena	139	52,5%
c) nevzpomínám si	62	23,4%
d) vlastní odpověď:	12	4,5%
Celkem	265	100%

Tato otázka se zaměřuje na oblast **informovanosti dobrovolníků o rizicích** spojených s výkonem DS. Z tabulky č. 11 je patrné, že nadpoloviční většina respondentů (139) uvádí, že rizika jim byla sdělena a přesný opak, tedy že rizika sdělena nebyla, uvádí 52 respondentů. Dvašedesát respondentů uvedlo, že si na toto sdělení již nepamatuje a 12 respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, jejíž vyhodnocení se nachází v tabulce č. 12.

Tabulka 12 – vyhodnocení odpovědi 5d).

Otázka 5 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Byla mi sdělena pouze částečně	4	33,3%
Nezodpovězeno	3	25,0%
Rizika jsem již znal/a	3	25,0%
Neptal/a jsem se na ně	2	16,7%
Celkem	12	100%

Z dvanácti respondentů, kteří na otázku č. 5 uvedli vlastní odpověď, čtyři uvádějí, že jim rizika sdělena byla, ale pouze částečně, tři respondenti rizika již znali, dva respondenti se na ně neptali a tři respondenti otázku vůbec nezodpověděli.

Tabulka 13 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 6.

6) Při výkonu DS se ke mně instrukce potřebné k výkonu DS dostávaly:	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) vždy jasné, srozumitelné a úplné	177	66,8%
b) zmatené, neúplné či nesrozumitelné	39	14,7%
c) žádné instrukce se ke mně nedostaly	1	0,4%
d) vlastní odpověď:	48	18,1%
Celkem	265	100%

Otázka č. 6 se ptá na oblast **instrukcí potřebných k výkonu DS**, zejména pak na jejich srozumitelnost a úplnost instrukcí. V tabulce č. 13 je možné vyčíst, že nadpoloviční většina, čili 177 respondentů uvedlo, že instrukce byly vždy jasné, srozumitelné a úplné, tedy zjednodušeně řečeno byly v pořádku. Přesný opak, tedy že instrukce byly zmatené, neúplné či nesrozumitelné, uvedlo 39 respondentů, jeden respondent uvedl, že se k němu žádné instrukce nedostaly. Osmačtyřicet respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, viz tabulka č. 14.

Tabulka 14 – vyhodnocení odpovědi 6d).

Otázka 6 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Jak kdy (podle situace)	14	29,2%
Nezodpovězeno	11	22,9%
Většinou srozumitelné	5	10,4%
Někdy zmatené, celkově však v pořádku	5	10,4%
Vzhledem k situaci dostačující	4	8,3%
Zpočátku chaotické, pak nastalo zlepšení	3	6,3%
Instrukce jsem dostával spíše od někoho jiného, ne od ADRY	3	6,3%
Instrukce jsem dostal/a pouze první den	2	4,2%
Jak kde (podle místa)	1	2,1%
Celkem	48	100%

Celkem čtrnáct respondentů se shodlo na tom, že to, jaké instrukce se k nim dostávaly, záviselo na momentální situaci. Druhá nejpočetnější skupina, celkem jedenáct respondentů, na dotaz neodpověděla. Pět respondentů se shodlo na tom, že instrukce byly většinou srozumitelné, stejný počet respondentů uvádí, že celkově bylo vše v pořádku, i když instrukce byly občas zmatené a čtyři respondenti si myslí, že s ohledem na celkovou situaci - povodeň, byly instrukce dostačující. Dále tři respondenti uvedli, že instrukce byly zpočátku chaotické, pak však nastalo zlepšení, stejný počet respondentů uvedl, že instrukce dostával od někoho jiného a z odpovědí vyplynulo, že se jednalo o některou ze složek IZS nebo přímo o zasažené obyvatele. Dva respondenti uvedli, že instrukce dostali pouze první den, jeden respondent odpověděl, že záleželo na konkrétním místě výkonu DS.

Tabulka 15 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 7.

7) Pokud jste při výkonu DS měl/a nějaký problém, popř. dotaz, napište prosím, na koho jste se obracel/a a jak se to řešilo.	Četnost odpovědí	Četnost v %
Problém nebyl, nebo jsem ho nepociťoval/a	111	41,9%
Na zástupce ADRY	99	37,4%
Na někoho jiného	27	10,2%
Nezodpovězeno	19	7,2%
Na nikoho	4	1,5%
Podle aktuální situace	3	1,1%
Problém se řešil večer na poradě	1	0,4%
Já jsem byl/a kontaktní osobou	1	0,4%
Celkem	265	100%

Odpověď na otázku č. 7 byla volná a cílem bylo zjistit, na koho se v případě nastalého problému dobrovolníci nečastěji obrací, zaměřuje se tedy na oblast **řešení problémů**. Jak je možné vyčíst z tabulky č. 15, nejvíce respondentů, celkem 111, uvedlo, že žádný problém nenastal, nebo jej nepociťovali. Celkem 99 respondentů tvořících druhou nejpočetnější skupinu odpovědí, uvedlo, že se obraceli na zástupce ADRY, přičemž v samotných odpovědích se vyskytovalo, že se jednalo o koordinátora skupiny, hlavního koordinátora o vedoucího skupiny nebo o organizátora. Sedmadvacet respondentů uvedlo, že se obraceli na někoho jiného, tedy ne na organizaci ADRA, přičemž v samotných odpovědích uváděli, že se jednalo o jinou organizaci působící v tomtéž místě, zástupce konkrétního města či obce, místní obyvatele či na přátele nebo zkušenější dobrovolníky. Devatenáct respondentů dotaz nezodpovědělo, ostatní respondenti (viz tabulka) se neobraceli na nikoho, nebo to, s kým problém řešili, záleželo na konkrétní situaci. Jeden respondent uvedl, že problém se řešil na večerní poradě a jeden respondent byl sám kontaktní osobou.

Tabulka 16 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 8.

8) Dala Vám ADRA vždy k dispozici potřebné <u>ochranné pomůcky</u> (holínky, rukavice, apod.)?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) ano, ADRA mi vše poskytla	142	53,6%
b) ne, od ADRY jsem nic nedostal/a	8	3,0%
c) ADRA mi poskytla část věcí, něco jsem si obstaral/a sám/a	89	33,6%
d) vlastní odpověď:	26	9,8%
Celkem	265	100%

Otázka se týká oblasti **ochranných pomůcek** a její smysl spočívá ve zjištění, zda respondenti vždy všechny tyto pomůcky, na které má každý dobrovolník právo, dostali. Tabulka č. 16 informuje, že nadpoloviční většina, 142 respondentů, uvedla, že jim ADRA vše poskytla. Devětaosmdesát respondentů uvedlo, že jim ADRA poskytla část ochranných prostředků a část si obstarali sami. Osm respondentů uvedlo, že od ADRY nic nedostalo a šestadvacet respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, která je vyhodnocena v tabulce č. 17.

Tabulka 17 – vyhodnocení odpovědi 8d).

Otázka 8 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Pomůcky jsem nepotřeboval/a, vezl/a jsem si vlastní	14	53,8%
Pomůcky jsem dostal/a od jiných	7	26,9%
Nezodpovězeno	4	15,4%
ADRA poskytla, co měla, ale nebylo to dostupné stále	1	3,8%
Celkem	26	100%

Třináct respondentů žádné ochranné pomůcky nepotřebovalo, jelikož si vezli vlastní, nebo pracovali na místech, kde nebyly potřeba (např. infocentrum). Sedm respondentů odpovědělo, že ochranné pomůcky dostali od někoho jiného než od ADRY, přičemž v odpovědích uvedli, že se jednalo buď o jinou organizaci působící ve stejném místě, nebo od krizového štábu, či od HZS. Jeden respondent uvedl, že ADRA sice vše potřebné poskytla, ale nebylo to dostupné stále, čtyři respondenti dotaz nezodpověděli.

Tabulka 18 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 12.

12) Napište, prosím, zda jste při výkonu DS vnímal/a nějaký organizační nedostatek ze strany ADRY, popř. zkuste navrhnout, jak by se dal odstranit.	Četnost odpovědí	Četnost v %
Organizační nedostatky jsem nevnímal/a	88	33,2%
Organizace práce	36	13,6%
Koordinátoři	29	10,9%
S organizací jsem byl/a spokojen/a, nemám připomínek	24	9,1%
Vzhledem k situaci dobře zvládnuto	17	6,4%
Přeprava dobrovolníků na místo určení a zpět	12	4,5%
Neefektivnost spolupráce s profesionály	12	4,5%
Nezodpovězeno	11	4,2%
Nechci nebo nemohu soudit, nevzpomínám si, nevím	11	4,2%
Nedostatek informací	11	4,2%
Hygiena	4	1,5%
Pomůcky ke screeningu	3	1,1%
Neorganizovanost darů od dárců	2	0,8%
Kritika ADRY	2	0,8%
Příprava jídla	1	0,4%
Pozdní proškolení zasažených	1	0,4%
Označení dobrovolníků	1	0,4%
Celkem	265	100%

Otázka č. 12, na niž byla odpověď volná, se týká oblasti konkrétních **organizačních nedostatků**, které dobrovolníci během výkonu DS vnímali, avšak 88 dobrovolníků uvedlo, jak je patrné z tabulky č. 18, že žádné organizační nedostatky nevnímali nebo nepociťovali, dalších 24 respondentů uvedlo, že s organizací byli spokojeni a nemají k ní žádné připomínky a 17 respondentů si myslí, že vzhledem k situaci, bylo vše dobře zvládnuto. Odpovědi dalších 36 respondentů spadají do kategorie organizace práce, která byla vnímána jako nedostatek a v jednotlivých odpovědích pak bylo uvedeno, že se jedná zejména o rozdělování dobrovolníků na určité práce, časové prodlevy s tím spojené, či nedostatečné využití pomůcek a nástrojů, které si dobrovolníci přivezli s sebou. Dalších 29 respondentů se shodlo, že organizačním nedostatkem byli koordinátoři, kterých bylo málo, nebyli dostatečně školení či způsobilí k výkonu této funkce, nebo nebyli dostatečně informovaní. Dvanáct respondentů jako nedostatek vnímalo přepravu dobrovolníků z hlavního zázemí do konkrétních oblastí, kde byla DS vykonávána, dalších 12 respondentů si myslí, že nedostatkem byla špatná komunikace se zasahujícími profesionály, konkrétně s HZS a AČR. Jedenáct respondentů uvedlo, že tento problém nechtějí nebo nemohou soudit, či si na nic konkrétního nevzpomínají, stejný počet respondentů otázku nezodpověděl. Dalších 11 re-

spondentů za organizační nedostatek považuje nedostatečnou informovanost, zejména pak to, že ne vždy bylo jasné, jak a co je konkrétně potřeba udělat. Dále respondenti (viz tabulka č. 18) mezi organizačními nedostatky uvádějí například nedostatečné zajištění hygieny, neorganizovanost darů od dárců, nedostatek pomůcek pro screening zasažené oblasti či označení dobrovolníků. Pouze dva respondenti organizaci ADRA otevřeně kritizují, kritika však nic nekonkretizuje, je obecná.

Tabulka 19 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 13.

13) Měla/a jste při výkonu DS vždy všechny potřebné <u>pracovní pomůcky</u> (např. nářadí)?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) ano, ADRA mi vše poskytla	149	56,2%
b) ne, od ADRY jsem nic nedostal/a	11	4,2%
c) ADRA mi poskytla část věcí, něco jsem si obstaral/a sám/a	79	29,8%
d) vlastní odpověď:	26	9,8%
Celkem	265	100%

Otázka č. 13 je podobná otázce č. 8, rozdíl však je v tom, že se týká oblasti **pracovních pomůcek** a zjišťuje, zda měli dobrovolníci vždy všechny tyto pomůcky, na něž rovněž mají při výkonu DS právo, k dispozici. Z tabulky je patrné, že nadpoloviční většina, 149 dobrovolníků uvedlo, že od ADRY dostali vše potřebné, 79 respondentů od ADRY dostalo část věcí a zbytek si obstarali sami a 11 respondentů uvedlo, že od ADRY nedostali žádné pomůcky. Zbytek respondentů využil možnosti vlastní odpovědi, viz vyhodnocení v tabulce č. 20.

Tabulka 20 – vyhodnocení odpovědi 13d).

Otázka 13 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Nezodpovězeno	8	30,8%
Vybavení jsem měl/a vlastní	7	26,9%
Chyběla některá technika	4	15,4%
Pomůcky jsem dostal/a od jiných	4	15,4%
Nářadí byl nedostatek, někdy něco chybělo	2	7,7%
Neměl/a jsem potřebu	1	3,8%
Celkem	26	100%

Osm respondentů z těch, kteří zvolili možnost vlastní odpovědi, na otázku neodpovědělo, dalších sedm uvedlo, že měli vybavení vlastní. Čtyři respondenti uvedli, že mezi pracovními pomůckami, které dostali, chyběla některá technika, konkrétně se pak jednalo o motorové pily, čerpadla, elektrocentrály, nebo elektrická kladiva. Další čtyři respondenti pracovní pomůcky nedostali od ADRY nýbrž od jiné organizace působící v tomtéž místě, od obce, či od místních obyvatel. Dva respondenti uvádí, že obecně byl nářadí nedostatek, některé chybělo úplně a jeden respondent uvedl, že nářadí nepotřeboval.

7.3 Vyhodnocení V3 - doporučení dobrovolníků

Doporučení dobrovolníků se v dotazníku týkají otázek 11, 15, 16 a 17, které se dotazují na konkrétní oblasti, u kterých organizaci ADRA doporučení dobrovolníků zajímají. Otázka č. 19 se pak na doporučení pro ADRU ptá obecně a dává respondentům prostor pro vyjádření se vlastní odpovědí.

Tabulka 21 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 11.

11) Uvítal/a byste, kdyby výkon DS ve vztahu k zaměstnavateli dobrovolníka upravoval zákon?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) ano, předešlo by se komplikacím	115	43,4%
b) ne, určitě by se našli lidé, kteří by toho zneužívali	57	21,5%
c) nevím	73	27,5%
d) vlastní odpověď:	20	7,5%
Celkem	265	100%

Tato otázka se týká oblasti **úpravy vztahu zaměstnavatel x zaměstnanec - dobrovolník**. Někteří dobrovolníci mohli mít se svým zaměstnavatelem ohledně výkonu DS problém a proto otázka zjišťuje, zda by respondenti uvítali, kdyby vztah zaměstnavatel x zaměstnanec – dobrovolník nějakým způsobem upravoval zákon. Odpovědi respondentů znázorňuje tabulka č. 21, z které je možné vyčíst, že se zákonnou úpravou tohoto vztahu by souhlasilo 115 respondentů, naopak nesouhlasilo by 57 respondentů a 73 respondentů zvolilo možnost „nevím“. Dvacet respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, viz tabulka č. 22.

Tabulka 22 – vyhodnocení odpovědi 11d).

Otázka 11 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Nezodpovězeno	7	35,0%
Ne, je to věc zaměstnavatele a zaměstnance, lze se dohodnout	4	20,0%
Nevidím důvod	3	15,0%
Pro osoby samostatně výdělečně činné ne	1	5,0%
Při mimořádných událostech ano	1	5,0%
Ne, popřelo by to princip dobrovolnictví	1	5,0%
Ať nejdříve vznikne společenská poptávka	1	5,0%
Uvítal/a bych placené volno	1	5,0%
Zákon by měl podporovat zapojení lidí evidovaných na úřadu práce	1	5,0%
Celkem	20	100%

Tabulka č. 22 informuje, že 7 z dvaceti respondentů na otázku neodpovědělo, čtyři si myslí, že zákonná úprava vztahu zaměstnavatel x zaměstnanec – dobrovolník je zbytečná, protože tito se mezi sebou mohou dohodnout, tři respondenti pro zákonnou úpravu nevidí důvod. Další kategorie názorů respondentů byly tvořeny vždy z jedné response, jak je možné vidět v této tabulce.

Tabulka 23 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 15.

15) Uvítal/a byste v průběhu výkonu DS spolupráci s odborníkem (např. psycholog), který by Vám pomohl zpracovat prožité události?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) ano, měl by tam být takový odborník	50	18,9%
b) ano, ale myslím, že by na to stačil koordinátor	59	22,3%
c) ne	123	46,4%
d) vlastní odpověď:	33	12,5%
Celkem	265	100%

Otázka č. 15 se týká oblasti možnosti **spolupráce s odborníkem** během výkonu DS, který by dobrovolníkům pomáhal zpracovat prožité události. Z tabulky č. 23 je patrné, že tuto spolupráci by uvítalo celkem 50 respondentů a dalších 59 respondentů s touto spoluprací souhlasí, ale zároveň se domnívají, že tuto činnost by mohl vykonávat i koordinátor. Celkem 123 respondentů pomoc odborníka odmítá a 33 respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, viz tabulka č. 24.

Tabulka 24 – vyhodnocení odpovědi 15d).

Otázka 15 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Nezodpovězeno	10	30,3%
Být by tam měl, ale spíš pro zasažené	7	21,2%
Osobně jsem ho nepotřeboval/a	5	15,2%
Záleží na délce a typu dobrovolné činnosti a na době, kdy je vykonávána	2	6,1%
Stačilo by skupinové sezení dobrovolníků, možnost se vypovídat	2	6,1%
Odborník by tam měl být, aby radil, jak jednat se zasaženými lidmi	2	6,1%
Stačil by někdo, kdo už takovou situaci zažil	1	3,0%
Nevím proč	1	3,0%
Nemohu posoudit	1	3,0%
Stačilo by upozornění na psychickou zátěž	1	3,0%
Záleží na povaze každého dobrovolníka	1	3,0%
Celkem	33	100%

Sedm respondentů se domnívá, že odborník by na místě zasaženém mimořádnou událostí být měl, ale primárně pro zasažené obyvatele. Pět respondentů uvedlo, že v průběhu DS nepociťovali potřebu s takovým odborníkem hovořit. Další kategorie byly vytvořeny z názorů dvou či jednoho respondentů a lze si je prohlédnout v tabulce.

Tabulka 25 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 16.

16) Myslíte si, že by spolupráce s odborníkem (viz předchozí dotaz) měla probíhat i po skončení výkonu DS?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) ano, pomohlo by mi to	24	9,1%
b) ne, bylo by to zbytečné	146	55,1%
c) nevím	62	23,4%
d) vlastní odpověď:	33	12,5%
Celkem	265	100%

Také otázka č. 16 se týká oblasti **spolupráce s odborníkem**, tentokrát se však ptá, zda by měla probíhat i **po skončení výkonu DS**. Tabulka č. 25 informuje, že nadpoloviční většina, celkem 146 respondentů si myslí, že by to bylo zbytečné, 62 respondentů neví a 24 respondentů uvádí, že ano a že by jim tato spolupráce pomohla. Třiatřicet respondentů se rozhodlo pro variantu vlastní odpovědi, viz tabulka č. 26.

Tabulka 26 – vyhodnocení odpovědi 16 d).

Otázka 16 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Podle individuální potřeby každého dobrovolníka	12	36,4%
Nezodpovězeno	10	30,3%
Záleží na druhu a délce dobrovolné činnosti, na zátěži, na situaci	4	12,1%
Kdo jede dobrovolně, měl by se s tím umět vyrovnat	4	12,1%
Jen pro zasažené lidi	3	9,1%
Celkem	33	100%

Dvanáct respondentů se domnívá, že záleží na individuální potřebě či povaze každého jednotlivce, čtyři respondenti si myslí, že záleží na druhu a délce vykonávané DS, popřípadě na konkrétní situaci a zátěži. Stejný počet respondentů, tedy 4, uvádí, že každý, kdo jede vykonávat DS by se měl se zátěží umět vyrovnat, měl by s ní počítat a v odpovědích respondentů se také objevil názor, že labilní jedinci by k podobným událostem neměli jezdit. Tři respondenti si myslí, že taková pomoc by měla být realizována pouze pro zasažené a zbývajících deset respondentů na otázku neodpovědělo.

Tabulka 27 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 17.

17) Která forma poděkování za výkon DS je pro Vás nejpříjemnější?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) formou děkovného e-mailu	101	38,1%
b) formou setkání dobrovolníků	44	16,6%
c) formou pozvánky např. na koncert	32	12,1%
d) vlastní odpověď:	88	33,2%
Celkem	265	100%

Otázka č. 17 se ptá na oblast konkrétních forem poděkování a zjišťuje, které formy dobrovolníkům nejvíce vyhovují. Vyhodnocení otázky představuje výše uvedená tabulka č. 27. Nejvíce respondentů, celkem 101, se shodlo na tom, že jako forma poděkování jim vyhovuje děkovný e-mail. Dalších 44 respondentů by potěšilo poděkování formou setkání dobrovolníků a 32 respondentů by ocenilo pozvánku např. na koncert, či jinou kulturní akci. Možnost vlastní odpovědi využilo 88 respondentů a vyhodnocení této odpovědi se nachází níže, v tabulce č. 28.

Tabulka 28 – vyhodnocení odpovědi 17d).

Otázka 17 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Děkování není potřeba, nečekám na něj	36	40,9%
Nezodpovězeno	14	15,9%
Poděkování od zasažených pro mě bylo dostatečné	11	12,5%
Jakkoliv, potěší vše	5	5,7%
Potěšil mě diář	4	4,5%
Stačí osobně na místě, nebo při odjezdu	4	4,5%
Stačil mi vlastní dobrý pocit	4	4,5%
Dopis	2	2,3%
Projevení zájmu o další spolupráci se mnou	2	2,3%
Kombinace předchozích	2	2,3%
Stačí slovo „děkuji“	2	2,3%
Nevím	1	1,1%
Vidět místo po obnově	1	1,1%
Celkem	88	100%

Že děkovat není potřeba, nebo že na poděkování nečekají, uvedlo 36 respondentů, dalším 11-ti respondentům stačilo poděkování od zasažených obyvatel a čtyřem respondentům stačil vlastní dobrý pocit. Pět respondentů uvedlo, že je potěší jakákoliv forma poděkování, čtyři respondenty potěšil diář, který po skončení výkonu DS od ADRY dostali, a stejnému počtu respondentů, tedy čtyřem, stačilo osobní poděkování při odjezdu či na místě výkonu DS. Další kategorie jsou tvořeny dvěma a méně responsemi, které je možné vyčíst z tabulky výše. Jedenáct respondentů dotaz nezodpovědělo.

Tabulka 29 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 19.

19) Napište, prosím, zda byste organizaci ADRA do budoucna doporučili/a něco změnit a proč.	Četnost odpovědí	Četnost v %
Změny nedoporučuji, nemám výhrady, nic mně nenapadá, byl jsem spokojen	109	41,1%
Nezodpovězeno	35	13,2%
Nechci / nemohu soudit, nevzpomínám si, nevím, netroufám si doporučit	31	11,7%
Zefektivnit organizaci práce, informovanost	19	7,2%
Výběr, výcvik, školení koordinátorů	14	5,3%
Ostatní	10	3,8%
Změnit komunikaci s dobrovolníky před výkonem DS, během něj i po něm	8	3,0%
ADRU bych doporučil všem zájemcům	7	2,6%
Ano, doporučil/a (neuvedeno co)	6	2,3%
Zefektivnit spolupráci s ostatními	6	2,3%
Vyřešit dopravu dobrovolníků na místo výkonu DS	6	2,3%
Lépe využít potenciál dobrovolníků	6	2,3%
Lepší hospodaření se zaslánými dary	4	1,5%
Jídelníček	2	0,8%
Větší reklama, informovanost veřejnosti o způsobu pomoci	2	0,8%
Celkem	265	100%

Odpověď na otázku 19 byla otevřená a respondenti měli možnost sdělit, co by organizaci ADRA doporučili změnit, týkala se tedy oblasti **konkrétních doporučení**. Odpovědi na tuto otázku jsou v přehledných kategoriích vyjádřeny v tabulce č. 29, kde celkem 109 respondentů uvedlo, že by nic neměnili a změny nedoporučují a dalších 31 respondentů si netroufá cokoliv doporučit. Pětadvacet respondentů na dotaz neodpovědělo a šest jiných respondentů doslova uvedlo, že by doporučili, avšak neuvedli co, ani komu. Sedm respondentů zřejmě pochopilo otázku v jiném smyslu, než jak byla položena, a s kladným hodnocením uvedli, že by organizaci ADRA doporučili všem zájemcům. Další kategorie se již týkají konkrétních doporučení, respektive konkrétních problémů, které je možné si prohlédnout v tabulce č. 29 výše. Jednalo se například o doporučení zefektivnit spolupráci s ostatními (6 respondentů), konkrétně pak respondenti měli na mysli AČR, HZS, jiné organizace působící v místě mimořádné události, místní úřady a samotné zasažené občany. Další kategorií je například školení, výběr a výcvik koordinátorů (14 respondentů). Poněkud specifickou je kategorie nesoucí název ostatní, kde byla zařazena všechna doporučení, která se již nedala žádným způsobem propojit. Jednalo se například o doporučení ohledně trávení volného času dobrovolníků, ohledně vybavenosti ADRY těžkou technikou, nebo třeba vylepšení databáze dobrovolníků či ujasnění si cílů psychosociální pomoci.

7.4 Vyhodnocení V4 - Postoj zaměstnavatele

Postoj zaměstnavatele v dotazníku zjišťovaly otázky č. 9 a 10 a zjišťován byl pro představu o tom, za jakých podmínek jsou zaměstnaní dobrovolníci uvolňováni zaměstnavatelem pro výkon DS.

Tabulka 30 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 9.

9) Pokud jste zaměstnaný/á, vyšel Vám zaměstnavatel vstříc s volnem potřebným k výkonu DS?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) musel/a jsem si vzít dovolenou	40	15,1%
b) vzal/a jsem si neplacené volno	15	5,7%
c) vzal/a jsem si náhradní volno (dobu strávenou DS jsem musel/a odpracovat na přesčasech)	5	1,9%
d) můj zaměstnavatel neví, že jsem vykonával/a DS	36	13,6%
e) v té době jsem nebyl/a zaměstnaný/á	99	37,4%
f) jiné	70	26,4%
Celkem	265	100%

Z této tabulky (č. 30) je možné vyčíst, že celkem 99 respondentů v době výkonu DS nebylo zaměstnaných a nemuselo proto tento problém vůbec řešit. Čtyřicet respondentů si muselo vzít dovolenou, šestatřicet respondentů uvedlo, že jejich zaměstnavatel o výkonu DS neví, patnácti respondentům bylo umožněno vzít si neplacené volno a pět respondentů čerpalo náhradní volno. Sedmdesát respondentů využilo možnosti odpovědět svými slovy, viz tabulka č. 31 níže.

Tabulka 31 – vyhodnocení odpovědi 9f).

Otázka 9 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Nezodpovězeno	19	27,1%
Zrovna jsem čerpal dovolenou, nebo jsem pomoc poskytoval ve svém volnu, o víkendu	16	22,9%
Jsem osoba samostatně výdělečně činná	12	17,1%
Zaměstnavatel dobrovolnou činnost počítal, jako bych byl v práci	5	7,1%
Placené volno	5	7,1%
Placené volno + dovolená	3	4,3%
Já jsem zaměstnavatel	3	4,3%
Jsem na rodičovské dovolené	3	4,3%
Zaměstnavatel byl vstřícný	3	4,3%
Zaměstnavatel mi na dobrovolnou činnost dal volno	1	1,4%
Celkem	70	100%

Celkem 16 respondentů se výkonu DS účastnilo v době, kdy zrovna čerpali dovolenou, nebo v době víkendu. Několik respondentů tento problém nemuselo řešit, jelikož ve dvanácti případech se jedná o osoby samostatně výdělečně činné, ve třech případech byli respondenty zaměstnavatelé osobně a ve třech případech se jednalo o osoby čerpající rodičovskou dovolenou. Pět respondentům zaměstnavatel výkon DS počítal stejně, jako by byli ve svém zaměstnání, pět respondentů mělo placené volno, tři respondenti skombinovali placené volno s dovolenou a jeden respondent uvedl, že mu zaměstnavatel dal volno přímo na výkon DS. Další tři respondenti uvedli, že jejich zaměstnavatel byl vstřícný, avšak neuvedli v čem a devatenáct respondentů dotaz nezodpovědělo.

Tabulka 32 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 10.

10) Jak se k výkonu DS Váš zaměstnavatel vyjádřil?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) podpořil mě a uvolnil z práce	42	15,8%
b) měl pochopení, ale musel jsem si to vyřešit sám	38	14,3%
c) neměl pochopení	6	2,3%
d) odmítal můj přístup	2	0,8%
e) v té době jsem nebyl/a zaměstnaný/á	97	36,6%
f) vlastní odpověď	80	30,2%
Celkem	265	100%

Tato otázka zkoumá, jak se zaměstnavatelé k výkonu DS svých zaměstnanců stavěli. Odpovědi zaznamenané v tabulce č. 32 informují, že celkem 42 respondentů uvedlo, že je zaměstnavatel podpořil a z práce uvolnil a pro dalších 38 respondentů měl sice zaměstnavatel pochopení, ale vše si museli vyřešit sami. Pro 6 respondentů naopak zaměstnavatel pochopení neměl, dva respondenti uvedli, že jejich přístup zaměstnavatel zcela odmítal. Tento problém nemuselo řešit celkem 97 respondentů, kteří uvedli, že v té době nebyli zaměstnaní, dalších 80 respondentů využilo možnosti vlastní odpovědi, jejíž vyhodnocení se nachází v tabulce č. 33 níže.

Tabulka 33 – vyhodnocení odpovědi 10f).

Otázka 10 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Zaměstnavatel o tom nevěděl, neinformoval/a jsem ho	34	42,5%
Nezodpovězeno	23	28,8%
Jsem osoba samostatně výdělečně činná, nebo přímo zaměstnavatel	8	10,0%
Podpořil mě a pak se sám zaangažoval	5	6,3%
Podpořil mně	4	5,0%
Nijak se nevyjádřil	3	3,8%
Jsem na rodičovské dovolené	3	3,8%
Celkem	80	100%

Celkem 34 respondentů postoj zaměstnavatele uvést nemůže, jelikož jej o výkonu DS neinformovalo, osm respondentů uvedlo, že jsou osobami samostatně výdělečně činnými nebo samotnými zaměstnavateli, tři respondenti byli v době výkonu DS na rodičovské dovolené a 23 respondentů dotaz nezodpovědělo. Pět respondentů uvedlo, že jejich zaměstnavatel je nejen podpořil, ale sám se pak zaangažoval například zasláním finančního daru, či nábohem dalších dobrovolníků z řad svých zaměstnanců. Další čtyři respondenty zaměstnavatel podpořil a poslední tři respondenti uvedli, že se jejich zaměstnavatel k výkonu DS nijak nevyjádřil.

7.5 Vyhodnocení V5 - Požadavky na koordinátora

Požadavky na koordinátora se vyskytují i v otázkách zacílených na jiné výzkumné otázky. Původně však byly zjišťovány odpověďmi na otázky č. 14 a 15. Pro organizaci ADRA jsou názory respondentů v tomto ohledu velmi důležité, jelikož do budoucna plánuje koordinátory školit.

Tabulka 34 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 14.

14) Koordinátor dobrovolníků by podle Vás měl:	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) organizovat práci	11	4,2%
b) organizovat práci a poskytovat informace	180	67,9%
c) organizovat práci, poskytovat informace a poskytovat psychickou podporu	70	26,4%
d) vlastní odpověď:	4	1,5%
Celkem	265	100%

Odpovědi na tuto otázku byly koncipovány tak, aby rozvíjely odpověď předchozí, takže je možné říct, že požadavky na funkci koordinátora stupňovaly. Z tabulky č. 34 je patrné, že téměř sedmdesát procent dobrovolníků, celkem 180, si myslí, že koordinátor by měl hlavně organizovat práci a poskytovat informace. Dalších 70 dobrovolníků si myslí totéž, ale navíc přidávají, že by měl koordinátor také poskytovat psychickou podporu. Jedenáct respondentů uvedlo, že koordinátor by měl pouze organizovat práci a čtyři respondenti využili možnosti vlastní odpovědi, jejíž vyhodnocení se nachází níže v tabulce č. 35.

Tabulka 35 – vyhodnocení odpovědi 14d).

Otázka 14 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Nezodpovězeno	2	50,0%
Nekumuloval/a bych činnosti shora uvedené	1	25,0%
Pokud je k dispozici psycholog, měl by koordinátor podporu směřovat k němu	1	25,0%
Celkem	4	100%

Z této tabulky je patrné, že dva respondenti na otázku neodpověděli, jeden respondent si myslí, že není vhodné činnosti koordinátora kumulovat a jeden respondent uvádí, že by koordinátor měl psychickou podporu směřovat k psychologovi.

Dále se požadavky na koordinátora objevují také v otázce č. 15, která se ptá, zda by respondenti uvítali v průběhu výkonu DS spolupráci s odborníkem, který by jim pomohl zpracovat prožité události. Konkrétně je pak požadavek na koordinátora zahrnut v odpovědi 15b), kde celkem 59 respondentů z celkového počtu 265 uvádí, že na práci tohoto odborníka by stačil koordinátor. Vyhodnocení celé otázky č. 15 se nachází v tabulkách č. 23 a 24, které jsou uvedeny výše.

Další požadavky na koordinátora pak vyplývají z otázky č. 19, která se ptá na doporučení a odpověď na ni je volná. Vyhodnocení celé této otázky je možné nalézt v tabulce č. 29, kde celkem 14 respondentů doporučuje, aby koordinátoři pro mimořádné události byli ADROU vybírání, školení a vycvičení.

7.6 Vyhodnocení VP - Spokojenost s organizací ADRA

Celková spokojenost dobrovolníků s organizací ADRA byla zjišťována otázkou č. 18, která se ptá, zda by se respondenti rozhodli s touto organizací spolupracovat v případě další povodně.

Tabulka 36 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 18.

18) Pokud byste se rozhodl/a pomáhat jako dobrovolník při další povodni, registroval/a byste se znovu u organizace ADRA?	Četnost odpovědí	Četnost v %
a) ano, byl/a jsem s nimi spokojen/a	201	75,8%
b) ne, nebyl/a jsem s nimi spokojen/a	5	1,9%
c) nevím	39	14,7%
d) vlastní odpověď:	20	7,5%
Celkem	265	100%

Z tabulky č. 36 je patrné, že víc jak dvě třetiny respondentů, celkově 201, uvedlo, že by s organizací ADRA spolupracovali i v budoucnu, protože s ní byli spokojeni. Pouze pět respondentů uvedlo přesný opak a 39 respondentů neví. Dvacet respondentů se rozhodlo využít vlastní odpovědi, o jejímž vyhodnocení informuje tabulka č. 37 níže.

Tabulka 37 – vyhodnocení odpovědi 18d).

Otázka 18 - vlastní odpověď	Četnost odpovědí	Četnost v %
Rozhodl/a bych se podle situace, okolností	5	25,0%
Pravděpodobně ano	5	25,0%
Nezodpovězeno	3	15,0%
Zda pojedu pomáhat, nezávisí na ADŘE	3	15,0%
Pouze pokud by nebyla jiná možnost	2	10,0%
Ano, ale s vlastním ubytováním	1	5,0%
Spíše bych se přes ADRU snažil/a dostat ke konkrétním lidem	1	5,0%
Celkem	20	100%

Pět respondentů uvedlo, že by se rozhodlo podle okolností či nastalé situace a stejný počet respondentů odpověděl, že by s ADROU pravděpodobně spolupracoval. Další tři respondenti by se pro výkon DS nerozhodovali v závislosti na organizaci, dva respondenti by s ADROU jeli jen v případě, že by nebyla jiná možnost. Jeden respondent by s ADROU v budoucnu spolupracoval, ale zajistil by si vlastní ubytování a jeden respondent by se přes tuto organizaci spíše snažil dostat ke konkrétním zasaženým jedincům. Tři respondenti dotaz nezodpověděli.

8 SHRNUÍ A ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY

V této kapitole předkládám shrnutí výše uvedených výsledků dotazníkového šetření a zároveň odpovědi na jednotlivé výzkumné otázky.

8.1 Shrnutí a odpověď na V1

Po shrnutí všech výše vyhodnocených odpovědí je možné stanovit odhad profilu průměrného dobrovolníka. Profil je stanoven za pomoci nejčtenějšího výskytu, což znamená, že u odpovědí, kde se odpovídalo číslem, nebude zohledňován aritmetický průměr těchto čísel, ale bude využit modus, což je číslo, které se v dané řadě vyskytuje nejčastěji. Je tedy možné říci, že profil průměrného dobrovolníka je spíše profilem nejčastěji se vyskytujícího dobrovolníka.

Na základě získaných dat lze zhodnotit, že průměrný dobrovolník byl zaměstnaný muž ve věku dvaceti let pocházející z Libereckého kraje, který se výkonu DS účastnil jako dobrovolník podílející se na likvidačních pracích a celkem DS věnoval 3 dny svého času. Pro spolupráci s organizací ADRA se rozhodl na základě upoutávky, kterou ADRA vysílala v médiích.

8.2 Shrnutí a odpověď na V2

Na V2, která se ptá, jaké organizační nedostatky dobrovolníci vnímali během výkonu DS, odpovídají shrnutí jednotlivých oblastí organizačních nedostatků.

Organizační nedostatky v oblasti **informovanosti dobrovolníků během registrace**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 4 a vyhodnocena je v tabulce č. 9 a 10, shledává celkem 25 respondentů, což činí 9,4% z celkového počtu. Z těchto pětadvaceti respondentů 14 uvedlo, že nedostali žádné informace, dalších 6 uvedlo, že informace byly nedostatečné, 3 respondenti dostali pouze část informací a obecné informace dostali 2 respondenti.

V oblasti **informovanosti o rizicích**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 5 a vyhodnocena je v tabulce č. 11 a 12, shledává organizační nedostatky celkem 56 respondentů, což činí 21,1% z celkového počtu. Z těchto šestapadesáti respondentů 52 uvedlo, že jim rizika sdělena nebyla a dalším 4 respondentům byla sdělena pouze z části.

V oblasti **instrukcí potřebných k výkonu DS**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 6 a vyhodnocena je v tabulce č. 13 a 14, shledává organizační nedostatky celkem 45 respon-

dentů, což činí 17% z celkového počtu. Z těchto pětáctyřiceti respondentů 39 uvádí, že instrukce dostávali zmatené, neúplné či nesrozumitelné, jeden respondent nedostal žádné, tři respondenti dostávali instrukce od jiných (IZS) a jeden respondent dostal instrukce pouze první den.

V oblasti **řešení problémů**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 7 a vyhodnocena je v tabulce č. 15, shledává organizační nedostatky celkem 27 respondentů, což činí 10,2% z celkového počtu. Tito respondenti se v případě potřeby řešit nějaký problém obraceli na někoho jiného (jiná organizace působící tamtéž, zástupce konkrétního města či obce, apod.).

V oblasti **ochranných pomůcek**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 8 a vyhodnocena je v tabulce č. 16 a 17, shledává organizační nedostatky celkem 16 respondentů, což činí 6% z celkového počtu. Z těchto respondentů 8 uvádí, že jim ADRA neposkytla žádné ochranné pomůcky, 7 respondentů je dostalo od jiných (HZS, krizový štáb, apod.) a jeden respondent sice pomůcky dostal, ale nebyly k dispozici stále.

V oblasti **pracovních pomůcek**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 13 a vyhodnocena je v tabulce č. 19 a 20, shledává organizační nedostatky celkem 21 respondentů, což činí 7,9% z celkového počtu. Z těchto respondentů 11 uvedlo, že od ADRY nedostali žádné pomůcky, čtyřem respondentům chyběla technika (motorové pily, čerpadla, aj.) a dvěma respondentům chybělo některé nářadí. Čtyři respondenti dostali nářadí od někoho jiného (jiná organizace působící v tomtéž místě, apod.).

Na oblast samotných **organizačních nedostatků** se ptá otázka č. 12, která je vyhodnocena v tabulce č. 18. Konkrétní organizační nedostatky shledalo celkem 112 respondentů, což činí 42,3% z celkového počtu. Konkrétní organizační nedostatky se týkali organizace práce (36 respondentů), koordinátorů (29 respondentů), přepravy dobrovolníků na místo výkonu DS (12 respondentů), spolupráce s profesionály – HZS či AČR (12 respondentů), nedostatku informací (11 respondentů), hygieny (4 respondenti), pomůcek ke screeningu (3 respondenti), organizace darů od dárců (2 respondenti), jídla (jeden respondent), proškolení zasažených (1 respondent) a označení dobrovolníků (1 respondent).

8.3 Shrnutí a odpověď na V3

Na V3, která se ptá, jaká jsou konkrétní doporučení dobrovolníků, odpovídají shrnutí jednotlivých oblastí doporučení.

V oblasti **úpravy vztahu zaměstnavatel x zaměstnanec – dobrovolník**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 11 a vyhodnocena je v tabulce č. 21 a 22, doporučuje tento vztah upravit 115 respondentů tvořících 43,4% z celkového počtu.

V oblasti **spolupráce s odborníkem během výkonu DS**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 15 a vyhodnocena je v tabulce č. 23 a 24, se 123 respondentů tvořících 46,4% celkového počtu domnívá, že tato spolupráce není nutná.

V oblasti **spolupráce s odborníkem po skončení výkonu DS**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 16 a vyhodnocena je v tabulce č. 25 a 26, se 146 respondentů tvořících 55,1% celkového počtu domnívá, že tato spolupráce by byla zbytečná.

V oblasti **forem poděkování**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 17 a vyhodnocena je v tabulce č. 27 a 28, by 101 respondentů tvořících 38,1% celkového počtu potěšil děkovný e-mail.

V oblasti **konkrétních doporučení**, kterou se v dotazníku zabývá otázka č. 19 a vyhodnocena je v tabulce č. 29, se nejvíce respondentů, celkem 109, shodlo, že by žádné změny nedoporučili. Celkem 77 respondentů představujících 29,1% z celkového počtu však uvedlo konkrétní doporučení, která se týkala zefektivnění organizace práce a informovanosti dobrovolníků (19 respondentů), výběru, výcviku a školení koordinátorů (14 respondentů), změnit komunikace s dobrovolníky před, během i po výkonu DS (8 respondentů), zefektivnění spolupráce s ostatními – HZS, AČR, obce, aj. (6 respondentů), vyřešení dopravy dobrovolníků na místo výkonu DS (6 respondentů), lepšího využití potenciálu dobrovolníků (6 respondentů), zlepšení hospodaření se zaslánými dary (4 respondenti), a jiných.

8.4 Shrnutí a odpověď na V4

Postojem zaměstnavatele se v dotazníku zabývají otázky č. 9 a 10, které jsou vyhodnoceny v tabulkách č. 30, 31, 32 a 33. Otázka č. 9 se více zaměřuje na to, jakým způsobem byli respondenti pro výkon DS uvolňováni ze zaměstnání. Celkem 136 respondentů, uvedlo, že v době výkonu DS nebyli zaměstnaní, jsou osobami samostatně výdělečně činnými, jsou zaměstnavateli, čerpali rodičovskou dovolenou nebo dotaz nezodpověděli. Ze zbývajících

129 respondentů 40 uvedlo, že si pro výkon DS museli vzít dovolenou a dalších 36 respondentů o výkonu DS svého zaměstnavatele neinformovalo. Pouze jednomu respondentovi dal zaměstnavatel na výkon DS volno a tři respondenti uvedli, že jejich zaměstnavatel byl vstřícný.

Otázka č. 10 se zabývá konkrétním vyjádřením, popř. názorem zaměstnavatele na výkon DS svého zaměstnance. Celkem 165 respondentů uvedlo, že v době výkonu DS nebyli zaměstnaní, jsou osobami samostatně výdělečně činnými, jsou zaměstnavateli, čerpali rodičovskou dovolenou, svého zaměstnavatele o výkonu DS neinformovali nebo dotaz nezodpověděli. Ze zbývajících 100 respondentů 42 uvedlo, že je zaměstnavatel podpořil a z práce uvolnil, pro 38 respondentů měl zaměstnavatel pochopení, zaměstnavatel pěti respondentů své zaměstnance podpořil a následně se sám nějakým způsobem pro výkon DS zaangažoval a 4 respondenty zaměstnavatel podpořil. Celkem šest zaměstnavatelů nemělo pro své zaměstnance pochopení, dva zaměstnavatelé přístup svých zaměstnanců zcela odmítli a tři zaměstnavatelé se žádným způsobem nevyjádřili.

Z výše uvedeného lze tedy shrnout, že většinou zaměstnavatelé pro své zaměstnance pochopení mají, ale zároveň jsou ochotni svým zaměstnancům poskytnout pouze čerpání řádného nebo neplaceného volna.

8.5 Shrnutí a odpověď na V5

Požadavky dobrovolníků týkající se koordinátora jsou v dotazníku zjišťovány otázkou č. 14 a odpovědí b) na otázku č. 15. V odpovědích na otázku č. 14, jejíž vyhodnocení se nachází v tabulkách č. 34 a 35, kde 180 respondentů uvedlo, že koordinátor by měl organizovat práci a poskytovat informace. V odpovědi 15b), která je zobrazena v tabulce č. 23 celkem 59 respondentů uvedlo, že na poskytování psychické podpory je vhodný koordinátor. V otázce č. 19, která je vyhodnocena v tabulce č. 29, celkem 14 respondentů doporučuje, aby koordinátoři byli proškolení.

Respondenti tedy požadují, aby koordinátor organizoval práci, poskytoval informace, poskytoval psychickou podporu a byl proškolen k výkonu této funkce.

8.6 Shrnutí a odpověď na VP

Spokojenost dobrovolníků byla v dotazníku zjišťována otázkou č. 18, která se ptá, zda by dobrovolníci jeli i v budoucnu pomáhat s organizací ADRA, a jejíž vyhodnocení se nachází v tabulkách č. 36 a 37. Celkem 201 respondentů tvořících 75,8% celku uvedlo, že s organizací ADRA byli spokojeni a pouze 5 respondentů tvořících 1,9% celku uvedlo pravý opak, tedy že s ADROU spokojeni nebyli.

Na základě získaných a vyhodnocených dat je tedy možné shrnout, že víc jak dvě třetiny respondentů byly s ADROU spokojeny.

8.7 Celkové shrnutí výzkumu

S ohledem na všechny výše uvedené skutečnosti je možné shrnout, že hlavní cíl výzkumu - Zmapovat zpětnou vazbu od dobrovolníků, kteří působili pod organizací ADRA během povodni 2010 na Liberecku, který byl zjišťován hlavním výzkumným problémem (VP), byl naplněn.

Stejně tak je možné shrnout, že i dílčí cíle výzkumu uvedené níže byly naplněny.

1. Na základě získaných dat vyhotovit **odhad profilu nejčastěji se vyskytujícího dobrovolníka** konajícího dobrovolnickou službu při povodni 2010 na Liberecku, který byl zjišťován výzkumnou otázkou V1.
2. Na základě získaných dat **zpracovat SWOT analýzu** programu dobrovolnické služby konané při povodni 2010 na Liberecku, který byl zjišťován výzkumnou otázkou V2 a V3.
3. Na základě získaných dat zmapovat **postoje zaměstnavatelů** dobrovolníků k výkonu dobrovolnické služby svých zaměstnanců, který byl zjišťován výzkumnou otázkou V4.
4. Na základě získaných dat zmapovat požadavky dobrovolníků kladené na **funkci koordinátora** dobrovolníků při povodni, který byl zjišťován výzkumnou otázkou V5.

9 PRAKTICKÉ VÝSTUPY

Na základě získaných a vyhodnocených dat jsem pro organizaci ADRA zpracovala SWOT analýzu, která slouží především k rychlé a jasné orientaci v organizačních nedostatcích a doporučeních dobrovolníků, a dále informační leták pro dobrovolníky, který by měl sloužit jako základní, prvotní informace pro dobrovolníky přijíždějící pomáhat k mimořádné události, k povodni.

9.1 SWOT analýza

Na základě vyhodnocení V2 a V3 jsem vytvořila SWOT analýzu, která přehledně shrnuje organizační nedostatky a doporučení dobrovolníků směřující k organizaci ADRA. SWOT analýza může být zároveň podnětem pro zkvalitnění péče o dobrovolníky v kontextu mimořádné události, povodně.

Tabulka 38 – SWOT analýza

silné stránky	slabé stránky
dobré jméno organizace	nedostatek koordinátorů
silné a stabilní zázemí organizace	koordinátoři nezpůsobilí pro výkon tohoto druhu DS
kvalitní spolupráce s médii	nepropracovaný systém informačních toků
vysoká míra povědomí veřejnosti o organizaci	neinformovanost dobrovolníků (o DS, rizicích, pojištění, apod.)
důvěra dobrovolníků v organizaci	nevyužití plného potenciálu dobrovolníků
dlouhodobě spolupracující dobrovolníci	hygienické podmínky pro dobrovolníky
profesionálové spolupracující s organizací	doprava dobrovolníků na místo určení výkonu DS
příležitosti	hrozby
výcvik koordinátorů	nedostatek dobrovolníků
zákonná úprava vztahu zaměstnavatel x koordinátor v případě mimořádné události	nedostatek finančních prostředků
zřízení registračních webových stránek pro dobrovolníky, které budou obsahovat veškeré potřebné informace	ztráta důvěry dobrovolníků v organizaci
ujasnit a upevnit spolupráci s ostatními pomáhajícími organizacemi	pošpinění dobrého jména organizace
využít potenciál dobrovolníků dle jejich profesního zařazení	spojování organizace s vírou - dobrovolník se může bát sektářství

9.2 Informační leták pro dobrovolníky

Informační leták pro dobrovolníky, který je umístěn v příloze P IV, obsahuje informace, které jsou pro výkon DS pro dobrovolníka stěžejní a zároveň je navržen tak, aby co nejvíce šetřil náklady a životní prostředí, čehož je dosaženo tím, že je oboustranný a na formát papíru A4 se tyto letáky vejdou celkem tři. Leták byl vytvořen na základě odpovědí respondentů, kdy tito uváděli, že nebyli dostatečně informováni o různých skutečnostech.

Přední strana letáku informuje o pojištění, které bude organizací ADRA dobrovolníkovi zprostředkováno a dále obsahuje informaci o jméně a kontaktu na koordinátora, který bude daného dobrovolníka během výkonu DS provázet, a na kterého se dobrovolník bude obracet se všemi dotazy či problémy, které se během výkonu DS mohou vyskytnout. V neposlední řadě leták obsahuje informaci o kontaminaci prostředí a nabádá dobrovolníka, aby dbal zvýšené hygieny a osobní bezpečnosti. Zadní strana letáku obsahuje základní práva a povinnosti dobrovolníka vztahující se k výkonu DS při povodni.

ZÁVĚR

V teoretické části práce podávám souhrnné poznatky o problematice dobrovolnictví na území České republiky a o problematice mimořádné události povodeň. V předposlední kapitole teoretické části práce Typy dobrovolné činnosti při povodni pak obě tyto problematiky propojují a samotný závěr teoretické části pak věnuji popisu Liberecké povodně, organizaci ADRA a její pomoci právě při této povodni.

V praktické části práce předkládám popis a výsledky evaluace dobrovolníků, kteří se v roce 2010 účastnili povodně na Liberecku a pomáhali pod organizací ADRA. Samotná evaluace měla kromě hlavního výzkumného problému ještě pět dílčích výzkumných otázek, které odpovídaly na hlavní a dílčí cíle evaluace stanovené na začátku praktické části. Všechny výzkumné otázky včetně hlavního výzkumného problému byly zodpovězeny a všechny cíle byly tímto zároveň splněny. Cíle a výzkumné otázky vyplývaly z potřeb organizace ADRA.

Výsledky evaluace byly organizací ADRA prakticky upotřebeny ještě před obhajobou této práce. ADRA a její zaměstnanci na názory a potřeby mých respondentů, potažmo svých dobrovolníků reagují velmi pružně a rychle, a proto na začátku dubna proběhlo školení koordinátorů pro mimořádné události. Tohoto školení jsem se aktivně účastnila a zúčastněným kolegům zde prezentovala odpověď na V1 – odhad profilu průměrného dobrovolníka, a dále odpověď na V5 – požadavky na koordinátora. Tato prezentace byla následně pracovníkem ADRY předložena při jednání na Ministerstvu vnitra ČR. Další praktické upotřebení by práce měla najít koncem letošního roku, kdy zástupci ADRY chtějí na ministerstvu vyjednávat ohledně vztahu zaměstnavatel x zaměstnanec školený koordinátor, kde by měla být prezentována odpověď na V4 – postoj zaměstnavatele.

Další výzkumné otázky V2 a V3 byly zpracovány do SWOT analýzy, která ADŘE pomáhá přehledně se orientovat v organizačních nedostatcích a doporučeních evaluovaných dobrovolníků. Organizační nedostatky se ADRA snaží odstranit, a pokud to není z nějakých důvodů možné, chce dobrovolníky o těchto důvodech informovat. Hlavní výzkumný problém (VP) ADRU a její pracovníky informoval o tom, zda jsou dobrovolníci s jimi odváděnou prací spokojeni.

Práce mě obohatila o cenné poznatky z oblasti povodňové problematiky a zároveň o nové zkušenosti a dovednosti nabitě během školení koordinátorů pro mimořádné události. Praktické upotřebitelnosti této diplomové práce si velmi cením.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1.] ANTUŠÁK, E.; KOPECKÝ, Z. *Krizový management: Úvod do teorie*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0951-2.
- [2.] BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.
- [3.] BAŠTECKÁ, B., et al. *Standardy psychosociální krizové pomoci lidem, obcím a organizacím, zasaženým mimořádnou událostí anebo krizovou situací: Manuál. Pracovní materiál před připomínkovým řízením, verze k 23. 9. 2008*.
- [4.] DLOUHÁ, R. et al. *Dobrovolnictví a dárcovství: Interaktivní lekce knihoven pro školy*. Praha: Informační centrum neziskových organizací s podporou Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, 2001.
- [5.] *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Praha: Informační centrum neziskových organizací, 2001. ISBN 80-86423-05-0.
- [6.] KOHOUTEK, T.; ČERMÁK, I. *Psychologie katastrofické události*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1816-8.
- [7.] LAAN, Geert van der; KUŠOVÁ, E. *Otázky legitimity sociální práce: pomoc není zboží*. Boskovice: Albert, 1998. ISBN 8085834413.
- [8.] Občanské sdružení ADRA. *Průručka pro dobrovolníky*. Praha: Občanské sdružení ADRA, 2005. ISBN 80-239-5071-1.
- [9.] OCHMAN, M.; JORDAN, P. *Dobrovolníci: cenný zdroj*. Maryland, USA: The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies, 1997. ISBN 1-886333-29-7.
- [10.] ŠENOVSÝ, M.; ADAMEC, V. 2007a *Právní rámec krizového managementu: Management záchranných prací. 2*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007. ISBN 80-86634-67-1.
- [11.] ŠENOVSÝ, M.; ADAMEC, V.; HANUŠKA, Z. 2007b *Integrovaný záchranný systém. 2*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2007. ISBN 978-80-7385-007-4.
- [12.] ŠENOVSÝ M., BALOG K. *Integrovaný bezpečnostní systém Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství*, 2009. ISBN 978-80-7385-076-0.
- [13.] ŠPATENKOVÁ, N. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. ISBN 8024708884.

- [14.] ŠTĚTINA, J. et al. *Medicína katastrof a hromadných neštěstí*. Praha: Grada, 2000. ISBN 80-7169-688-9.
- [15.] TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.
- [16.] Ústavní zákon č. 1/1993 Sb. ze dne 16. prosince 1992, Ústava České republiky.
- [17.] Ústavní zákon č. 110/1998 Sb. ze dne 29. dubna 1998 o bezpečnosti České republiky.
- [18.] VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
- [19.] Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006 kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- [20.] Zákon č. 198/2002 Sb. ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).
- [21.] Zákon č. 239/2000 Sb. ze dne 28. června 2000 o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.
- [22.] Zákon č. 240/2000 Sb. ze dne 28. června 2000 o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon).
- [23.] Zákon č. 273/2010 Sb. ze dne ze dne 22. září 2010 o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon) – úplné znění zákona.

Internetové zdroje

- [24.] *Humanitární organizace ADRA* [online]. c2007 [cit. 2011-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.adra.cz/adra/cz/kdo-jsme/>>.
- [25.] *Povodňový portál Libereckého kraje* [online]. [cit. 2011-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://maps.kraj-lbc.cz/mapserv/dpp/>>.
- [26.] *Souhrnná zpráva* [online]. [cit. 2011-03-18]. Liberecký kraj - Povodně 2010. Dostupné z WWW: <<http://regionalni-rozvoj.kraj-lbc.cz/page1874/Povodne-2010>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- DS Dobrovolnická služba.
- IZS Integrovaný záchranný systém.
- HZS Hasičský záchranný sbor.
- AČR Armáda České republiky.
- V1-5 Výzkumná otázka č. 1 – 5
- VP Výzkumný problém (hlavní)

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 – vyhodnocení odpovědí na otázku věk.	41
Graf 2 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 2.	44

SEZNAM TABULEK

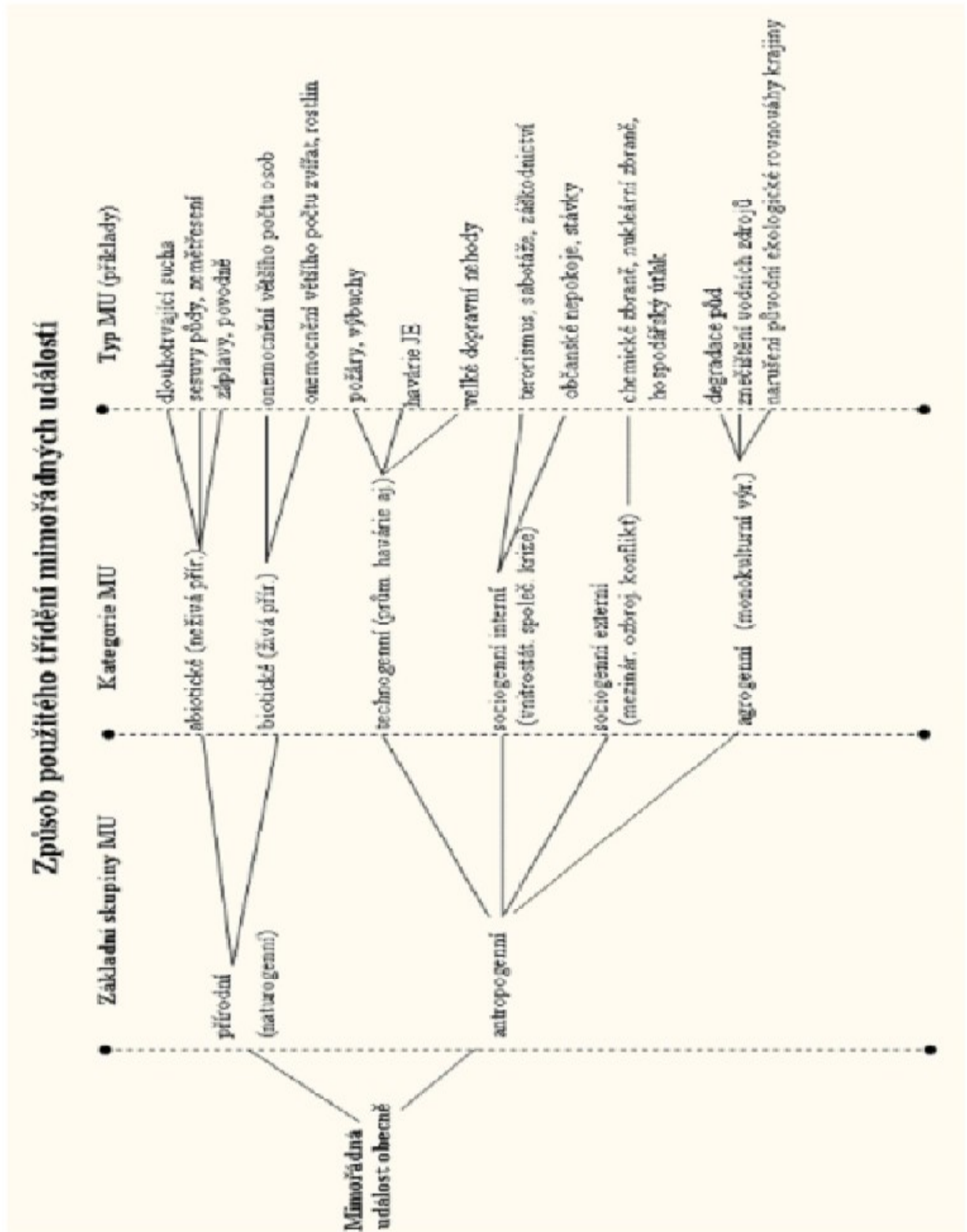
Tabulka 1 - možnosti konání dobrovolnické služby	13
Tabulka 2 - vyhodnocení odpovědí na otázku pohlaví.....	41
Tabulka 3 – vyhodnocení odpovědí na otázku bydliště.....	42
Tabulka 4 – vyhodnocení odpovědí na otázku zaměstnání.....	42
Tabulka 5 – vyhodnocení odpovědi zaměstnání e).	43
Tabulka 6 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 1.	43
Tabulka 7 – vyhodnocení odpovědi 1d).	44
Tabulka 8 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 3.	45
Tabulka 9 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 4.	46
Tabulka 10 – vyhodnocení odpovědi 4d).	46
Tabulka 11 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 5.	47
Tabulka 12 – vyhodnocení odpovědi 5d).	47
Tabulka 13 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 6.	47
Tabulka 14 – vyhodnocení odpovědi 6d).	48
Tabulka 15 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 7.	49
Tabulka 16 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 8.	49
Tabulka 17 – vyhodnocení odpovědi 8d).	50
Tabulka 18 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 12.	51
Tabulka 19 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 13.	52
Tabulka 20 – vyhodnocení odpovědi 13d).	52
Tabulka 21 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 11.	53
Tabulka 22 – vyhodnocení odpovědi 11d).	54
Tabulka 23 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 15.	54
Tabulka 24 – vyhodnocení odpovědi 15d).	55
Tabulka 25 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 16.	55
Tabulka 26 – vyhodnocení odpovědi 16 d).	56
Tabulka 27 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 17.	56
Tabulka 28 – vyhodnocení odpovědi 17d).	57
Tabulka 29 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 19.	58
Tabulka 30 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 9.	59
Tabulka 31 – vyhodnocení odpovědi 9f).	59
Tabulka 32 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 10.	60

Tabulka 33 – vyhodnocení odpovědi 10f).	61
Tabulka 34 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 14.	61
Tabulka 35 – vyhodnocení odpovědi 14d).	62
Tabulka 36 – vyhodnocení odpovědí na otázku č. 18.	63
Tabulka 37 – vyhodnocení odpovědi 18d).	63
Tabulka 38 – SWOT analýza	69

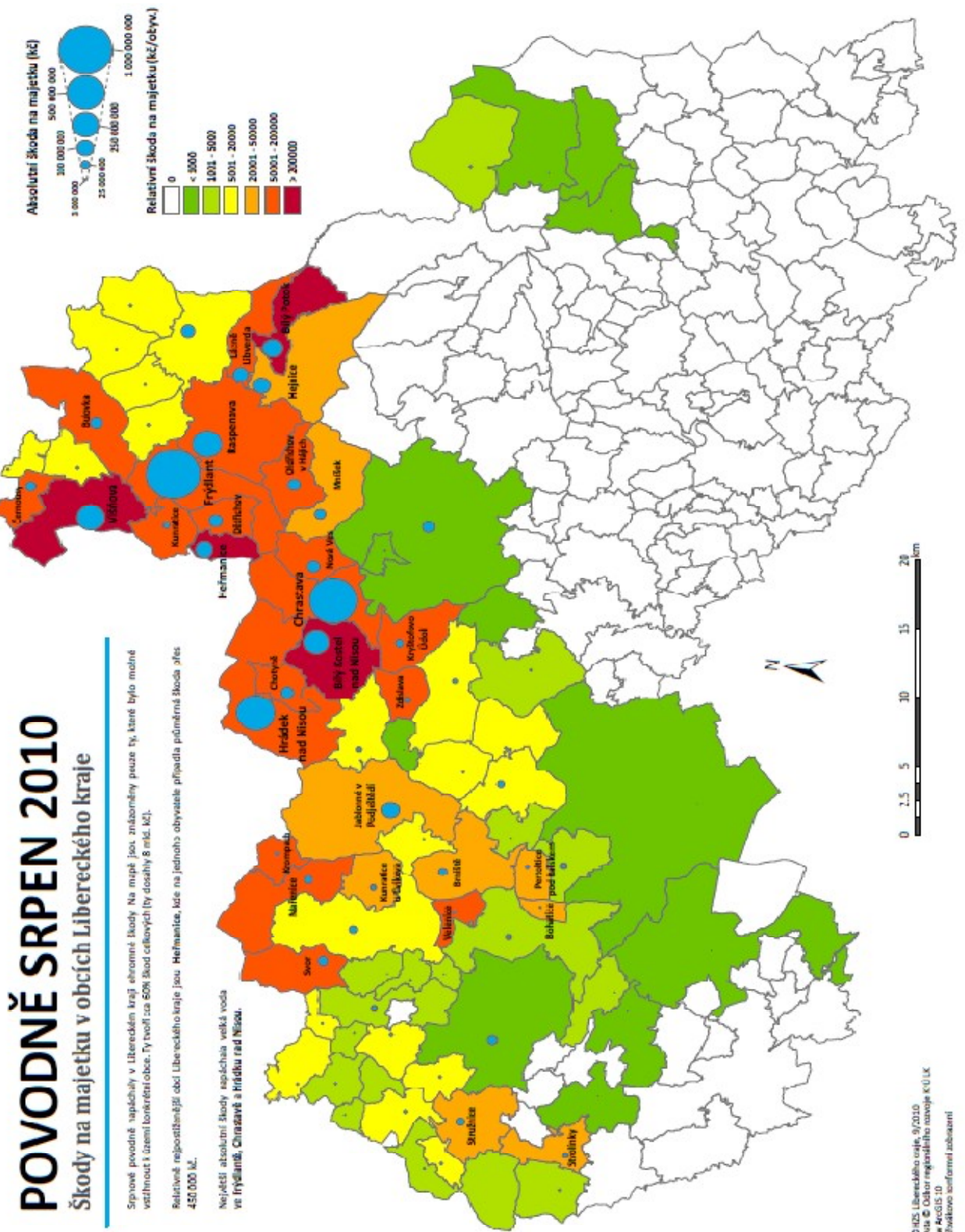
SEZNAM PŘÍLOH

- P I Dělení mimořádných událostí
- P II Mapa povodňových škod na Liberecku
- P III Dotazník
- P IV Informační leták pro dobrovolníky

PŘÍLOHA P I: DĚLENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ



PŘÍLOHA P II: MAPA POVODŇOVÝCH ŠKOD NA LIBERECKU



Zdroj: <http://regionalni-rozvoj.kraj-lbc.cz/page1874/Povodne-2010>

PŘÍLOHA P III: DOTAZNÍK

Dobrý den, jmenuji se Aneta Chodurová a jsem studentkou oboru Sociální pedagogika na UTB ve Zlíně. Součástí mé diplomové práce je anonymní dotazník, který Vám právě předkládám. Tento dotazník se týká výkonu dobrovolnické služby při povodni 2010 a jeho cílem je zjistit zpětnou vazbu pro organizaci ADRA, která chce jeho prostřednictvím zkvalitnit podmínky pro dobrovolníky pomáhající při mimořádných událostech.

Pokud jste při povodni 2010 aktivně pomáhali jako dobrovolníci, zaznačte u první otázky odpověď „aktivně jsem se účastnil/a“. Pokud jste se pouze zaregistrovali, ale k aktivnímu výkonu dobrovolnické služby nedošlo, zaznačte odpověď „pouze jsem se zaregistroval/a“. U jednotlivých otázek buďto zaznačte odpověď, se kterou nejvíce souhlasíte, nebo vepište odpověď vlastní.

Při povodních 2010 jsem se dobrovolnické služby zúčastnil/a:

- aktivně
- pouze jsem se zaregistroval/a

Pohlaví

- žena
- muž

Uveďte prosím Váš věk:

číslo.....

Uveďte prosím Vaše bydliště:

- Hlavní město Praha
- Jihočeský kraj
- Jihomoravský kraj
- Karlovarský kraj
- Královéhradecký kraj
- Liberecký kraj
- Moravskoslezský kraj
- Olomoucký kraj
- Pardubický kraj
- Plzeňský kraj
- Středočeský kraj
- Ústecký kraj
- kraj Vysočina
- Zlínský kraj
- jiné:

Uved'te prosím Vaše zaměstnání:

- zaměstnaný/á
- osoba samostatně výdělečně činná
- student/ka
- nezaměstnaný/á
- jiné:

1) Uved'te, prosím, proč jste se pro výkon dobrovolnické služby při povodni 2010 rozhodl/a spolupracovat právě s organizací ADRA:

- a) s touto organizací dlouhodobě spolupracuji nebo jsem s ní již někdy spolupracoval/a
- b) reagoval/a jsem na upoutávku v médiích
- c) ADRA mi přišla nejdůvěryhodnější
- d) jiné

2) Napište, prosím, kolik dní jste vykonával/a dobrovolnickou službu při povodni 2010.

číslo.....

3) Při povodních 2010 jsem jako dobrovolník vykonával/a tuto činnost:

- a) koordinátor (dobrovolníků, infocentra)
- b) dobrovolník profesionál (psycholog, sociální pracovník, apod.)
- c) dobrovolník v terénu pomáhající odstranit škody
- d) dobrovolník v infocentru

4) Při registraci u ADRY jsem: (registrace = zapsání se do seznamu dobrovolníků spojená s informacemi o pojistné smlouvě, zázemí, povinnostech, apod.)

- a) byl/a informován o všem potřebném
- b) nedostal/a žádné informace
- c) nevzpomínám si
- d) jiné

5) Byl/a jste seznámen/a s riziky spojenými s výkonem dobrovolnické služby?

- a) ne, rizika mi nebyla sdělena
- b) ano, byla mi sdělena
- c) nevzpomínám si
- d) jiné

6) Při výkonu dobrovolnické služby se ke mně instrukce potřebné k jejímu výkonu dostávaly:

- a) vždy jasné, srozumitelné a úplné
- b) zmatené, neúplné či nesrozumitelné
- c) žádné instrukce se ke mně nedostaly
- d) jiné

7) Pokud jste při výkonu DS měl/a nějaký problém, popř. dotaz, napište prosím, na koho jste se obracel/a a jak se to řešilo.

volná odpověď

8) Dala Vám ADRA vždy k dispozici potřebné ochranné pomůcky (holínky, rukavice, apod.)?

- a) ano, ADRA mi vše poskytla
- b) ne, od ADRY jsem nic nedostal/a
- c) ADRA mi poskytla část věcí, něco jsem si obstaral/a sám/a
- d) jiné

9) Pokud jste zaměstnaný/á, vyšel Vám zaměstnavatel vstříc s volnem potřebným k výkonu dobrovolnické služby?

- a) musel/a jsem si vzít dovolenou
- b) vzal/a jsem si neplacené volno
- c) vzal/a jsem si náhradní volno (dobu strávenou dobrovolnickou službou jsem musel/a odpracovat na přesčasech)
- d) můj zaměstnavatel neví, že jsem vykonával/a DS
- e) v té době jsem nebyl/a zaměstnaný/á
- f) jiné

10) Jak se k výkonu DS Váš zaměstnavatel vyjádřil?

- a) podpořil mě a uvolnil z práce
- b) měl pochopení, ale musel/a jsem si to vyřešit sám/a
- c) neměl pochopení
- d) odmítal můj přístup
- e) v té době jsem nebyl/a zaměstnaný/á
- f) jiné

- 11) Uvítal/a byste, kdyby výkon dobrovolnické služby ve vztahu k zaměstnavateli dobrovolníka upravoval zákon?**
- a) ano, předešlo by se komplikacím
 - b) ne, určitě by se našli lidé, kteří by toho zneužívali
 - c) nevím
 - d) jiné
- 12) Napište, prosím, zda jste při výkonu dobrovolnické služby vnímal/a nějaký organizační nedostatek ze strany ADRY, popř. zkuste navrhnout, jak by se dal odstranit.**
- volná odpověď
- 13) Měla/a jste při výkonu dobrovolnické služby vždy všechny potřebné pracovní pomůcky (např. nářadí)?**
- a) ano, ADRA mi vše poskytla
 - b) ne, od ADRY jsem nic nedostal/a
 - c) ADRA mi poskytla část věcí, něco jsem si obstaral/a sám/a
 - d) jiné
- 14) Koordinátor dobrovolníků by podle Vás měl:**
- a) organizovat práci
 - b) organizovat práci a poskytovat informace
 - c) organizovat práci, poskytovat informace a poskytovat psychickou podporu
 - d) jiné
- 15) Uvítal/a byste v průběhu výkonu dobrovolnické služby spolupráci s odborníkem (např. psycholog), který by Vám pomohl zpracovat prožité události?**
- a) ano, měl by tam být takový odborník
 - b) ano, ale myslím, že by na to stačil koordinátor
 - c) ne
 - d) jiné
- 16) Myslíte si, že by spolupráce s odborníkem (viz předchozí dotaz) měla probíhat i po skončení výkonu dobrovolnické služby?**
- a) ano, pomohlo by mi to
 - b) ne, bylo by to zbytečné
 - c) nevím
 - d) jiné

17) Která forma poděkování za výkon dobrovolnické služby je pro Vás nejpříjemnější?

- a) forma děkovného e-mailu
- b) forma setkání dobrovolníků
- c) forma pozvánky např. na koncert
- d) jiné

18) Pokud byste se rozhodl/a pomáhat jako dobrovolník při další povodni, registroval/a byste se znovu u organizace ADRA?

- a) ano, byl/a jsem s nimi spokojen/a
- b) ne, nebyl/a jsem s nimi spokojen/a
- c) nevím
- d) jiné

19) Napište, prosím, zda byste organizaci ADRA do budoucna doporučil/a něco změnit a proč.

volná odpověď

Děkuji za Váš čas a ochotu spolupracovat a přeji příjemný den.

PŘÍLOHA P IV – INFORMAČNÍ LETÁK PRO DOBROVOLNÍKY

Přední strana letáku

Informace pro dobrovolníky	Informace pro dobrovolníky	Informace pro dobrovolníky
Milá dobrovolnice, milý dobrovolníku, právě jste se zaregistroval/a u občanského sdružení ADRA, čímž Vám vznikl nárok na pojištění po celou dobu výkonu dobrovolné činnosti, což je od..... do..... Pojištění je smlouveno u Hasičské vzájemné pojišťovny.	Milá dobrovolnice, milý dobrovolníku, právě jste se zaregistroval/a u občanského sdružení ADRA, čímž Vám vznikl nárok na pojištění po celou dobu výkonu dobrovolné činnosti, což je od..... do..... Pojištění je smlouveno u Hasičské vzájemné pojišťovny.	Milá dobrovolnice, milý dobrovolníku, právě jste se zaregistroval/a u občanského sdružení ADRA, čímž Vám vznikl nárok na pojištění po celou dobu výkonu dobrovolné činnosti, což je od..... do..... Pojištění je smlouveno u Hasičské vzájemné pojišťovny.
Jméno a kontakt na koordinátora, se kterým budete spolupracovat a na kterého se můžete obracet vždy, když budete něco potřebovat:	Jméno a kontakt na koordinátora, se kterým budete spolupracovat a na kterého se budete obracet vždy, když budete něco potřebovat:	Jméno a kontakt na koordinátora, se kterým budete spolupracovat a na kterého se budete obracet vždy, když budete něco potřebovat:
Dbejte své osobní bezpečnosti a zvýšené hygieny a nezapomínejte, že prostředí je vlivem povodně kontaminováno škodlivými látkami!	Dbejte své osobní bezpečnosti a zvýšené hygieny a nezapomínejte, že prostředí je vlivem povodně kontaminováno škodlivými látkami!	Dbejte své osobní bezpečnosti a zvýšené hygieny a nezapomínejte, že prostředí je vlivem povodně kontaminováno škodlivými látkami!

Zadní strana letáku

Práva dobrovolníka

- Právo na úplné informace o obsahové a časové náplni vykonávané činnosti.
- Právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem.
- Právo na zpětnou vazbu.
- Právo říci „ne“, nebo odmítnout činnost.
- Právo účastnit se hodnotícího procesu a být informován o tom, zda činnost byla efektivní.
- Právo na morální ohodnocení za dobře vykonanou činnost.
- Právo na ochranné a pracovní pomůcky a zázemí.

Povinnosti dobrovolníka

- Být spolehlivý.
- Dbát na bezpečnost jak svou tak ostatních.
- Nezneužívat projevené důvěry.
- Požádat o pomoc, kterou při vykonávané činnosti potřebují.
- Znáť a brát na vědomí své limity, možnosti.
- Ztotožňovat se s posláním organizace ADRA a dle toho ji navenek reprezentovat.

Práva dobrovolníka

- Právo na úplné informace o obsahové a časové náplni vykonávané činnosti.
- Právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem.
- Právo na zpětnou vazbu.
- Právo říci „ne“, nebo odmítnout činnost.
- Právo účastnit se hodnotícího procesu a být informován o tom, zda činnost byla efektivní.
- Právo na morální ohodnocení za dobře vykonanou činnost.
- Právo na ochranné a pracovní pomůcky a zázemí.

Povinnosti dobrovolníka

- Být spolehlivý.
- Dbát na bezpečnost jak svou tak ostatních.
- Nezneužívat projevené důvěry.
- Požádat o pomoc, kterou při vykonávané činnosti potřebují.
- Znáť a brát na vědomí své limity, možnosti.
- Ztotožňovat se s posláním organizace ADRA a dle toho ji navenek reprezentovat.

Práva dobrovolníka

- Právo na úplné informace o obsahové a časové náplni vykonávané činnosti.
- Právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem.
- Právo na zpětnou vazbu.
- Právo říci „ne“, nebo odmítnout činnost.
- Právo účastnit se hodnotícího procesu a být informován o tom, zda činnost byla efektivní.
- Právo na morální ohodnocení za dobře vykonanou činnost.
- Právo na ochranné a pracovní pomůcky a zázemí.

Povinnosti dobrovolníka

- Být spolehlivý.
- Dbát na bezpečnost jak svou tak ostatních.
- Nezneužívat projevené důvěry.
- Požádat o pomoc, kterou při vykonávané činnosti potřebují.
- Znáť a brát na vědomí své limity, možnosti.
- Ztotožňovat se s posláním organizace ADRA a dle toho ji navenek reprezentovat.