

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**POSKYTOVÁNÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ POMOCI PŘI
MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH**

Autor práce: Yvetta Chromá, DiS.

Studijní obor: Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2023

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.
Žižkova tř. 6, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Yvetta Chromá, DiS.
Studijní program: Bezpečnostně právní činnost
Forma studia: Kombinovaná
Místo studia: České Budějovice

Název bakalářské práce: Poskytování psychosociální pomoci při mimořádných událostech

Název bakalářské práce v anglickém jazyce: Psychosocial Support in Emergency Incidents

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií
Vedoucí bakalářské práce (jméno a příjmení, titul): PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.
Datum zadání bakalářské práce (měsíc, rok): duben 2022

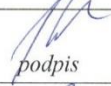


Cíl bakalářské práce:

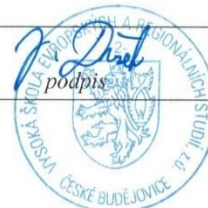
Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit znalosti a vědomosti vybraného vzorku obyvatelstva o poskytování psychosociální pomoci.

Vedlejším cílem bakalářské práce je charakteristika psychosociální pomoci při mimořádných událostech.

Student: Yvetta Chromá, DiS.	25.5.2022 datum	Chromá podpis
Vedoucí práce: PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.	30.5.2022 datum	SK podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.	30.5.2022 datum	 podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	1.6.2022 datum	 podpis
Rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	10.6.2022 datum	 podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucího a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce PhDr. Štěpánovi Kavanovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

CHROMÁ, Y. *Poskytování psychosociální pomoci při mimořádných událostech: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2023. 64 s. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.

Klíčová slova: psychosociální pomoc, mimořádné události, krizová komunikace, psychosociální intervence

Tato bakalářská práce se zabývá poskytováním psychosociální pomoci při mimořádných událostech. Cílem je pomocí dotazníkového šetření zjistit znalosti a vědomosti obyvatelstva o poskytování psychosociální pomoci při mimořádných událostech.

S využitím rešerši odborné literatury a právních předpisů byl vytvořen dotazník a stanoveny hypotézy, které byly ověřeny pomocí statistického zpracování dat z dotazníku. Závěrem vyplynulo, že by bylo vhodné zvýšit povědomí obyvatelstva o možnostech psychosociální pomoci.

ABSTRACT

CHROMÁ, Y. *Psychosocial Support in Emergency Incidents: Bachelor Thesis*.
České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2023. 64 pp.
Supervisor: PhDr. Štěpán Kavan, Ph.D.

Key words: psychosocial support, emergency incidents, crisis communication, psychosocial intervention

This bachelor's thesis deals with psychosocial support in emergency incidents. The aim is by means of a questionnaire survey to find out the knowledge and knowledge of the population about the provision of psychosocial support in emergency incidents.

Using the research of professional literature and legislation a questionnaire was created and hypotheses were established, which were verified by the statistical processing of the questionnaire data. In conclusion it appeared that it would be useful to raise the awareness of the population about the possibilities of psychosocial support.

Obsah

Úvod.....	9
1 Cíl a metodika bakalářské práce	10
2 Mimořádné události	11
2.1 Rozdělení mimořádných událostí.....	11
2.2 Základní dělení mimořádných událostí	14
2.3 Psychologické aspekty mimořádné události.....	16
2.4 Katalog typových činností Integrovaného Záchraného Systému	19
2.4.1 Typová činnost složek Integrovaného Záchraného Systému při poskytování psychosociální pomoci	20
2.4.2 Poskytování psychosociální pomoci při mimořádné události.....	20
2.5 Mimořádná událost – povodeň	22
2.6 Mimořádná událost – požár	23
2.7 Mimořádná událost – tornádo.....	24
3 Psychosociální krizové pomoc	26
3.1 Psychosociální podpora/intervence	27
4 Krizová komunikace	29
4.1 Principy krizové komunikace	30
5 Krize.....	32
5.1 Typologie krizí	33
5.2 Vývoj krize v čase	34
6 Praktická část	35
6.1 Vyhodnocení hypotéz.....	52
6.2 Návrh na zlepšení	53
Závěr	55
Seznam použitých zdrojů	56
Seznam zkratek	59
Seznam obrázků/grafů/tabulek.....	60

Přílohy.....62

Úvod

Jako téma pro bakalářskou práci je zvolena problematika poskytování psychosociální pomoci při mimořádné události. Během mimořádné události nastávají situace, na které nejsme v běžném životě zvyklí a nejsme na ně připraveni reagovat a orientovat se v pomoci může být pro nás v daný moment až fatální. V dnešní době mimořádné události přibývají, stávají se čím dál více častějším jevem našich životů a proto pomoc můžeme potřebovat poměrně často. V posledních několika letech nastalo několik neočekávaných situací tohoto typu, ať už to byl Covid, nebo válka na Ukrajině. Právě proto je práce zaměřena na problematiku poskytování psychosociální pomoci, která se zabývá řešením pomoci při různých nečekaných a zejména mimořádných událostech.

V bakalářské práci jsou postupně mapována jednotlivá témata, která se týkají mimořádných událostí. Jsou definovány druhy mimořádných událostí, kde by psychosociální pomoc byla vhodná, a nakonec jsou popsány postupy záchranných složek při různých typech mimořádných událostí.

Možnosti psychosociální pomoci se stávají v posledních letech často diskutovaným tématem. Nabízí se řada forem, jak lidem pomoci, ale hlavním problémem však stále zůstává, že lidé o těchto možnostech mají obecně nízké povědomí a zda vůbec by si nechali odborně pomoci.

Cílem práce je získat a vyhodnotit pomocí dotazníkového šetření znalosti a vědomosti obyvatelstva o možnostech poskytování psychosociální pomoci.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit znalosti a vědomosti vybraného vzorku obyvatelstva o poskytování psychosociální pomoci. Vedlejším cílem bakalářské práce je charakteristika psychosociální pomoci při mimořádných událostech.

Realizace hlavního cíle se děje pomocí dotazníkového šetření - dotazníku, který byl jednotlivcům zadán k vyplnění (většinou v online provedení). Sledováno je především, zda zasažení lidé využili nějakou formu psychosociální pomoci, jak se s mimořádnou situací vyrovnali a také, jakou organizaci znají, kvůli vyhledání případné pomoci.

V teoretické části práce bude použita obsahová analýza předpisů, internetových zdrojů a odborné literatury, ze kterých bude vytvořen ucelený náhled na problematiku mimořádných událostí a poskytování psychosociální pomoci během nich.

V praktické části bude použita metoda dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření je nejpoužívanější metoda ke sběru informací, kde pomocí kladených otázek se od lidí získávají potřebné informace. Šetření bylo použito u tématu hodnocení úrovně připravenosti, znalosti a povědomí o problematice poskytování psychosociální pomoci při mimořádných událostech.

Dotazníkové šetření, bylo rozděleno na otázky povinné a nepovinné, kdy otázky povinné slouží k vyhodnocení celého dotazníku. Tyto otázky založené na obecné znalosti byly položeny, pokud možno co nejširšímu vzorku obyvatelstva, tak aby bylo možné vyhodnocení hypotéz, jak obyvatelé vnímají psychosociální pomoc a jestli vědí, kam se v případě mimořádné události obrátit pro pomoc. K vyhodnocení dotazníkové šetření je použito statistické zpracování dat a kvantitativní výzkum dat.

2 Mimořádné události

Mimořádná událost ve vztahu k psychosociální pomoci patří asi k nejčastějším možnostem, kde se může uplatnit, protože lidé během této nečekané, nepředvídatelné situace/události zažívají psychosociální napětí, zvýšenou citlivost, obtížně se situací vyrovnávají. V těchto okamžicích přichází psychosociální pomoc pro lepší zvládnání situace, která nastala.

S mimořádnou událostí se máme možnost setkat téměř každý den, ať už je to dopravní nehoda, živelní pohroma, letecká havárie nebo dokonce válka (viz současná situace na Ukrajině). Taková událost může během chvilky změnit vše, jistotu, klid, tělesný i duševní komfort a může přerůst až v boj o naše vlastní životy.

Mimořádné události se mohou nepředikovaně kumulovat, velmi dobře to bylo vidět u nedávného požáru u Pravčické brány, kdy několik týdnů nebyl požár pod kontrolou a stále se nacházeli nová ohniska požáru v lesním porostu. Toto ohrozilo nejen obyvatelé v přilehlých oblastech, ale také životy turistu a členů IZS, kteří na místě zasahovali.

Mimořádná událost je podle zákona o integrovaném záchranném systému vymezena jako „škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, která ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.“¹

Základním dokumentem bezpečnostní politiky České republiky představuje zejména Ústava České republiky, Listina základních práv a svobod a ústavní zákon 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky.²

2.1 Rozdělení mimořádných událostí

Členění podle rozsahu

Mimořádné události malého rozsahu jsou takové, které řeší právnícké nebo fyzické osoby vlastními silami, zpravidla bez podílu bezpečnostního systému.

¹ Kolektiv autorů. *Krizové zákony: Hasičský záchranný sbor; Požární ochrana: redakční uzávěrka*. Ostrava, 2021, s. 53.

² Kolektiv autorů. *Ústava ČR: Listina základních práv a svobod; Parlament ČR, Ústavní soud, Ombudsman, Ministerstva; Antidiskriminační zákon, zákon o Sbírci zákonů*. Ostrava, 2021.

Mimořádné události středního rozsahu, které jsou řešeny národním bezpečnostním systémem a jednotlivci. Mimořádné události velkého rozsahu a po nich následující bezpečnostní stavy, které znamenají rozsáhlé použití národního bezpečnostního systému. Mimořádné události a po nich následující bezpečnostní stavy v mezinárodním rozsahu, které znamenají použití bezpečnostního systému v mezinárodním prostředí. Mimořádné události a po nich následující bezpečnostní stavy v globálním rozsahu, které znamenají použití bezpečnostního systému v globálním prostředí.³

Členění podle závažnosti

MU se rozdělují do několika skupin, kde se sledují 2 důležité položky, a to ztráta na lidských životech a materiální ztráty v Kč. Od nejmenší je „ZÁVADA“ (žádné lidské ztráty, malá škoda) až po „APOKALYPSA“ (milióny lidských životů a miliardy ve škodách).

Tabulka č. 1 Členění MU podle závažnosti

Typ MU	Ztráta na lidských životech	Materiální ztráty v Kč
ZÁVADA	Žádné	100
VADA	Žádné	1 000
PORUCHA	Žádné	10 000
NEHODA	Jedinec	100 000
HAVÁRIE	Několik jedinců	1 mil.
ZÁVAŽNÁ HAVÁRIE	Desítky	10 mil.
POHROMA	Stovky	100 mil.
KATASTROFA	Tisíce	1 mld.
KATAKLYZMA	Statisíce	10 mld.
APOKALYPSA	Milióny	100 mld.

4

Zdroj: ROUDNÝ, LINHART

Členění podle času

Krátkodobé – tato mimořádná událost nemá dlouhodobý charakter, který by vyžadoval opuštění domova, událost, při níž by došlo ke ztrátě zaměstnání. Do

³ ŠÍŇ, R. *Medicína katastrof*. Praha, 2017. s. 20.

⁴ ROUDNÝ, R., LINHART, P. *Krizový management I*. Univerzita Pardubice, s. 7-8.

krátkodobé mimořádné události lze zařadit takovou mimořádnou událost, která může mít i fatální následky. Do krátkodobé MU patří například dopravní nehody, situace vzniklá následkem vichřic.

Dlouhodobé – tato mimořádná událost má dlouhodobý charakter, který vyžaduje více jak 24 hodinový pobyt mimo vlastní domov v tomto případě je potřeba zajistit náhradní ubytování pro všechny lidi, kteří byli zasaženi dlouhodobou mimořádnou událost. Do dlouhodobé mimořádné události lze zařadit živelní pohromy jako je povodeň, tornádo, a jiné živelné pohromy, z havárií to může být ropná havárie, zřícení domu, chemizace zemědělství, aj.⁵

Členění podle velikosti území

- *Lokální – nepřesahují hranice obce – do této kategorie členění můžeme zařadit dopravní nehody, lokální záplavy po tání sněhu, požáry aj.⁵*
- *Regionální – nepřesahují hranice kraje – je to takový typ mimořádné události, která zasáhne celý kraj, můžeme se zařadit znečištění životního prostředí – požáry, eroze půdy, sesuvy, situace vzniklá následkem veder nebo such, záplav nebo povodní aj.⁵*
- *Celostátní – dojde k postižení celého území státu – do této kategorie lze začlenit takovou mimořádnou událost, která zasáhne celé území, ale nepřesáhne do jiného státu – totální zhroucení ekonomiky státu, narušení dodávek elektrické energie, plynu a tepla, aj.⁵*
- *Globální – dopad na více států – globální mimořádná událost představuje velmi katastrofální událost, která má dopad na více států naráz, proto je potřeba dávat velký pozor, aby to nemělo ještě větší dopad na státy. Do této kategorie lze zařadit například epidemie, do které patří Covid-19, který nás zužoval pár let, migrační vlny – aktuální situace na Ukrajině, která vyvolala od druhé světové války největší migrační vlnu, radioaktivní havárie jako byl Černobyl, což mělo nesčetné následky pro populaci a poslední dobou velmi populární téma v podobě celosvětového oteplování planety.⁶*

⁵ ROUDNÝ, R., LINHART, P. *Krizový management I*. Univerzita Pardubice, s. 12-13.

⁶ ROUDNÝ, R., LINHART, P. *Krizový management I*. Univerzita Pardubice, s. 13.

2.2 Základní dělení mimořádných událostí

Mimořádné události můžeme rozdělit na dvě základní skupiny podle vzniku, a to je antropogenní MU a přírodní MU, z nichž antropogenní je spojena s činností člověka druhá s přírodními aktivitami.

Přírodní mimořádné události se člení na: abiotické mimořádné události, které jsou způsobené neživou přírodou a biotické mimořádné události, které jsou způsobené živou přírodou.⁷

Antropogenní mimořádné události se člení na:

- technogenní mimořádné události (kde se můžeme setkat s provozními haváriemi a havárie spojené s infrastrukturou);
- sociogenní mimořádné události interní (v této skupině nalezneme vnitrostátní společenské, sociální a ekonomické krize);
- sociogenní mimořádné události externí (řeší se vojenské krizové situace);
- antropogenní mimořádné události je agrogenní mimořádné události (které jsou spojené se zemědělstvím a půdou).⁸

Antropogenní mimořádné události – způsobené činností člověka

Tyto události je možné rozdělit na vnější a vnitřní mimořádné události. Do vnějších antropogenních mimořádných události lze zařadit technologické hrozby (velké dopravní nehody, narušení vodních děl – vznik povodní, ...), sociální (masová migrace, přelidnění, náboženství, ...), kriminální (terorismus, kriminalita) a ozbrojené konflikty. Do vnitřních antropogenních MU patří následující podskupiny personální hrozby, projektové hrozby a technické hrozby.⁹

Sociogenní mimořádné události interní mají vnitrostátní společenské, sociální a ekonomické krize s nimiž jsou spojené tyto mimořádné události – *narušení finančního a devizového hospodářství státu; narušení dodávek ropy a ropných produktů; narušení dodávek elektrické energie, plynu a tepla; narušení dodávek potravin, pitné vody, léčiv a zdravotnického materiálu; narušení funkčnosti dopravních systémů, informačních*

⁷ KAVAN, Š. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 21.

⁸ KAVAN, Š. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 21.

⁹ ŘEHÁK, D., MARTÍNEK, B., LEGIERSKÁ, P. *Ochrana obyvatelstva v kontextu aktuálních bezpečnostních hrozeb*. Ostrava, 2019, s. 47.

systemů a komunikačních vazeb; narušení funkčnosti systémů pro varování a vyrozumění obyvatelstva; totální zhroucení ekonomiky státu; migrační vlny a emigrace ze státu; rozvoj rasové, národnostní a náboženské nesnášenlivosti; hromadné postižení osob mimo epidemii; hrozba teroristických akcí, aktivity vnitřního a mezinárodního zločinu a terorismu; závažné narušení veřejného pořádku, nárůst majetkové a násilné kriminality, soupeření militantních nebo extrémních politických skupin mezi sebou; ohrožení života a zdraví občanů jiných zemí – vyžadována humanitární pomoc nebo nasazení záchranných sil v rámci zahraniční pomoci; ohrožení demokratických základů státu extrémistickými politickými skupinami; psychosociální negativní jevy; záměrné šíření poplašných a nepravdivých zpráv a vyvolávání stavu paniky; záměrné šíření drogových závislostí; působení toxických odpadů; použití zbraní hromadného ničení jaderných, chemických a biologických; decimování a vyhlazování obyvatelstva a vliv přelidnění aj.¹⁰

Sociogenní mimořádné události externí – vojenské události/ozbrojené konflikty – lze je definovat jako nepřátelské postoje, specifické vojenské a diplomatické strategie a postupy, nedůvěru a podezřívavost. Začátek ozbrojeného konfliktu může vyvolat spor o teritorium, kontrola nad zdroji, prestiž, rozdílné etnické skupiny nebo snaha svrhnout stávající vládu. Válku lze považovat za jeden z nejrozsáhlejších ozbrojených konfliktů na jakémkoliv území, tento konflikt se odehrává mezi státy, národy i jinými stranami. Válku lze rozdělit do tří závažností ozbrojených konfliktů – válka (více než 1000 obětí za rok), vážný ozbrojený konflikt (100–1000 obětí za rok), méně závažný ozbrojený konflikt (méně než 100 obětí za rok). Další z rozdělení lze zařadit regionální konflikt, který je menšího rozsahu a označuje se jako lokální ozbrojený konflikt.¹¹

Agrogenní mimořádné události – *spojené se zemědělstvím a půdou lze rozdělit na několik dalších podskupin: eroze půdy; degradace kvality půdy; splavování půd do vodních toků; zhutňování půd z důvodu po užívání těžké mechanizace; nevhodné používání hnojiv a agrochemikálií; vysychání a znehodnocování vodních zdrojů; monokulturní zemědělská výroba; zhoršení kvality zemědělské produkce vlivem velkoprodukce; aj.¹²*

¹⁰ KAVAN, Š. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 22-23.

¹¹ ŘEHÁK, D., MARTÍNEK, B., LEGIERSKÁ, P. *Ochrana obyvatelstva v kontextu aktuálních bezpečnostních hrozeb*. Ostrava, 2019, s. 47.

¹² KAVAN, Š. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 23.

Přírodní

Abiotické mimořádné události, které jsou způsobené neživou přírodou a rozdělují se dále na podskupiny: požáry způsobené přírodními vlivy; kosmické záření; radioaktivita přírodního prostředí, únik radonu, zvýšené radioaktivní pozadí; povodně a záplavy; dlouhodobá sucha; dlouhodobé inverzní situace; propad zemských dutin; zemětřesení; sopečná činnost; posun říčního koryta; půdní eroze; silné mrazy a vznik námraz; sněhové kalamity; zemské sesuvy; krupobití; vichřice, větrné poryvy, větrné víry - tornáda; mlhy – dlouhodobá ztráta viditelnosti; atmosférické výboje; geomagnetické anomálie; narušování ozónové vrstvy z důvodu velké produkce metanu (velkochovy hospodářských zvířat); narušování krajinných celků a celkové ekologické rovnováhy; přepólování zemských pólů; globální změna klimatu; pád kosmických těles, meteorických dešťů; výbuch supernovy.¹³

Přírodní abiotickou mimořádnou událost bylo možné pozorovat i v České republice, a to v podobě tornáda, které se prohnalo přes Moravské vesnice v délce 20km.

Biotické mimořádné události jsou způsobené živou přírodou a můžou se rozdělit na další skupiny s následnou nákazou – epifytie (rozsáhlá nákaza rostlin), epizootie (rozsáhlá nákaza zvířat), epidemie (velká nákaza lidí, toto bylo možné otestovat v posledních letech, když se po světě rozšířil coronavirus), dále sem můžeme zařadit přemnožení přírodních škůdců; paraziti; živočišní a rostlinní vetřelci; přemnožení plevelů; rychlé vymírání druhů; genové a biologické manipulace.¹⁴

2.3 Psychologické aspekty mimořádné události

Místo mimořádné události je ojedinělý prostor, na kterém se vyskytuje potřeba po pomoci, ať už zdravotní či psychické, a to kvůli náhle vzniklému neštěstí. O vzniku mimořádných události nebudeme předem vědět a nebude nám ani známo, kde k ní dojde, jakého bude typu, jaké bude potřeba síly a prostředky, abychom ji zvládli, a nebudeme mít dopředu ani žádné informace o možných zasažených osobách. Mimořádná událost dopadá vždy na řadu lidí, a to i v případě, že jde o neštěstí individuální. Následkem jejího negativního traumatizujícího působení vznikají zasažené oběti, mezi něž patří ti, kteří přímo „viděli, slyšeli, hmatali, cítili“, jejich blízcí – rodina, přátelé, kolegové, případně

¹³ KAVAN, Š. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 23.

¹⁴ ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK, J. *Základy teorie krizového managementu*. Praha, 2016.

sousedé a obyvatelé místa, kde se neštěstí stalo, a zasaženi jsou i členové IZS, kteří na místě mimořádné události zasahovali.¹⁵

Psychické reakce obětí mimořádných událostí

Obecně psychická reakce představuje odezvu na určitou událost. Reakce obětí při MU jsou značně individuální a vykazují vysokou intra individuální proměnlivost v čase. Prvotní reakcí každého člověka je ochrana vlastního života, života blízkých osob a svého majetku. V tu chvíli zasaženou osobu opustí jakékoliv emoce. Během fáze prvotních dopadů se můžeme setkat s širokým spektrem chování a emocionálních projevů.¹⁵

Kritická událost

Kritickou událostí se stává jakákoliv událost, která je velmi emocionálně silná, že přesahuje běžné schopnosti člověka, který byl kritické události vystaven, se s ní vypořádat. To, co je pro jednoho člověka kritická událost, může být pro druhého dobře zvládnutá událost. V tomto se ukazuje, kdo má zkušenosti, jaký má člověk aktuální psychický stav a řadu dalších faktorů na místě události. Do této kritické události lze zařadit tyto události: traumatická smrt dítěte, závažné dopravní nehody s oběťmi na životě, zážitek tragické události či katastrofy, aj.¹⁶

Fáze prvotních dopadů při MU:

Vnitřní ochromění tyto oběti se zdají být ochromené, zmatené či apatické; iluze – „centrality“ - oběti se může zdát, pokud je nějakým způsobem izolována, že se daná situace stala pouze jí, a nemusí vnímat další osoby na místě; pocity nereálnosti – oběti často uvádějí pocity extrémní nereálnosti situace – nevěří, že se daná situace odehrála; automatické chování – oběti mohou vykazovat známky neuvědomovaného chování, to může vyvolat napadnutí pod vlivem návykové látky. Silná úzkost - oběti mohou vykazovat známky úzkosti v různé intenzitě, od silné podrážděnosti až po neschopnost učinit rozhodnutí; pocity viny - mohou se objevovat pocity viny za to, že přežili, zatímco někteří jsou mrtví; ambivalence - zasažené oběti mohou pociťovat silnou ambivalenci k tomu, co se stalo jim, blízkým nebo majetku; emoční a kognitivní nestabilita - zasažené

¹⁵ ŠÍN, R. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 287.

¹⁶ HUMPL, L., PROKOP, J., TOBIÁŠOVÁ, A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno, 2013, s. 34.

oběti mohou vykazovat značné výkyvy nálad; extrémní reakce – zasažené oběti vykazují známky dezintegrace až psychotického chování (např. halucinace).¹⁷

Traumatizující událost

Událost – zahrnuje méně až mimořádně závažnou hrozbu fyzické nebo psychické újmy. Většina událostí je jednorázových, ojediněle se mohou v průběhu času opakovat. **Prožitek** – pomáhá určit, zda se jedná z pohledu daného jedince o traumatickou událost. Způsob, jakým konkrétní osoba prožívá náročnou či traumatickou situaci, závisí na její individuální interpretaci a prožívání této situace, zejména toho, do jaké míry se cítí ohrožená nebo bezmocná. Může být ovlivněna řadou faktorů, např. věk, sociální zázemí, mírou podpory. **Dopad** – následky dopadu mohou být fyzické, psychické, sociální a duchovní – se mohou objevit okamžitě, či mít opožděný nástup a jejich trvání může být krátkodobé i dlouhodobé až trvalé.¹⁸

Dělení podle traumat setkání s traumatem:

- primární – na člověka přímo působí negativní dopady MU, byl přímým účastníkem MU;
- sekundární – člověk se setkává s traumatizací jiné, často blízké osoby;
- terciální – člověk je v přímém kontaktu s osobou primárně či sekundárně traumatizovanou a prožívá negativní emoce skrze ni – nejvíce ohroženi jsou členové IZS¹⁹

Akutní stresové reakce

Akutní stresová reakce je přechodnou poruchu, která je odpovědí organismu na duševní nebo fyzickou zátěž u duševně nebo fyzicky zdravé osoby. Mezi příznaky, které se projevují zpravidla do jedné hodiny od vzniku MU, jsou: panická úzkost, bezmocnost, lhostejnost, omezené vnímání a atd... U tělesných příznaků to je v podobě bušení srdce, třes končetin, bolesti hlavy, návaly horka či chladu atd.¹⁹

¹⁷ ŠÍN, R. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 288.

¹⁸ KLEPÁČKOVÁ, O., KREJČÍ, Z., ČERNÁ, M. *Trauma-informovaný přístup v sociální práci*. Praha, 2020, s. 12.

¹⁹ ŠÍN, R. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 289.

Formy akutní stresové reakce:

- obranná reakce typu A – jde o reakci „útok-útek“ rychlá mobilizace sil za účelem aktivní obrany, na jedinci je možno pozorovat: zrudnutí, pocení, rychlé tempo řeči, výrazný třes končetin nebo celého těla;²⁰
- obranná reakce typu B je pasivní – projevy jsou strnulost, zblednutí, mdloba, emoce nejsou projevovány, někdy se může stát, že projevy doprovází regrese, dětské chování a různý automatismus.²¹

Posttraumatická stresová porucha

Jedná se o prodlouženou nebo zpožděnou reakci na stresovou událost, která byla traumatizující (přesahovala běžnou zkušenost se stresovou událostí). Posttraumatická stresová porucha se objevuje a rozvíjí až do šesti měsíců po události. Příznaky PSP jsou pocity odtržení od lidí (nedostatek zájmu, otupělost), dráždivost, úzkosti, noční můry, ale i silné vzpomínky na traumatický prožitek z minulosti, zasažený jakoby znovu prožívá událost.²²

2.4 Katalog typových činností Integrovaného Záchraného Systému

Katalog typových činností IZS je soubor dokumentů vydávaných pravidelně Ministerstvem vnitra a – MV – generálním ředitelstvím HZS ČR na základě znění zákona č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně zákonů, podle něhož má Ministerstvo vnitra za úkol usměrňovat IZS a sjednocovat postupy vše institucí, které jsou potřebné k výkonu jako jsou ministerstva, kraje, okresní a obecní úřady a současně provádět i koordinaci poplachových plánů IZS. Z tohoto důvodu je opakovaně vydáván soubor dokumentů, který je metodickým materiálem pro postupy během záchranných a likvidačních prací v případech, kdy dochází ke spolupráci se složkami IZS. S ohledem na charakter a druh mimořádné události rozlišujeme jednotlivé postupy a typové činnosti. V současnosti rozlišujeme 17 typových činností, které jsou na základě nových poznatků a informací průběžně aktualizovány a doplňovány. Základním listem bývá společný list složek IZS, na který navazují listy velitele zásahu, jednotlivých základních a ostatních

²⁰ HUMPL, L., PROKOP, J., TOBIÁŠOVÁ, A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno, 2013, s. 34.

²¹ ŠÍN, R. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 290.

²² ZVOLSKÝ, P. a kol. *Speciální psychiatrie*. Praha, 1998.

složek IZS, operačních středisek atd. V následujícím textu je pro potřeby této práce uvedena typologie činnosti č. 12.²³

2.4.1 Typová činnost složek Integrovaného Záchraného Systému při poskytování psychosociální pomoci

Při řešení MU je třeba brát v potaz i možné psychosociální dopady na osoby zasažené danou událostí a na záchranáře a další zasahující osoby. Poskytování psychosociální pomoci není závislé na závažnosti situace a počtu zraněných, ale je třeba zvážit stav jednotlivců a jeho potřeby a reakce na danou událost.

Psychosociální pomoc osobám zasaženým mimořádnou událostí se rozumí: činnost v rámci humanitární pomoci a nouzového přežití, naplnění zjištěných potřeb v oblasti duševní, duchovní a sociální. Z časového hlediska to lze rozdělit do krátkodobé pomoci (během MU a několik dní poté), střednědobé pomoci (trvání od 5 dní až 3 měsíce po MU) a dlouhodobé pomoci (od 3 měsíců po MU).²⁵

Osoby zasažené mimořádnou událostí můžeme rozdělit do čtyř skupin: přímí účastníci (děti, staří lidé, lidé trpící materiální nouzí ohrožující přežití, lidé zdravotně/duševně postižení, lidé žijící v kolektivním zařízení, aj.), osoby blízké zasaženým osobám, svědci MU a osobami zasaženými může být i poskytovatelé pomoci. Koordinátor je osoba zodpovědná za koordinaci, rozdělení a naplňování činností spojených s poskytováním psychosociální pomoci.²⁴

2.4.2 Poskytování psychosociální pomoci při mimořádné události

V rámci záchranných a likvidačních prací se poskytuje první psychická pomoc a krátkodobá psychosociální pomoc. Krátkodobá psychosociální pomoc navazuje spolupráci s obcemi, místními organizacemi a nestátními neziskovými organizacemi a mají za úkol vyhledání a zajištění potřeb zasažených osob, tato pomoc může být i střednědobou a dlouhodobou pomocí.²⁷

Pokud nastane velká mimořádná událost se psychosociální pomoci je koordinace na místě zásahu koordinátor. Koordinátor je členem štábu bezpečnostního sboru, který řídí záchranné a likvidační práce a krizového štábu kraje/obce s rozšířenou působností a

²³ HANUŠKA, Z. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana*. Praha, 2010.

²⁴ *Katalogový soubor typové činnosti STČ/12IZS – Poskytování psychosociální pomoci*. Praha, 2012, s. 3-4.

má úkol předávat informace o zjištěných materiálních potřebách a plnění ochrany obyvatelstva. Úkolem koordinátora je řídit psychosociální pomoc během velké MU s cílem dohodnout systém řízení poskytování psychosociální pomoci, rozdělení činností, způsob předávání informací, spolupráce s krizových štábem, aj.²⁷

Důležitou organizací při velkých mimořádných událostech s velkým počtem zraněných či mrtvých osob je asistenční centrum pomoci, které funguje nepřetržitě 24 hodin denně a může poskytnout – aktualizované informace, překladatelské služby, psychosociální podporu, ochranu před médii, aj.²⁵

Kroky první psychické pomoci

Jako první věc, kterou lze udělat psy první psychické pomoci je navázat kontakt se zasaženou osobou, během komunikace se zjišťuje zdravotní stav (jestli je zraněná), dále pokračuje ochrana soukromí (médiu při dopravní nehodě), při zjišťování informací je důležité informovat, co se děje a naslouchat – co se v danou chvíli děje na místě, dále zjišťování a zajišťování základních potřeb (pět T – teplo, ticho, tekutiny, transport, tišící prostředky), vždy by se na místě události mělo hlídat bezpečí, aby osoba nebyla opětovně vystavena mimořádné události ze stany okolí, situace se musí řešit a je dobré kontaktovat někoho blízkého, při kterém se dotyčná osoba bude cítit v bezpečí (může jít o rodinné příslušníky, sousedy, ale i místní instituce, která pomáhá obětem po mimořádných událostech.²⁶

²⁵ *Katalogový soubor typové činnosti STČ/12IZS – Poskytování psychosociální pomoci.* Praha, 2015, s. 5-6.

²⁶ *Katalogový soubor typové činnosti STČ/12IZS – Poskytování psychosociální pomoci.* Praha, 2012, s. 5-6.

Základní činnosti nestátní neziskové organizace při MU

Tabulka č. 2 Činnosti nestátních neziskových organizací při malém rozsahu mimořádné události

ORGANIZACE	ADRA	Člověk v tísní	Diakonie ČCE	ČČK*	Charita
1) Monitoring rozsahu škod a sociálních potřeb	x	x	x	x	x
2) Materiální pomoc	x	x	x	x	x
3) Zapůjčení techniky (vysoušečů a drobné techniky)	x	x	x	x	x
4) Poskytnutí první pomoci				x	
5) Dobrovolnická pomoc (při odstraňování následků MU)	x	x	x	x	x
6) Psychosociální pomoc (krátkodobá i dlouhodobá intervence ve spolupráci s psychology HZS, zástupci ostatních NNO a s duchovními)	x	x	x	x	x
7) Evakuační centra - zřízení, zajištění provozu ve spolupráci s místní samosprávou a IZS				x	x
8) Finanční pomoc (v případě získání finančních zdrojů nebo vyhlášení veřejné sbírky a na základě terénního šetření)	x	x	x	x	x

* s případnou spoluprací kolektivních členů ČČK

27

Zdroj: Katalogový soubor typové činnosti STČ, 2015

2.5 Mimořádná událost – povodeň

Neméně významnou psychickou zátěží pro obyvatelstvo České republiky jsou živelní pohromy v naší zeměpisné šířce především povodně, které každoročně v jarním období rozvodní některé z vodních toků. Povodně několikrát do roka ovlivňují životy lidem, kteří žijí v záplavových oblastech, kde v předjaří mohou kvůli tání sněhu vzniknout záplavy, což vede k zvednutí hladiny řek, potoků.

Povodeň – fáze hydrologického režimu vodního toku, která se může vícekrát opakovat v různých ročních obdobích; vyznačuje se náhlým, obvykle krátkodobým zvětšením průtoku a vodních stavů; je vyvolána deštěmi nebo táním sněhu za oblevy. Poznámka: zpravidla působí na některých úsecích toku hospodářské škody podle stupně vybudované

²⁷ Katalogový soubor typové činnosti STČ/12IZS – Poskytování psychosociální pomoci. Praha, 2015, s. 27.

povodňové ochrany. Katastrofální povodeň – povodeň mimořádné velikosti a dlouhé doby opakování, obvykle způsobující oběti a hospodářské škody.²⁸

Rozdělení podle obcí a jednotlivé druhy povodní

- Obec leží ve svahu nebo v údolnici pod svahem:
 - letní přívalové povodně;
- Obcí protéká malý vodní tok:
 - letní přívalové povodně (vznik následkem krátkodobých a intenzivních přívalových srážek, tyto srážky vznikají v letních bouřkách při studených frontách);
 - letní povodně (vznik v důsledku intenzivních srážek trvajících delší dobu a postihující větší území, z těchto srážek vše odtéká a vznikají povodně);
 - povodně z tání (vznik v jarním a zimním období, příčinou je tání sněhové pokrývky, kdy se rozvodní i malé toky, protože vzniklo rychlé oteplení s celodenní teplotou vzduchu nad bodem mrazu);
 - ledové povodně (vznik v zimních a jarních obdobích, spojené s oteplením po období mrazů a tvoří na vodních tocích silné ledový pokrytí – což má za následek zúžený koryta, protože se hromadí kry a vytváří ledové bariéry a tím vzniká omezení průtočnosti koryta toku);
- Obcí protéká velký vodní tok:
 - letní povodně;
 - povodně z tání;
 - ledové povodně.²⁹

2.6 Mimořádná událost – požár

Požár je jednou ze základních mimořádných událostí, která může kohokoliv potkat každý den a jeho výskyt může být kdykoliv a kdekoli, ať už to je způsobené elektrickým zkratem nebo jen kouřením cigarety a nedopalek způsobí v letním teplém počasí požár, který může mít až katastrofické následky.

²⁸ ČERMÁK, I., KOHOUTEK, T. *Psychologie katastrofické události*. Praha, 2009, s. 94-95.

²⁹ BALOUN, J., a kolektiv. *Vodní hospodářství obce – příručka pro obce*. České Budějovice, 2011.

Požární ochrana vysvětluje požár jako: každý je povinen si počínat tak, aby nezavdal příčinu ke vzniku požáru, neohrozil život a zdraví osob, zvířat a majetku a každý je povinen poskytnout přiměřenou osobní pomoc.³⁰

Fáze požáru

Tyto fáze se vyskytují u požáru, který není nijak hašení a dál se rozšiřuje do okolí:

- I. fáze požáru – tato fáze vzniká vznikem požáru až počátkem intenzivního hoření, trvá 3–10 minut;
- II. fáze požáru – je časový úsek od počátku do intenzivního hoření, když jsou zasaženy hořlavé materiály a konstrukce objektu, v této fázi je situace složitá a vykazuje náročnou organizaci hasebních prací;
- III. fáze požáru – v této fázi hoří téměř všechno (hořlavé látky, nebezpečné látky) a dosahuje maxima, tady v této fázi hrozí zřícení stropů/krovů, JPO se snaží ochlazovat a ochránit okolní objekty před rozšířením požáru;
- IV. fáze požáru – jednotky požární ochrany odkrývají a dohašují ohniska požáru a končí pomalým vyhasnutím požáru.³¹

2.7 Mimořádná událost – tornádo

V roce 2021 Českou republiku zasáhlo velmi rychlé tornádo a zničilo několik vesnic u Brna, což doposud bylo v ČR nepředstavitelné, že by se něco takového u nás mohlo stát, znali jsme to pouze ze zpráv cizích států. Obyvatelé nebyli připraveni a ani v čas informování na takovou situaci, a proto to mělo následky.

Síla tornáda

Točící se větry, tornáda jsou nejničivější silou přírody, dosahují rychlosti až 500 kilometrů v hodině. Prudké tornádo zničí vše v jeho cestě. Nejničivější tornáda se objevují v průběhu jara a časného léta ve střední a jihovýchodní části USA, když se studený vzduch z Kanady na severu dostane nad teplý vzduch z Mexického zálivu na jihu. Předpovídat kde a kdy se tornáda objeví je extrémně složité.³²

³⁰ Kolektiv autorů. *Krizové zákony: Hasičský záchranný sbor; Požární ochrana: redakční uzávěrka*. Ostrava, 2021, s. 53.

³¹ VILÍMEK, M. *Nežádoucí hoření – požár*. Ostrava, 2008, s. 6-8.

³² CHALLONER, J. *Hurricane and Tornado*. DK London, 2021, s. 20.

Fujitova stupnice

Obrázek č. 1 Fujitova stupnice



33

Zdroj: LEŽÁKOVÁ, 2013

³³ LEŽÁKOVÁ, M. *Tornádo v Česku: Satan 2021 udeřil na Moravu jako větrný vír*. Abičko.cz, 2021.

3 Psychosociální krizové pomoc

V této kapitole je popsána charakteristika psychosociální krizové pomoci podle autorky Baštecké a dále se zde řeší charakteristika psychická reakce na krizovou situaci. Podkapitola je zacílena za základní cíle psychosociální krizové pomoci. Na konci kapitoly je řešena tematika nepředvídatelných a předvídatelných událostí.

Charakteristika psychosociální krizové pomoci

Psychosociální krizová pomoc a spolupráce v siločarách neštěstí vychází z předpokládaných a vyjádřených potřeb a hodnot lidí, rodin, obcí a organizací v oblastech sociální, psychické, duchovní a tělesné a aktivně povzbuzuje osobité strategie zvládnání zátěže a zacházení s vlastními silami a se zdroji okolí se zdůrazněním primárních zdrojů sociální opory.³⁴

Na rozdíl od autora Vymětala ten vidí psychosociální krizovou pomoc jako emoční, praktickou a duchovní pomoc, která sytí na psychosociálních potřebách lidí, vzniklé v souvislosti s MU. Psychosociální krizová pomoc se opírá o přirozené mechanismy a komunitní podporu, což vychází z psychologických poznatků.³⁵

Psychické reakce na krizovou situaci

Podobně jako ne každá krizová událost dosahuje rozměrů katastrofy (či povahy katastrofy osobní), nenabývají všechny reakce na takovou událost, jakkoli specifické a neobvyklé, intenzity a povahy traumatu či posttraumatické poruchy. Skutečnost, že nedosahují intenzity psychického traumatu nebo že nesplňují kritéria jeho formální diagnostické definice, neznamená, že neohrožují normální fungování osoby. Pozornost je proto třeba věnovat jak posttraumatickým jevům jako následku události, tak jevům peri-traumatickým, prožitkům, které krizovou událost doprovázejí. Kromě negativních dopadů stresu na jedince se rovněž setkáváme i s jeho možným a nezanedbatelným působením v osobním růstu – pozornost je věnována tzv. posttraumatickému rozvoji osobnosti.³⁶

³⁴ BAŠTECKÁ, B. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha, 2013, s. 164.

³⁵ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha, 2009, s. 19.

³⁶ ČERMÁK, I., KOHOUTEK, T. *Psychologie katastrofické události*. Praha, 2009, s. 23.

Základní cíle psychosociální krizové pomoci

Základní čtyři cíle psychosociální krizové pomoci, které lze rozdělit podle situací do kterých se může osoba dostat:

- zvládnání sebe, situace a nároků života: obnovení řádu a struktury;
- znovu/začlenění lidí do společenství při co nejvíce zachované svébytnosti;
- posílení, růst, otevření se budoucnosti včetně podpory (případně obnovy) životu prospěšných přesvědčení ve vztahu k sobě, druhým a světu (a zásvěti); posílení odvahy k životu včetně podpory chuti plánovat a stanovovat si cíle;
- připravenost a ochota pomáhat druhým.³⁷

Typy nepředvídatelných a předvídatelných událostí

Existují 2 typy událostí (co a kdy se komu stalo) a to nepředvídaná událost a předvídaná událost. Obě události lze zařadit do modelu souřadnic psychosociální krizové pomoci. Tyto dva typy událostí lze popsat následovně:

1. Nepředvídaná událost, většinou způsobená člověkem, se zohavenými mrtvými či zraněnými, doprovázená zmatkem a vnímaným ohrožením života. Reakce jsou změněny na straně viníka i oběti průběhem trestního vyšetřování, čekáním na soud. Do této nepředvídatelné události patří dopravní nehoda, teroristický útok.³⁸
2. Někdy i předvídaná událost, většinou způsobená přírodou, doprovázená bezmocí. Viditelné následky jsou dlouhodobé, dlouhodobá je i pozornost, důsledky jsou organizační – rozdělují komunity nejprve na „suché“ a „mokrě“, později na „ne/dostali peníze“. Do této předvídané události patří událost typu povodeň.³⁹

3.1 Psychosociální podpora/intervence

Psychosociální intervence je odborná činnost vykonávaná konkrétní osobou nebo organizací, jejímž cílem je zlepšení kvality života a snížení utrpení jedince nebo skupiny lidí. Jde o činnost, která je reakcí na individuální nebo společenskou poptávku.⁴⁰

³⁷ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR. *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*. Praha, 2010, s. 9.

³⁸ BAŠTECKÁ, B. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha, 2013, s. 171.

³⁹ BAŠTECKÁ, B. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha, 2013.

⁴⁰ HOSKOVCOVÁ, Š. *Psychosociální intervence*. Praha, 2009, s. 9.

Prvky psychosociální podpory jsou:

- vybudování důvěry a naslouchání druhému;
- sdílení emocí;
- podpora překonat situaci a sounáležitost – „spolu to zvládneme“.⁴¹

Prvky, které do psychosociální podpory nepatří jsou předávání informací – kontakty na lékaře, dodání roušek, rozhovor s přáteli.

Model BASIS

- Buduj důvěru,
- Analyzuj stav a potřeby,
- Seřaď a srovnej,
- Informuj a intervenuj,
- Spoj (s blízkými) / předej (odborníkům).⁴⁴

Krizová centra

*Krizové centrum je zařízení, na které se jedinec může obrátit v situacích, jež ohrožují jeho psychické zdraví. Poskytuje psychosociální podporu lidem, kteří se ocitli v náročné životní situaci, kterou sami vnímají jako zátěžovou a ohrožující, přičemž v danou chvíli ji nejsou schopni zvládnout vlastními silami. Součástí bývá psycholog, psychiatr a sociální pracovník, kteří se mohou klientovi věnovat.*⁴²

Známé krizová centra v ČR

- RIAPS Praha
- krizové centrum Ostrava, Olomouc
- krizové centrum pro děti a dospívající Brno a FN Brno (Bohunice)
- krizová pomoc – Okno dokořán Blansko.⁴³

^{41, 44} KONEČNÝ, K., HADRAVOVÁ, J., BALARINOVÁ, L., LORENCOVÁ, M., KNAPILOVÁ, S. *Jak na psychosociální podporu*. Ústřední krizový tým ČČK, Slovenský Červený kříž, Hasičský záchranný sbor České republiky a Junák – český skaut, 2020 [cit. 2023-02-23]. Dostupné z WWW: <<https://www.mvcr.cz/soubor/jak-na-ppsp-covid-19-pdf.aspx>>.

^{42, 43, 46} HUMPL, L., PROKOP, J. M., TOBIÁŠOVÁ, A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno, 2013, s. 73-74.

4 Krizová komunikace

Čtvrtá kapitola se věnuje krizové komunikaci a zaměřuje komunikaci při mimořádných událostech. Na začátku této kapitoly jsou jednotlivé komunikace jako je krizová komunikace, efektivní krizová komunikace a dobrá komunikace, protože jsou nedílnou součástí pro každý začátek komunikace s osobou.

Krizová komunikace („crisis communication“, „risk communication“) je to výměna informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při MU, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika. Mezi hlavní aspekty krizové komunikace patří: obsah a forma, možná úskalí, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika. Klíčové pro praxi je, zda vnímání lidí odpovídá reálnému stavu, a jakou mají lidé schopnost asimilovat informace v období ohrožení.⁴⁴

Efektivní krizová komunikace vyžaduje zbrusu nový přístup. Příprava na krizi se musí stát nedílnou součástí vaší každodenní činnosti. Nejenom ve složitém ekonomickém období, ale také v době expanze a prosperity shromažďujte a pečlivě vyhodnocujte všechny informace z hlediska možných náznaků krize. Jenom tak se vám podaří včas identifikovat zárodky krize. Efektivní krizová komunikace = prevence + akce.⁴⁵

Dobrá komunikace je základem dobré podpory, lidé mohou být po prožití traumatické události velmi rozrušení, nervózní nebo zmatení. Klidný a empatický intervent jim může pomoci, aby se cítili v bezpečí a respektováni. Také naslouchání příběhům zasažených pomáhá, ale není vhodné je do mluvení nutit. Někteří lidé nepotřebují nebo nemohou o dané situaci hovořit, ale ocení pouhou přítomnost druhého člověka.⁴⁶

Komunikace se prolíná celým procesem krizového řízení, protože je třeba vytvářet a šířit poznatky o krizi a řídit reakce zúčastněných stran. Její struktura sleduje základní proces krizového řízení: předkrizový, krizovou reakci a pokrizový. Je zkoumána úloha

⁴⁴ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha, 2009, s. 16.

⁴⁵ CHALUPA, R. *Efektivní krizová komunikace*. Praha, 2012, s. 23.

⁴⁶ ŠPATENKOVÁ, N. *Krize a krizová intervence*. Praha, 2017, s. 39.

krizové komunikace v každé fázi procesu krizového řízení. Komunikace v reakci na krizi identifikuje situační teorii krizové komunikace neboli strategii reakce na krizi.⁴⁷

4.1 Principy krizové komunikace

Tato podkapitola uvádí jednotlivé principy krizové komunikace, které by se měly dodržovat při komunikaci se zasaženou osobou při mimořádné události. Principy jsou rozděleny do 10 témat, které by měli dodržovat osoby pověřené krizovou komunikací.

- princip přímé odpovědnosti
 - krizová komunikace není záležitostí tiskových mluvčích, nýbrž věcí např. vedení úřadu, firmy, společnosti;
- princip nezávislosti
 - krizová komunikace nesmí být plně závislá jen na jedné osobě;
- princip přesnosti a stručnosti
 - krizová komunikace vyžaduje přesné a stručné definování problému – co je teď hlavní problém (nutno mít vypracovanou tzv. důvěryhodný příběh), mluvte stručně a výstižně, omezíte tak možnost špatné interpretace;
- princip důvěryhodnosti
 - při tomto principu je důležité se držet faktů, žádné spekulace či dohady, držte se podstaty věci;
- princip znalosti věci
 - pro vedení krizové komunikace je zapotřebí znát základní komunikační cíl svého podniku a připravená klíčová sdělení, kterými chceme oslovit veřejnost, média, odborníky, soudní znalce a orgány činné v trestním řízení, podřízené, zaměstnance firmy, rodinné příslušníky a jiné věcně zainteresované PO a FO, rovněž tak musíme znát všechna potřebná fakta o své organizaci o daném tématu či problému, o možných hospodářských a politických souvislostech;
- princip očekávané reakce
 - než začnete vést krizovou komunikaci analyzujte možné dopady vašeho sdělení a mějte představu o způsobech zvládnání těchto reakcí – způsob vedení krizové komunikace nesmí být zdrojem sekundárních a terciálních krizí;

⁴⁷ HEATH, L. R., O'HAIR, D. H. *Handbook of risk and crisis communication*. Routledge, 2010, s. 20.

- princip nejhoršího vývoje
 - identifikujte a plánujte komunikaci vždy ve vztahu k nejhoršímu možnému scénáři vývoje případu;
- princip hledání podpory
 - hledejte spojence a spolehlivě zastánce („nezávislé třetí strany“), zvažte, zda by se nenašli lidé, kteří by mohli účinně promluvit ve váš prospěch;
- princip pravdivosti
 - musíte mluvit pravdu, nemusí být úplná, ale to, co řeknete musí být pravda a nikdy neříkejte „bez komentáře“, pokud nemůžete na otázku odpovědět vůbec, vysvětlíte to, pokud nemůžete na otázku odpovědět okamžitě, poznamenejte si ji a slibte, že odpovíte v nejkratší možné době – slib dodržte;
- princip otevřenosti
 - nesmíte se před novináři skrývat – buďte vždy k dispozici, přednostně hovořte o pozitivních stránkách věci – vyhněte se negativnímu a buďte sebevědomí – nekritizujte své kolegy, ani nikoho jiného, je to neprofesionální.⁴⁸

⁴⁸ ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ, Z. *Krizový management krizová komunikace*. Praha, 2007, s. 26-27.

5 Krize

Tento pojem krize je vlastně zvládání nečekané události na její jednotlivé dopady – oběti může krize ohrožovat na zdraví, stresuje je a vyvolává nepříjemný pocit nejistoty. Krize může také dopadnout i na účastníky, které zasáhla MU.

*Krize je situace, ve které je významným způsobem narušena rovnováha mezi základními charakteristikami systému na jedné straně a postojem okolního prostředí k danému systému na straně druhé.*⁴⁹

Charakteristika krize (faktory krize)

- krize vždy značí nějakou hrozbu,
- krize se nedá předpovědět (nelze určit lokalitu výskytu ani čas),
- krize jsou většinou sociálního dopadu a důsledky jsou vícerozměrné, a navíc existují interakce,
- znamenají výraznou mentální a emocionální zátěž, projevující se zmatkem a napětím,
- v krizi se rozhoduje podle neurčitých, neúplných informací.⁵¹

Co může ovlivnit průběh krize

- věk – vývojová etapa v životě člověka a jednotlivé požadavky na ní;
- pohlaví – ženy více vyhledávají formální pomoc (emotivnější, sdílnější);
- životní situace – sociální status, zaměstnání, rodinná situace;
- zdravotní stav – oslabení dlouhodobou nemocí, nedostatek potravy, spánku, únava;
- osobnostní faktory – temperament, stabilita emocí, schopnost a míra adaptability;
- schopnost zvládat náročné životní situace – nastavení zvládacích mechanismů;
- dřívější nevyřešené krize – oslabí krizi, kterou se nepodařilo překonat;
- naděje – ovlivňuje pozitivně;
- sociální opora – přirozená podpora okolí, zakotvení ve vztazích.⁵⁰

⁴⁹ ROUDNÝ, R., LINHART, P. *Krizový management I*. Univerzita Pardubice, s. 7-8.

⁵⁰ HUMPL, L., PROKOP, J. M., TOBIÁŠOVÁ, A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno, 2013, s. 23.

5.1 Typologie krizí

Krize situační

*Spouštěčem je obvykle událost náhle vzniklá, která jedince ohrožuje, uvádí ho do situace tísně anebo nouze a vzbuzuje v něm úzkost a dojem neodkladnosti a naléhavosti řešení. Tato situační krize je nejčastější, neboť se jimi projevují a za nimi se skrývají i další krize.*⁵¹

Krize přechodové neboli krize z očekávaných změn

Přechodné období mívá 3 složky: prožitek ztráty při loučení s tím, co bylo; bezčasí, kdy člověk není už tím, čím byl, a ještě není tím, čím bude; osvojení si zisků nového. Metoda krizové intervence se uplatní, neboť člověk, který přechází, někdy potřebuje péči, případně podporu při zvládnání doprovodných situačních krizí.⁵⁴

Krize z náhlého traumatizujícího stresoru

Tuto krizi lidé nazývají ranami osudu nebo neštěstí. Přicházejí náhle a neočekávaně a ohrožují tělesnou nebo duševní integritu.⁵⁵

Krize vývojové neboli krize z neřešených vývojových otázek

*Objevují se tam, kde některé ze základních vývojových otázek (důvěry, soběstačnost, ...) byly potlačeny, neřešeny nebo narušeny, a situační spouštěč jejich porušenost oživí (oživení problémů s hranicemi u dospělé ženy, která byla v dětství zneužívaná).*⁵⁶

Krize pramenící ze zranitelnosti

Do této krize patří situační krize u lidí zvýšeně zranitelných v důsledku psychické poruchy nebo sociální situace. Krize může nabýt podoby psychotické ataky (jako kdyby člověku přeskočilo).⁵⁷

Psychiatrické neodkladnosti

Tato kategorie krize mluví spíše o projevu chování nežli o příčinách. Laické i profesionální okolí se někdy rozhodne pro nedobrovolnou hospitalizaci člověka se

^{51, 54, 55, 56, 57} BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. Praha, 2005, s. 165–166.

(sebe)vražednými popudy, aby ochránilo sebe anebo jeho samotného. Tato krize, kdy si člověk chce zničit zdraví nebo život, se může dostat každý; často se v této psychiatrické neodkladnosti ocitnou lidé, jejichž duševní onemocnění (např. schizofrenie, těžké deprese) a spolupůsobí ohrožení života či zdraví vlastního nebo druhých.⁵²

5.2 Vývoj krize v čase

Krize se stále v čase vyvíjí a mění, a proto je důležité rozpoznat jednotlivé fáze:

1. ohrožení – osvědčené zdroje pomoci, schopnosti a vědomosti jedince, mají za následek nárůst úzkosti a nejistoty, zvýšení hladiny neklidu;
2. pocit zranitelnosti – negativní pocity a emoce narůstají, citlivě je vnímán neúspěch a pocit ztráty kontroly, zvyšuje se vnitřní napětí a klesá sebevědomí;
3. mobilizace psychických rezerv – jedná se o zlomovou fázi, kdy dochází buď k překonání krize a znovunabytí kontroly nad děním nebo je snaha neúspěšná a vzniká nebezpečí přechodu do chronického stavu;
4. syndrom psychického ohrožení – jedinec vypadá, že situaci zvládá, ale stahuje se ze sociálních kontaktů a tím dochází k vnitřní psychické dezorganizaci a chaosu, což se může projevit podrážděností, agresivní reakcí apod.⁵³

⁵² BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. Praha, 2005, s. 166.

⁵³ HUMPL, L., PROKOP, J. M., TOBIÁŠOVÁ, A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno, 2013, s. 21-22.

6 Praktická část

V praktické části bakalářské práce se zjišťuje znalost a vědomosti obyvatel o poskytování psychosociální pomoci pomocí dotazníku. Dotazník byl respondentům zaslán přes sociální sítě, pro starší generaci jsem zvolila tištěnou verzi dotazníku. Respondenty jsem volila náhodně, aby byla zajištěna komplexnost vzorku obyvatelstva. Získané informace vyhodnocuji podle věku, vzdělání a pohlaví respondentů.

Pro bakalářskou práci byl zvolen dotazník o 18 otázkách, který má zjistit, co lidé vědí o poskytování psychosociální pomoci při mimořádné události, jaké jsou jejich faktické znalosti a zkušenosti o tématu.

Většina otázek je koncipována jako uzavřených. Z odpovědí vyhodnotím soulad či nesoulad ohledně znalostí o poskytování psychosociální pomoci. V dotazníku jsou také otevřené otázky, a to ohledně přímé zkušenosti s psychosociální pomoci.

Dotazník pro bakalářskou práci je anonymní a skládá se z celkem 18 otázek, přičemž u části otázek je možné zakroužkovat více odpovědí, zbylé otázky jsou jednotné až na otázku č.10, 17, 18, které jsou otevřené, takže výsledky mohou být nejednoznačné.

Celý výzkum trval od poloviny ledna do konce února roku 2023, pro dotazník jsem zvolila program Microsoft Forms, který bylo potřeba vypracovat celkem třikrát, protože jeden dotazník je pro vyplnění 200 respondentů. Celkově dotazník vyplnilo 420 lidí z 600 celkově dotazovaných. Pro vyhodnocení získaných dat byly použity kvantitativní metody a data zpracována v MS Excel 2019.

Vyhodnocení dotazníku

Pro jednotlivé výsledky dotazníku jsem zvolila kontingenční tabulky, ze které jsem vyhodnotila pomocí absolutní a relativní četnosti výsledky, které jsem zpracovala do koláčového grafu.

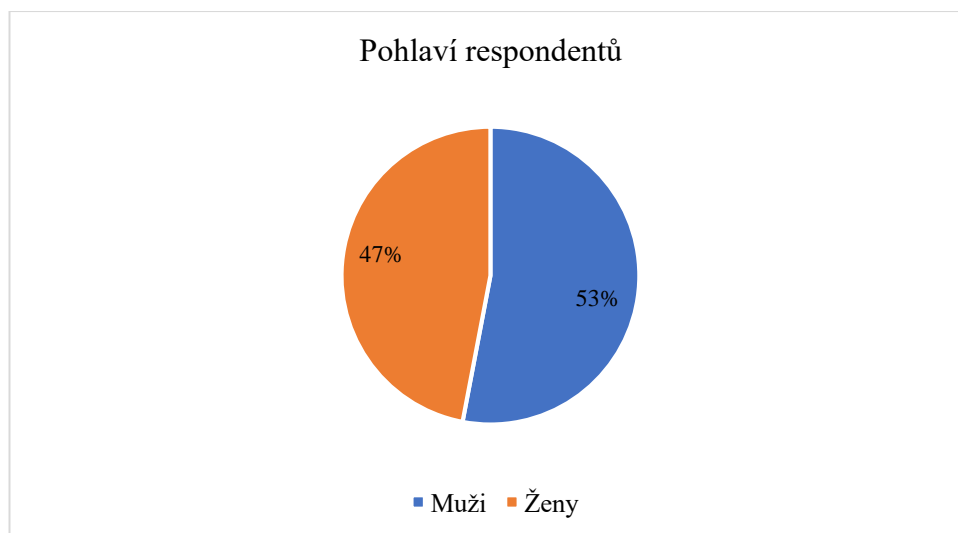
Otázky se zaměřují na psychosociální pomoc a mimořádné události a jestli je respondent někdy využil anebo ne. Všechny tabulky a grafy v praktické části jsou vlastní zpracování.

Respondenti z hlediska pohlaví

Tabulka č. 3 Pohlaví respondentů

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost
Muži	222	53%
Ženy	198	47%
<i>Celkem</i>	420	100%

Graf č. 1 Pohlaví respondentů



Z grafu vyplývá, že respondenti, kteří dotazník vyplnili jsou v zastoupení mužů v 53% a ženy v 47%, z čehož vyplývá, že je pohlaví respondentů částečně vyvážené.

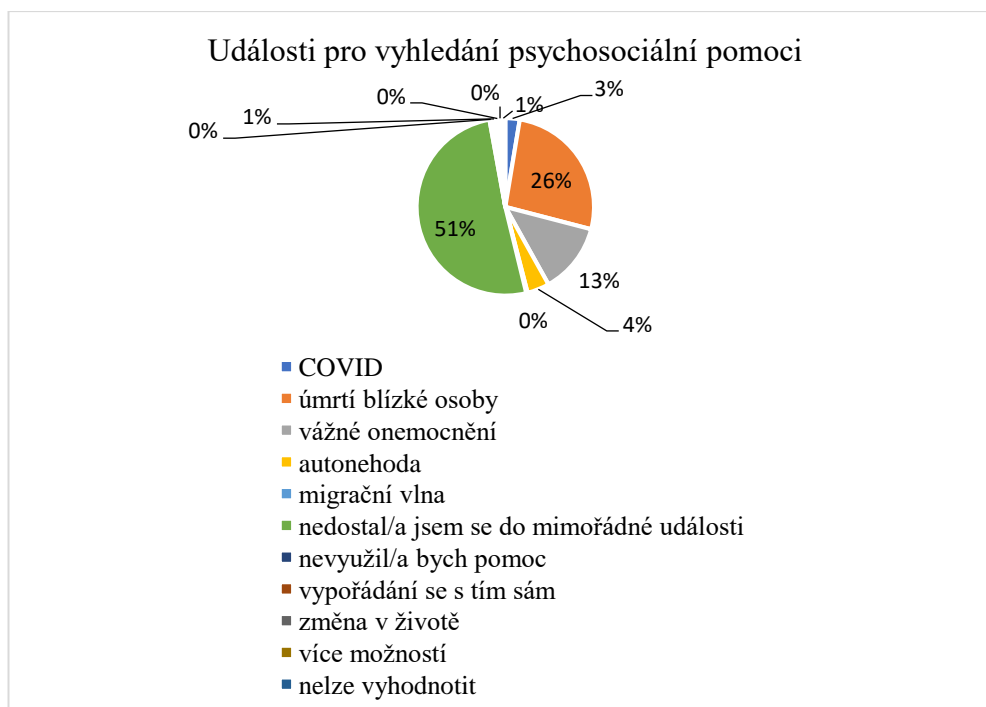
Vyhledání psychosociální pomoci

Respondenti odpovídali na otázku, při jaké události by vyhledali psychosociální pomoc – v této otázce bylo možné si zvolit i odpověď s jinou možností odpovědi.

Tabulka č. 4 Události pro vyhledávání psychosociální pomoci

Události	Absolutní četnost	Relativní četnost
COVID	11	3 %
úmrť blízké osoby	111	26 %
vážné onemocnění	54	13 %
autonehoda	17	0,04 %
migrační vlna	1	0 %
nedostal/a jsem se do mimořádné události	214	51 %
nevyužil/a bych pomoc	2	0,48 %
vypořádání se sám s tím	3	1 %
změna v životě	2	0,48 %
více možností	2	0,48 %
nelze vyhodnotit	3	1 %
Celkem	420	100 %

Graf č. 2 Události pro vyhledávání psychosociální pomoci



Z grafu vyplývá, že více jak 50% respondentů se nedostalo do mimořádné události, aby museli vyhledat psychosociální pomoc. Ale jedna věc mě z dotazníku

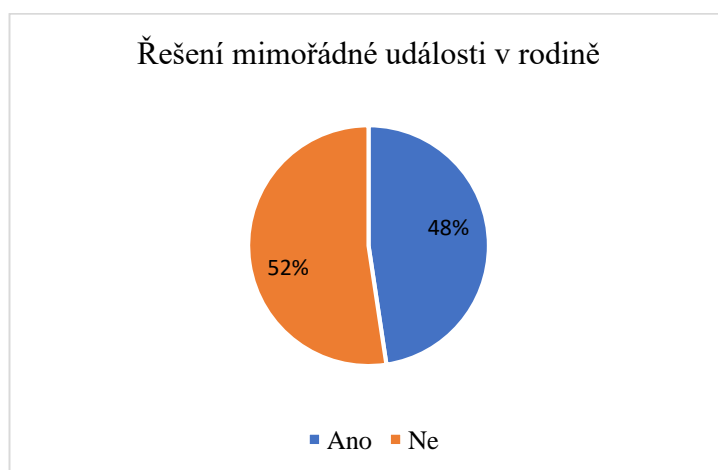
zarazila a to, že lidé nemají strach z migrační vlny, čekala bych, že více lidí bude mít obavy.

Řešení mimořádné události v rodině

Tabulka č. 5 Řešení MU v rodině

Řešení MU v rodině	Absolutní četnost	Relativní četnost
ano	200	48%
ne	220	52%
<i>Celkem</i>	420	100%

Graf č. 3 Řešení MU v rodině



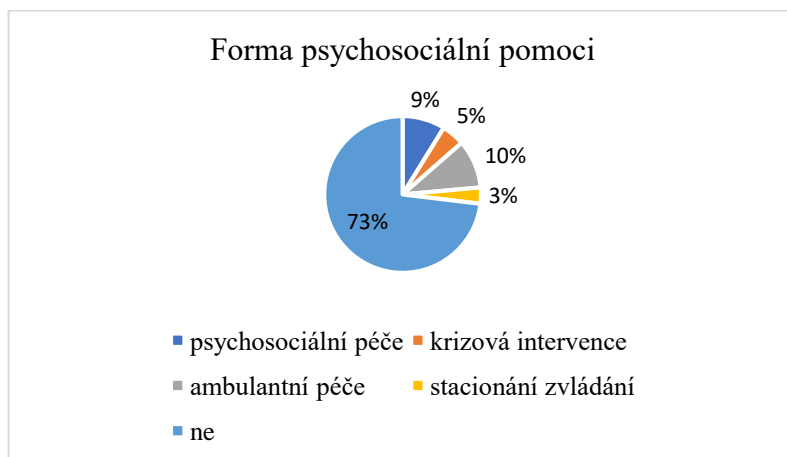
Z grafu vyplývá, že více jak 52% lidí mimořádnou událost v rodině neřešilo, a nebo se jich to osobně nedotklo, ale na druhou stranu i tak je velké procento respondentů, který se to dostalo, tento graf je celkově velmi vyrovnaný, co se týká odpovědí.

Forma psychosociální pomoci

Tabulka č. 6 Forma psychosociální pomoci

Forma psychosociální pomoci	Absolutní četnost	Relativní četnost
psychosociální péče	37	9%
krizová intervence	20	5%
ambulantní péče	42	10%
stacionární zvládání	14	3%
ne	307	73%
<i>Celkem</i>	420	100%

Graf č. 4 Forma psychosociální pomoci



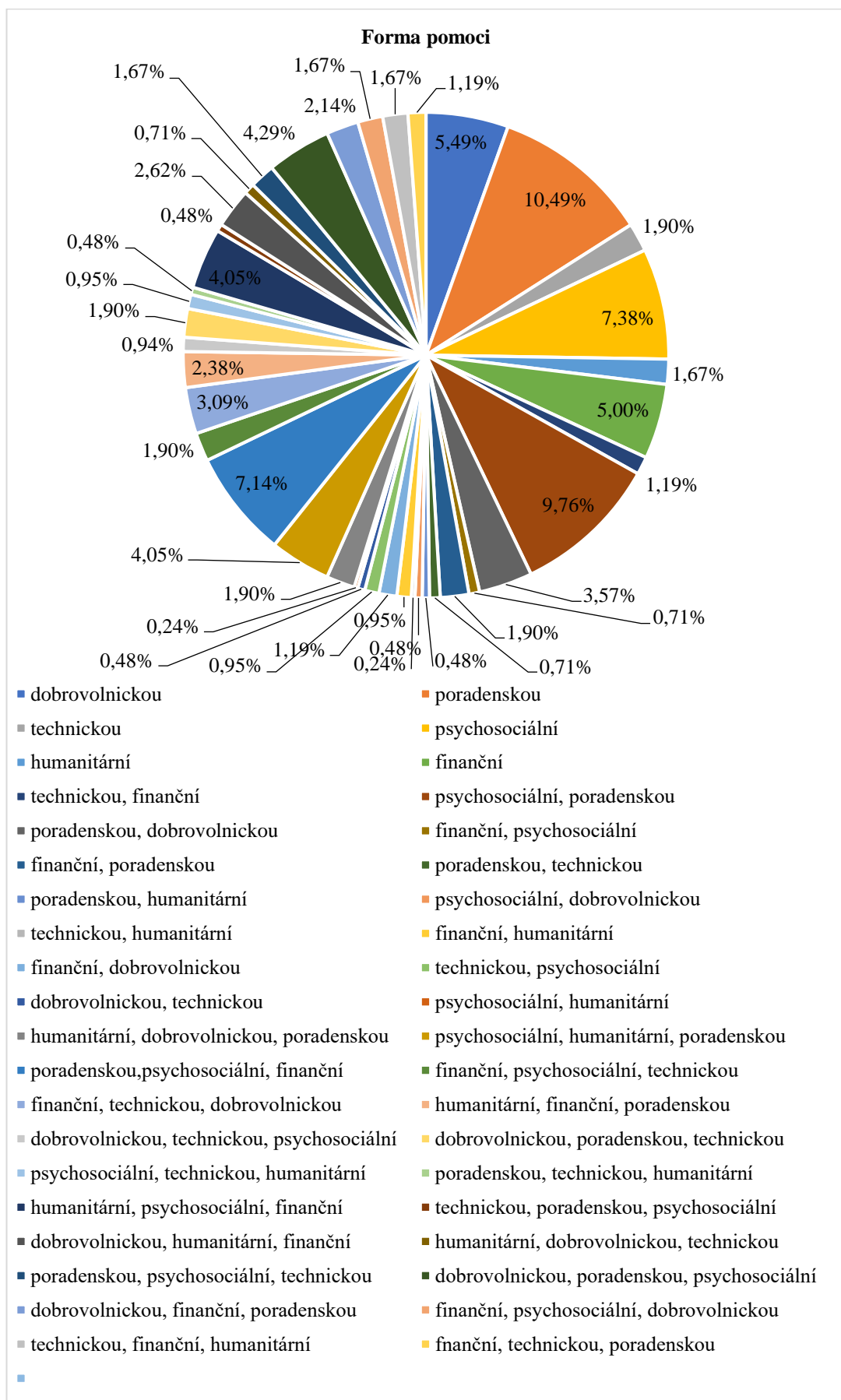
Více jak 73% se nikdy v životě nedostalo do situace, že by museli využít některou z forem psychosociální pomoci.

Jakou formu pomoci by lidé nejvíce využili? Tu bylo možné zvolit více možností maximálně 3, proto v tomto bylo těžké to vyhodnotit, a nakonec respondenti vybrali celkem 41 možných možností, některé z nich mají jen 1 až dvě odpovědi. Na výběr byly tyto možnosti – dobrovolnická, poradenská, technická, psychosociální, humanitární a finanční.

Tabulka č. 7 Forma preferované pomoci zvolené při MU

Formy pomoci	Absolutní četnost	Relativní četnost
dobrovolnickou	23	5,49%
poradenskou	44	10,49%
technickou	8	1,90%
psychosociální	31	7,38%
humanitární	7	1,67%
finanční	21	5%
technickou, finanční	5	1,19%
psychosociální, poradenskou	41	9,76%
poradenskou, dobrovolnickou	15	3,57%
finanční, psychosociální	3	0,71%
finanční, poradenskou	8	1,90%
poradenskou, technickou	3	0,71%
poradenskou, humanitární	2	0,48%
psychosociální, dobrovolnickou	2	0,48%
technickou, humanitární	1	0,24%
finanční, humanitární	4	0,95%
finanční, dobrovolnickou	5	1,19%
technickou, psychosociální	4	0,95%
dobrovolnickou, technickou	2	0,48%
psychosociální, humanitární	1	0,24%
humanitární, dobrovolnickou, poradenskou	8	1,90%
psychosociální, humanitární, poradenskou	17	4,05%
poradenskou, psychosociální, finanční	30	7,14%
finanční, psychosociální, technickou	8	1,90%
finanční, technickou, dobrovolnickou	13	3,09%
humanitární, finanční, poradenskou	10	2,38%
dobrovolnickou, technickou, psychosociální	1	0,23%
dobrovolnickou, poradenskou, technickou	8	1,90%
psychosociální, technickou, humanitární	4	0,95%
poradenskou, technickou, humanitární	2	0,48%
humanitární, psychosociální, finanční	17	4,05%
technickou, poradenskou, psychosociální	2	0,48%
dobrovolnickou, humanitární, finanční	11	2,62%
humanitární, dobrovolnickou, technickou	3	0,71%
poradenskou, psychosociální, technickou	7	1,67%
dobrovolnickou, poradenskou, psychosociální	18	4,29%
dobrovolnickou, finanční, poradenskou	9	2,14%
finanční, psychosociální, dobrovolnickou	7	1,67%
technickou, finanční, humanitární	7	1,67%
finanční, technickou, poradenskou	5	1,19%
dobrovolnickou, technickou, psychosociální	3	0,71%
<i>Celkem</i>	420	100%

Graf č. 5 Forma preferované pomoci zvolené při MU



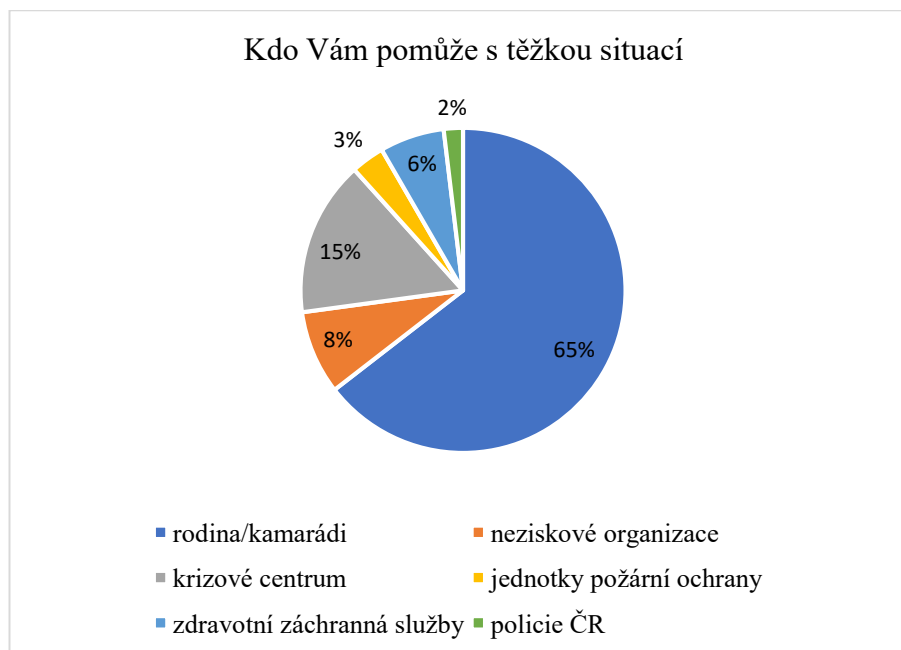
Respondenti v tomto případě odpovídali celkem se 41 možností, jakou formu psychosociální pomoci by nejvíce využili při mimořádné události. Nejvíce lidí by využilo poradenskou formu pomoci, a naopak nejméně by lidé si zvolily formu pomoci technickou + humanitární a psychosociální + humanitární.

Od koho byste využili pomoc

Tabulka č. 8 Kdo Vám pomůže s těžkou situací

Kdo Vám pomůže s těžkou situací	Absolutní četnost	Relativní četnost
rodina/kamarádi	271	65%
neziskové organizace	35	8%
krizové centrum	65	16%
jednotky požární ochrany	14	3%
zdravotní záchranná služba	27	6%
Policie ČR	8	2%
<i>Celkem</i>	420	100%

Graf č. 6 Kdo Vám pomůže s těžkou situací



Z grafu jasně vyplývá, že lidé nejvíce důvěřují svojí rodině a kamarádům a ty zároveň prosí o pomoc, když potřebují s celkovými skory 65% respondentů.

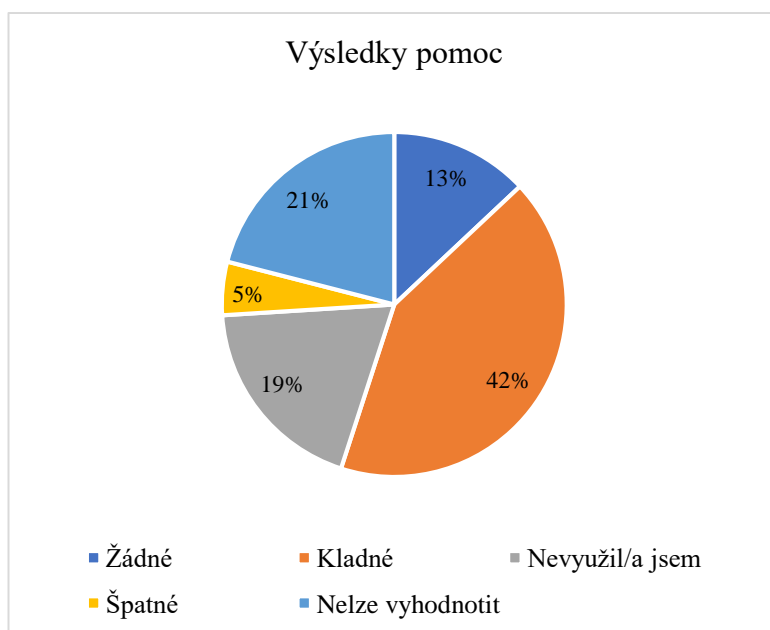
Jaké výsledky měla psychosociální pomoc?

Další otázka, na kterou se snažili respondenti odpovědět byla nepovinná a taky to tak dopadlo, na tuto otázku odpovědělo pouze 101 respondentů z 420 respondentů.

Tabulka č. 9 Výsledky pomoci

Výsledky pomoci	Absolutní četnost	Relativní četnost
Žádné	13	13%
Kladné	42	42%
Nevyužil jsem	19	19%
Špatné	5	5%
Nelze vyhodnotit	22	21%
<i>Celkem</i>	101	100%

Graf č. 7 Výsledky pomoci



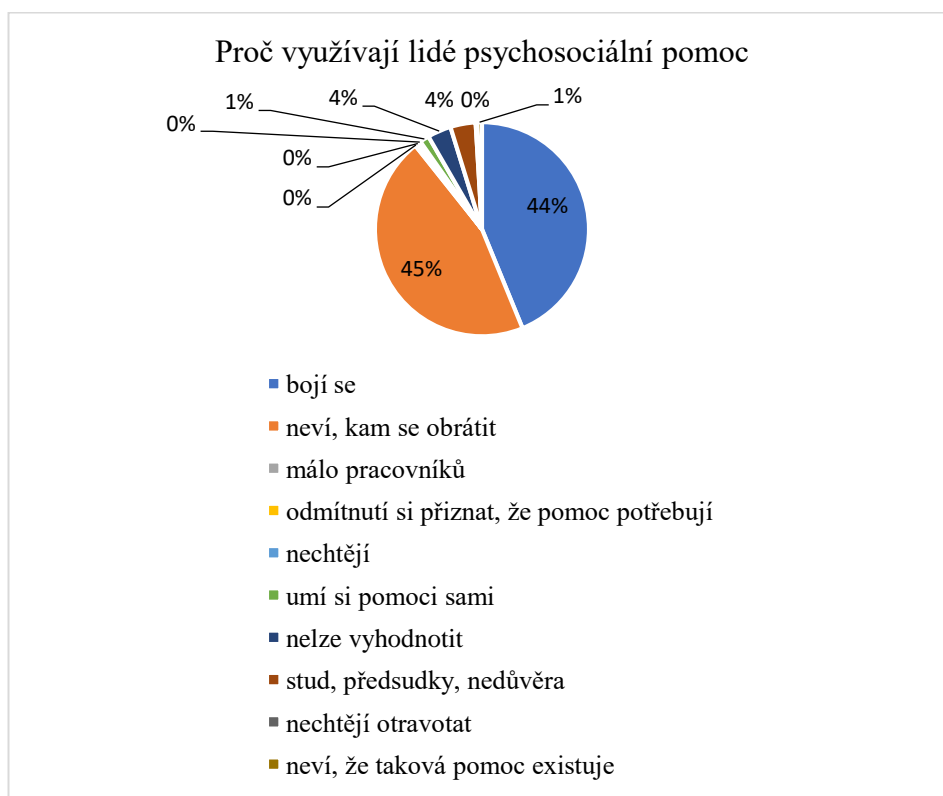
Z otázky a zároveň grafu vyplývá, že u 42% respondentů z 101 měly kladné výsledky psychosociální pomoci.

Otázka č. 11 byla s možností jiné, a otázka zněla **Proč si myslíte, že někteří lidé psychosociální pomoc nechtějí využít**, což využilo celkem 45 respondentů ze 420, což není mnoho, ale i tak to přineslo zajímavé výsledky.

Tabulka č. 10 Proč lidé nevyužívají psychosociální pomoc

Proč nevyužívají lidé PP	Absolutní četnost	Relativní četnost
bojí se	184	44%
neví, kam se obrátit	191	45%
málo pracovníků	1	0,24%
odmítnutí si přiznat, že pomoc potřebují	2	0,48%
nechtějí	1	0,24%
umí si pomoci sami	6	1%
nelze vyhodnotit	15	4%
stud, předsudky, nedůvěra	16	4%
nechtějí otravovat	1	0,24%
neví, že taková pomoc existuje	3	1%
Celkem	420	100%

Graf č. 8 Proč nevyužívají lidé psychosociální pomoc



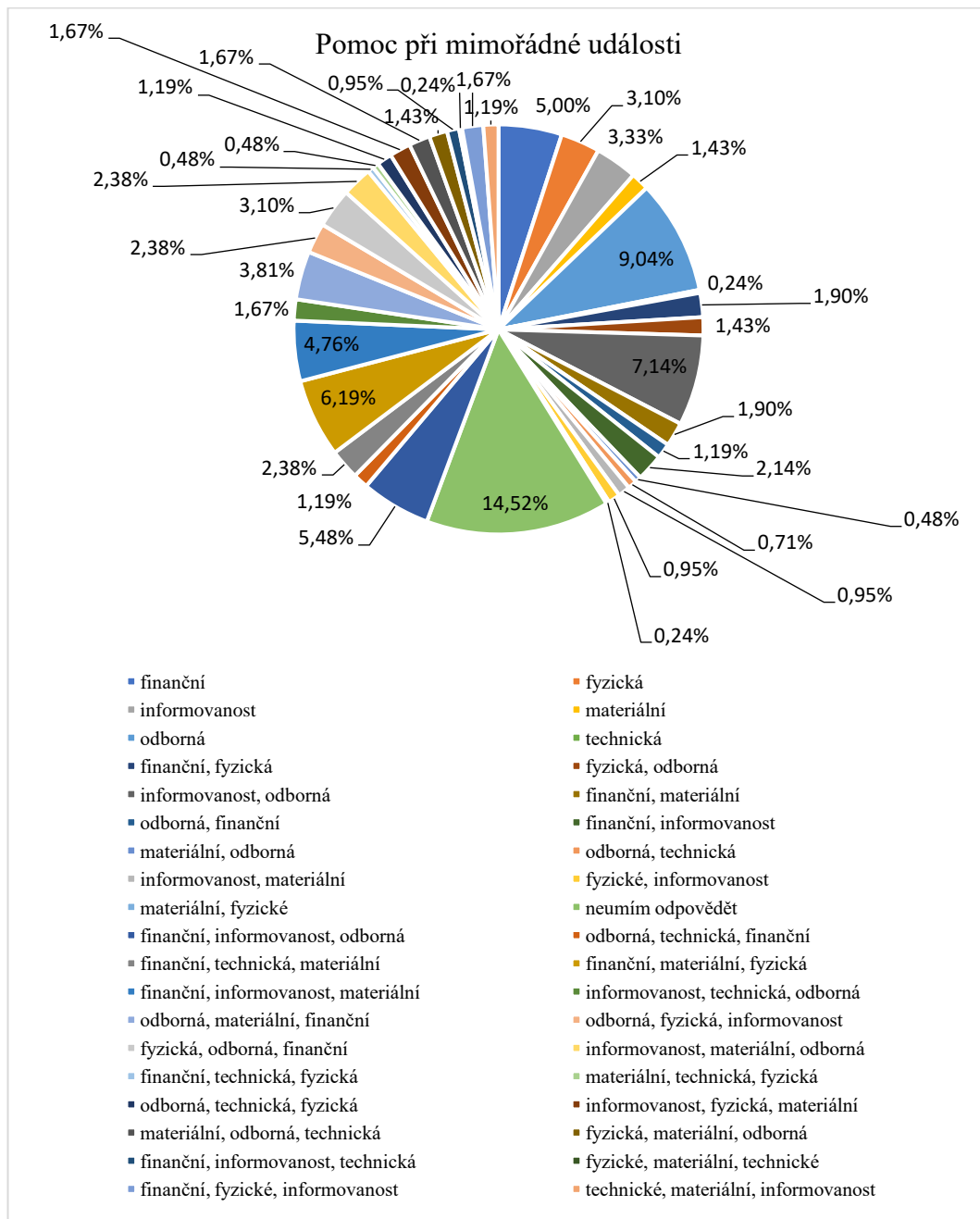
Tento graf nám říká, že více jak 43% lidí se bojí využít psychosociální pomoc a 45% lidí neví, kam přesně by se mělo obrátit pokud by nastala nějaká mimořádná situace a oni by potřebovali pomoci od specialistů.

Jaká pomoc by Vám nejvíce pomohla při mimořádné události? Každý vnímá pomoc jinak, a tak to bylo i u této otázky č. 12, kde bylo na 7 možností s tím, že každá odpověď může mít až 3 možnosti na výběr.

Tabulka č. 11 Pomoc při mimořádné události

Pomoc při mimořádné události	Absolutní četnost	Relativní četnost
finanční	21	5%
fyzická	13	3,10%
informovanost	14	3,33%
materiální	6	1,43%
odborná	38	9,04%
technická	1	0,24%
finanční, fyzická	8	1,90%
fyzická, odborná	6	1,43%
informovanost, odborná	30	7,14%
finanční, materiální	8	1,90%
odborná, finanční	5	1,19%
finanční, informovanost	9	2,14%
materiální, odborná	2	0,48%
odborná, technická	3	0,71%
informovanost, materiální	4	0,95%
fyzické, informovanost	4	0,95%
materiální, fyzické	1	0,24%
neumím odpovědět	61	14,52%
finanční, informovanost, odborná	23	5,48%
odborná, technická, finanční	5	1,19%
finanční, technická, materiální	10	2,38%
finanční, materiální, fyzická	26	6,19%
finanční, informovanost, materiální	20	4,76%
informovanost, technická, odborná	7	1,67%
odborná, materiální, finanční	16	3,81%
odborná, fyzická, informovanost	10	2,38%
fyzická, odborná, finanční	13	3,10%
informovanost, materiální, odborná	10	2,38%
finanční, technická, fyzická	2	0,48%
materiální, technická, fyzická	2	0,48%
odborná, technická, fyzická	5	1,19%
informovanost, fyzická, materiální	7	1,67%
materiální, odborná, technická	7	1,67%
fyzická, materiální, odborná	6	1,43%
finanční, informovanost, technická	4	0,95%
fyzické, materiální, technické	1	0,24%
finanční, fyzické, informovanost	7	1,67%
technické, materiální, informovanost	5	1,19%
<i>Celkem</i>	420	100%

Graf č. 9 Pomoc při mimořádné události



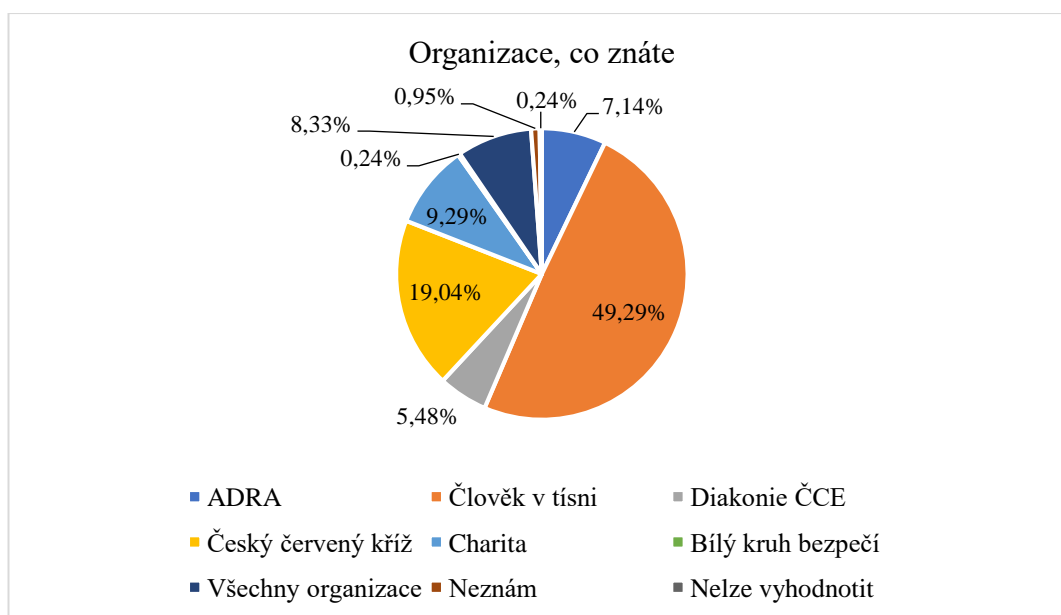
Tento graf mi říká, že nejvíce lidí neumí odpovědět, jakou formu pomoci při mimořádné události by využily. Naopak 9% respondentů by využilo pomoc odborná a zatím by hned následovala i pomoc informovanosti + odborné pomoc.

Otázka č. 13 se zaměřuje na znalost **organizací, které se snaží lidem pomáhají** během těžkých chvílí, jako je ADRA, Člověk v tísni, Diakonie ČCE, Český červený kříž, charita a jiné možnosti od respondentů, kteří dotazník vyplňovali.

Tabulka č. 12 Organizace, co lidé znají

Organizace, co znáte	Absolutní četnost	Relativní četnost
ADRA	30	7,14%
Člověk v tísni	207	49,29%
Diakonie ČCE	23	5,48%
Český červený kříž	80	19,04%
Charita	39	9,29%
Bílý kruh bezpečí	1	0,24%
Všechny organizace	35	8,33%
Neznám	4	0,95%
Nelze vyhodnotit	1	0,24%
Celkem	420	100%

Graf č. 10 Organizace, co znáte



Lidé z organizací nejvíce znají Člověka v tísni s 49% a nejméně z organizací by zvolili Diakonii ČCE a Bílý kruh důvěry, ale našli se i tací, co organizace neznají a to s 1%.

Pro otázku č.14 jsem vybrala takovou otázku, na kterou byla odpověď ano/ne a jedná se o otázku: **Máte nějaké zkušenosti s těmito organizacemi obecně?**

Tabulka č. 13 Zkušenosti s organizacemi

Zkušenosti s organizacemi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	103	25%
Ne	317	75%
Celkem	420	100%

Graf č. 11 Zkušenosti s organizacemi



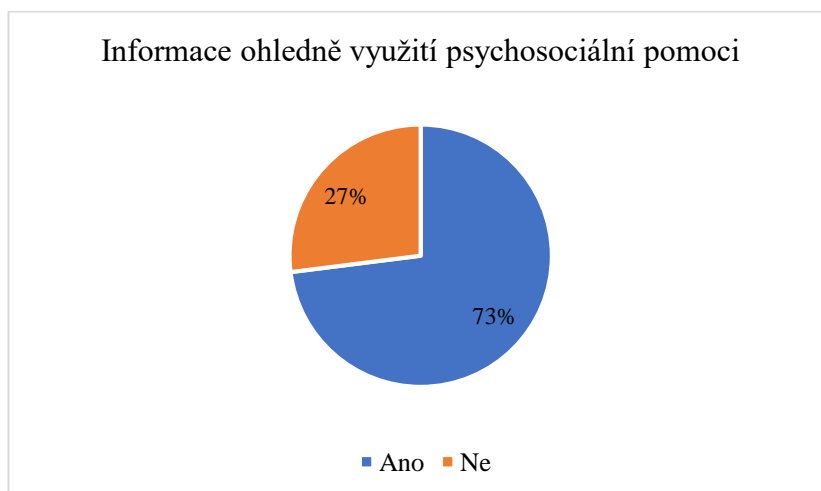
Tato otázka ukázala že respondenti nemají moc velké zkušenosti s žádnou organizací, čekala jsem daleko větší poměr ano než ne.

Otázka se zaměřuje na **Informace ohledně využití psychosociální pomoci.**

Tabulka č. 14 Informace ohledně využití psychosociální pomoci

Informace ohledně využití PP	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	308	73%
Ne	112	27%
Celkem	420	100%

Graf č. 12 Informace ohledně využití psychosociální pomoci



Z grafu vyplývá, že více jak 73% lidí by uvítalo více informací ohledně možnosti využití psychosociální pomoci.

Otázka č. 16 se dotazuje na to, jestli respondenti **považují duševní zdraví stejně důležité jako tělesné?**

Tabulka č. 15 Zdraví (tělesné/duševní)

Zdraví (tělesné/duševní)	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	402	96%
Ne	18	4%
Celkem	420	100%

Graf č. 13 Zdraví (duševní/tělesné)



Tento graf nám říká, že 96% považuje duševní zdraví stejně důležité jako tělesné, ale 4% respondentů si myslí opak, že není stejně důležité.

S otázkou č. 17 jsem zjišťovala, **jestli se respondenti setkali v průběhu vzdělávání s psychosociální pomocí a jak výuka probíhala**, tato otázka byla nepovinná, takže nebyl takový zájem v odpovídání a proto pouze 211 respondentů odpovídalo.

Tabulka č. 16 Vzdělávání + výuka ohledně psychosociální pomoci

Vzdělávání + výuka ohledně PP	Absolutní četnost	Relativní četnost
Studium, kurz	22	10%
Nesetkal/a	170	81%
Ano setkal/a	12	6%
Nelze vyhodnotit	7	3%
<i>Celkem</i>	211	100%

Graf č. 14 Vzdělání + výuka ohledně psychosociální pomoci



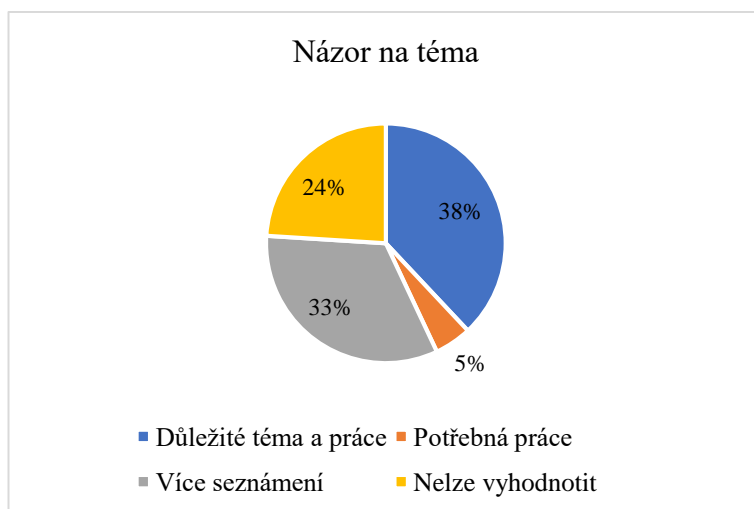
Z této otázky vyplývá, že 81% respondentů se nesetkalo s vzděláním nebo nějakou výukou, ať už ve škole nebo v práci, není obyvatelstvo tak seznámeno s tím, co je psychosociální pomoc.

Poslední otázka se zaměřila na to, **jaký názor mají respondenti na téma poskytování psychosociální pomoci při mimořádné události**, protože otázka byla nepovinná, tak se to odrazilo v odpovědích. Celkem odpovědělo 178 respondentů.

Tabulka č. 17 Názor na téma

Názor na téma	Absolutní četnost	Relativní četnost
Důležité téma a práce	69	38%
Potřebná práce	9	5%
Více seznámení	58	33%
Nelze vyhodnotit	42	24%
<i>Celkem</i>	178	100%

Graf č. 15 Názor na téma



Výsledky z poslední otázky i když se nezúčastnily všichni respondenti v odpovědích, jsou velmi pozitivní, že si jak 33% respondentů myslí, že by se chtělo s tímto tématem více seznámit a kolem 40% respondentů vnímá toto téma jako důležitou a potřebnou práci.

Shrnutí výzkumu

Výzkumný soubor tvořilo 420 respondentů. Dotazník měl potvrdit nebo vyvrátit 3 stanovené hypotézy. Jednotlivé hypotézy jsou stanoveny takto:

- Lidé budou nejvíce vyhledávat psychosociální pomoc kvůli úmrtí blízké osoby a autonehody.
- Ženy budou řešit více psychosociální pomoc v rodině při mimořádné události než muži.
- Nejznámější organizace nabízející odbornou pomoc bude Člověk v tísni.

Z dotazníkového průzkumu vyplynulo, že informovanost obyvatelstva o případném vyhledání pomoci je nízká. Z výzkumu také vyplynulo sociální znevýhodnění až vyčlenění z kolektivu při využití psychosociální pomoci. Lidé se obávají posměchu a dalších ústrků z tohoto důvodu raději nevyhledají odbornou pomoc. Dalším poznatkem plynoucím z vyhodnocení dotazníku je skutečnost, že se lidé častěji obrací na pomoc svého okolí, především na okruh svých nejbližších přátel a rodinných příslušníků. Ze státních složek integrovaného záchranného systému se nejméně důvěryhodnosti dostává složkám Policie ČR. Domnívám se, že je to z důvodu ještě přetrvávající nedůvěry předrevoluční doby, protože řada respondentů vyššího věku má zkušenost s policií pouze jako represivní složkou státu.

Významným zjištěním bylo uvedení 42% úspěšnosti při vyhledávání odborné pomoci. Takto vysoké číslo mě osobně velice potěšilo, a hovoří jasně o připravenosti systému poskytovat pomoc při mimořádných událostech.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že 51% respondentů se nikdy nedostalo do takové mimořádné události, aby bylo zapotřebí vyhledat psychosociální pomoc. V případě úmrtí nejbližšího člena rodiny by vyhledalo odbornou pomoc 26% respondentů a pouze 13% respondentů v případě vážné nemoci. Velice nemilé mě překvapila hodnota vyhledání odborné pomoci při vážné nemoci. Domnívám se, že hodnota 13% je velice nízká. Právě nemocní lidé potřebují největší podporu od okolí, tak aby se mohli v klidu soustředit na boj s mnohdy zákeřnou nemocí.

Velice zajímavé pro mě bylo zjištění, že je nízký negativní vliv z titulu migrace ze zemí třetího světa. Z dotazníku také vyplývá velká tolerance lidí sdílet životní prostor České republiky s migranty z ostatních zemí.

6.1 Vyhodnocení hypotéz

H1: Lidé budou nejvíce vyhledávat psychosociální pomoc kvůli úmrtí blízké osoby a při autonehodě.

Na tuto otázku jsem hledala odpovědi ve 5. otázce – v případě jaké události byste vyhledal/a psychosociální pomoc?

Tato hypotéza se potvrdila pouze z jedné poloviny, nejvíce lidé psychosociální pomoc vyhledávají kvůli úmrtí blízké osobě s celkovými 26%, přičemž autonehoda má

vůči úmrtí blízké osobě pouze 4%, což je velmi nízké procento, i když tam mohou být traumatické následky.

Nicméně ztráta blízké osoby nebo traumatická událost, jako je autonehoda, mohou být častými důvody, proč vyhledat psychosociální pomoc.

H2: Ženy budou řešit více psychosociální pomoc v rodině při mimořádné události než muži.

Tato hypotéza se potvrdila, ženy mají tendenci být v této oblasti péče o rodinu aktivnější než muži a v případě nějaké mimořádné události jsou jejich obavy zvýšené.

H3: Nejznámější organizace nabízející odbornou pomoc bude Člověk v tísni.

Hypotéza 3 se potvrdila a to s 49% vůči ostatním organizacím jako je Český červený kříž nebo ADRA. Tuto nabízenou odbornou pomoc si lidé nejspíše zvolili pro svou oblast pomoci, protože zahrnuje jak humanitární pomoc, tak i rozvojovou spolupráci.

6.2 Návrh na zlepšení

Jak vyplývá z dotazníkové šetření, pro zlepšení poskytování psychosociální pomoci by bylo potřeba zvýšit informovanost lidí o možnostech a formách psychosociální pomoci, případně na jakou organizaci by se mohli obrátit, pokud by je postihla mimořádná událost a potřebovali by pomoci od někoho jiného než vlastní rodiny. Povědomí o tomto tématu by se mělo začít utvářet už na základní škole, v rámci občanské výchovy nebo pomocí semináře/kurzu či přednášky, tak aby děti/studenti věděli, jak se správně a kdy požádat o psychosociální pomoc. Vhodné by byly informační letáčky, které by mohli být vyvěšeny anebo volně dostupné pro kohokoliv například v infocentrech, v lékařských čekárnách.

Zlepšení vlastní poskytování psychosociální pomoci by mělo spočívat ve zlepšení její dostupnosti – je důležité zajistit, aby psychosociální pomoc byla snadno dostupná, tzv. „po ruce“ pro ty, kteří ji potřebují. Měla by mít různé formy a přístupná by měla být online – telefon, internet off-line – pracoviště přístupná z ulice. V neposlední řadě musí být služba poskytována kvalifikovanými odborníky, kteří mají dostatečné znalosti a zkušenosti jako odborné znalosti, ale také empatii, citlivost a respekt k individuálním potřebám klientů.

Psychosociální pomoc by se měla více zaměřit na obyčejné lidi, zejména na informovanost a možnosti vlastní pomoci. Dále by se měla zlepšit prevence v oblasti psychosociální pomoci. Pro zachování psychického a sociálního zdraví člověka je preventivní působení velice důležité. V rámci tohoto působení by měla být psychosociální pomoc zaměřena na prevenci jejich vzniku, v této oblasti je právě potřeba zlepšit osvětu, školení nebo i vzdělávání a podporu k vytváření zdravých návyků. Domnívám se, že ohrožení lidé se obávají vyhledat odbornou pomoc především z důvodu následně sociální distance od okolí.

Důležité je aby i sledování a hodnocení výsledků, které psychosociální pomoc měla. Důsledné, přesné vyhodnocení umožňuje sledovat, zda jsou dosahovány cíle pomoci a aby se mohly přijímat opatření ke zlepšení služeb. Hodnocení by mělo být zaměřeno na kvalitu služeb, spokojenost klientů a dosažení cílů. Po vyhodnocení takto zjištěných dat je zapotřebí upravit postupy a formy pomoci, tak aby bylo dosahováno zvyšování účinnosti poskytované psychosociální pomoci.

Závěr

Bakalářská práce v teoretické části obsahuje vysvětlení vlastních pojmů, tj. mimořádná událost a psychosociální pomoc. Práce je dělena tak, aby na začátku kapitoly byla uvedena definice a pak vysvětlení dané problematiky.

Vlastní výzkum pro bakalářskou práci probíhal pomocí dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo 420 respondentů. Dotazník byl anonymní a soustředil se na respondenty starší 18 let a pobytem v České republice.

První část dotazníkové šetření obsahuje ve 4 otázkách obecné dotazy např. pohlaví, věk, sociální status a vzdělání – což všude bylo na výběr jedna možná varianta anebo položka jiné, kde mohli respondenti psát jiné možnosti jako bylo mateřská dovolená, rodičovská dovolená, nebo i třeba invalidní důchodce. Druhá část dotazníkové šetření se zaměřuje na jednotlivé konkrétní mimořádné události a vyhledání psychosociální pomoci.

Důvody, proč lidé vyhledávají psychosociální pomoc, mohou být různé. Někteří lidé mohou hledat pomoc kvůli osobním problémům – subjektivní vlivy (depresivní nálada, úzkost, stres nebo náročné životní situace) a jiní lidé mohou hledat pomoc kvůli vnějším vlivům (ztráta zaměstnání, úmrtí blízké osoby nebo právě mimořádná událost).

Shrnutí výzkumu řeší, co by mohlo zlepšit povědomí lidí o této problematice, protože ještě stále se vyskytují ve značné míře případy, kdy buď lidé neví nebo se bojí si říci o psychosociální pomoc, i když by ji potřebovali. Lidé mají pocit, že by mohli někoho otravovat možná, případně, že by je mohl někdo soudit a vnímat respondenta jako méněcenného nebo s nějakou duševní poruchou. Takto ale se dostávají ještě do tíživější situace, než je ta, způsobená mimořádnou událostí či špatnou životní situací a její řešení se stává téměř neudržitelnou.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ, Z. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2005. 91s. ISBN 80-245-0945-8.
2. ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK, J. *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3443-2.
3. BALOUN, J., a kolektiv. *Vodní hospodářství obce – příručka pro obce*. České Budějovice: Česká společnost vodohospodářská ČSSI, 2011. 208s. ISBN 978-80-270-3615-8.
4. BAŠTECKÁ, B. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. 320s. ISBN 978-80-247-4195-6.
5. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. Praha: Grada, 2005. 300s. ISBN 802470708X.
6. ČERMÁK, I., KOHOUTEK, T. *Psychologie katastrofické události*. Praha: Academia, 2009. 362s. ISBN 978-80-200-1816-8.
7. HANUŠKA, Z. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana*. Praha: MV – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. ISBN 978-80-86640-59-4.
8. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR. *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledky*. Praha: Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 65s. ISBN 978-80-86640-46-4.
9. HEATH, L. R., O'HAIR, D. H. *Handbook of risk and crisis communication*. Routledge, 2010. 20s. ISBN 9781003070726.
10. HOSKOVCOVÁ, S. *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum, 2009. 184s. ISBN 978-80-246-1626-1.
11. HUMPL, L., PROKOP, J., TOBIÁŠOVÁ, A. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2013. 134s. ISBN 978-80-7013-562-4.
12. CHALLONER, J., *Hurricane and Tornado*. Dorling Kindersley London, 2021, 72s. ISBN 978-0-2413-8148-9.
13. CHALUPA, R. *Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty*. Praha: Grada, 2012. 176s. ISBN 978-80-247-4234-2.
14. KAVAN, Š., *Medicína katastrof*. Praha: Galén, 2017. ISBN 978-80-7492-295-4.

15. KÁŇA, P., KALOUSKOVÁ, P. *Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách*. Ostrava: Montanex, 2019. 416s. ISBN 978-80-7225-465-1.
16. KÁŇA, P., KALOUSKOVÁ, P. *Základy veřejné správy: vybrané kapitoly veřejné správy pro studium na středních a vyšších odborných školách*. Ostrava: Montanex, 2019. 416s. ISBN 978-80-7225-465-1.
17. Kolektiv autorů. *Krizové zákony: Hasičský záchranný sbor; Požární ochrana: redakční uzávěrka*. Ostrava: Sagit, 2021. 320s. ISBN 978-80-7488-497-9.
18. Kolektiv autorů. *Ústava ČR: Listina základních práv a svobod; Parlament ČR, Ústavní soud, Ombudsman, Ministerstva; Antidiskriminační zákon, zákon o Sbírce zákonů*. Ostrava: Sagit, 2021. 288s. ISBN 978-80-7488-475-7.
19. KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník*. Praha: Grada, 2014. 148s. ISBN 978-80-247-5203-7.
20. KLEPÁČKOVÁ, O., KREJČÍ, Z., ČERNÁ, M. *Trauma-informovaný přístup v sociální práci*. Praha: Grada Publishing, 2020. 136s. ISBN 978-80-271-1049-0.
21. ROUDNÝ, R., LINHART, P. *Krizový management I*. Univerzita Pardubice, 2004. 97s. ISBN 80-7194-674-5.
22. ŘEHÁK, D., MARTÍNEK, B., LEGIERSKÁ, P. *Ochrana obyvatelstva v kontextu aktuálních bezpečnostních hrozeb*. Ostrava: Sdružení požárního bezpečnostního inženýrství, 2019. 47s. ISBN 978-80-7385-220-7.
23. ŠÍN, R. *Medicína katastrof*. Praha: Galén, 2017. 351s. ISBN 978-80-7492-295-4.
24. ŠPATENKOVÁ, N. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. 288s. ISBN 978-80-247-5327-0.
25. VEVERKA, I. *Kvalitativní analýza mimořádných událostí na území České republiky*. Lom u Mostu: Aa/Print s. r. o. 1996. ISBN 0000.
26. VILÍMEK, M. *Nežádoucí hoření – požár*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2008. ISBN 80-86111-46-6.
27. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. 176s. ISBN 978-80-247-2510-9.
28. ZVOLSKÝ, P. a kol. *Speciální psychiatrie*. Praha: Karolinum, 1998. 206s. ISBN 80-7184-666-X.

Elektronické zdroje

1. KONEČNÝ, Karel, Jana HADRAVOVÁ, Lucie BALARINOVÁ, Markéta LORENCOVÁ a Silvia KNAPIKOVÁ. Jak na psychosociální podporu v době COVIDu i po něm. *Ministerstvo Vnitra ČR* [online]. Ústřední krizový tým ČČK, Slovenský Červený kříž, Hasičský záchranný sbor České republiky a Junák – český skaut, 2020 [cit. 2022-10-04]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/jak-na-pp-covid-19-pdf.aspx>
2. LEŽÁKOVÁ, Martina. Tornádo v Česku: Jak Satan 2021 udeřil na Moravu. *ABC* [online]. Česko: Copyright CZECH NEWS CENTER, 2021 [cit. 2022-10-04]. Dostupné z: <https://www.abicko.cz/clanek/precti-si-priroda/27955/tornado-v-cesku-jak-satan-2021-uderil-na-moravu.html>
3. SVOBODA, Radek. Krizové stavy. *Krizový portál* [online]. Plzeň: Krajský úřad Plzeňského kraje, 2018 [cit. 2022-10-04]. Dostupné z: <https://krizoverizeni.plzensky-kraj.cz/clanek/krizove-stavy>

Legislativní dokumenty

1. Katalogový soubor typové činnosti STČ/12IZS – Poskytování psychosociální pomoci. Praha: Ministerstvo vnitra generální ředitelství HZS ČR, 2012. 21s.
2. Katalogový soubor typové činnosti STČ/12IZS – Poskytování psychosociální pomoci. Praha: Ministerstvo vnitra generální ředitelství HZS ČR, 2015. 29s.
3. Vyhláška MV č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému.
4. Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky. Sbíрка zákonů, 1998, částka 39.

Ostatní zdroje

Seznam zkratek

MU (mimořádná událost)

IZS (integrovaný záchranný systém)

FO (fyzická osoba)

PO (právnícká osoba)

ČR (Česká republika)

PSP (Posttraumatická stresová porucha)

JPO (jednotky požární ochrany)

PP (psychosociální pomoc)

FN (fakultní nemocnice)

Seznam obrázků/grafů/tabulek

Obrázek č. 1 Fujitova stupnice.....	25
Graf č. 1 Pohlaví respondentů.....	36
Graf č. 2 Události pro vyhledávání psychosociální pomoci	37
Graf č. 3 Řešení MU v rodině	38
Graf č. 4 Forma psychosociální pomoci	39
Graf č. 5 Forma preferované pomoci zvolené při MU.....	41
Graf č. 6 Kdo Vám pomůže s těžkou situací.....	42
Graf č. 7 Výsledky pomoci	43
Graf č. 8 Proč nevyužívají lidé psychosociální pomoc	44
Graf č. 9 Pomoc při mimořádné události	46
Graf č. 10 Organizace, co znáte	47
Graf č. 11 Zkušenosti s organizacemi	48
Graf č. 12 Informace ohledně využití psychosociální pomoci.....	49
Graf č. 13 Zdraví (duševní/tělesné).....	49
Graf č. 14 Vzdělání + výuka ohledně psychosociální pomoci.....	50
Graf č. 15 Názor na téma	51
Tabulka č. 1 Členění MU podle závažnosti	12
Tabulka č. 2 Činnosti nestátních neziskových organizací při malém rozsahu mimořádné události	22
Tabulka č. 3 Pohlaví respondentů	36
Tabulka č. 4 Události pro vyhledávání psychosociální pomoc.....	37
Tabulka č. 5 Řešení MU v rodině	38
Tabulka č. 6 Forma psychosociální pomoci.....	39
Tabulka č. 7 Forma preferované pomoci zvolené při MU	40
Tabulka č. 8 Kdo Vám pomůže s těžkou situací.....	42
Tabulka č. 9 Výsledky pomoci.....	43
Tabulka č. 10 Proč lidé nevyužívají psychosociální pomoc	44
Tabulka č. 11 Pomoc při mimořádné události	45
Tabulka č. 12 Organizace, co lidé znají	47

Tabulka č. 13 Zkušenosti s organizacemi	48
Tabulka č. 14 Informace ohledně využití psychosociální pomoci	48
Tabulka č. 15 Zdraví (tělesné/duševní)	49
Tabulka č. 16 Vzdělávání + výuka ohledně psychosociální pomoci	50
Tabulka č. 17 Názor na téma	51

Přílohy

1. Jste muž nebo žena?

- muž
- žena

2. Kolik je Vám let?

- 18-25
- 26-35
- 36-55
- nad 56

3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní
- střední vzdělání s výučním listem
- střední vzdělání s maturitní zkouškou
- vyšší odborné zakončené absolutoriem (DiS.)
- vysokoškolské vzdělání

4. Jaký je Váš současný sociální status?

- zaměstnaný
- student
- důchodce
- nezaměstnaný
- podnikatel

5. V případě jaké události byste vyhledal/a psychosociální pomoc? (Pomoc při zasažení mimořádné události – vážné onemocnění, autonehoda, covid, úmrtí blízké osoby, strach z migrační vlny, které negativně ovlivňují životy osob. Do této pomoci se zahrnuje psychologická, pedagogická i sociální pomoc, aby osoby mohli přijmout životní situaci.)?

- Covid
- úmrtí osoby blízké
- migrační vlna
- jiné (vypsát)
- nedostal/a jsem se do žádné mimořádné události, abych po ní musel/a využít psychosociální pomoc

6. Řešil někdo ve Vaší rodině mimořádnou událost, i když Vás se to osobně nedotklo?

- ano
- ne

7. Dostal/a jste se někdy do situace, kdy bylo zapotřebí využít některou z forem psychosociální pomoci?

- psychosociální péče (= cílem je podpořit osoby a zároveň je naučit přijmout novou životní situaci)
- krizová intervence (= okamžitá pomoc lidem, kteří se ocitli v krizi)
- psychologická ambulantní (= psychologická diagnostika a návaznost podpůrnou péči v životních situacích, při životní zátěži, ...)
- stacionární zvládání traumatických zážitků (= terapeutická práce bez nutnosti hospitalizace)

8. Jaká formu pomoci při mimořádných událostech (=škodlivé působení sil a jevů vyvolané člověkem, přírodními vlivy a také havárie, která má za následek ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí a je třeba záchranných prací) byste využili nejvíce?

- dobrovolnická
- poradenskou
- technickou
- psychosociální
- humanitární
- finanční

9. Od koho jste využili pomoc?

- rodina/kamarádi
- neziskové organizace
- krizové centrum
- jednotky požární ochrany
- zdravotní záchranná služba
- Policie ČR

10. Jaké výsledky měla psychosociální pomoc?

- (otevřená otázka)

11. Proč si myslíte, že někteří lidé psychosociální pomoc nechtějí využít?

- bojí se
- neví, kam přesně se obrátit
- nevím

12. Jaká pomoc by Vám nejvíce pomohla při mimořádné události:

- finanční
- fyzická
- informovanost
- materiální
- odborná
- technická
- neumím odpovědět

13. Jakou organizaci poskytující psychosociální pomoc znáte?

- ADRA (Adventist Development and Relief Agency)
- Člověk v tísni
- Diakonie ČCE (Diakonie Českobratrské církve evangelické)
- ČČK (Český červený kříž)
- Charita
- Jiné (vypsat)

14. Máte nějaké zkušenosti s těmito organizacemi obecně?

- Ano
- Ne

15. Uvítali byste více informací ohledně možnosti využití psychosociální pomoci?

- Ano
- Ne

16. Považujete duševní zdraví stejně důležité jako tělesné?

- Ano
- Ne

17. Setkal/a jste se v průběhu vzdělávání s psychosociální pomocí a jak výuka probíhala?

- otevřená otázka

18. Váš názor na toto téma?

- (otevřená otázka)