

Rizikové sociální skupiny a aplikace krizové intervence ve vzdělávání operátorů linky 112

Bc. Pavel Novák

Diplomová práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Pavel Novák**
Osobní číslo: **H20091**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Rizikové sociální skupiny a aplikace krizové intervence ve vzdělávání operátorů linky 112**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální pedagogiky, krizové intervence a vzdělávání operátorů linky 112.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

- CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.
- JEDLIČKA, Richard, 2015. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5447-5.
- KANEL, Kristi, 2015. *A guide to crisis intervention. Fifth Edition*. Stamford, CT: Cengage Learning. ISBN 978-1-285-73990-8.
- LÁTALOVÁ, Klára, Dana KONČELÍKOVÁ a Ján PRAŠKO, 2015. *Suicidialita u psychických poruch*. Praha: Grada Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4305-9.
- POTMĚŠILOVÁ, Petra, 2013. *Sociální pedagogika v teorii a praxi*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3831-3.

Vedoucí diplomové práce: **doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **12. ledna 2022**
Termín odevzdání diplomové práce: **22. dubna 2022**



Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 12. ledna 2022

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(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 2.4.2022



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 nahlázení 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, o pisy 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 nahrazení 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 jím 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 přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Lidé se během svého života dostávají do tíživých situací, se kterými si nedokáží pomoci sami a v krizi vytočí i tísňovou linku 112. Diplomová práce se zabývá vzděláváním operátorů v oblasti krizové komunikace a krizové intervence obecně. Za pomoci kvantitativního výzkumu zjišťuje názory operátorů na vzdělávání v těchto oblastech a jejich zkušenosti při komunikaci s lidmi v akutní krizové situaci. Práce si klade za cíl navrhnout změny či rozšíření kurzů pro příslušníky sloužící na operačních střediscích Hasičského záchranného sboru České republiky.

Klíčová slova: Krize, krizová intervence, Hasičský záchranný sbor, komunikace.

ABSTRACT

During life, people get into many difficult situations. They aren't able to help themselves and they also call the emergency line 112 in the crisis. The diploma thesis deals with the education of operators in the field of crisis communication and crisis intervention in general. With the help of quantitative research, it finds out the operator's views on education in the crisis intervention and their experience in communicating with people in an acute crisis situation. The thesis aims to propose changes or extensions of courses for firefighters serving in the operational centers of the Fire Rescue Service of the Czech Republic.

Keywords: Crisis, crisis intervention, Fire Rescue Service, communication

Na tomto místě bych rád poděkoval doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc., za vstřícný, lidský přístup i odborné rady při vedení mé diplomové práce. Také bych chtěl poslat poděkování kolegům, kteří věnovali svůj čas vyplnění dotazníku, bez něhož bych nemohl výzkum, potažmo celou práci dokončit. Rovněž děkuji rodině, která mi během studia vyšla vždy vstříc i s ohledem na stále ještě nekončící pandemii.

Motto:

„Bud' vítán ty, kdož přicházíš pomoci všem v práci všech.“

Jan Amos Komenský (Azcitaty.cz, c2009-2021)

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 POJMY A VÝCHODISKA	12
1.1 ZÁKLADNÍ POJMY SOUVISEJÍCÍ S PROBLEMATIKOU VZDĚLÁVÁNÍ, KRIZOVÉ INTERVENCE A HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU	12
1.2 VÝCHODISKA PRÁCE V LITERATUŘE A ELEKTRONICKÝCH ZDROJÍCH	14
1.3 PRŮSEČÍKY SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY A VZDĚLÁVÁNÍ HZS	16
2 KRIZE A KRIZOVÁ INTERVENCE	18
2.1 TELEFONICKÁ FORMA POMOCI	20
2.2 RIZIKOVÉ SOCIÁLNÍ SKUPINY VOLAJÍCÍCH	23
2.3 TECHNIKY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE POUŽÍVANÉ V KRIZOVÉ INTERVENCI	24
3 VZDĚLÁVACÍ SYSTÉM HZS A OPERAČNÍ STŘEDISKA	28
3.1 FUNKCE OPERAČNÍCH STŘEDISEK HZS.....	28
3.2 HISTORIE A SOUČASNOST VZDĚLÁVÁNÍ HZS ČR	32
3.3 SEBEVRAŽDY A KURZ KOMUNIKACE SE SEBEVRAHEM.....	36
II PRAKTICKÁ ČÁST	42
4.1 ZÁKLADNÍ A VÝBĚROVÝ SOUBOR, ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	44
4.2 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	45
4.3 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	62
5 DISKUSE: VÝSLEDKY VÝZKUMU V KONTEXTU ODBORNÉ LITERATURY A NAŠICH ZJIŠTĚNÍ	64
ZÁVĚR	65
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	66
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	71
SEZNAM OBRÁZKŮ	72
SEZNAM TABULEK	73
SEZNAM PŘÍLOH	74

ÚVOD

Krise je vnímána jako potenciál ke změně a životnímu zranění. Pokud ale nenastane potřebná změna na cestě životem, lidské jistoty jsou ohroženy nebezpečím ztroskotání. Krize má tak i negativní důsledky, mezi které patří rozvoj duševního onemocnění nebo sebevražedných sklonů (Cimrmannová 2013, str. 44). Rizikové sociální skupiny obyvatel mnohdy nejsou schopny svými silami tyto krize zvládnout a zároveň netuší, koho o pomoc požádat.

Přestože tísňová linka 112 není primárně určena k řešení problémů v sociální oblasti, během své praxe operátora této tísňové linky jsem se setkal s nespočtem případů, kdy lidé z ohrožených sociálních skupin řešili podobné krize a zdánlivě bezvýchodné situace. Hovor na tísňovou linku totiž mnohdy bývá voláním o pomoc v bezvýchodné situaci. Cimrmannová (str. 49, 2013) zmiňuje toto pomyslné chytání stébla tonoucím za důležité pozitivní znamení a ukázkou životní vůle.

Tématu vzdělávání na operačních střediscích jsem se věnoval již ve své bakalářské práci a na následujících stránkách se toto téma snažím dále rozvíjet. Vzdělávání v oblasti komunikace s ohroženými skupinami obyvatel jsem si vybral z toho důvodu, že mi není lhostejný osud těchto lidí, kteří se dostali do nepříznivé životní situace, v mnoha případech bez jejich vlastního přičinění. První psychologickou pomoc by měl osobám v krizi poskytnout prakticky každý člověk, pro kompetentní pomoc je však nutné být teoreticky i prakticky připraven. Je potřeba mít dostatek odborných i profesních znalostí a dovedností. (Špatenková, 2015). Zároveň je potřeba mít i osobnostní dispozice.

Operátoři jsou vybíráni v dlouhém a složitém sedmikolovém výběrovém řízení, následně absolvují několik několikátýdenních vzdělávacích kurzů, v nichž však téměř absentují témata s ohledem na řešení krizových situací v sociální oblasti.

V teoretické části práce se zabýváme vzděláváním operátorů krajských operačních a informačních středisek z pohledu zákona a předpisů, snažíme se přiblížit význam jednotlivých složek vzdělávání pro práci operátora. Optikou autorů přibližujeme potřeby různých sociálně ohrožených skupin s ohledem na možnosti řešení v rámci tísňové linky 112.

Praktická část diplomové práce si klade za cíl zjistit pohled operátorů tísňové linky 112 na vzdělávání v oblasti krizové intervence. Pokusíme se rovněž zjistit, zda existují rozdíly ve vnímání potřebnosti výuky krizové intervence v závislosti na délce služebního poměru příslušníků.

V České republice neexistují podrobné výzkumy v souvislosti se vzděláváním příslušníků krajských operačních a informačních středisek pracujících na telefonní lince 112, přestože tato linka odbaví každý rok více než 2,5 milionu telefonních hovorů a mnohé z nich se týkají problémů souvisejících se sociální situací volajících. Výsledkem této práce by měly být návrhy na možnosti zkvalitnění vzdělávání operátorů v sociální oblasti s důrazem na efektivní řešení krizových situací.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 POJMY A VÝCHODISKA

V této práci se setkáme s mnohými pojmy a zkratkami, které nejsou běžné populaci známé, případně se běžně nevyskytují. Proto na začátku práce osvětlujeme některé z pojmů týkajících se především Hasičského záchranného sboru a technik krizové intervence.

1.1 Základní pojmy související s problematikou vzdělávání, krizové intervence a Hasičského záchranného sboru

Hasičský záchranný sbor (dále HZS)

Organizace, která má dle zákona za cíl ochranu životů, zdraví a majetku obyvatel před požáry a pomoc při mimořádných událostech, mezi něž můžeme zařadit průmyslové havárie, dopravní nehody, živelní pohromy a mnohé další mimořádné události (Zákon č. 320/2015 Sb. o Hasičském záchranném sboru).

Integrovaný záchranný systém (dále IZS)

Koordinovaný postup jeho složek, mezi které patří Hasičský záchranný sbor, policie ČR, poskytovatelé zdravotní záchranné služby a ostatní složky IZS, které pomáhají při likvidaci mimořádných událostí (Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému).

Příslušník

Člověk ve služebním poměru podle zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů (zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů).

Krajské operační a informační středisko (KOPIS, případně OPIS)

Místo, které vysílá síly a prostředky na místo události a rovněž je centrem příjmu tísňového volání na evropském čísle 112 a národním čísle 150. Mimořádné události se odsud předávají dále na složky IZS. Operační středisko může kooperovat i s jinými

tísňovými linkami. Středisko řeší i plnění dalších úkolů stanovených legislativními a ostatními předpisy (Zákon č.239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému).

SIAR – Sběrka interních aktů řízení

Organizace vydává vnitřní předpisy, kterými se řídí jejich chod. V současné době pro příklad vychází mnoho předpisů spojených s pandemií koronaviru. Konkretizují oprávnění a povinnosti, jež obsahují další právní předpisy. SIAR jsou závazné pro podřízené složky a příslušníky.

OŘ – Operační řízení

Operačním řízením se rozumí činnost od přijetí zprávy o vzniku požáru nebo jiné mimořádné události až po návrat sil a prostředků na místo stálé dislokace. Z hlediska operátora tísňové linky je to přijetí tísňového hovoru.

Krizová intervence

Soubor technik a jednání, který v klientovi navozuje pocit zvládnutí situace a úlevy (Baštecká 2005, str.170). Cílem není jedinci vyřešit situaci, ale stabilizovat je a podpořit, případně nasměrovat k řešení situace (Špatenková, 2017, str. 14).

Suicidiální tendence

Snaha o úmyslné ukončení vlastního života. Nejedná se o samotný pokus o sebevraždu, ale situaci, kdy člověk například hledá místo, kde ukončí svůj život, snaží se vyřešit osobní závazky a podobně.

Přeznačkování

Metoda efektivní komunikace, jejíž základ tvoří převedení negativního vnímání situace do pozitivního kontextu, nazývá se také pozitivní konotací.

1.2 Východiska práce v literatuře a elektronických zdrojích

Téma rizikových sociálních skupin a krize všeobecně je poměrně obsáhlé. V domácí literatuře můžeme najít i mnohé publikace věnující se krizové intervenci a možnostem jejího využití při řešení nepříznivých životních situací, do nichž se může dostat každý z nás. Mezi stěžejní publikace pro tuto práci bychom mohli jistě zařadit knihu *Krize a krizová intervence* (Špatenková, 2017), v níž autorka rozebírá možnosti svépomoci i vzájemné partnerské, či rodinné pomoci a **zabírá se také distanční formou pomoci** u krizové intervence, která je pro operátory tísňové linky 112 nejdůležitějším faktorem při práci s člověkem, který potřebuje akutní formu pomoci. Neméně zajímavá je i kniha s názvem *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí* (Cimrmannová, 2013), která se zabývá filozofickými aspekty krize a bolesti, religiozitou a jejím vlivem na odolnost vůči krizi a v neposlední řadě celkovým pohledem na domácí násilí včetně ochrany práv dětí či seniorů. Autorka přináší i několik kazuistických případů, které nám pomohou pochopit důležitou roli pomáhajícího prvního kontaktu a možnosti základní první pomoci, která má dle mého názoru nezastupitelnou roli na cestě ven z nepříjemné životní situace.

Z hlediska širšího pohledu na obor sociální pedagogiky můžeme doporučit knihu Miroslav Procházky (2017) *Sociální pedagogika*, která se zabývá jak historickými kořeny, tak i jejím současným pojetím. Dotýká se problémů, mezi něž patří **šikana, problémy s agresivitou, patologické hráčství a další formy násilného chování**, jejichž oběti jsou častými volajícími nejen na linky důvěry, ale také tísňové linky 112. Z hlediska kompetencí operátorů tísňových linek bychom rádi upozornili na publikaci *Profesní vzdělávání dospělých* (Mužík, 2012), v níž klade důraz i na vzdělávání oborů státní správy, veřejných služeb, zdravotnictví nebo sociálních služeb. Tato publikace se tak okrajově dotýká i problematiky, která je důležitá při vzdělávání příslušníků u HZS České republiky. Cílovými skupinami se naopak zabývají autoři v aktuální publikaci *Sociální andragogika: andragogika v procesu socializace člověka* (Barták a Demjanenko, 2021), kteří řadí mezi cílové skupiny obyvatel mimo jiné **bezdomovce, nezaměstnané, rodiny s patologickými jevy nebo pachatele či oběti trestných činů**. Lidé nejen z těchto sociálních skupin pak bývají častými volajícími na tísňovou linku 112, byť jejich problémy nejsou primárně akutního charakteru, ale často jedním z volání o pomoc v bezvýchodné situaci.

Problematika péče o rizikové sociální skupiny spojené s krizovou intervencí není jen doménou českých autorů. Ze slovenských autorů vybíráme například doc. PhDr. Zlaticu Bakošovou CSc., která se v publikaci *Sociálna pedagogika ako životná pomoc* (Bakošová, 2008) zabývá jak historií sociální pedagogiky, tak i moderními trendy, vývojem i konkrétními problémy. Mezi jinými můžeme zmínit **rasové problémy, děti z ulice**, které mají předpoklady páchat trestnou činnost nebo drogově závislé.

Problematiku krizové intervence a vzdělávání nalezneme i v zahraniční literatuře. Z praktického hlediska je velmi užitečná publikace *A guide to crisis intervention* (Kanel, c2015), jež se zabývá krizemi, jako je zneužívání drog, syndrom vyhoření krizových pracovníků, AIDS, sebevražda, smrt a umírání, Alzheimerova choroba či viktimizace a zneužívání. Kniha učí, jak provádět hodnocení sebevražd a zkoušky duševního stavu, procvičit si své dovednosti při vedení pohovorů a pomoci při hraní rolí. Příručka poskytuje budoucím, začínajícím i zkušeným pracovníkům nebo těm, kteří pracují v krizových situacích, dovednosti nezbytné pro zvládnutí jakékoli krizové situace. Podobným zdrojem informací je i příručka *Psychological First Aid: Guide for Field Workers* (Snider, Van Ommeren a Schafer, c2011). Pomáhá osvojit si **základy psychologické péče nejen pro osoby zasažené mimořádnou událostí**, ale všeobecně i pro ostatní skupiny obyvatel, které jsou citlivé ke změnám a nepříznivým okolnostem životních situací.

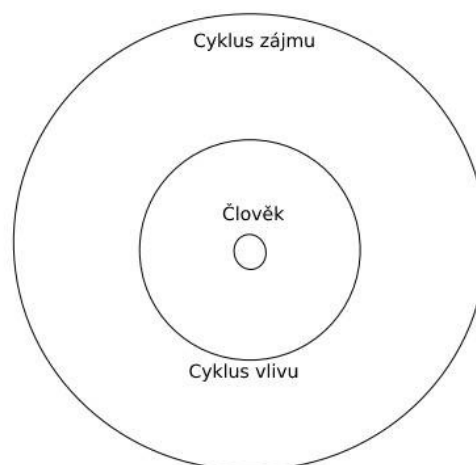
Vzdělávání příslušníků HZS se z drtivé většiny řídí zákony a Sbírkou interních pokynů ředitele, proto byl pro tuto diplomovou práci významným zdrojem web <http://www.zakonyprolidi.cz> (Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění, 2010) s aktuálními zákony v konsolidovaném znění. Pro tuto práci jsou nejdůležitější *zákony o požární ochraně č. 133/1985 sb., zákon o Hasičském záchranném sboru č. 320 / 2015 sb.* a rovněž *zákon o integrovaném záchranném systému č. 239 / 2000 sb.* Dalším informačně významným kanálem je i webová stránka <http://www.hzscr.cz> (Hasičský záchranný sbor České republiky, c2021), kde nalezneme aktuální novinky o Hasičském záchranném sboru, archiv interních aktů ředitele HZS i koncepci vzdělávání, která je jakousi metou v budoucnosti vzdělávání u HZS.

1.3 Průsečíky sociální pedagogiky a vzdělávání HZS

Sociální pedagogika i Hasičský záchranný sbor zasahují do života obyvatel ve snaze pozitivně ovlivnit důsledky problémů, které život přináší. Obyvatelé, kteří potřebují pomoc od sociálních pedagogů, na první pohled s hasičským záchranným sborem nemají nic společného. **V nejrůznějších situacích (spory o děti, napadení, hádky mezi rodiči atd.) se obracejí na tísňové linky zřizované státem** a operátoři těchto linek se snaží na jejich podněty reagovat v rámci svých pravomocí a možností.

Jak uvádí Kraus (Kraus a Poláčková, 2001, s.34), samou definici sociálního pedagoga lze definovat skrze charakteristiku funkce sociálního pedagoga, jeho kompetencí a činností. Jejich integrační funkcí je práce s lidmi v krizové situaci, kteří potřebují odbornou pomoc či poradenství při jejich psychosociálním ohrožení. **Do podobné situace jsou nuceni vstupovat i operátoři tísňových linek**, jejichž základním úkolem podle zákona o HZS je chránit životy a zdraví obyvatel, životní prostředí, zvířata a majetek před požáry a jinými mimořádnými událostmi a krizovými situacemi (Zákon č.320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky., c2015).

Z pohledu filosofie můžeme celou snahu operátora při náročném hovoru vyjádřit za pomoci cyklu zájmu a cyklu vlivu (Balvín, 2011). Autor s těmito cykly pracuje v návaznosti na romské komunity, ale celý koncept se dá použít i obecněji.



Obrázek 1 - Cyklus zájmu, cyklus vlivu

„Představte si, že stojíte ve středu dvou cyklů. Vnější kruh je cyklus zájmu. Skládá se ze všech věcí, které se dějí ve Vašem okolí, ve světě. Každý člověk má svůj osobní cyklus zájmu. Uvnitř je menší kruh: cyklus vlivu. Je to oblast, kde můžete Váš život ovlivnit. Přirozeně tento cyklus je mnohem menší než ten první. Spoustu věcí, co se děje ve Vašem životě, nemůžete ve všem ovlivnit. Když uvažujete o věcech, které se odehrávají v prostoru mezi dvěma kruhy, zlobíte se, stěžujete si na Váš osud, obviňujete ostatní, že Vám nepomáhají, cítíte se jako oběť“ (Balvín, 2011, str.9).

Operátor se při náročném hovoru snaží změnit vnímání volajícího, aby nepřemýšlel o tíživé situaci v okruhu zájmu, ale rozšířil se jeho pomyslný cyklus vlivu a aby volající našel věci, které lze ovlivnit a situaci dostal pod kontrolu. Stejný záměr má i sociální pedagogika ve své aplikaci.

Autoři rovněž uvádějí (Chrastina, Špatenková a Hudcová, 2020, s.133), že připravenost pracovníků v pomáhajících profesích na zvládání složitých událostí má na svědomí zaměstnavatel. Ten by měl do plánu vzdělávání zařadit i vzdělávání v oblasti zdravotnické pomoci, psychologické první pomoci či krizové intervence. Stejně tak operátoři tísňových linek by měli být připraveni na zvládání krizových a mimořádných situací. Pokud chceme zajistit pozitivní změny ve vzdělávání, musíme použít stejné či podobné mechanismy k určení současného stavu, navedení změn a následné evaluaci.

Operátoři tísňových linek se stejně jako sociální pedagogové potýkají se syndromem vyhoření a je nutné se u nich zabývat i niternými potřebami, ty totiž bývají často opomíjeny a upozadřovány za problémy lidí, kterým se pracovníci snaží pomoci. Proto pro záchranáře, hasiče i pracovníky v pomáhajících profesích je vhodné, aby existovaly psychohygienické postupy (Vodáčková, 2009, s.49). Je potřeba se umět bránit okolnostem, které cizí problém přenáší do osobní roviny. Psychohygienické postupy by měly pomoci udržet si zdravý odstup a potažmo udržet kvalitní pracovníky v oboru po dlouhou dobu při zachování poskytování kvalitních služeb.

2 KRIZE A KRIZOVÁ INTERVENENCE

Krize je v dnešní době nadužívaný pojem, ne vždy se dá myšlená situace nazvat krizí v pravém slova smyslu. Baštecká (2001, s. 275) uvádí, že krize je způsobena samotnou osobou, která vnímá událost jako ohrožující a není schopna se s ní vyrovnat. Proto je krize individuální a to, co pro někoho může být triviální záležitostí, je pro jiného neřešitelná životní situace. „Pro rozvoj krize totiž není ani tak důležité to, co se ve skutečnosti stalo (např. rozchod či rozvod), jako to, komu se to stalo, a zejména to, jak daný jedinec situaci vnímá, tedy jestli je pro něho tato situace ohrožující či nikoliv“ (Špatenková 2017). Ve své praxi jsem se setkal např. s člověkem, který se dostal až do akutní fáze pokusu o sebevraždu, neboť měl dluh 40 tisíc korun a bál se, že přijde o dům, který plně vlastnil a skončí jako bezdomovec.

Krize může mít mnoho příčin. Vodáčková (2002, s.31) zmiňuje některé z všeobecných, které mohou mít i vnější spouštěče. Mezi ně můžeme zařadit ztrátu (smrt, zklamání, zradu, stud, rozplynutí očekávání,) nebo změny v životních událostech. Může se jednat i o zdánlivě pozitivní události jako například svatba či změna povolání. Lidé patřící mezi ohrožené sociální skupiny jsou často zasaženi kombinací různých jevů a při překročení meze, která je u každého člověka jiná, dochází k rozvinutí krize a následně i k depresi a dalším jevům, které mohou končit až pokusem vzít si život.

Tabulka 1 – Životní události a jejich krizový potenciál (zdroj: Vodáčková, 2002, s.31)

UDÁLOST	BODY
Úmrtí partnera, partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření a přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45

Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální obtíže	39
Přírůstek nového člena do rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeřazení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat	31
Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem, tchýní, zetěm, atd.	29
Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel, manželka nastupuje či končí v práci	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo pracovních podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna rekreačních aktivit	19
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17
Změna spánkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (úmrtí, sňatky)	15
Změny stravovacích zvyklostí	15
Vánoce	12
Řešení přestupku (např. dopravního)	11

Krizová intervence je tu od toho, aby nejen v takto hraničních situacích pomáhala lidem se zvládnutím jejich pro ně neřešitelné životní situace. (Vodáčková 2002, s. 55) specifikuje možnosti pomoci v České republice a dělí je do 5 základních skupin:

- Ambulantní forma
- Forma hospitalizace
- Forma terénní služby
- Forma krizové pomoci a služby v klientově přirozeném prostředí
- Telefonická forma

U všech forem jde o kontakt jednorázový, případně o několik návštěv v závislosti na délce trvání krize. Pro tuto práci je stěžejní právě telefonická forma pomoci v krizi, tudíž se zaměříme právě na tuto pomoci.

2.1 Telefonická forma pomoci

Telefonická forma krizové pomoci je souborem metod, které jsou používány jednorázově, případně opakovaně pracovištěm, které je deklarováno jako pracoviště krizové intervence. Telefon je dnes běžnou součástí každého z nás, takže tato forma pomoci je téměř bezbariérová a klient ji má ve své moci. Hovor může kdykoli přerušit a může během něj zůstat v anonymitě. (Vodáčková 2002, s.57)

Vzhledem k tomu, že tísňová linka 112 primárně nemá za úkol řešit sociální problémy a je zaměřena na rychlé předání informací a jejich koordinaci ke složkám IZS, **dochází k používání metod krizové intervence až v situacích, kdy není jiná možnost zjištění potřebných informací, tzn. volající potřebuje pomoc, ale zároveň ji odmítá.** K takovým situacím dochází při pokusech o sebevraždu, dlouhodobém domácím násilí a podobně. Operátor je pak školen, přestože nemá vzdělání v oblasti krizové intervence, využívat její techniky a navozovat ve volajícím pocit zvládnání situace a úlevy, jak uvádí např. Baštecká (2005, str. 170).

TCTV 112 je využívána v mnoha různých situacích. Např. v první fázi pandemie Covid-19 operátoři propojovali volající s místně příslušnou hygienickou stanicí (Ministerstvo zdravotnictví, c2022), dokáží vyřešit problémy s nedostupností krizové

infrastruktury a mnoho dalšího, ale krizová pomoc je nabízena až v krajní situaci, pokud vůbec, případně na přímé požádání, což se děje málokdy, přestože by to bylo z povahy věci vhodné, jak zmiňujeme dále.

Celý systém dobře ilustruje orientální příběh: *„Muž zapadl do bažiny. Čouhala mu je hlava. Volal o pomoc. Kolem bylo plno lidí. Jeden našel odvahu nešťastníkovi pomoci. „Podej mi ruku, vytáhnu Tě!“ Ale muž v bažině jen křičel a volal o pomoc. Tu jeden muž řekl: „Přece vidíš, že ti ruku nepodá. Ty mu podej svou a pak ho budeš moci vytáhnout!““* (Špatenková, 2017, str.52)

Vodáčková (2007, s. 90) se snaží doporučit, jak by si při komunikaci na lince měli pracovníci, které hovoří s lidmi v krizi, počínat. Existuje několik rad, mezi něž Vodáčková řadí:

1. Brát v potaz nejen fakta ale i emoce.
2. Neměnit téma hovoru, když není zcela vyčerpané.
3. Respektovat čas klienta.
4. Nevyužívat otázky „proč?“ (mohou mít obviňující charakter).
5. Doptávat se klienta na podrobnosti.
6. Neslibovat (to co nemůžeme splnit).
7. Nedávat příliš rychlé, neuvážené rady.
8. Neskákat klientovi do řeči, aby neztratil linku toho, co nám chce sdělit.
9. Nevnucovat vlastní řešení, i když si myslíme, že je pro volajícího přínosné.
10. Užívat jazyk, který je klientovi srozumitelný.
11. Nedělat teatrální gesta nebo komentovat dramaticky příběh volajícího, např.: „To snad není možné, to se vůbec nesmí stát!“
12. Spíše naslouchat než mluvit.

Celý systém by zároveň měl být nastaven tak, aby hovor na tísňovou linku nebyl konečným bodem pomoci člověku. Samotná konzultace většinou neřeší daný problém, ale snižuje aktuální míru napětí a pomáhá člověku vnímat jeho problém jako snesitelný a vyřešitelný. „*Princip návaznosti spočívá v chápání linek důvěry jako zařízení v širší sociální síti. Pracovníci linek důvěry by měli mít dobrý přehled o psychosociální síti, o možnostech dalšího řešení klientových potíží. Měli by být schopni zhodnotit situaci a klientovi doporučit odpovídající návaznou péči (i když může být velmi těžké rozlišit, zda konkrétní klient potřebuje spíše psychiatra či psychoterapeuta). Součástí psychosociální sítě jsou jiné linky, například linky specializované na určitý typ problému (např. Nádorová linka, Gay linka, AIDS linka, Senior linka, Linka právní pomoci, linka pro pomoc obětem domácího násilí – DONA linka, linka sdružení na pomoc lidem s poruchami příjmu potravy – Anabell, Poradna Společnosti pro studium sekt a nových náboženských směrů, a další), krizová centra, odbory sociální péče, právní pomoc, azylové domy, domy na půli cesty, pečovatelské domy a služby, dále specializované organizace a centra (například pro odvykání kouření či jiné závislosti, pro lidi s poruchami příjmu potravy, pro oběti trestného činu, oběti znásilnění a sexuálního zneužití, pro lidi s jakýmkoli postižením či zdravotním handicapem, a další). Vzhledem k převažující problematice na linkách důvěry by měl mít pracovník přehled o možnostech psychoterapie v regionu, psychiatrické péči, manželských a rodinných poradnách a pedagogicko-psychologických poradnách.*“ (Květenská, 2014)

Operátoři na lince 112 mají k dispozici několik dalších linek, které mohou využít v případě, že se nejedná o akutní problém, ale spíše problém dlouhodobějšího charakteru, kdy se například dítě cítí utlačované v kolektivu a neví, jak vzniklou situaci řešit. Problémem často bývá, že linky jsou nedostupné nebo jsou vytíženy, navíc ne všechny linky pomoci v krizi fungují 24 hodin denně. Mnohé z nich nejsou zelenými linkami, tudíž se za volání na tato čísla platí standardní sazba a volající ze sociálně znevýhodněných vrstev obyvatel nemají peníze, aby si mohli tuto službu dovolit platit, protože hovory na tyto linky bývají velmi dlouhé.

2.2 Rizikové sociální skupiny volajících

V andragogickém slovníku (Průcha a Veteška, 2014, s.251) jsou za sociálně ohrožené skupiny považováni nezaměstnaní, bezdomovci, lidé závislí na alkoholu či drogách, menšiny ohrožené sociálním vyloučením, příslušníci extremistických skupin a sekt, mentálně postižení nebo recidivisté. Ve své praxi jsem se setkal s mnoha skupinami lidí, ale často se stává, že volající spadá do skupiny:

- Senioři
- Děti, jež jsou samy doma
- Minoritní skupiny obyvatel
- Matky samoživitelky
- Šikanované děti
- Lidé bez domova
- Lidé závislí na alkoholu či drogách

Každá z těchto skupin má své specifické problémy a z velké většiny se nejedná o akutní problém ohrožující člověka na životě a zdraví, který by bylo nutné řešit za pomoci složek IZS, ale v případě, **že tato situace není adekvátně řešena, psychický i sociální stav člověka se postupně horší.** Zajímavě o tom hovoří *Nové kapitoly ze sociálního lékařství a veřejného zdravotnictví* (Čeledová a Holčík, 2017), kde rozebírají tzv. determinanty zdraví a většina z nich je zasazena do sociální oblasti. „*Ovlivnitelnost zdravotních determinant u mnoha sociálních skupin nezávisí jen na informacích a na svobodné vůli jednotlivých osob. Mnoho lidí nejedná tak, jak chtějí, ale tak, jak je k tomu okolnosti dovedly a jak to jim jejich ekonomická, rodinná a sociální situace dovolí*“ (Čeledová a Holčík, 2017).

Zmiňují i dlouhotrvající úzkost, pocity méněcennosti, sociální izolaci a další faktory, které mají vliv na zdraví. Léčba nepřináší zásadní zlepšení, pokud se nepodaří zjistit a odstranit nebo alespoň zmírnit původce stresu dané životní situace. **Na lince 112 se setkáváme s mnoha lidmi, kteří volají po určité době s opakujícím se problémem** (např. zdravotním), který často souvisí s psychickým stavem volajícího. U seniorů se

můžeme při doptávání na původ problému s odpovědí typu „já jsem sám“ nebo „já jsem sama“ a zvládnání jejich zdravotního stavu má velkou souvislost se sociální izolací, ve které se nacházejí.

Podobné frustrace je možné vyzorovat i u lidí bez domova, kde se navíc často přidávají závislosti na alkoholu či drogách. Tito lidé pak volají na tísňovou linku s problémem typu „Je mi zle“, který se řeší formou záchranné služby, člověk je ošetřen v rámci možností, případně se hospitalizuje, ale problém přetrvává a volající po čase volá znovu se stejným nebo podobným problémem. Čeledová (2017) zmiňuje sociální gradient, který prochází celou společností a lidé postavení sociálně lépe, se dožívají delšího věku. Mezi nepříznivé faktory řadí špatnou výchovu, nejistotu v práci spolu s nízkými příjmy, které vedou ke strádání těch nejchudších.

2.3 Techniky efektivní komunikace používané v krizové intervenci

Krizová intervence se zaměřuje na člověka jako bytost, která je schopná využít svůj potenciál k růstu. Telefonická forma pomoci používá rozhovor, který by měl být veden snahou o naslouchání a porozumění. K základním parametrům takového rozhovoru by měla patřit autenticita, empatie či úcta ke klientovi. K úspěšnému vedení takového rozhovoru nám dopomáhají i techniky efektivní komunikace.

Empatické naslouchání

Empatie je snaha o vcítění se do druhé osoby. „*Empatie začíná tam, kde opustíme vlastní myšlenky, city a představy a začneme uvažovat o tom, jak bychom se asi my sami cítili v situaci druhého člověka*“ (Křivohlavý, 2015, s. 64). Tím, že s druhou osobou soucítíme, dáváme zároveň najevo náš zájem a úctu o danou osobu. Křivohlavý dále uvádí, že **empatické naslouchání tak dává možnost více se otevřít** tomu, kdo potřebuje pomoci, neboť druhá osoba získává dojem, že ji naslouchající chápe a rozumí jí. Je však důležité, aby naslouchající stál nohama pevně na zemi a nebyl do klientovy situace vtažen, ale mohl mu nabídnout alternativy bez hodnocení jeho situace.

Parafrázování

Parafrázování slouží k ujištění, že rozumíme tomu, co nám chce druhá osoba říci. My pak převyprávíme situaci jinými slovy tak, abychom zachovali fakta, která nám klient sdělil. Ten slyší formulaci svého problému jinými slovy, což v něm často probouzí další poznatky, které chce dodat k tématu a zároveň získává pohled na věc z jiné perspektivy (Vodáčková, 2002, s. 114).

Typickými příklady jsou:

- *Chápu správně, že říkáte, že...*
- *Chcete tedy říci, že...*
- *Hlavním problémem je pro Vás tedy to, že...*
- *Cítím, že mi chce sdělit, že...*

Zrcadlení

Klein a Kresse (2008, str. 70) uvádějí, že zrcadlení pocitů má vyšší vliv z hlediska vnímání, než výše zmiňované parafrázování. Zrcadlení se pokoušíme vystihnout klientovu náladu a pocity. Z praxe můžeme říci, že zrcadlení lze často použít také ke snížení hladiny vzteku. Formulace „*Chápu, že máte vztek, na Vašem místě bych se choval stejně...*“ má většinou za následek to, že volající již tolik nekřičí, protože sezná, že chápete, v jaké je situaci a co potřebuje.

Dalšími příklady podobných formulací mohou být:

- *Slyším ve Vašem hlase, že máte strach*
- *Cítím, že s Vaším problémem chcete bojovat*
- *Vidím, že je to pro Vás velmi složité*

Zrcadlení se dá také využít, pokud je volající ofenzivní až útočný nebo vyčítající. Zde nám mohou pomoci fráze typu:

- *Chápu Vaše naštvání, pravděpodobně bych jednal stejně, ale bohužel křik neřeší Váš problém, pojd'me se v klidu podívat, co pro Vás mohu udělat*
- *Rozumím, že se Vám stala složitá událost a chcete ji rychle vyřešit, ale abych Vám mohl vyjít vstříc, potřebuji od Vás několik informací.*

Rekapitulace

Rekapitulace je shrnutím toho, co nám volající nebo člověk chce sdělit. Pokud mluví déle, což se u složitých hovorů běžně stává, využíváme rekapitulaci podobně jako frázování. Volajícímu dáváme najevo, že rozumíme tomu, co nám chce říci a on nabývá dojmu, že mluví s tím pravým člověkem, který mu rozumí a jeho problém dokáže řešit. Ubezpečujeme jej tak, že jeho reakce jsou v pořádku (Vodáčková, 2007, s. 113).

Použití rekapitulace v příkladech:

- *Když to shrneme...*
- *Vy tedy žádáte, aby se ten problém řešil tímto způsobem...*
- *Vy chcete říci, že...*

Přeznačkování

Bývá také označováno jako pozitivní konotace jejím smyslem je změna kontextu uvažování volajícího, aby se na situaci podíval v jiném světle. Můžeme mu tak ukázat, že by se dal jeho problém řešit i jiným způsobem. Jak uvádí Špatenková (2011, s.45), negativní sdělení můžeme přeformulovat do pozitivnějšího kontextu. Někdy to může být těžké, jako například u volajících v terminálním stádiu rakoviny, kteří mají bolesti a chtějí zemřít nebo u starých osamocených lidí. I v těchto případech však lze zmírnit utrpení volajících.

Přeznačkování funguje na principu:

- *Křičí po dětech, protože mu na nich záleží a nejsou mu lhostejné*
- *Nejste na poradách aktivní, protože potřebujete o věcech přemýšlet*
- *Možná jste pomalejší, ale snažte se být pečlivý, což je také důležité*

Technik jako takových, je samozřejmě více a každá situace si žádá použití specifické metody. To je samozřejmě závislé na zkušenostech operátora, ale je samozřejmě nutné, aby ovládal znalosti a dovednosti, které mu v řešení hovorů pomohou. To by měl zajišťovat systém vzdělávání HZS, který si představíme v následující kapitole.

3 VZDĚLÁVACÍ SYSTÉM HZS A OPERAČNÍ STŘEDISKA

Vzhledem k neustávajícím změnám je nutné, aby vzdělávací systém HZS reagoval na aktuální požadavky z pohledu mimořádných událostí. Jejich množství a struktura se každoročně mění nejen díky přírodním vlivům, ale i dalším sociologickým či socioekonomickým změnám. Např. v roce 2020 se zvýšil počet hovorů, které akcentovaly problém probíhající pandemie Covid-19, kdy např. senioři zavalení obrovským množstvím informací z mediálního prostoru žádali o informaci a pomoc na linkách 112. Proto se systém průběžně přizpůsobuje aktuálním požadavkům. K tomu slouží základní kurzy a doplňkové vzdělávání na základě aktuálních potřeb. Aktuálně je to např. pomoc s trasováním kontaktů pozitivních osob během pandemie.

Podle Egera (2005, s. 53) hrají nové přístupy v managementu důležitou roli podobně jako změny v okolí. Tyto změny je potřeba začleňovat do vzdělávacího systému firem. Nové přístupy v managementu by měly akcentovat také moderní přístupy a rozšiřování oblasti vzdělávání. Celá tato oblast by se měla stát součástí firemní kultury, ale to u mnoha firem není jednoduchou záležitostí.

Vzdělávací programy u HZS zpracovává Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru spolu s ministerstvem vnitra, a celá koncepce se může ztotožnit s popisem Průchy (2006), který vymezuje vzdělávací program coby obsah, koncepci i cíle výuky. Můžeme jej označit také za cenný zdroj kurikulární složky vzdělávacího systému.

Ta je podstatnou částí vzdělávání jak pro výjezdové hasiče, tak i pro operační střediska, respektive operátory 112, neboť jsou to právě oni, přes koho plynou informace na další složky IZS, případně doplňkové linky a podobně. Podle Baštecké (2005, s.158) by zasahující odborníci měli umět nejen běžnou první psychickou pomoc, ale ta by měla být doplněna alespoň o základy krizové intervence. Jak dále uvádí, lidské psychosociální a spirituální potřeby zatím nejsou ve výcviku složek IZS zdůrazňovány a zachraňující postupují většinou intuitivně, což může přinášet spoustu nedorozumění.

3.1 Funkce operačních středisek HZS

OPIS HZS jsou zřízena §6, odst. 6 zákona č. 320/2015 Sb. o Hasičském záchranném sboru České republiky. V uvedeném zákoně jsou uvedeny navíc přidružené úkoly, které

stanovuje právní předpis. OPIS je místem, které přijímá tísňové volání na jednotném evropském čísle 112 a národním čísle 150 – Hasiči, jak stanovuje zákon o elektronických komunikacích (Zákon č.320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky, 2015).



Obrázek 2 - Operační a informační středisko hasičů (zdroj://www.hzscr.cz)

Zákon deklaruje tyto povinnosti:

- přijímání a vyhodnocování informací o mimořádných událostech,
- zprostředkování plnění úkolů velitele velícího zásahu dle § 19 odst. 3 zákona o IZS,
- plnění úkolů uložených orgány v oblasti koordinace záchranných a likvidačních prací,
- zabezpečení a vyrozumění základních i ostatních složek IZS a státních orgánů, případně územních samosprávných celků podle dokumentace IZS.
-

Pracovníci OPIS mají možnost při výkonu služby využít i několik pravomocí:

- povolávat a nasazovat SaP HZS a jednotek PO, dalších složek IZS podle poplachového plánu IZS nebo dle požadavků od velitele zásahu; je však potřeba brát zřetel na to, aby požadavky velitele nestály proti dříve vydaným rozhodnutím funkcionářů HZS, hejtmana kraje, případně Ministerstva vnitra při takticko-strategické činnosti u záchranných a likvidačních prací,

- organizovat a vyžadovat pomoc (§ 20 zákona 239/2000 Sb. o IZS), věcnou či osobní pomoc podle požadavků, které si žádá velitel zásahu (§ 19 zákona 239/2000 Sb. o IZS),
- varovat obyvatelstvo na ohroženém území v případě nebezpečí z prodlení, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak (Zákon 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému, c2010-2016).

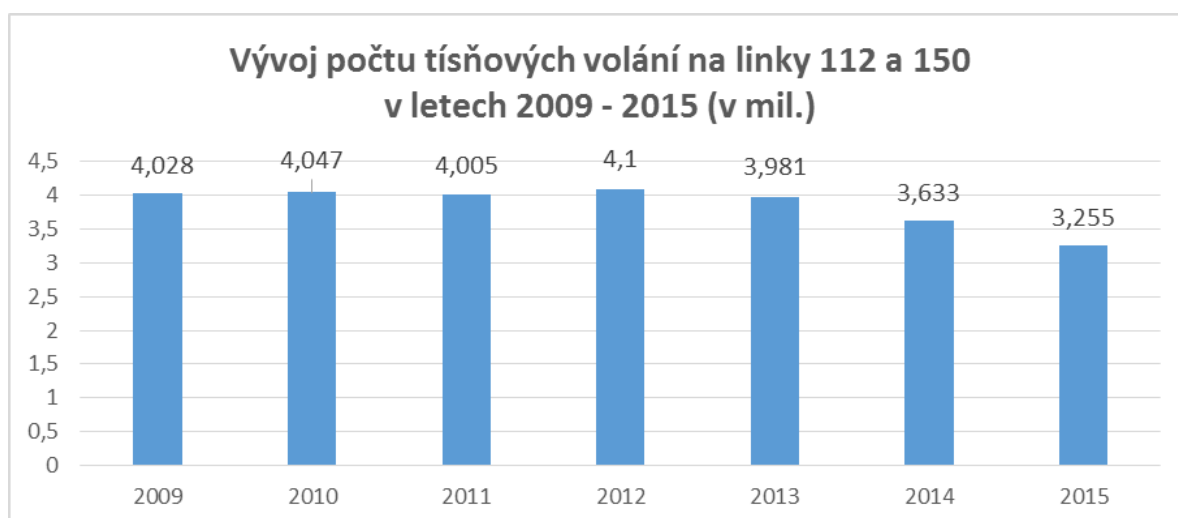
Výkon služby na KOPIS je zabezpečován ve směnách trvajících 12 hodin. Součástí hasičských operačních středisek je i TCTV 112, telefonní centrum tísňového volání 112, které bývá v blízkém telefonním kontaktu s ohroženými osobami. Operační středisko se v závislosti na velikosti příslušného kraje začleňuje do kategorie, od níž se odvíjí i počet příslušníků, kteří slouží ve 12-ti hodinových směnách na OPIS dle jednotlivých krajů.

Tabulka č.2 - Početní stavy příslušníků ve směně seřazené podle počtu sloužících příslušníků. Zdroj: SIAR 26/2013

Kraje / hl. město Praha	Operační důstojník na směně	Operační technik (včetně TCTV 112) na směně	Celkem příslušníků
Hl. město Praha	7	8	15
Středočeský	7	8	15
Moravskoslezský	6	7	13
Jihomoravský	6	7	13
Ústecký	6	7	13
Olomoucký	4	6	10
Plzeňský	4	6	10
Jihočeský	4	6	10
Zlínský	4	4	8
Liberecký	4	4	8
Královéhradecký	4	4	8
Pardubický	4	4	8
Kraj Vysočina	4	4	8
Karlovarský	3	4	7
CELKEM	67	79	146

Na jednotlivých operačních střediscích jsou operačními techniky TCTV 112 odbavovány hovory a podle příslušnosti složky předávány operačním důstojníkům (v případě požáru, technické pomoci, záchrany osoby a podobně), případně dalším složkám v rámci IZS (zdravotní problém, trestná činnost a další). Telefonní centra tísňového volání se mohou navzájem plně zastoupit, protože jsou propojena hlasovou i datovou komunikací v rámci celé České republiky. V praxi se stává v případě velkého počtu hovorů např. při větrných smrštích, že volajícího odbavuje TCTV jiného kraje, aniž by to volající zaznamenal.

Dále má TCTV k dispozici službu Ecall, která je implementována do všech vozů vyrobených od března 2018 (Systém eCall využívající linku tísňového volání 112 ve vozidlech). Ta v případě nárazu a aktivace airbagů automaticky vytočí linku 112, nahlásí polohu vozu ze senzoru GPS a spojí hovor s operátorem. V roce 2020 **přibyla další nová stěžejní technologie AML**. Její podstatou je, že telefon bez nutnosti zásahu uživatele aktivuje funkci GPS, Gallileo, Wi-fi i triangulaci vysílačů operátora a nejpozději do 25 vteřin odešle upřesněnou polohu volajícího operátorovi na obrazovku (Hasiči spustili systém lokačních sms – formát AML). Toto dává operátorům do rukou **možnost rychle pomoci v těžkých krizových situacích**, jako je např. napadení u domácího násilí, případně pokus o sebevraždu a podobně. Vzhledem k počtu příchozích hovorů toto nejsou ojedinělé události. V praxi byla linka 112 např. v roce 2015 vytočena každých 10 vteřin. (Zaoralová, c2016)



Obrázek 3 - Tísňová volání v letech 2009-2015 (zdroj: <http://www.hzscr.cz>)

3.2 Historie a současnost vzdělávání HZS ČR

Aby operační střediska byla schopna vykonávat svoji funkci, je nutností kvalitní systém profesního vzdělávání v rámci organizace. Většina vzdělávacích programů se uskutečňuje ve výcvikových střediscích Hasičského záchranného sboru skládající se ze středisek v Brně a Frýdku-Místku. Činnost těchto výcvikových středisek je podložena §6, odst. 8 zákona č. 320/2015 Sb. o HZS ČR. Během roku sem zavítá **více než 10 000 posluchačů**. Školní zařízení Ministerstva vnitra se podle koncepce vzdělávání HZS ČR snaží zlepšovat kvalitu výcviku a v případě potřeby je připraveno reagovat na požadavky výkonu služby i jednotlivých krajů (Školní a výcvikové zařízení HZS ČR, 2016).

Škola požární ochrany Ministerstva vnitra ve Frýdku-Místku byla založena v roce 1967. V roce 1984 byla transformována na Střední odbornou školu požární ochrany Ministerstva vnitra Československé republiky. Takto fungovala až do roku 2002, kdyby byla rozšířena na Střední odbornou školu požární ochrany a Vyšší odbornou školu požární ochrany MV ve Frýdku-Místku. Škola začala vychovávat odborníky v oblasti požární ochrany, čímž se bylo zajištěno efektivní řešení potřeb zabezpečení požární bezpečnosti u nás. Vzhledem ke změně struktury zásahů tak **jsou dnes jednotky schopny obsluhovat i technické zásahy, které nemají přímou souvislost s likvidací požárů**. Tomu byl přizpůsoben v roce 1985 i vznikající zákon o požární ochraně, který dodnes zůstává v platnosti a škola je ukotvena mezi 4 základní složky Hasičského záchranného sboru (Vilášek, 2014, s. 20-25).

Úkoly Střední odborné školy požární ochrany a Vyšší odborné školy požární ochrany ve Frýdku-Místku:

- organizace kurzů pro získání a prodloužení odborné způsobilosti příslušníků HZS ČR, zaměstnanců podniků a velitelů, strojníků atd.
- organizace a prezentace přednášek, odborných seminářů či instruktáží, případně zabezpečování konferencí pro HZS a ostatní složky integrovaného záchranného systému.
- příprava předpisů, osnov, skript, podkladů či vytváření učebních a metodických pomůcek.

V minulosti byl vzdělávací systém založen na modulech, kterými si příslušníci přijatí do služebního poměru museli projít, aby získali odbornou způsobilost na své pracovní místo. Tento systém byl funkční až do roku 2013. Byl řízen několika pokyny a zákony, § 24 odst. 1 písm. i) a § 72 zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, § 32 vyhlášky č. 247/2001 Sb., o organizaci a činnosti jednotek požární ochrany, vyhláškou č. 226/2005 Sb. a § 19 odst. 2 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů (Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR, 2010).

Příslušník přijatý do služebního poměru u HZS se do systému vzdělávání zařadil nejpozději 12 měsíců od přijetí. Celý systém zahrnoval 4 postupně jdoucí moduly.

I – Úvodní modul

Jednalo se o základní modul, který byl spíše obecného rázu a učil příslušníky pořadovému vystupování a služební zdvořilosti. Dále v něm probíhalo seznámení s právním prostředím, které je potřeba k výkonu práce u HZS a zabezpečení činností HZS. Po úspěšném ukončení se příslušník vrátil na své pracoviště, kde se postupně prakticky připravoval na další následující modul, který rozšiřuje znalosti více podrobně. (Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.23/2010).

II – Obecný modul

Obecný modul poskytoval soubor obecných znalostí, které hasič potřebuje k výkonu funkce a z nichž se vychází v profilovacích kurzech, které na ten obecný navazují. Základem zde byly zákonné normy v oblasti zdolávání požárů, povodní, dopravních nehod, havárií, technických pomocí a dalších mimořádných událostí. Po ukončení měl příslušník veškeré odborné znalosti na takové úrovni, aby se mohlo stát plnohodnotným členem jednotky HZS (Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.23/2010).

III – Profilační modul

Profiloval příslušníka podle jeho služebního místa. Modul profiloval přesně danou profesní způsobilost a v případě přechodu příslušníka na jiné místo už nebyly potřeba předchozí vzdělávací části, ale stačilo absolvovat nový Profilační modul (Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.23/2010).

IV – Modul praxe

Modul, jak název říká, byl založen na praktickém využití získaných dovedností pod reálnou psychickou zátěží. Např. u operátorů tísňové linky se jedná o testování reálných hovorů a případně modelových situací a jejich řešení. (Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.23/2010).

Aktuální podoba vzdělávacího systému HZS ČR

System se změnil s rokem 2013, kdy nový pokyn generálního ředitele (Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR, 2013) nastavil nové podmínky získání odborné způsobilosti příslušníků HZS ČR.

V aktuální podobě jde o 12 odborných kurzů:

Tabulka č.3 - Seznam odborných kurzů (Tučně kurzy příslušníků OPIS)

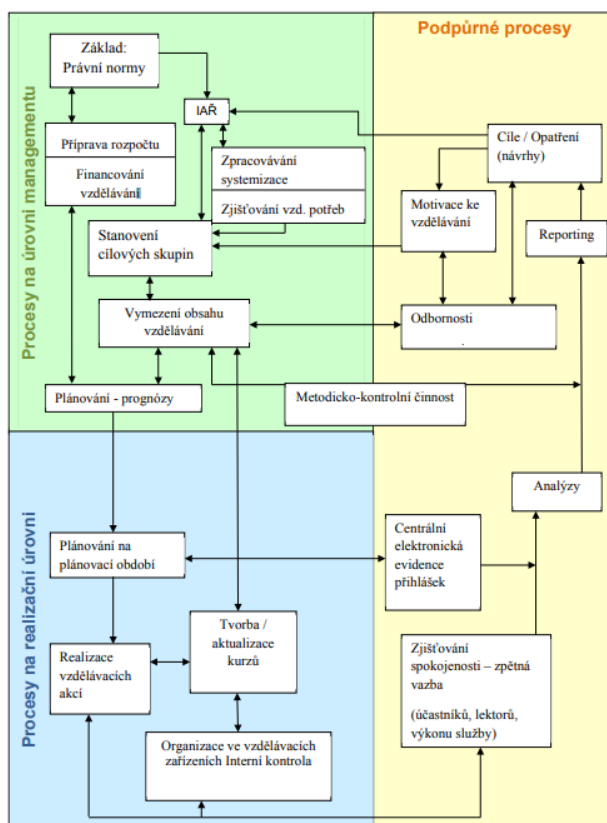
	Název kurzu	Pozice
1	Nástupný odborný výcvik	Hasič ve služební hodnosti vrchní referent či vrchní asistent.
2	Strojník	Hasič s funkcí strojníka.
3	Technik – Strojová služba	Příslušník v úseku strojní služby.
4	Technik – chemická služba	Příslušník v úseku chemické služby.
5	Technik – technická služba	Úsek technické služby.
6	Technik – spojová služba	Příslušník v úseku spojové služby.
7	Operační řízení	Operační technik TCTV 112
8	Základní odborná příprava	Každý příslušník, který mimo příslušníků absolvujících Nástupný odborný výcvik.
9	Požární prevence	Příslušník v úseku požární prevence.

10	Ochrana obyvatelstva a krizové řízení	Příslušník v úseku ochrany obyvatelstva a krizového řízení.
11	Taktické řízení	Příslušník ve funkci velitel družstva, nebo stanice HZS kraje atd.
12	Takticko-strategické řízení	Příslušník ve funkci operační důstojník se samostatnou rozhodovací činností.

Původní moduly I a II nahradily kurzy NOV – Nástupní odborný výcvik, který je určen pro tzv. „mokré“ hasiče. Po dokončení je příslušník schopen vykonávat službu v jednotce PO (zasahovat na místě události) a dále pak kurzem ZOP – Základní odborná příprava pro příslušníky, kteří nejsou součástí výjezdové jednotky PO. Můžeme sem zařadit stavební prevenci nebo např. operátory TCTV 112, 150 a operační důstojníky pracující na KOPIS, na jejichž vzdělávání je v této práci kladen důraz. Kromě těchto kurzů musí operátoři splňovat i požadavek na komunikaci v cizím jazyce. Specializační kurz, jež obsahuje slovní zásobu specifickou pro řešení událostí v rámci IZS i další praktické dovednosti, musí příslušník absolvovat do jednoho roku od ustanovení na služební místo. *„Tento specializační kurz se prodlužuje stejně jako odborná způsobilost, příslušník zařazený na služebním místě operační důstojník musí prokázat, že v minulosti absolvoval kurz Operační řízení (OŘ). V případě, že jej neabsolvoval, musí jej absolvovat nejpozději do 12 měsíců od ustanovení na služební místo. (Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR, 2013).* Doplnkem jsou pak specializační kurzy, kterých je několik desítek a jsou připraveny v závislosti na profesním zařazení příslušníka. **Právě sem spadají kurzy, které se dotýkají krizové intervence, práce se sebevrahy a další.** Některé z nich jsou dobrovolné, jiné povinné.

Trendy odborné přípravy HZS

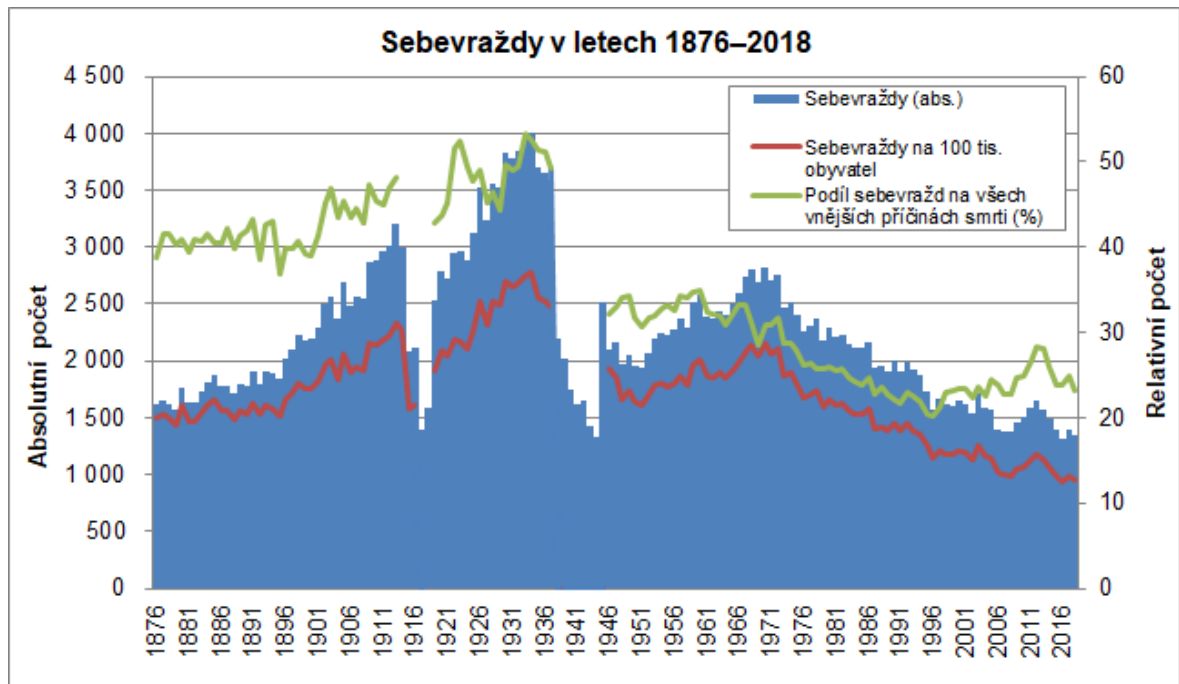
Budoucnost vzdělávání v Hasičském záchranném sboru řeší koncepce na roky 2016-2021 s výhledem do roku 2030, která zatím nebyla nahrazena a je orientována na zabezpečení vzdělávacího procesu příslušníků s ohledem na výkon služby, aby byl proces zabezpečen z pohledu finančního, institucionálního i procesního.



Obrázek 4 - Cíle koncepce vzdělávání s výhledem do roku 2030 (KONCEPCE VZDĚLÁVÁNÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY NA ROKY 2016 - 2021)

3.3 Sebevraždy a kurz komunikace se sebevrahem

Sebevražda je v České republice nejčastější příčinou nepřirozeného úmrtí. Ročně zemře vlastní rukou více lidí, než umírá např. při dopravních nehodách. V průměru denně spáchají sebevraždu 4 osoby. Nejvyšší denní počet evidovaný za posledních deset let byl 14 (dne 15. 9. 2014). Za rok 2018 bylo spácháno nejvíce sebevražd 28. 5., a to 10 (Sebevraždy). **Proto není výjimkou, že se operátoři tísňové linky dostávají do situací, kdy komunikují s člověkem, který již má sebevražedné tendence nebo přímo podnikl kroky k sebevraždě a nachází se v akutní fázi sebevraždy.** Mnohdy je hovor na tísňovou linku 112 jakýmsi utvrzením, že neexistují jiné cesty z řešení krize.



Obrázek 5 - Počet sebevražd mezi roky 1876 a 2018 (zdroj: https://www.czso.cz/csu/czso/sebevrazdy_zaj)

Důvodů pro toto jednání je mnoho, jak uvádí Orel (2020), příčinou nemusí být psychická porucha či nemoc, přispívajícími příčinami bývá stres, trauma, negativní životní změny, životní krizi, existenciální frustrace, ztráta smyslu života, ekonomické a sociální podmínky. Vymětal (2009), mezi ohrožené skupiny řadí mimo jiné starší jedince, sociálně slabší obyvatele, osoby s podlomeným zdravím, mezi něž mnohdy patří i bezdomovci, dále pak jedince zasažené více traumaty najednou nebo jedince nesoucí si trauma z minulosti. **Tyto skupiny obyvatel však korespondují z velké míry s lidmi, kteří by byli potenciálními klienty sociálního pedagoga.** Pokud pomíneme zdravotní problémy z důvodu vysokého věku, většina sebevražd je způsobena jistou formou krize, v nichž často hrají roli právě sociálně ohrožené skupiny obyvatel.



Obrázek 6 – Zdroj: (<https://www.npr.org/sections/ed/2016/09/02/478835539/6-myths-about-suicide-that-every-educator-and-parent-should-know?t=1644325469868>)

Řešením těchto typů hovorů se zabývá kurz komunikace se sebevrahem, který má za cíl odvrátit sebevražedné jednání a poskytnout volajícímu potřebnou pomoc. Pro operátora jsou ze zkušeností tyto hovory jedněmi z nejsložitějších, neboť se na něj musí velmi silně koncentrovat a volit slova s ohledem na situaci, protože chybně zvolená formulace může mít za následek dokonání sebevraždy. Tento kurz byl zařazen do osnov vzdělávacího kurzu OŘ I (viz. tabulka vzdělávacích kurzů pro příslušníky), avšak je zde zastoupen pouze pod kapitolou komunikace s osobami při mimořádných událostech a v mezních psychických stavech, která má v souhrnu 24 hodin. (Učební osnovy kurzů, 2021). V praxi má tato praktická část v celém kurzu OŘ I zastoupení kolem 8 hodin. Přesto patří dle zpětné vazby hodnocena jako velmi přínosná a obohacující.

Předmět: 5 Výkon služby na OPIS				Počet hodin: 63	
Téma číslo	Počet hodin	Místo výuky	Způsob výuky	Téma výuky	Poznámky
5.5	24	U	T/P	Komunikace s osobami při mimořádných událostech a v mezích psychických stavech <ul style="list-style-type: none"> – základní stresové projevy – specifika a postupy zvládnání stresu při telefonování – strategie zvládnání stresu operátorů Praktická cvičení – nácvik specifických situací komunikace operátora	
5.6	5	U	T/P	Dokumentace OPIS Dokumentace související s činností OPIS <ul style="list-style-type: none"> – dokumentace o jednotkách PO – dokumentace zdolávání požáru a vytypovaných nebezpečných objektů – havarijní plány organizací – havarijní plán kraje – krizový plán kraje 	

Obrázek 7 – Část osnov OŘ I (zdroj: <https://www.hzscr.cz/soubor/ucebni-osnovy-kurzu-ziskani-odborne-zpusobilosti-operacni-rizeni-z-pdf.aspx>)

V případě, že se nejedná o sebevraždu v akutní fázi, volající řeší životní krizi a hledá řešení, operátoři volající odkazují, případně přepojují na dostupné krizové linky, kde se jim věnuje vyškolený operátor. **Tísňová linka totiž neposkytuje telefonickou krizovou pomoc, jak ji popisuje zákon č.108/2006 sb. Zákon o sociálních službách v § 55.**

V případě, že má však operátor podezření na možnost spáchání sebevraždy, kurz jej učí, jak komunikovat i jak téma otevřít. Jak Vymětal (2009) dále uvádí, téma je potřeba otevřít a člověk, který chce reálně spáchat sebevraždu, má většinou o této situaci potřebu mluvit. Operátoři se tak ve shodě s Vymětalem ptají volajícího přímými otázkami typu: „Podnikl jste kroky k sebevraždě?“ Případně „Vy se chcete zabít?“

Na tyto přímé otázky se operátorovi dostává u sebevrahů v akutní fázi suicidálního pokusu přímých odpovědí ve smyslu: „*Mám na stole prášky*“ nebo „*pořezala jsem si ruce*“, případně „*našel jsem si provaz*“ a podobně.

Jakmile nastane tato fáze komunikace, je operátor školen zaktivovat složky IZS tak, že prioritou se stává záchrana člověka. Na rozdíl od krizových linek, kde je anonymita základem poskytované služby, u tísňové linky se operátor snaží dostupnými metodami ve

spolupráci s ostatními složkami zjistit jméno a polohu volajícího a poskytnout mu pomoc. **Tyto hovory bývají velmi dlouhé a náročné.** Metodika velí snažit se přepojit volajícího na vyjednače, který má specializovaný kurz krizové intervence, ale to není vždy z mnoha důvodů možné (aktuální nedostupnost vyjednače nebo nechuť volajícího s ním vůbec mluvit) a nastává tak situace, že operátor je nucen využívat prvky krizové intervence, které se naučil v kurzu komunikace, aby situaci neeskaloval.

Nejedná se však o plnohodnotné vzdělávání v oboru krizové intervence, a tak je zároveň z druhé strany tlačěn na předání hovoru vyjednači. Ve většině případů zůstává operátor s volajícím až do doby, kdy je nalezen a přebere si jej další složka IZS a člověk je transportován do nemocnice k hospitalizaci. I proto vzdělávání operátora tísňové linky není sociálně orientováno, protože v jeho kompetenci zůstávají jen hraniční situace spojené s akutní potřebou pomoci.

Přímo na stanicích probíhají v průměru jedenkrát za rok opakující se kurzy, na nichž operátoři rozebírají složité hovory, které je potkaly, případně poslouchají jiné hovory svých kolegů, aby si rozšířili obzory. Jedná se o hovory s nízkou odezvou, kdy je volající zraněný nebo ve stresu a nekomunikuje. Může se jednat i o agresivní útočící volající, kteří mají problém a přenášejí odpovědnost na operátora, psychicky nemocné volající a podobně. Tyto kurzy dle zpětné vazby značně zlepšily komunikační dovednosti operátorů a schopnost řešit složité situace.

O krizové intervenci a jejím působení je k dispozici poměrně široké množství literatury, ale texty nedokáží přenést tíživost situace, kterou daný člověk prožívá. I proto ve společnosti přetrvává mnoho mýtů a názorů, že lidem, kteří se rozhodnou ukončit svůj život, není třeba pomáhat. Až, když se sami dostanou do podobné situace, opakují stejné vzorce chování, které předtím nedokázali pochopit. Teorie nám dávají návod, jak s těmito lidmi hovořit a jak jim pomáhat, nejvíce však získáváme praxí, které je těžce přenositelná a profesionální člověk v pomáhající profesi musí mít i osobní dispozice, které jej k pomoci lidem v těžké životní situaci předurčují.

Tato práce se v praktické části pokusí zjistit, zda existuje mezi operátory zájem o rozšíření vzdělávání o celý program krizové intervence, který by dal operátorům do rukou širší možnosti komunikace a řešení jejich problémů. Chtěli bychom také zjistit, jak pohlízejí na současné kurzy v rámci HZS, které probíhají v rámci základního kurzu pro příslušníky OPIS, případně na stanicích HZS. Jejich obsah je velmi podobný a v mnohém

se překrývá. Operátoři by pak získali větší jistotu v komunikaci a volající širší spektrum východisek z jejich neřešitelné životní situace.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části diplomové práce se budeme zabývat oblastí vzdělávání příslušníků sloužících na lince 112. Během své praxe jsem se setkal se situacemi, které mne i další operátory stavěly do poměrně složité situace a dle mého názoru by bylo na místě použít techniky krizové intervence k řešení situace ve prospěch volajícího. Zároveň by její využívání pomáhalo operátorům jako jakási škála možností, které jim pomáhají situaci vyřešit a zmírnit již tak vysokou hladinu stresu. U starších příslušníků jsem se setkal s odmítáním dalšího rozšíření profesního vzdělávání, proto si tento výzkum klade za cíl zjistit, zda příslušníci kurz krizové intervence vnímají jako nadbytečný, s přihlédnutím na délku praxe na operačním středisku Hasičského záchranného sboru.

Výzkumný problém, otázky a cíle

Výzkumným problémem, na který je zaměřena tato práce, je zjištění míry zájmu o rozšíření vzdělávání o kurz krizové intervence v profesním vzdělávání příslušníků Hasičského záchranného sboru, kteří pracují na operačních střediscích v Moravskoslezském, Olomouckém, Plzeňském, Zlínském kraji a kraji Vysočina. Zároveň se snažíme zjistit rozdíly v zájmu dle délky jejich služebního poměru.

Stanovení výzkumných otázek

Pro tuto práci jsme zvolili následující výzkumné otázky:

- Existují rozdíly v zájmu o rozšíření znalostí a dovedností pro řešení mimořádných situací za pomoci krizové intervence mezi příslušníky podle délky služebního poměru?
- Existuje souvislost mezi délkou služebního poměru a vnímáním současného systému krizové komunikace využívaných u HZS?
- Existují rozdíly v názorech na nutnost pomoci rizikovým sociálním skupinám?
- Liší se vnímání smysluplnosti krizové intervence u rizikových sociálních skupin v práci operátora v závislosti na délce služebního poměru příslušníka?

Cíl výzkumného šetření

Cílem výzkumu této práce je zjištění, zda existuje zájem na možném rozšíření vzdělávání operátorů o komplexní kurz krizové intervence. Klademe si za cíl zjistit, zda

využití krizové intervence v praxi vnímají stejně operátoři ve služebním poměru do 15 let i Ti s delším služebním poměrem.

Díličními cíli jsou:

- Zjistit, zda existují rozdíly ve vnímání pomoci rizikovým sociálním skupinám v závislosti na délce služebního poměru.
- Zjistit, zda se operátor subjektivně setkává se situací, ve které by mu pomohly znalosti v oblasti krizové intervence.

4.1 Základní a výběrový soubor, způsob zpracování dat

Základní soubor našeho výzkumu je tvořen příslušníky Hasičského záchranného sboru České republiky pracujícími na OPIS všech 14 krajů včetně Prahy. Jedná se o příslušníky Hasičského záchranného sboru pracující na Operačním a informačním středisku coby operační technici TCTV 112. Základní výběrový soubor je tvořen 316 respondenty, což jsou 4 pracovní směny, neboť na KOPIS funguje služba formátu 24/7 po 12 hodinách. Při plném obsazení směn v každé pracuje 79 lidí, kteří vytěžují hovory na lince 112, jak bylo uvedeno v tabulce č. 1.

Výběrový soubor byl tvořen příslušníky Hasičského záchranného sboru, kteří slouží na KOPIS v Moravskoslezském, Olomouckém, Plzeňském, Zlínském kraji a kraji Vysočina. Výběrový soubor je dohromady tvořen 108 respondenty. Vybrali jsme metodu Anketní výběr, oslovili jsme vedoucí pracovníky jednotlivých OPIS krajů s prosbou o předání žádosti na vyplnění dotazníku největším možným počtem operátorů linky 112, kteří u nich na OPIS pracují, aby byla návratnost co nejširší. Následně se příslušníci do výběru zařazovali pouze na základě svého rozhodnutí.

Technika sběru dat

Pro sběr dat bylo využito dotazníkové šetření formou online dotazníku, které obsahovalo 10 otázek. Dotazník jsme rozeslali vedoucím operačních středisek v Moravskoslezském, Olomouckém, Plzeňském, a kraji Vysočina, ve Zlínském kraji jsme oslovili díky osobním vazbám přímo příslušníky HZS pracující na operačním středisku na

lince 112. Vrátilo se nám celkem 61 kompletně vyplněných dotazníků, což odpovídá návratnosti 56,5 % z výběrového vzorku. To vnímáme jako velmi pozitivní číslo vzhledem k počtu dotazníků, které se k operátorům dostávají. V otázce č. 1 jsme se zaměřili na věk respondentů, otázka č. 2 byla zaměřena ve snaze získat přehled o délce služebního poměru. Ostatní otázky se týkaly pohledů respondenta na současný stav vzdělávání a názory na možné rozšíření o komplexní kurz krizové intervence. Otázka č. 7 pak zjišťovala, zda má příslušník přehled o významu všeobecně formulovaných technik efektivní komunikace, mezi něž řadíme zrcadlení, parafrázování, rekapitulaci či přeznačkování.

Metody analýzy dat

Ke statistické analýze dat pro kvantitativní výzkum, který jsme zvolili vzhledem k obecným závěrům, jsme sesbírali data z dotazníkového šetření. Tato data zde následně interpretujeme dle získaných výsledků a převádíme je do grafů. U některých výsledků jsme pro porovnání skupin respondentů využili metodu test dobré shody Chí-kvadrát, abychom zjistili, zda existují rozdíly v odpovědích jednotlivých skupin respondentů výzkumu. Pozorované četnosti včetně celého výpočtu jsme vložili do jednotlivých tabulek.

4.2 Analýza a interpretace dat

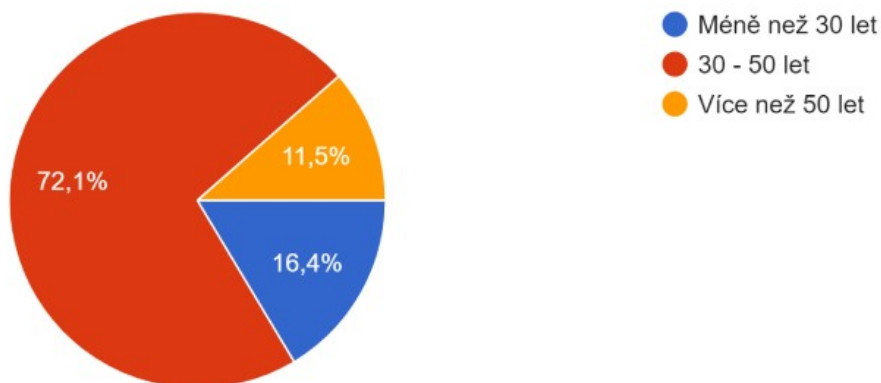
Tato kapitola se zabývá vyhodnocením dat, která jsme získali v dotazníkovém šetření. Data jsme převedli do grafů a u některých otázek, v nichž srovnáváme skupiny respondentů podle délky jejich služebního poměru, jsme využili i tabulku pro výpočet dobré shody chí-kvadrát.

Otázka č. 1: Kolik je Vám let?

Otázka směřovala ke zjištění věkového rozložení výběrového souboru. Odpověď: méně než 30 let zvolilo 10 respondentů (16,4 %), odpověď: 30-50 let zvolilo 44 respondentů (72,1 %) a odpověď: více než 50 let vybralo 7 respondentů (11,5 %). Z výsledku je patrné, že se výzkumu zúčastnili respondenti všech věkových skupin, což bylo záměrem praktické části práce a rozložení vzorku odpovídá běžnému věkovému složení mezi operátory tísňové linky.

Kolik je Vám let?

61 odpovědí



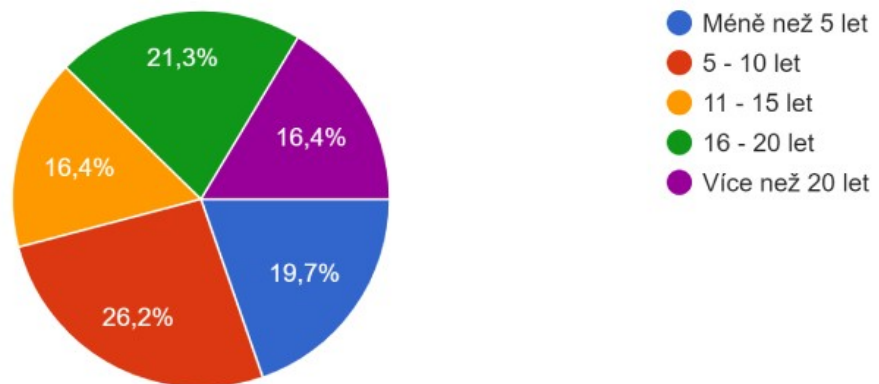
Graf č. 1 - Věkové skupiny respondentů

Otázka č. 2: Jak dlouho trvá Váš služební poměr?

Druhá otázka směřovala ke zjištění délky služebního poměru u HZS. Délku praxe do 5 let označilo 12 respondentů (19,7 %), 5-10 let 16 respondentů (26,2 %), 11-15 let 10 respondentů (16,4 %), 16-20 let 13 respondentů (21,3 %) a více než 20 let 10 respondentů (16,4 %). Výsledky jsme převedli do 2 skupin, které využijeme u výzkumné, statistické hypotézy. Skupina s praxí do 15 let (62,3 %) a skupina s praxí nad 15 let (37,7 %).

Jak dlouho trvá Váš služební poměr?

61 odpovědí



Graf č. 2 – Délka služebního poměru mezi příslušníky

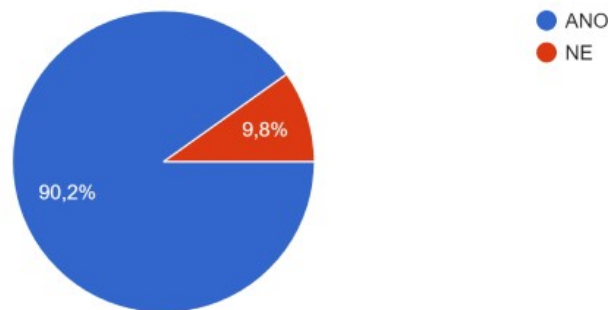
Otázka č. 3: Setkali jste se ve své práci operátora 112 s hovorem, který pro Vás byl složitý a hodily by se Vám znalosti a techniky, které by Vám pomohly efektivně s člověkem v akutní krizi?

Ve třetí otázce se zaměřujeme na zjištění, zda se operátor při práci setká se subjektivně složitým hovorem, k jehož řešení by bylo nutné využít techniky, které nejsou součástí výbavy běžného člověka. Možnost: ANO zvolilo 55 respondentů (90,2 %), možnost: NE zvolilo 6 respondentů (9,8 %).

Pomocí výzkumné, statistické hypotézy se pokusíme zjistit, zda existuje rozdíl ve výběru e-learningového kurzu u příslušníků s délkou služebního poměru do 15 let a skupinou s délkou služebního poměru nad 15 let.

Setkali jste se ve své práci operátora 112 s hovorem, který pro Vás byl složitý a hodily by se Vám znalosti a techniky, které by Vám pomohly efektivně s člověkem v akutní krizi?

61 odpovědí



Graf č. 3 - Setkali jste se ve své práci operátora 112 s hovorem, který pro Vás byl složitý a hodily by se Vám znalosti a techniky, které by Vám pomohly efektivně s člověkem v akutní krizi?

Formulace výzkumné hypotézy:

Mezi délkou služebního poměru a subjektivním vnímáním složitého hovoru s potřebou efektivních technik komunikace existuje statisticky významný rozdíl.

H₀: Operátoři sloužící na OPIS méně než 15 let se nesetkali ve své práci operátora 112 s hovorem, který by pro ně byl s nutností použití technik efektivní komunikace častěji, než operátoři sloužící na OPIS déle než 15 let.

H_A: Operátoři sloužící na OPIS méně než 15 let se setkali ve své práci operátora 112 s hovorem, který by pro ně byl s nutností použití technik efektivní komunikace častěji, než operátoři sloužící na OPIS déle než 15 let.

Tabulka 4 – Setkání operátora se složitým hovorem s nutností použití efektivních technik komunikace.

	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$P-O$	$(P-O)^2$	$\frac{(P-O)^2}{O}$
Služební poměr do 15 let	33	38	-5	25	0,658
Služební poměr nad 15 let	22	17	5	25	1,471
	$\Sigma 55$	$\Sigma 55$			$\Sigma 2,129$

$$\chi^2 = 2,129 \quad f = 1 \quad \chi^2_{0,05}(1) = 3,841 \quad \chi^2 = 2,129 < \chi^2_{0,05}(1) = 3,841$$

Závěr: Přijímáme nulovou hypotézu a odmítáme hypotézu alternativní.

Z výsledků vyplývá, že operátoři sloužící na OPIS méně než 15 let se nesetkali ve své práci operátora 112 s hovorem, který by pro ně byl s nutností použití technik efektivní komunikace častěji, než operátoři sloužící na OPIS déle než 15 let.

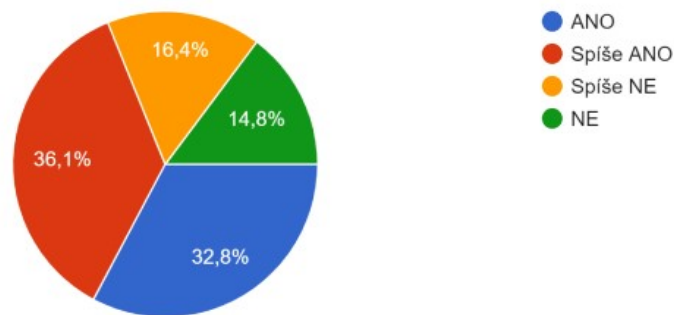
Otázka č. 4: Myslíte si, že je důležité ve Vaší práci pomáhat lidem ze sociálně ohrožených skupin, kteří si neumí pomoci sami? (Nasměrovat je k efektivní pomoci, zlepšit jejich akutní psychicky náročnou situaci a podobně).

Ve čtvrté otázce se zaměřujeme na zjištění, zda mají operátoři prosociální citění v závislosti na jejich práci. Možnost: ANO zvolilo 20 respondentů (32,8 %), možnost: SPÍŠE ANO pak respondentů 22 (36,1 %). Možnost: NE zvolilo 9 respondentů (14,8 %) a možnost: SPÍŠE NE 10 respondentů, což odpovídá 16,4 %.

Pozitivně tak odpovědělo 42 respondentů (68,9 %), negativně se vyjádřilo 19 respondentů (31,2 %). Pozitivní odpovědi (SPÍŠE ANO a ANO) jsme sloučili a pokusíme

se pomocí statistické hypotézy odpovědět na otázku, zda existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání ohrožených sociálních skupin mezi operátory podle délky služebního poměru.

Myslíte si, že je důležité ve Vaší práci pomáhat lidem ze sociálně ohrožených skupin, kteří si neumí pomoci sami? (Nasměřovat je k efektivní pomoci, z...ch akutní psychicky náročnou situaci a podobně).
61 odpovědí



Graf č. 4 - Myslíte si, že je důležité ve Vaší práci pomáhat lidem ze sociálně ohrožených skupin, kteří si neumí pomoci sami? (Nasměřovat je k efektivní pomoci, zlepšit jejich akutní psychicky náročnou situaci a podobně).

Formulace výzkumné hypotézy:

Mezi délkou služebního poměru a subjektivním vnímáním potřeby pomáhat sociálně ohroženým skupinám existuje statisticky významný rozdíl.

H₀: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let nevnímají rozdílně potřebu pomáhat sociálně ohroženým skupinám proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

H_A: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let vnímají rozdílně potřebu pomáhat sociálně ohroženým skupinám proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Tabulka 5 – Vnímání potřeby pomáhat sociálně ohroženým skupinám, které si nejsou schopny pomoci sami

	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$P-O$	$(P-O)^2$	$\frac{(P-O)^2}{O}$
Služební poměr do 15 let	28	29	-1	1	0,034
Služební poměr nad 15 let	14	13	1	1	0,077
	$\Sigma 42$	$\Sigma 42$			$\Sigma 0,111$

$$\chi^2 = 0,111 \quad f = 1 \quad \chi^2_{0,05}(1) = 3,841 \quad \chi^2 = 0,111 < \chi^2_{0,05}(1) = 3,841$$

Závěr: Přijímáme nulovou hypotézu a odmítáme hypotézu alternativní.

Z výsledků vyplývá, že operátoři tísňové linky 112 s délkou služebního poměru kratší než 15 let nevnímají rozdílně potřebu pomáhat sociálně ohroženým skupinám proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Otázka č. 5: Vnímáte současný stav vzdělávání a možností řešení situací z oblasti technik efektivní krizové komunikace (komunikace se sebevrahem, oběti domácího násilí atd.) jako dostačující?

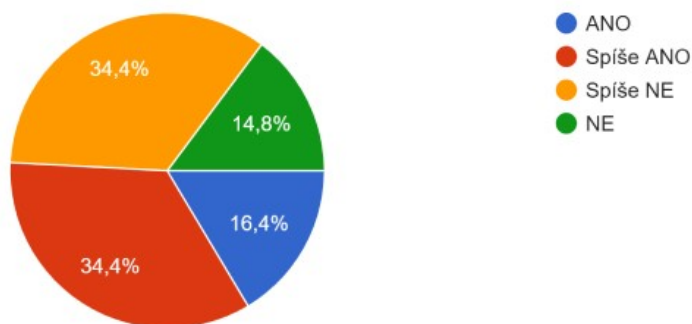
V páté otázce se pokoušíme zjistit, zda operátoři vnímají současný stav vzdělávání v oblasti komunikace se sebevrahem atd. jako dostačující. Možnost: ANO zvolilo 10 respondentů (16,4 %), možnost: SPÍŠE ANO pak respondentů 21 (34,4 %). Možnost: NE zvolilo 9 respondentů (14,8 %) a možnost: SPÍŠE NE 21 respondentů, což odpovídá 34,4 %.

Pozitivně tak odpovědělo 31 respondentů (50,82 %), negativně se vyjádřilo 30 respondentů (49,18 %). Pozitivní odpovědi (SPÍŠE ANO a ANO) jsme sloučili a pokusíme

se pomocí statistické hypotézy odpovědět na otázku, zda existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání současného stavu vzdělávání krizové komunikace mezi operátory podle délky služebního poměru.

Vnímáte současný stav vzdělávání a možnosti řešení situací z oblasti technik efektivní krizové komunikace (komunikace se sebevrahem, oběti domácího násilí atd.) jako dostačující?

61 odpovědí



Graf č. 5 - Vnímáte současný stav vzdělávání a možnosti řešení situací z oblasti technik efektivní krizové komunikace (komunikace se sebevrahem, oběti domácího násilí atd.) jako dostačující?

Formulace výzkumné hypotézy:

Mezi délkou služebního poměru a subjektivním vnímáním současného stavu a možností řešení situací z oblasti technik efektivní krizové komunikace existuje statisticky významný rozdíl.

H₀: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let nevnímají rozdílně aktuální stav vzdělávání a možnosti řešení z oblasti technik efektivní krizové komunikace proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

H_A: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let vnímají rozdílně aktuální stav vzdělávání a možnosti řešení z oblasti technik efektivní krizové komunikace proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Tabulka 6 – Vnímání současného stavu vzdělávání a možnosti řešení situací z oblasti technik efektivní krizové komunikace

	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$P-O$	$(P-O)^2$	$\frac{(P-O)^2}{O}$
Služební poměr do 15 let	18	22	-4	16	0,727
Služební poměr nad 15 let	13	9	4	16	1,778
	$\Sigma 31$	$\Sigma 31$			$\Sigma 2,505$

$$\chi^2 = 2,505 \quad f = 1 \quad \chi^2_{0,05}(1) = 3,841 \quad \chi^2 = 2,505 < \chi^2_{0,05}(1) = 3,841$$

Závěr: Přijímáme nulovou hypotézu a odmítáme hypotézu alternativní.

Z výsledků vyplývá, že operátoři tísňové linky 112 s délkou služebního poměru kratší než 15 let nevnímají rozdílně současný stav vzdělávání a možnosti řešení situací z oblasti technik efektivní krizové komunikace proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Otázka č. 6: Pomohl Vám současný kurz komunikace (se sebevrahem, s nízkou odezvou atd.) k lepšímu zvládnání složitých hovorů?

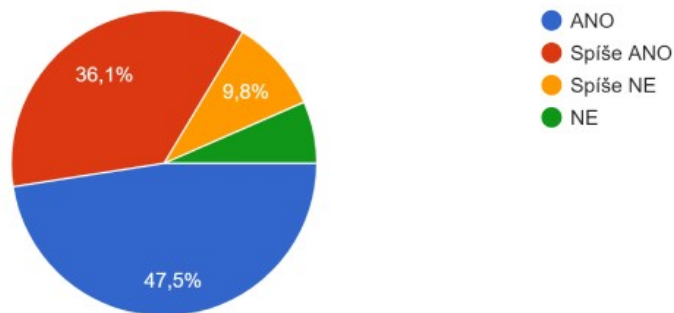
Šestá otázka se zaměřuje na zjištění, zda současný kurz pomohl operátorům k lepšímu zvládnání složitých hovorů. Možnost: ANO zvolilo 29 respondentů (47,5 %), možnost: SPÍŠE ANO pak respondentů 22 (36,1 %). Možnost: NE zvolilo 4 respondentů (6,6 %) a možnost: SPÍŠE NE 6 respondentů, což odpovídá 9,8 %.

Pozitivně tak odpovědělo 51 respondentů (83,61 %), negativně se vyjádřilo 10 respondentů (16,39 %). Pozitivní odpovědi (SPÍŠE ANO a ANO) jsme sloučili a pokusíme se pomocí statistické hypotézy odpovědět na otázku, zda pomohl současný kurz

komunikace operátorům s délkou služebního poměru do 15 let rozdílně od operátorů se služebním poměrem delším.

Pomohl Vám současný kurz komunikace (se sebevrahem, s nízkou odezvou atd.) k lepšímu zvládnutí složitých hovorů?

61 odpovědí



Graf č. 6 - Pomohl Vám současný kurz komunikace (se sebevrahem, s nízkou odezvou atd.) k lepšímu zvládnutí složitých hovorů?

Formulace výzkumné hypotézy:

Mezi délkou služebního poměru a subjektivním vnímáním vlivu současného kurzu komunikace na zvládnutí složitých hovorů existuje statisticky významný rozdíl.

H₀: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let nevnímají rozdílně vliv současného kurzu komunikace na zvládnutí složitých hovorů proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

H_A: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let vnímají rozdílně vliv současného kurzu komunikace na zvládnutí složitých hovorů proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Tabulka 7 – Vnímání vlivu současného kurzu komunikace na zvládání složitých hovorů

	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
Služební poměr do 15 let	31	36	-5	25	0,695
Služební poměr nad 15 let	20	15	5	25	1,667
	$\Sigma 51$	$\Sigma 51$			$\Sigma 2,362$

$$\chi^2 = 2,362 \quad f = 1 \quad \chi^2_{0,05}(1) = 3,841 \quad \chi^2 = 2,362 < \chi^2_{0,05}(1) = 3,841$$

Závěr: Přijímáme nulovou hypotézu a odmítáme hypotézu alternativní.

Z výsledků vyplývá, že operátoři tísňové linky 112 s délkou služebního poměru do 15 let nevnímají rozdílně vliv současného kurzu komunikace na zvládání složitých hovorů proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Otázka č. 7: Vyberte z následujících možností techniky efektivní komunikace (můžete označit i více), u nichž máte představu, na jakém principu fungují.

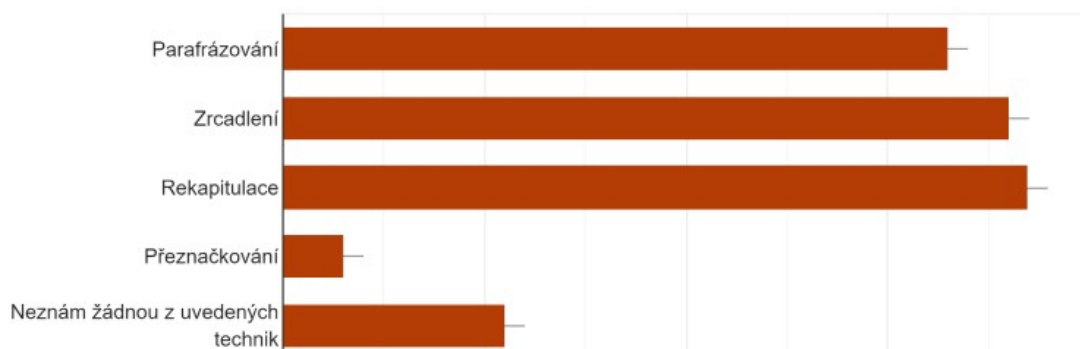
V této otázce jsme se pokoušeli zjistit, zda mají operátoři představu o tom, co v sobě skrývají techniky efektivní komunikace. Záměrem nebylo zjistit, zda má operátor znalost a schopnost využití dané techniky, ale obecné povědomí o principu technik efektivní komunikace.

Povědomí o technice parafrázování označilo 33 respondentů, což činí 54,1 %. Představu o fungování techniky zrcadlení má 36 respondentů, což odpovídá 59 %. Nejvíce operačních techniků TCTV 112 má povědomí o technice rekapitulace, neboť ji označilo 37 respondentů z celkové počtu jednašedesáti (60,7 %). Znalost principu techniky

přeznačkování označili pouze 3 respondenti a ta je tak nejméně známou technikou z výběru uvedených technik (4,9 %). 11 respondentů pak nemá představu, jak funguje jakákoli z technik efektivní komunikace uvedených v dotazníkovém šetření. Povědomí o jejich funkci tak nemá 18 % respondentů.

Vyberte z následujících možností techniky efektivní komunikace (můžete označit i více), u nichž máte představu, na jakém principu fungují.

61 odpovědí



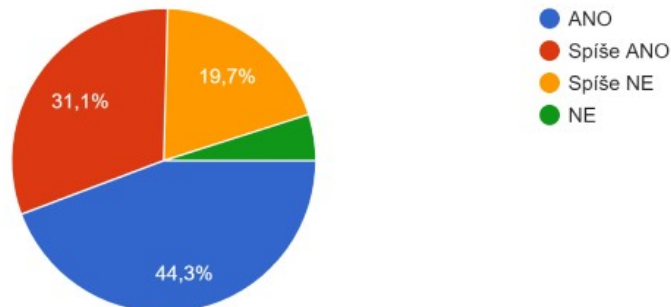
Graf č. 7 - Vyberte z následujících možností techniky efektivní komunikace (můžete označit i více), u nichž máte představu, na jakém principu fungují.

Otázka č. 8: Chtěl/a byste absolvovat kurz, který by Vám rozšířil znalosti a možnosti pomoci lidem, zároveň Vám pomohl zefektivnit komunikaci při složitých hovorech, abyste mohli radit a pomáhat v případě potřeby ohroženým skupinám volajících? (Staří lidé, oběti domácího násilí atd.)

Otázka č.8 se pokouší zjistit, zda mají operátoři zájem o rozšíření svých kompetencí a znalostí za pomoci doplňkového kurzu, který by jim pomohl komunikovat a pomáhat ohroženým skupinám obyvatel. Možnost: ANO zvolilo 27 respondentů (44,3 %), možnost: SPÍŠE ANO pak respondentů 19 (31,1 %). Možnost: NE zvolilo 3 respondentů (4,9 %) a možnost: SPÍŠE NE 12 respondentů, což odpovídá 19,7 %.

Pozitivně tak odpovědělo 46 respondentů (75,41 %), negativně se vyjádřilo 15 respondentů (24,39 %). Pozitivní odpovědi (SPÍŠE ANO a ANO) jsme sloučili a pokusíme se pomocí statistické hypotézy odpovědět na otázku, zda existují rozdíly v zájmu o doplňující kurz vzdělávání v oblasti pomoci ohroženým skupinám obyvatel mezi operátory s délkou služebního poměru do 15 let a operátory se služebním poměrem delším.

Chtěl/a byste absolvovat kurz, který by Vám rozšířil znalosti a možnosti pomoci lidem, zároveň Vám pomohl zefektivnit komunikaci při složitých hovorech...olajících? (Staří lidé, oběti domácího násilí atd.)
61 odpovědí



Graf č. 8 - Chtěl/a byste absolvovat kurz, který by Vám rozšířil znalosti a možnosti pomoci lidem, zároveň Vám pomohl zefektivnit komunikaci při složitých hovorech, abyste mohli radit a pomáhat v případě potřeby ohroženým skupinám volajících? (Staří lidé, oběti domácího násilí atd.)

Formulace výzkumné hypotézy:

Mezi délkou služebního poměru a zájmem o doplňující kurz vzdělávání v oblasti pomoci ohroženým skupinám obyvatel existuje statisticky významný rozdíl.

H₀: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let nemají statisticky významně rozdílný zájem o doplňující kurz vzdělávání v oblasti pomoci ohroženým skupinám obyvatel proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

H_A: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let mají statisticky významně rozdílný zájem o doplňující kurz vzdělávání v oblasti pomoci ohroženým skupinám obyvatel proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Tabulka 8 – Zájem o doplňující kurz vzdělávání v oblasti pomoci ohroženým skupinám obyvatel

	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$P-O$	$(P-O)^2$	$\frac{(P-O)^2}{O}$
Služební poměr do 15 let	30	32	-2	4	0,125
Služební poměr nad 15 let	16	14	2	4	0,286
	$\Sigma 46$	$\Sigma 46$			$\Sigma 0,411$

$$\chi^2 = 0,411 \quad f = 1 \quad \chi^2_{0,05}(1) = 3,841 \quad \chi^2 = 0,411 < \chi^2_{0,05}(1) = 3,841$$

Závěr: Přijímáme nulovou hypotézu a odmítáme hypotézu alternativní.

Z výsledků vyplývá, že operátoři TCTV 112 s délkou služebního poměru do 15 let nemají statisticky významně rozdílný zájem o doplňující kurz vzdělávání v oblasti pomoci ohroženým skupinám obyvatel proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Otázka č. 9: Vnímáte jako přínosné, aby se techniky efektivní komunikace a další techniky krizové intervence vyučovaly při kurzu na pozici technika TCTV 112?

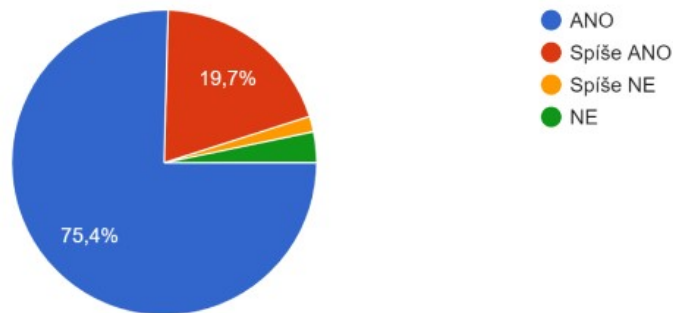
Devátá otázka má za cíl zjistit, zda považují za přínosné vzdělávat je v technikách efektivní komunikace již na kurzu technika TCTV 112, tedy ještě před tím, než přijmou svůj první tísňový hovor. Možnost: ANO zvolilo 46 respondentů (75,4 %), možnost: SPÍŠE ANO pak respondentů 12 (19,7 %). Možnost: NE zvolili 2 respondenti (3,3 %) a možnost: SPÍŠE NE 1 respondent, což odpovídá 1,6 % z celkového počtu.

Pozitivně tak odpovědělo 58 respondentů (95,1 %), negativně se vyjádřili pouze 3 respondenti (4,9 %). Pozitivní odpovědi (SPÍŠE ANO a ANO) jsme sloučili a pokusíme se pomocí statistické hypotézy odpovědět na otázku, zda existují rozdíly ve vnímání

přínosu vyučování technik krizové intervence na kurzu technika 112 mezi operátory s délkou služebního poměru do 15 let a operátory se služebním poměrem delším.

Vnímáte jako přínosné, aby se techniky efektivní komunikace a další techniky krizové intervence vyučovaly při kurzu na pozici technika TCTV 112?

61 odpovědí



Graf č. 9 - Vnímáte jako přínosné, aby se techniky efektivní komunikace a další techniky krizové intervence vyučovaly při kurzu na pozici technika TCTV 112?

Formulace výzkumné hypotézy:

Mezi délkou služebního poměru a vnímáním přínosu vyučování technik krizové intervence na kurzu technika 112 existuje statisticky významný rozdíl.

H₀: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let nemají statisticky významně rozdílné vnímání přínosu vyučování technik krizové intervence na kurzu technika 112 proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

H_A: Hasiči s délkou služebního poměru do 15 let mají statisticky významně rozdílné vnímání přínosu vyučování technik krizové intervence na kurzu technika 112 proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Tabulka 9 – Vnímání přínosu vyučování technik krizové intervence na kurzu technika 112

	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$P-O$	$(P-O)^2$	$\frac{(P-O)^2}{O}$
Služební poměr do 15 let	37	41	-4	16	0,390
Služební poměr nad 15 let	21	17	4	16	0,941
	$\Sigma 58$	$\Sigma 58$			$\Sigma 1,331$

$$\chi^2 = 1,331 \quad f = 1 \quad \chi^2_{0,05}(1) = 3,841 \quad \chi^2 = 1,331 < \chi^2_{0,05}(1) = 3,841$$

Závěr: Přijímáme nulovou hypotézu a odmítáme hypotézu alternativní.

Z výsledků vyplývá, že operátoři linky 112 s délkou služebního poměru do 15 let nemají statisticky významně rozdílné vnímání přínosu vyučování technik krizové intervence na kurzu technika 112 proti hasičům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Otázka č. 10: Pokud by Vám byla nabídnuta účast na samostatném doplňujícím kurzu krizové intervence, měli byste o toto vzdělání zájem?

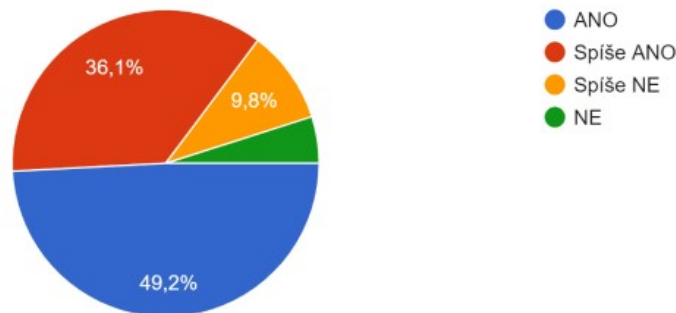
Poslední otázka dotazníky cílí na zjištění, zda operátoři mají zájem o účast na rozšiřujícím kurzu krizové intervence, který by rozšířil jejich kompetence. Možnost: ANO zvolilo 30 respondentů (49,2 %), možnost: SPÍŠE ANO pak respondentů 22 (36,1 %). Možnost: NE zvolili 3 respondenti (4,9 %) a možnost: SPÍŠE NE 6 respondentů, což odpovídá 9,8 % z celkového počtu.

Pozitivně tak odpovědělo 52 respondentů (85,2 %), negativně se vyjádřilo v součtu 9 respondentů (14,8 %). Pozitivní odpovědi (SPÍŠE ANO a ANO) jsme sloučili a pokusíme se pomocí statistické hypotézy odpovědět na otázku, zda existují rozdíly v zájmu

o rozšiřující vzdělávací kurz krizové intervence mezi operátory s délkou služebního poměru do 15 let a operátory se služebním poměrem delším.

Pokud by Vám byla nabídnuta účast na samostatném doplňujícím kurzu krizové intervence, měli byste o toto vzdělání zájem?

61 odpovědí



Graf č. 10 - Pokud by Vám byla nabídnuta účast na samostatném doplňujícím kurzu krizové intervence, měli byste o toto vzdělání zájem?

Formulace výzkumné hypotézy:

Mezi délkou služebního poměru a zájmem o rozšiřující kurz krizové intervence existuje statisticky významný rozdíl.

H₀: Operátoři linky 112 s délkou služebního poměru do 15 let nemají statisticky významně rozdílný zájem o rozšiřující kurz krizové intervence proti příslušníkům s délkou služebního poměru nad 15 let.

H_A: Operátoři linky 112 s délkou služebního poměru do 15 let mají statisticky významně rozdílný zájem o rozšiřující kurz krizové intervence proti příslušníkům s délkou služebního poměru nad 15 let.

Tabulka 10 – Vnímání zájmu o rozšiřující kurz krizové intervence mezi operátory linky 112

	Pozorovaná četnost	Očekávaná četnost	$P-O$	$(P-O)^2$	$\frac{(P-O)^2}{O}$
Služební poměr do 15 let	34	36	-2	4	0,111
Služební poměr nad 15 let	18	16	2	4	0,250
	$\Sigma 52$	$\Sigma 52$			$\Sigma 0,361$

$$\chi^2 = 0,361 \quad f = 1 \quad \chi^2_{0,05}(1) = 3,841 \quad \chi^2 = 0,361 < \chi^2_{0,05}(1) = 3,841$$

Závěr: Přijímáme nulovou hypotézu a odmítáme hypotézu alternativní.

Z výsledků vyplývá, že operátoři linky 112 s délkou služebního poměru do 15 let mají statisticky významně rozdílný zájem o rozšiřující kurz krizové intervence proti příslušníkům s délkou služebního poměru nad 15 let.

4.3 Doporučení pro praxi

Na základě výsledků výzkumu doporučujeme několik úprav a změn, byť jejich zavedení není věcí jednoduchou a je k němu potřeba širší diskuse složek IZS a vzdělávacího systému Hasičského záchranného sboru, aby byly změny koncepční a přínosné jak pro operátory 112, tak ve výsledku i pro občany ČR.

1. Zřízení nového komplexního kurzu krizové intervence zaměřeného na komunikaci a praktickou výuku a rozbor telefonických hovorů.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že existuje u operátorů prostor pro rozvoj jejich schopností, neboť o doplňující či rozšiřující kurz měli zájem i příslušníci s dlouhou praxí u

HZS. Kam vzdělávání směřovat, již nastínily současné kurzy, které účastníci označují za velmi přínosné bez ohledu na délku praxe. Z kurikulárního hlediska by se do tohoto procesu mohla zapojit SOŠ a VOŠ PO Frýdek-Místek, která zajišťuje i vstupní vzdělávání v oblasti operačního řízení ve spolupráci s psychology působícími v jednotlivých krajích.

2. Komunikace s PČR o změnách metodiky hovoru s osobou se sebevražednými úmysly.

Na základě výsledků výzkumu bychom doporučili HZS o snahu zapojit operátory tísňové linky 112 do vzdělávacích kurzů podobných či stejných, které využívá PČR pro své vyjednávače (pakliže by nebylo součástí vzdělávání viz. bod 1). Na základě těchto znalostí by mohl operátor 112 vést samostatně hovor s osobou demonstrující úmysl sebevraždy, nedocházelo by ke složitému přepojování a operátor by získal větší sebedůvěru nejen u tohoto typu hovorů, ale zlepšila by se kvalita i průchodnost informací mezi složkami IZS.

3. Rozšíření vzdělávání a databáze kontaktů o poskytovatele sociálních služeb a navázání spolupráce.

Operátor by získal povědomí o poskytovatelích sociálních služeb v kraji, v případě potřeby by mohl volajícího informovat o možnostech využití jejich služeb a poskytnout mu kontakt, případně by mohl kontaktovat terénní pracovníky a informovat je o osobě, která by mohla využít jejich pomoc, např. u osob bez domova a podobně.

5 DISKUSE: VÝSLEDKY VÝZKUMU V KONTEXTU ODBORNÉ LITERATURY A NAŠICH ZJIŠTĚNÍ

Podle Sojáka (2017, s.47) dnes podpora a vzdělávání v pomáhajících profesích funguje spíše jako servisní pracoviště v hledání a řešení problémů. Do popředí vyzdvihuje pojem kompetence, o kterém se podle něj začalo mluvit až na konci 20. století. Zároveň zmiňuje, že pomáhající profese je řemeslem a uměním zároveň, mezi klíčové kompetence řadí uplatnění souboru vědomostí, dovedností, schopností a zkušeností k zapojení jedince do společnosti a budoucí uplatnění v životě. Dle výsledků výzkumu chtějí operátoři své řemeslo rozvíjet, mají zájem na rozšíření klíčových kompetencí, aby byli schopni pomáhat volajícím v různých životních potížích.

Respondenti všech věkových skupin se vyjádřili ve shodě s Vodáčkovou (2002) o významu krizové intervence v řešení krizových stavů. Znalosti a dovednosti z této oblasti považuje za důležité přes 70 % dotazovaných příslušníků. Část z nich již má představu o principu použití technik krizové komunikace, které zmiňuje např. Špatenková (2011, s.45), ale přesto vidíme potenciál v oblasti širě znalostí těchto technik, neboť téměř pětina respondentů nemá přehled, jak fungují principy efektivní komunikace, které by mohli využít při komunikaci s volajícím v těžké životní situaci.

Přestože vidíme deficit v oblasti krizové intervence, operátoři si díky kurzům, které probíhají od roku 2013, osvojili principy komunikace, které zmiňuje Vymětal (2009). Pozitivní přínos praktického výcviku vidíme i na kladném hodnocení, pro které se vyslovilo přes 80 % příslušníků sloužících na operačních střediscích. Podle Chrastiny, Špatenkové a Hudcové (2020, s.133) můžeme Hasičský záchranný sbor hodnotit jako zodpovědného zaměstnavatele, který se snaží příslušníky vzdělávat, nicméně Ti hodnotí toto vzdělání jako nedostatečné a více než 90 % příslušníků, kteří vyplnili dotazník, projevilo zájem o doplňující kurz krizové intervence.

ZÁVĚR

V této diplomové práci jsme si představili vzdělávací systém Hasičského záchranného sboru s důrazem na práci operátorů tísňové linky 112. Rovněž jsme si představili obecné principy krizové intervence, formu telefonické pomoci a efektivní techniky komunikace. Krátce jsme zmínili i rizikové sociální skupiny, jejichž problémy se dotýkají linky 112, která je určena primárně pro akutní tísňové hovory.

V praktické části jsme oslovili operátory pracující na KOPIS v Moravskoslezském, Olomouckém, Plzeňském, Zlínském kraji a kraji Vysočina. Ke zjištění dat jsme využili dotazníkové šetření, které se skládalo z deseti otázek, díky nimž jsme zjistili věk a délku služebního poměru respondentů, pohledy na současný stav vzdělávání v oblasti krizové komunikace a postoje k možnému rozšíření o další doplňující vzdělávání rozšiřující kompetence operátorů 112. Díky zpětné vazbě, kterou nám poskytlo 61 respondentů, jsme se dověděli o aktivním zájmu o pomoc rizikovým sociálním skupinám ve všech věkových kategoriích operátorů tísňových linek bez ohledu na délku jejich služebního poměru.

Výzkum došel i k překvapivému zjištění, že o další vzdělávání v oblastech krizové intervence mají zájem i příslušníci s mnohaletou délkou praxe, kteří se setkali s nespočtem hovorů a bezpochyby mají i těžce přenositelné zkušenosti. Vzhledem k tomu, že i tito „ostřílení“ operátoři vnímají další vzdělávání v oblasti krizové intervence jako prospěšné a více než 75 % všech respondentů projevilo zájem o další doplňující kurzy, navrhli jsme vytvoření komplexního kurzu krizové intervence ve výcvikovém středisku při SOŠ a VOŠ PO Frýdek-Místek. Kromě toho jsme doporučili navázat spolupráci s poskytovateli sociálních služeb a zavést databázi s kontakty, které by bylo možné předávat lidem zasaženým životní krizí tam, kde je to smysluplné.

Tato práce měla za cíl nalézt možnosti pomoci pro osoby, jejichž život není jednoduchý a neschopnost nalézt řešení problémů a životních krizí vede i k fatálním následkům. Každý rok ukončí v České republice vlastní rukou život počet obyvatel odpovídající menší vesnici. Pokud by se operátorům podařilo zachránit třeba jen jeden lidský život díky rozšíření dovedností krizové intervence, měla by tato práce smysl.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BAKOŠOVÁ, Zlatica, 2008. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. Bratislava: FF UK. ISBN 978-80-969944-0-3.

BALVÍN, Jaroslav, 2011. *Andragogika a filozofie: v aplikaci na romskou kulturu*. Praha: Hnutí R. ISBN 978-80-86798-15-8.

BARTÁK, Jan a Milan DEMJANENKO, 2021. *Sociální andragogika: andragogika v procesu socializace člověka*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3997-7.

BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.

BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN, 2001. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-550-4.

CIMRMANNOVÁ, Tereza, 2013. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum. ISBN 9788024622057.

ČELEDOVÁ, Libuše a Jan HOLČÍK, 2017. *Nové kapitoly ze sociálního lékařství a veřejného zdravotnictví*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 9788024638096.

EGER, Ludvík, 2005. *Technologie vzdělávání dospělých*. Plzeň: Západočeská univerzita, 171 s. ISBN 80-704-3398-1.

CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.

CHRASTINA, Jan, Naděžda ŠPATENKOVÁ a Bianka HUDCOVÁ, 2020. *Náročné, krizové a mimořádné situace v kontextu rezidenčních služeb: umírání, doprovázení a smrt uživatelů se zdravotním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5725-3.

JEDLIČKA, Richard, 2015. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada Publishing. Psyché. ISBN 978-80-247-5447-5.

JEDLIČKA, Richard, 2015. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5447-5.

KANEL, Kristi, c2015. *A guide to crisis intervention*. Fifth Edition. Stamford, CT: Cengage Learning. ISBN 978-1-285-73990-8.

KLEIN, Hans-Michael a Albrecht KRESSE, 2008. *Psychologie - základ úspěchu v práci*. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-2444-7.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ, ed., 2001. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. [1. vyd.]. Brno: Paido. ISBN 80-7315-004-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2015. *Pozitivní psychologie*. Vydání třetí. Praha: Portál. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-262-0978-2.

KVĚTENSKÁ, Daniela, 2014. *Krizová intervence v kontextu sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-435-9.

LÁTALOVÁ, Klára, Dana KONČELÍKOVÁ a Ján PRAŠKO, 2015. *Suicidialita u psychických poruch*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4305-9.

MONESTIER, Martin, 2003. *Dějiny sebevražd: dějiny, techniky a zvláštnosti dobrovolné smrti*. Praha: Dybbuk. ISBN 80-903001-8-9.

MUŽÍK, Jaroslav, 2012. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-738-4.

NOVÁK, Pavel, 2017. *E-learning ve vzdělávání KOPIS HZS ČR*. Zlín. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati. Vedoucí práce Doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.

OREL, Miroslav, 2020. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-271-2529-6.

POTMĚŠILOVÁ, Petra, 2013. *Sociální pedagogika v teorii a praxi*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3831-3.

PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5.

PRŮCHA, Jan, 2012. *Srovnávací pedagogika: mezinárodní komparace vzdělávacích systémů*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788026201915.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA, 2014. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4748-4.

SNIDER, Leslie, Mark VAN OMMEREN a Alison SCHAFER, c2011. *Psychological first aid: guide for field workers*. Geneva, Switzerland: World Health Organization. ISBN 9789241548205.

SOJÁK, Petr, 2017. *Osobnostní a sociální rozvoj, aneb, Strom, mozaika a vzducholod'*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0342-3.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2017. *Krizové intervence*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2011. *Krizové intervence pro praxi. 2., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.

VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK, 2014. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2477-8.

VODÁČKOVÁ, Daniela, 2002. *Krizové intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-696-9.

VYMĚTAL, Štěpán, 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

Interní dokumenty

Operační řízení, c2013-2016. *Hasiči vzdělávání* [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: https://www.hasici-vzdelavani.cz/sites/default/files/download/download/operacni_rizeni_z.pdf

Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.23/2010, 2010. In: . Praha: Generální ředitelství HZS ČR, ročník 2010, číslo 23.

Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.3/2013, 2013. In: . Praha, ročník 2013, číslo 3.

Pokyn generálního ředitele HZS ČR č.57/2013, c2016. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2016-08-06]. Dostupné z: www.hzscr.cz/soubor/siar-ca-57-2013-pokyn-57-z-20-12-pdf.aspx

Speciální jazyková příprava 112, c2013-2016. *Hasiči vzdělávání* [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: https://www.hasici-vzdelavani.cz/sites/default/files/download/download/112_a.pdf

Takticko-strategické řízení, c2013-2016. *Hasiči vzdělávání* [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: https://www.hasici-vzdelavani.cz/sites/default/files/download/download/takticko_strategicke_rizeni_z.pdf

Základní odborná příprava, c2013-2016. *Hasiči vzdělávání* [online]. [cit. 2016-08-20]. Dostupné z: <https://www.hasici-vzdelavani.cz/download/rabas/zop.pdf>

Elektronické zdroje

Azcity.cz, c2009-2021. *Azcity.cz* [online]. [cit. 2021-11-16]. Dostupné z: <http://azcity.cz/>

Doporučení Ministerstva zdravotnictví občanům ČR a dalším osobám přijíždějícím z Itálie či z jiných oblastí s vysokým počtem onemocnění COVID-19 [online], 2020. In: . [cit. 2022-01-23]. Dostupné z: https://www.khszlin.cz/wcd/pages/extranet/aktuality/cov-19/doporuceni_mzcr_040320.pdf

Hasiči spustili systém lokačních sms – formát AML. *Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje* [online]. [cit. 2021-12-26]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/hasici-spustili-system-lokacnich-sms-format-aml.aspx>

Hasičský záchranný sbor České republiky, 2021. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. Praha: HZS ČR [cit. 2021-12-26]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz>

Kdy ŠVZ vzniklo, 2016. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. Praha: Hasičský záchranný sbor ČR [cit. 2021-12-26]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/kdy-svz-vzniklo.aspx>

KONCEPCE VZDĚLÁVÁNÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY NA ROKY 2016 - 2021 [online]. [cit. 2022-01-02]. Dostupné z: http://metodika.cahd.cz/ostatni/2016_12_15_Koncepce_vzdelavani_HZSCR_na_roky_2016_2021.pdf

Portál hasici-vzdelavani.cz, c2013. *Portál hasici-vzdelavani.cz* [online]. [cit. 2021-12-26]. Dostupné z: <https://www.hasici-vzdelavani.cz>

System eCall využívající linku tísňového volání 112 ve vozidlech. *Europa.eu* [online]. [cit. 2021-12-26]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/security-and-emergencies/emergency-assistance-vehicles-ecall/index_cs.htm

Zákon č.320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky., c2015. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: www.hzscr.cz/soubor/zakon-o-hzs-320-2015-pdf.aspx

Zákony pro lidi - Sbirka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online], 2010. Praha: AION [cit. 2016-04-02]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz>

Zákon 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému, c2010-2016. *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2016-07-27]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

OPIS	Operační a informační středisko
KOPIS	Krajské operační a informační středisko
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IZS	Integrovaný záchranný systém
OŘ	Operační řízení
SIAŘ	Sbírka interních aktů řízení
MV	Ministerstvo vnitra
JPO	Jednotka požární ochrany

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Cyklus zájmu, cyklus vlivu.....	16
Obrázek 2 - Operační a informační středisko hasičů (zdroj://www.hzscr.cz).....	29
Obrázek 3 - Tísňová volání v letech 2009-2015 (zdroj: http://www.hzscr.cz).....	31
Obrázek 4 - Cíle koncepce vzdělávání s výhledem do roku 2030 (KONCEPCE VZDĚLÁVÁNÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY NA ROKY 2016 - 2021)	36
Obrázek 5 - Počet sebevražd mezi roky 1876 a 2018 (zdroj: https://www.czso.cz/csu/czso/sebevrazdy_zaj)	37
Obrázek 6 – Zdroj: (https://www.npr.org/sections/ed/2016/09/02/478835539/6-myths-about-suicide-that-every-educator-and-parent-should-know?t=1644325469868)	38
Obrázek 7 – Část osnov OŘ I (zdroj: https://www.hzscr.cz/soubor/ucebni-osnovy-kurzu-ziskani-odborne-zpusobilosti-operacni-rizeni-z-pdf.aspx)	39

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 – Životní události a jejich krizový potenciál (zdroj: Vodáčková, 2002, s.31)</i>	18
<i>Tabulka č.2 - Početní stavy příslušníků ve směně seřazené podle počtu sloužících příslušníků. Zdroj: SIAŘ 26/2013</i>	30
<i>Tabulka č.3 - Seznam odborných kurzů (Tučně kurzy příslušníků OPIS)</i>	34
<i>Tabulka 4 – Setkání operátora se složitým hovorem s nutností použití efektivních technik komunikace.</i>	49
<i>Tabulka 5 – Vnímání potřeby pomáhat sociálně ohroženým skupinám, které si nejsou schopny pomoci sami</i>	51
<i>Tabulka 6 – Vnímání současného stavu vzdělávání a možností řešení situací z oblasti technik efektivní krizové komunikace.....</i>	53
<i>Tabulka 7 – Vnímání vlivu současného kurzu komunikace na zvládnutí složitých hovorů ..</i>	55
<i>Tabulka 8 – Zájem o doplňující kurz vzdělávání v oblasti pomoci ohroženým skupinám obyvatel.....</i>	58
<i>Tabulka 9 – Vnímání přínosu vyučování technik krizové intervence na kurzu technika ..</i>	60
<i>Tabulka 10 – Vnímání zájmu o rozšiřující kurz krizové intervence mezi operátory linky ..</i>	62

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Rešerše použité literatury

Příloha P II: Osvědčení o absolvování kurzu

Příloha P III: Ukázka SIAŘ

Příloha P IV: Dotazník

PŘÍLOHA P I: REŠERŠE POUŽITÉ LITERATURY

Krizová intervence v kontextu sociální práce: KVĚTENSKÁ, Daniela, 2014. *Krizová intervence v kontextu sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-435-9.

Kniha seznamuje profesionály a studenty s aktuálními poznatky z oblasti krizové intervence ve vztahu k sociální práci. Můžeme zde najít materiály pro krizovou intervenci u obětí násilí, hromadných neštěstí atd. Publikace přináší vhled do psychosociálního podpůrného systému i sebereflexe vnímaná krize.

Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ, ed., 2001. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. [1. vyd.]. Brno: Paido. ISBN 80-7315-004-2.

Publikace vychází spíše formou učebnice pro sociální pedagogy. Práce přináší hlubší pohled na formování jedince pod vlivem prostředí rodiny či školy a celé společnosti.. Zabývá se i problémy volného času, životními, výchovnými a krizovými situacemi.

Andragogický slovník

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA, 2014. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4748-4.

Publikace slouží jako výkladový slovník, který osvětluje význam pojmů z oblastí profesního vzdělávání, podnikového vzdělávání, zájmového nebo občanského vzdělávání. Věnuje se pojmům tématům jako androdidaktika, psychologické a sociální aspekty učení a vzdělávání dospělých.

Krizová intervence pro praxi

ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2011. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.

Publikace přibližuje prakticky jednotlivé kroky, které můžete při poskytování krizové intervence sledovat, a tak rozvíjet dovednosti a znalosti provázení klienta díky krizové intervenci.

Psychologie - základ úspěchu v práci

KLEIN, Hans-Michael a Albrecht KRESSE, 2008. *Psychologie - základ úspěchu v práci*. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-2444-7.

Kniha přibližuje profesní aspekty chování očima psychologů. Rozebírá chování kolegů, šéfů, podřízených i zákazníků. Pomáhá díky poznatkům psychologie analyzovat obtížné situace a najít vhodnou strategii úspěšného jednání, případně i odolávat manipulaci.

Pozitivní psychologie

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2015. *Pozitivní psychologie*. Vydání třetí. Praha: Portál. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-262-0978-2.

Kniha se zabývá jedním z moderních přístupů k psychologii a to pozitivní psychologií. Autor se zaměřuje na témata, mezi něž patří odpouštění, smíření, narovnání mezilidských vztahů, práci s negativními emocemi či směřováním k optimismu.

Nové kapitoly ze sociálního lékařství a veřejného zdravotnictví

ČELEDOVÁ, Libuše a Jan HOLČÍK, 2017. *Nové kapitoly ze sociálního lékařství a veřejného zdravotnictví*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 9788024638096.

Publikace se zabývá základy zdravotnického práva, typy zdravotnických soustav a systémem zdravotnických a sociálních služeb. Můžeme se zde setkat se zajímavým přístupem, kdy autoři poukazují na to, že zdravotní stav je do značné míry ovlivněn sociálními podmínkami, ve kterých se pohybuje.

Krizová komunikace a komunikace rizika

VYMĚTAL, Štěpán, 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

Autor se v publikaci snaží přiblížit základní teoretická východiska krizové komunikace a postihuje hlavní trendy v jejich praktickém využití v oblasti krizového řízení. Zabývá se například teorií vnímání rizika, teorií negativní dominance, teorií mentálního ohlušení nebo teorií ovlivnění důvěry.

Psychopatologie: nauka o nemocech duše

OREL, Miroslav, 2020. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-271-2529-6.

Publikace přináší základní informace o široké škále duševních poruch. Znalost základů psychopatologie patří k nepostradatelným předpokladům pro práci ve všech pomáhajících profesích, tj. u psychologů, sociálních pracovníků, zdravotníků, pedagogů a dalších. Nalezneme zde témata jako jsou krize, truchlení, agrese a stresové reakce, s nimiž se dnes v pomáhajících profesích setkáváme zcela běžně.

Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]

VODÁČKOVÁ, Daniela, 2002. *Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-696-9.

Knihy shrnuje pohled skupiny autorů na současný stav krizové intervence. Na knize spolupracoval i psycholog školící operátory tísňových linek v České republice. Jsou zde rozebrány jednotlivé kroky krizové intervence tváří v tvář, skrze telefonní krizovou pomoc nebo pomoc při živelných pohromách a katastrofách.

Základy klinické psychologie

BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN, 2001. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-550-4.

Klinická psychologie se snaží porozumět psychice konkrétního jedince, jež trpí v důsledku nepříznivých životních událostí a rozvíjí možnosti psychologické pomoci a psychosociální podpory.

Publikace popisuje současný stav klinické psychologie i konkrétní podmínky výkonu profese v České republice.

Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy

BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.

Publikace seznamuje čtenáře s psychology, pracovníky v pomáhajících profesích, pracovníky státní správy, samosprávy se systémem krizové pomoci. Nalezneme zde osvětlení procesu poskytování psychosociální pomoci obětem neštěstí či způsoby činnosti psychosociálních intervenčních týmů. Kniha je doplněna kasuistikami nebo rozhovory s lidmi postiženými životní katastrofou.

Srovnávací pedagogika: mezinárodní komparace vzdělávacích systémů

PRŮCHA, Jan, 2012. *Srovnávací pedagogika: mezinárodní komparace vzdělávacích systémů*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788026201915.

Publikace porovnává český vzdělávací systém se systémy zahraničními. Analyzuje i české školství v kontextu evropského vzdělávacího systému. Výklad je doplněn výsledky výzkumů a je určen především studentům či učitelům.

Sociální pedagogika ako životná pomoc

BAKOŠOVÁ, Zlatica, 2008. *Sociální pedagogika ako životná pomoc*. Bratislava: FF UK. ISBN 978-80-969944-0-3.

Autorka se zaměřila na historické aspekty sociální pedagogiky v Československu a akcentuje také vývoj po roce 1989. Vnímá sociální pedagogiku jako vědu, která by se měla zaměřit na vývoj jedince ve svobodného, sebevědomého člověka, který bude schopen překonávat krize, které život přináší.

Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí

CIMRMANNOVÁ, Tereza, 2013. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum. ISBN 9788024622057.

Publikace je určena profesionálním pomáhajícím, kteří neabsolvovali výcvik krizové intervence, avšak ve své praxi se dostávají do kontaktu s lidmi v závažných situacích a krizích. Kniha se zabývá především na domácí násilí, ukazuje i doporučený vzhled prostředí pro podporu pomoci lidí v krizi.

Sociální pedagogika

PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5.

Autor předkládá čtenářům pohled na historii vzniku oboru i současný pohled na rodinu, školní prostředí či vrstevníky dětí a mládeže. Pouští se i do témat sociální prevence a sociálních vlivů nepříznivých na vývoj jedince.

Dějiny sebevražd: dějiny, techniky a zvláštnosti dobrovolné smrti

MONESTIER, Martin, 2003. *Dějiny sebevražd: dějiny, techniky a zvláštnosti dobrovolné smrti*. Praha: Dybbuk. ISBN 80-903001-8-9.

Tato kniha se dívá na sebevraždu z mnoha pohledů a hledá způsoby i důvody pro to, aby si člověk vzal život. Zabývá se i významem sebevraždy u jednotlivých národů v průběhu času, nápodobě, hromadným sebevraždám a dalším způsobům tohoto nevratného sociálně patologického jevu.

Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století

VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK, 2014. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2477-8.

Autor monografie se v tomto díle zaměřuje na historické okolnosti vzniku jednotlivých složek integrovaného záchranného systému a jejich kooperaci při přípravě a řešení

mimořádných událostí a krizových stavů. Předkládá i současný stav legislativy a možnosti jejího dalšího rozvoje v kontextu aktuálních potřeb společnosti.

Suicidialita u psychických poruch

LÁTALOVÁ, Klára, Dana KONČELÍKOVÁ a Ján PRAŠKO, 2015. *Suicidialita u psychických poruch*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4305-9.

Odborná publikace je určena lékařům i pracovníkům v pomáhajících profesích. Nabízí návody, jak zabránit sebevražednému jednání u psychických poruch, jako schizofrenie, bipolární porucha osobnosti, Afektivní poruchy či různé typy deprese. Pomoc v těchto situacích nachází za pomoci krizové intervence, psychoterapie i léků.

PŘÍLOHA P II: OSVĚDČENÍ O ABSOLVOVÁNÍ KURZU

MINISTERSTVO VNITRA GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR ŠKOLNÍ A VÝCVIKOVÉ ZAŘÍZENÍ HZS ČR

Číslo v katalogu: 84 OŘ-Z/2013-FM-8

OSVĚDČENÍ

o odborné způsobilosti

Jméno, příjmení: Pavel Novák
Datum narození: 16. 5. 1983
Kurz: **Operační řízení**

Osvědčení opravňuje podle § 72 odst. 1 a 5 zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů, k výkonu funkce operační technik a operační technik 112.

Ve Frýdku-Místku dne 29. 11. 2013



.....
Ředitel / vedoucí střediska

.....
Předseda zkušební komise

**Střední odborná škola požární ochrany a
Vyšší odborná škola požární ochrany
ve Frýdku-Místku**

Číslo v katalogu: 16 ZOP/2013-FM2-15

**OSVĚDČENÍ
o odborné způsobilosti**

Jméno, příjmení: **Pavel Novák**


Datum narození: **16. května 1983**

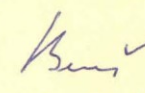
Kurz: **ZÁKLADNÍ ODBORNÁ PŘÍPRAVA Z**

Osvědčení opravňuje příslušníka HZS ČR podle § 72 odst. 1 zák. č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů, k výkonu funkce uvedené pod pořadovým číslem 8 v příloze č. 1 pokynu generálního ředitele HZS ČR č. 3 ze dne 16. 1. 2013.

Ve Frýdku-Místku 17. května 2013




plk. Ing. Radim Paloch
.....
ředitel


pplk. Ing. Stanislav Beneš
.....
předseda zkušební komise



S B Í R K A

INTERNÍCH AKTŮ ŘÍZENÍ
GENERÁLNÍHO ŘEDITELE
HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY

Ročník: 2013

V Praze dne 25. dubna 2013

Částka: 26

OBSAH :

- Část I.**
26. Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru ČR ze dne 25.4.2013, kterým se stanoví vnitřní organizace a početní stavy příslušníků na operačních a informačních střediscích hasičských záchranných sborů krajů

PŘÍLOHA P IV: DOTAZNÍK



Aplikace krizové intervence ve vzdělávání KOPIS na tísňové lince 112

Dobrý den,

tento dotazník je zcela anonymní a slouží pouze pro potřebu diplomové práce. Obsahuje 10 otázek a jeho vyplnění Vám nezabere více, než 3 minuty Vašeho času.

Předem děkuji za pravdivé vyplnění.

Kolik je Vám let? *

- Méně než 30 let
- 30 - 50 let
- Více než 50 let

Jak dlouho trvá Váš služební poměr? *

- Méně než 5 let
- 5 - 10 let
- 11 - 15 let
- 16 - 20 let
- Více než 20 let

Setkali jste se ve své práci operátora 112 s hovorem, který pro Vás byl složitý a hodily by se Vám znalosti a techniky, které by Vám pomohly efektivně s člověkem v akutní krizi? *

- ANO
- NE

Myslíte si, že je důležité ve Vaší práci pomáhat lidem ze sociálně ohrožených skupin, kteří si neumí pomoci sami? (Nasměrovat je k efektivní pomoci, zlepšit jejich akutní psychologicky náročnou situaci a podobně). *

- ANO
- Spíše ANO
- Spíše NE
- NE

Vnímáte současný stav vzdělávání a možnosti řešení situací z oblasti technik efektivní krizové komunikace (komunikace se sebevrahem, oběti domácího násilí atd.) jako dostačující? *

- ANO
- Spíše ANO
- Spíše NE
- NE

Pomohl Vám současný kurz komunikace (se sebevrahem, s nízkou odezvou atd.) k lepšímu zvládnutí složitých hovorů? *

- ANO
- Spíše ANO
- Spíše NE
- NE

Vyberte z následujících možností techniky efektivní komunikace (můžete označit i více), u nichž máte představu, na jakém principu fungují. *

- Parafrázování
- Zrcadlení
- Rekapitulace
- Přeznačkování
- Neznám žádnou z uvedených technik

Chtěla byste absolvovat kurz, který by Vám rozšířil znalosti a možnosti pomoci lidem, zároveň Vám pomohl zefektivnit komunikaci při složitých hovorech, abyste mohli radit a pomáhat v případě potřeby ohroženým skupinám volajících? (Stáří lidé, oběti domácího násilí atd.) *

- ANO
- Spíše ANO
- Spíše NE
- NE

Vnímáte jako přínosné, aby se techniky efektivní komunikace a další techniky krizové intervence vyučovaly při kurzu na pozici technika TCTV 112? *

- ANO
- Spíše ANO
- Spíše NE
- NE

Pokud by Vám byla nabídnuta účast na samostatném doplňujícím kurzu krizové intervence, měli byste o toto vzdělání zájem? *

- ANO
- Spíše ANO
- Spíše NE
- NE

Odeslat

Vymazat formulář

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem. [Nahlásit zneužití](#) - [Smluvní podmínky služby](#) - [Zásady ochrany soukromí](#)

Google Formuláře

