

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra psychologie a sociologie

Diplomová práce

HASIČ A POSKYTOVÁNÍ PRVNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI OBĚTEM MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

Vedoucí práce: PhDr. Jan Polivka

Autor práce: Bc. Lukáš Malík

Studijní obor: Pastorační asistence

Ročník: Třetí

Forma studia: Kombinované

2009

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

14. dubna 2009

Děkuji vedoucímu diplomové práce PhDr. Janu Polivkovi za cenné rady a konzultace, které přispěly k vytvoření této práce. Dále děkuji Mgr. Štěpánu Kavanovi za konzultace a pomoc při zpracování této práce. Děkuji také Mgr. Miroslavu Harvanovi, PhDr. Marii Mezníkové a Mgr. Dagmar Kubatové za poskytnuté informace, pomoc a podporu při vytváření této práce.

OBSAH

ÚVOD.....	7
1 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY	9
1.1 HISTORIE A VÝVOJ	9
1.2 SOUČASNOST	11
1.3 HASIČ.....	12
1.4 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST	16
1.5 STRES.....	18
2. PRVNÍ PSYCHOLOGICKÁ POMOC.....	20
2.1 VYMEZENÍ POJMU	20
2.2 JAK POSKYTOVAT PRVNÍ PSYCHOLOGICKOU POMOC	21
2.3 PSYCHOLOGICKÁ SLUŽBA HZS ČR.....	24
2.3.1 <i>Vznik psychologické služby HZS ČR.....</i>	<i>24</i>
2.3.2 <i>Důvody vzniku.....</i>	<i>24</i>
2.3.3 <i>Základní pilíře psychologické služby HZS ČR.....</i>	<i>26</i>
2.4 POSKYTOVÁNÍ PRVNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI HASIČI U MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ V ZAHRANIČÍ	27
2.4.1 <i>Německo.....</i>	<i>27</i>
2.4.2 <i>Polsko.....</i>	<i>28</i>
2.4.3 <i>Rakousko.....</i>	<i>30</i>
2.4.4 <i>Slovensko.....</i>	<i>31</i>
3 KOMUNIKACE.....	34
3.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	34
3.1.1 <i>Zásady verbální komunikace.....</i>	<i>36</i>
3.1.2 <i>Podmínky potřebné pro rozhovor</i>	<i>38</i>
3.1.3 <i>Techniky vedení rozhovoru</i>	<i>39</i>
3.1.4 <i>Pravidla pro lepší navazování a udržení efektivní komunikace.....</i>	<i>41</i>
3.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	42

3.2.1 Druhy neverbální komunikace	43
3.3 UMĚNÍ NASLOUCHAT	47
3.4 OVLIVŇOVÁNÍ.....	49
3.4.1 Neverbální ovlivňování	49
3.4.2 Verbální ovlivňování.....	51
3.5 SPECIFIKA KOMUNIKACE PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH.....	52
3.5.1 Komunikace při vyprošťování osob z vozidel u dopravních nehod	54
3.5.2 Doporučení obětí dopravních nehod	56
3.5.3 Doporučení hasičů.....	59
3.5.4 Co je možné vyčíst z řeči oběti mimořádné události.....	60
3.5.5 Osoby demonstrující úmysl sebevraždy	62
3.5.6 Pozůstalí u mimořádných událostí.....	65
3.6 KOMUNIKACE S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	67
3.6.1 Obecné zásady	67
3.6.2 Sluchově postižení.....	68
3.6.3 Osoby postižené slepotou.....	68
3.6.4 Komunikace s hluchoslepotou.....	69
3.6.5 Osoby s pohybovým postižením	70
3.6.6 Senioři se zdravotním postižením.....	70
3.6.7 Komunikace s mentálně či duševně postiženými.....	70
3.6.8 Možné zvláštnosti	71
4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	71
4.1 STRUKTURA DOTAZNÍKU	72
4.2 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	74
4.3 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	84
5 NÁVRH ŠKOLENÍ HASIČŮ V POSKYTOVÁNÍ PRVNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI.....	90
5.1 ŠKOLENÍ V POSKYTOVÁNÍ PRVNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI.....	91
5.2 DENNÍ ŠKOLENÍ.....	94
5.3 POSTŘEHY Z PRAXE.....	96

ZÁVĚR.....	97
<i>Použité zdroje.....</i>	<i>100</i>
<i>Seznam zkratek.....</i>	<i>106</i>
<i>Seznam příloh.....</i>	<i>107</i>
<i>Přílohy.....</i>	<i>108</i>

ÚVOD

Není dne, kdy by hasiči nevyjížděli k mimořádným událostem, kde se setkávají s lidmi, které ona mimořádná událost nějakým způsobem zasáhla. Vyjíždějí k nim proto, aby uhasili oheň, vyprostili osoby z havarovaného vozidla, vyčerpali vodu ze zatopených sklepů, otevřeli uzavřené prostory, odstranili nebezpečný hmyz, nebo následky přírodní katastrofy apod. Kromě své hasičské záchranářské práce jsou hasiči často nuceni poskytovat první zdravotnickou pomoc. Ošetřují drobná i vážnější tělesná poranění, asistují zdravotnické záchranné službě apod. U mimořádných událostí se velmi často vyskytují kromě tělesných zranění, také psychické problémy, které je nutné kvalitně ošetřit. Je jim třeba věnovat stejnou péči, jako poraněním tělesným. Zatímco akutní tělesná poranění se ošetřují první zdravotnickou pomocí, na akutní psychické problémy se zpravidla používá první psychologická pomoc. Obecně platí, že by každý člověk měl umět poskytovat první zdravotnickou pomoc. U hasičů, co by jedné ze základních složek integrovaného záchranného systému (dále IZS) platí toto pravidlo dvojnásob, poskytování první psychologické pomoci nevyjímaje.

Jedenáct let sloužím u profesionálních hasičů v Českých Budějovicích a podle svých zkušeností si myslím, že je problematice poskytování první psychologické pomoci hasiči u mimořádných událostí věnováno u Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje (dále HZS JČK) málo prostoru. Vybral jsem si proto toto téma, abych jednak souhrnně popsal tuto oblast a dále abych jí přiblížil řadovým hasičům, kteří přicházejí do styku s oběťmi mimořádných událostí, jimž je třeba první psychologická pomoc poskytovat. K ověření mého mínění a hlavně ke zjištění názorů a vědomostí hasičů v této oblasti sloužilo dotazníkové šetření, které proběhlo mezi příslušníky Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje, konkrétně na územních odborech České Budějovice, Český Krumlov a Prachatice. Výsledky dotazníkového šetření mají pomoci k zefektivnění školení hasičů

a v neposlední řadě i ke zkvalitnění samotného poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí.

Cílem této práce je na základě výsledků dotazníkového šetření a zkušeností ze zásahů u mimořádných událostí zpracovat jednak, problematiku poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí tak, aby mohla být používána jako jeden ze zdrojů potřebných informací pro školení hasičů v této oblasti a dále zpracovat návrh možného školení hasičů v oblasti poskytování první psychologické pomoci a komunikace s osobami u mimořádných událostí.

Informace k teoretické části byly čerpány z odborné literatury zabývající se převážně první psychologickou pomocí a komunikací. Dále byly zdrojem informací k obsahu této práce webové stránky např. HZS ČB, Ministerstva vnitra ČR, českého sdružení obětí dopravních nehod, německých profesionálních hasičů ve Frankfurtu apod. Třetím zdrojem informací pro teoretickou část byly rozhovory s Krzysztofem Worozsem, který je hasičem v Miedzylesie na jihu Polska, dále s Manfrédem Malingerem, který je organizační vedoucí PEER týmu profesionálních hasičů v Linci, Mgr. Miroslavem Harvanem, který je hlavní psycholog Hasičského a záchranného zboru Slovenské republiky a v neposlední řadě s psycholožkou HZS JČK PhDr. Marií Mezníkovou. Pro praktickou část byly zdrojem informací výsledky dotazníkového šetření.

Předkládaná diplomová práce je rozdělena do pěti hlavních kapitol. První kapitola s názvem Hasičský záchranný sbor České republiky podává obraz o historii a vzniku organizovaného hasičstva v České republice, dále popisuje osobu hasiče z její profesní stránky a poslední část této kapitoly je věnována mimořádným událostem. Druhá kapitola se věnuje první psychologické pomoci. Vymezuje její termín, popisuje jak jí poskytovat, seznamuje s psychologickou službou HZS ČR a podává informace o tom, jak je zajištěno poskytování první psychologické pomoci ze strany hasičů v zahraničí. Závěrečná část druhé kapitoly je věnována stresu. Třetí kapitola je zaměřená na širokou oblast komunikace. Na verbální, neverbální,

komunikaci při mimořádných událostech, s osobami se zdravotním postižením. Zabývá se též ovlivňováním a uměním naslouchat. Čtvrtá kapitola je věnovaná dotazníkovému šetření a zpracování jeho výsledků. Pátá kapitola vychází z výsledků dotazníkového šetření a popisuje návrh školení hasičů v poskytování první psychologické pomoci.

1 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY

1.1 Historie a vývoj

Dnes se již zřejmě nikomu nepodaří zjistit, kdy se poprvé začalo používat všem jistě dobře známé lidové pořekadlo o tom, že oheň je dobrý sluha, ale zlý pán. Patrně toto moudro vzniklo ze špatných zkušeností s ohněm, který když se vymkne kontrole, tak dovede spořádat všechno, co se mu dostane do cesty. Vzhledem k tomu, že ještě v dobách ne zcela vzdálených bylo převažujícím stavebním materiálem dřevo, bylo při jakémkoli požáru o práci tak říkajíc postaráno. Nejednou se stalo, že se požár tak rozšířil, že mu padla za oběť řada domů, ulic, ba i měst. Na upozornění o vzniku požáru a také kvůli včasnému zásahu, byli zřizováni věžní hlídači, kteří díky své vyvýšené pozici měli lepší přehled o případném požáru a mohli tak včas informovat o vzniklém nebezpečí. V Českých Budějovicích sloužila k účelům hlásné služby Černá věž, „ze které byl zvoněním zvonů a vyvěšováním praporů oznamován příchod nepřátel nebo vypuknutí požáru. K tomu účelu byla věž trvale obydlena věžníkem, který zde sloužil jako zvoník a staral se o chod věžních hodin.“¹ Ono vyvěšování praporů mělo svůj význam v tom, že se prapor věšel na tu stranu, na které hořelo a díky tomu, že je na Černou

¹ BRAUM, J. Černá věž - dominanta města Českých Budějovic. [online]. České Budějovice. Poslední aktualizace 3. 2003 [cit. 2009-03-02]. Dostupné na WWW: < <http://janbraum.unas.cz/cb/cb.htm#cv> >.

věž dobrý výhled z mnoha částí města, věděli hasiči, kterým směrem mají jet. Ve dne se vyvěšoval červený prapor a v noci červená svítilna. Při požáru mimo město se pak ve dne vyvěšoval červenobílý prapor a v noci červená svítilna bez zvonění. Také zvonění mělo svá přesně stanovená pravidla. Při požáru ve vnitřním městě se tlouklo nepřetržitými úderý na hodinový zvon. Na Pražském předměstí dvěma úderý na hodinový zvon a pak jedním úderem na velký zvon. Na Vídeňském předměstí třemi úderý na hodinový zvon a jedním úderem na velký zvon. Na Lineckém předměstí čtyřmi úderý na hodinový zvon a jedním úderem na hlavní zvon.²

Postupem času, jak se lidé začali organizovat do spolků, vznikly i organizovaní hasiči. Zprvu byli dobrovolní, ale díky vývoji společnosti se začaly zřizovat i profesionální hasičské sbory. Na českém území byl první placený hasičský sbor založený v Praze v roce 1853.³ Od poloviny 19. století až do druhé světové války však hlavní odpovědnost za hašení požárů ležela na dobrovolných hasičských sborech měst a obcí. Po vzniku samostatné Československé republiky byl v prosinci roku 1919 založen Svaz dobrovolného hasičstva Československa. V té době existovaly veřejné požární jednotky z povolání jen ve větších městech a tak v ostatních městech a obcích využívali starostové předpisy prakticky převzaté z Rakouska-Uherska, které umožňovaly přenášet zodpovědnost starostů za hašení požárů, na dobrovolné hasičské sbory.

Po válce byla požární ochrana zařazena pod resort ministerstva vnitra a samotnou hasičskou činnost zajišťovaly hasičské jednotky dobrovolných, profesionálních a závodních hasičů. Podle zákona musely profesionální hasiče zřídit všechny obce s počtem obyvatel větším než 50 000. Někdy i obce s menším počtem obyvatel. O tom však rozhodoval příslušný krajský národní výbor.

² Srov. LENC, V. *135 let profesionálních hasičů v Českých Budějovicích*. HZS Jihočeského kraje, 2001, s. 21. ISBN neuvedeno.

³ Srov. *Historie profesionální požární ochrany v českých zemích* [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2008 [cit. 2009-03-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/historie-profesionalni-pozarni-ochrany-v-ceskych-zemich.aspx>>.

Profesionální požární ochrana prošla významnými změnami v posledních třiceti letech. Počátkem 70. let se začal měnit podíl zásahové činnosti jednotek požární ochrany ze zásahů u požárů ve prospěch technických zásahů. V současnosti tak většinu zásahů požárních jednotek tvoří likvidace požárů, jak by se od hasičů očekávalo, ale likvidace následků dopravních nehod, přírodních katastrof, vyprošťování osob, odstraňování nebezpečných stavů a další technické zásahy.

1.2 Současnost

Hasičský záchranný sbor ČR získal svůj název v roce 1995. Od 1. ledna 2001 došlo k jeho sloučení s Hlavním úřadem civilní ochrany a velkou oblast civilní ochrany tak dostali na starost hasiči. Základním posláním Hasičského záchranného sboru ČR je chránit životy, zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech, ať již se jedná o živelní pohromy, průmyslové havárie či teroristické útoky. Hasičský záchranný sbor je jakousi páteří integrovaného záchranného systému, který v případě mimořádné události slučuje všechny záchranné složky. Zabezpečuje koordinovaný postup při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.⁴

V současnosti tvoří Hasičský záchranný sbor generální ředitelství, které je organizační součástí Ministerstva vnitra, a dále pak 14 hasičských záchranných sborů krajů, Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany ve Frýdku-Místku a Záchraný útvar HZS ČR v Hlučíně. Součástí Hasičského záchranného sboru ČR jsou také vzdělávací, technická a účelová zařízení, konkrétně čtyři Odborná učiliště požární ochrany (ve Frýdku-Místku, Brně, Chomutově a Borovanech), Institut ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč,

⁴ Srov. *Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2008 [cit. 2009-03-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/hzs-cr-hasiccky-zachranny-sbor-cr.aspx>>.

Technický ústav požární ochrany Praha, Opravárenský závod Olomouc a Základna logistiky Olomouc.⁵

1.3 Hasič

Pod slovem hasič si zajisté plno lidí vybaví muže, který jde neohroženě v zásahovém obleku s dýchacím přístrojem na zádech do hořícího domu, aby zachránil nešťastné oběti. Málo kdo si však v první chvíli uvědomí, že v dnešní době hasiči nejezdí pouze k požárům, ale i k jiným zásahům, kde je zapotřebí rychlého rozhodování, vynikající fyzické zdatnosti, psychické odolnosti, řemeslné zručnosti a schopnosti odborné improvizace.

Povolání hasiče je společensky významnou činností, která zabezpečuje ochranu životů a majetku. Odborné vzdělávání a výchova hasiče je dlouhodobá a náročná. Přestože tomu tak nebylo vždy. V současné době platí, že minimální obecné vzdělání příslušníka HZS je úplné středoškolské vzdělání s maturitou. Poté, co je hasič přijat do služebního poměru, musí absolvovat půlroční základní kurz v některém ze čtyř školících zařízení, které jsou na území České republiky. Jedná se o Odborné Učiliště Požární Ochrany v Borovanech, OUPO v Brně, OUPO ve Frýdku Místku a OUPO v Chomutově. Teprve po absolvování tohoto základního kurzu může být hasič využíván jakožto zásahový hasič. Tím ale jeho vzdělávání nekončí. Následuje celá řada dalších speciálních kurzů, které se musí každých pět let obnovovat. Jsou to například kurzy strojní, chemickotechnické služby, spojařský, taktické řízení (velitelský), atd. Pak jsou to kurzy pro obsluhu motorových pil, lezecké, jeřábnické, vazačské, obsluhu motorových vozíků, svářečské, pro vůdce malých plavidel a dalších mnoho kurzů, které je třeba obnovovat v rozmezí jednoho roku až dvou let.

⁵ Srov. Tamtéž

Do systému školení příslušníků také spadá tzv. denní školení, kdy se školí teoreticky i prakticky bojový a cvičební řád jednotek, fyzická příprava, obsluha požární techniky a použití technických prostředků. Každý rok vydává generální ředitelství HZS ČR dokument, který nastiňuje okruhy témat školení pro daný rok, které je nutné proškolit. V návaznosti na tento dokument zpracovávají jednotlivé HZS krajů „měsíční plány školení a výcviku“, které jsou zpracovávány pro jednotlivé funkce v jednotce PO a pro další funkce u HZS krajů. Podklady pro tato školení jsou materiály z GRŘ, právní normy, požadavky výrobců technických prostředků PO a podklady specialistů na daných úsecích. Část témat, která se následně školí konkrétně reaguje na charakter zásahových činností v daném hasebnímu obvodu jednotky PO. V Jihočeském kraji HZS každoročně vydává doporučení k tématům školení a výcviku pro JSDH obcí na území JČK. Plány školení a výcviku dané jednotky vytváří velitel JSDH obce na základě doporučení HZS JČK a specifik daného hasebnímu obvodu jednotky PO. Měsíční plány školení a výcviku pro potřeby školení profesionálních hasičů zpracovává HZS JČK, konkrétně úsek IZS a operačního řízení, přičemž se vytváří jednotlivé plány pro kategorii:

- hasič;
- hasič velitel;
- hasič strojník, hasič technik strojní služby;
- hasič technik chemické služby;
- hasič technik technické služby;
- operační důstojník, obsluha tísňového čísla 112, hasič technik spojové služby;
- hasič pro práce ve výškách a nad volnou hloubkou;
- hasič potápěč;
- příslušníky HZS JČK nezařazené v jednotkách PO;
- příslušníky HZS JČK zařazené do posttraumatického týmu.⁶

⁶ Srov. Sbírka interních aktů řízení krajského ředitele HZS JČK – částka 94/2006

Při výkonu hasičské profese jsou vnější podmínky práce velmi proměnlivé. Od standardních běžných teplot, osvětlení, větrání, hluku, až po podmínky extrémně nepříznivé. Výskyt těchto extrémních podmínek je přitom statisticky velmi významný. Pro svou práci používají hasiči velmi rozsáhlou oblast nářadí, přístrojového a strojního vybavení, jejichž obsluha vyžaduje specializované znalosti a dovednosti nejméně na středoškolské, spíše však na vysokoškolské úrovni. V průběhu řešení mimořádné události se hasiči setkávají s prakticky všemi technicky, organizačně a psychofyziologicky realizovatelnými pracovními polohami, jako je například práce ve stísněném pracovním prostoru, ve výškách, v hloubkách, práce za snížené viditelnosti z důvodu zakouření a za extrémních teplot, způsobených buďto požárem, nebo mrazem. Jejich pracovní činnost je realizovaná převážně jako kolektivní a psychofyziologicky namáhavá, přičemž kvalita jejich práce musí být profesně dobře zvládnutá a chybná rozhodnutí nejsou přípustná. Časovou náročnost jednotlivých zásahů nelze předem určit.⁷

S tím vším co zde bylo napsáno o činnosti, kterou hasiči vykonávají, úzce souvisí psychické požadavky na osobu hasiče. Každý, kdo se chce stát hasičem, musí absolvovat psychologické vyšetření profilu osobnosti. Toto vyšetření je rozdělené do třech bloků, při kterých se hodnotí:

- a) osobnostní charakteristika
- b) intelektový potenciál
- c) psychická výkonnost a odolnost proti zátěži

U osobnostní charakteristiky se zjišťuje:

- temperamentový základ
- sebekontrola
- převažující vzorce výstupního chování

⁷ Srov. ŠVÁB, S. *Základy pracovní a inženýrské psychologie hasiče*. Ostrava : Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 1998, s. 48 - 49. ISBN 80-86111-27-X

- komunikativnost
- tendence k riziku

U intelektového potenciálu se zjišťuje:

- kombinační schopnosti
- ostrost pozorování a smysl pro detail
- logické myšlení

U psychické výkonnosti a odolnosti proti zátěži se zjišťuje:

- schopnost koncentrace pozornosti
- psychomotorické tempo
- dělená pozornost
- odezírání kritického detailu
- vizuální paměť
- reakční pohotovost
- výběrová reakční pohotovost
- rozhodování – tempo a kvalita
- odolnost proti zátěži

Zájemce o povolání hasiče musí také kromě psychologického vyšetření absolvovat fyzické testy, při kterých se prověřuje jeho fyzická zdatnost. Tyto testy jsou rozděleny do třech oblastí. Dvou silových a jedné vytrvalostní. V první, silové oblasti, mají na výběr mezi kliky a shyby. Ve druhé, opět silové oblasti, mezi sed – lehy a přednožování v lehu. Ve třetí, vytrvalostní oblasti, si mohou vybrat zda budou plavat 200 metrů, nebo zda poběží 2000 metrů. U kliků, sed – lehů a přednožování je navíc časový limit dvou minut, ve kterém se musí splnit požadovaný počet jednotlivých opakování. Také u plavání a běhu se měří čas, po který se provádí jednotlivé disciplíny. Pouze u shybů se neměří čas, ale pouze počet opakování. Takovéto fyzické testy absolvují každoročně všichni příslušníci HZS ČR, aby se prověřilo, zda jsou fyzicky dostatečně zdatní k zvládnutí situací, které přináší hasičská profese.

1.4 Mimořádná událost

V zákoně č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému je uvedeno, že se pod pojmem mimořádná událost rozumí „*škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.*“⁸ Z psychologického hlediska se jedná o takovou událost, která přesahuje běžnou lidskou zkušenost, je náhlá, nepředvídatelná a neovladatelná. Tedy hraniční situaci, kdy není zprvu jasné, je-li vůbec v možnostech člověka ji zvládnout. Do jaké míry bude situace prožívána jako stresová, záleží na tom, jak je daný jedinec psychicky odolný, dále jaký význam přisuzuje dané situaci a také možnost sociální opory. Některé situace jsou však tak intenzivní, nenadálé nebo nezvladatelné, že vyvolávají prožitek tísně a traumatickou odpověď v každém zúčastněném.

K jakým mimořádným událostem hasiči denně vyjíždějí, o tom svědčí následující tabulka.

⁸ Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému. §2 Vymezení pojmů.

Tabulka mimořádných událostí⁹

Druh události	2005	2006	2007	2008
Požáry s účastí jednotky požární ochrany	19 484	19 665	21 858	20 406
Dopravní nehody	20 681	18 976	21 297	20 063
Živelní pohromy	2 729	5 414	10 046	5 599
Úniky nebezpečných látek Z toho „ropných produktů“	5 630 4 616	5 809 4 644	6 373 5 177	6 242 5 218
Technické havárie	40 413	49 785	48 090	42 104
Radiační havárie a nehody	2	4	0	0
Ostatní mimořádné události	48	735	180	17
Plané poplachy	7 846	8 409	8 155	8 194
Události celkem	96 833	108 797	115 999	102 625

Z uvedené tabulky je patrné, že se počty zásahů až do loňského roku neustále zvyšovaly. Svůj podíl na tom jistě mají dvě mimořádné události. Orkán Kyrill a vichřice Emma, které zasáhly území naší republiky v letech 2006 a 2007. Nicméně i odstraňování jejich následků patří k hasičské práci a při ní se hasiči setkávají s lidmi, s kterými musí komunikovat. Jednak kvůli tomu, aby se dozvěděli důležité informace, které potřebují k provádění záchranných prací a také kvůli tomu, aby jim pomohli v jejich situaci, do které se díky mimořádné události dostali. Zátěžové podněty, které na lidi působí se mohou lišit podle typu události, ale starosti a potřeby vyvolané mimořádnou událostí se zpravidla nemění.

Nejčastěji jde o:

- 1) starost o základní přežití;
- 2) žal nad ztrátou blízkých a nad ztrátou ceněného a pro osobu významného majetku;
- 3) strach a úzkost o osobní bezpečí a tělesné bezpečí blízkých;

⁹ Srov. <http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

- 4) poruchy spánku, často s výskytem nočních můr a obrazů katastrofy;
 - 5) obavy z přesídlení a s ním spojené osamělosti, nebo přeplněnosti náhradních ubytování;
 - 6) potřebu mluvit, často opakovaně, o událostech a pocitech spojených s katastrofou;
- potřebu cítit se jako součást společenství a jeho snah o obnovu.¹⁰

1.5 Stres

Každý člověk se během svého života dostal do situace, kdy byl ve stresu. Někteří lidé si působení stresu v takové situaci uvědomují a jiní ne. Každopádně každý zdravý člověk potřebuje určitou míru stresu a napětí. Jak by vypadalo například plnění pracovních úkolů, kdyby pracovníci nebyli pod tlakem kontroly a termínů? Nulový stres vede k nulovému výkonu a kupodivu ani spokojenost zpravidla nepřináší.¹¹

Co znamená slovo stres? Co je možné si pod tímto slovem vlastně představit? Procházková pod pojmem stres chápe „*system reakcí nebo dějů, které se odehrávají v těle člověka i dalších živočichů a připravují organismus na útok nebo útek, či na přežití krajně nepříznivých podmínek.*“¹² Štěpaník tuto definici zjednodušuje a říká, že „*stres je vlastně pres.*“¹³ Podává k tomu vysvětlení, že organismus je při stresu vychýlen z rovnováhy vnějšími, nebo vnitřními podněty, kterým se říká stresory. Toto vychýlení se pak projevuje souborem reakcí organismu na změny narušující normální chod jeho funkcí¹⁴. Po vystavení se

¹⁰ DE WOLFE, D. *Terénní příručka*. Praha : MV, 2002, s. 9. ISBN nevedeno.

¹¹ Srov. ŠTĚPANÍK, J. *Umění jak jednat s lidmi. 3 stres, frustrace a konflikty*. Praha : Grada Publishing, 2008, s. 55. ISBN 978-80-247-1527-8

¹² PROCHÁZKOVÁ, A. Urgentní zásah při hromadném neštěstí, pacient v krizi a stresu, posttraumatická stresová porucha. In *Urgentní medicína*, 2003, č. 1, s. 36.

¹³ ŠTĚPANÍK, *Umění jak jednat s lidmi*. s. 55.

¹⁴ Srov. Tamtéž.

stresorům mohou tělo i duše zažívat stresovou reakci. To, zda bude daná situace považována za stresor, či nikoli, záleží na porozumění dané situaci.¹⁵

Běžně se o stresu mluví jako o události, která způsobuje reakci v podobě distresu (špatného stresu), ale také v podobě eustresu (dobrého stresu). To hlavně v situaci, která vede k pocitu radostné nálady. Vinay říká, že termín „stres“ je mimořádně nejednoznačný. Většinou se používá ve významu působící události, neboli stresoru a někdy zase ve smyslu odpovědi na tuto událost, neboli stresové reakce. Navíc bývá často chápán v negativním smyslu.¹⁶

Jsou známé dvě základní skupiny reakcí na stres. Do první skupiny patří akutní reakce na stres a do druhé posttraumatická stresová reakce.

Akutní reakce na stres se projevuje rychle poté, co se traumatizující stresor objevil, nebo v následujících dvou až třech dnech a podstatou této reakce jsou „*obranné a ochranné reakce, které maximálně mobilizují rezervy postiženého jedince.*“¹⁷ Akutní reakce na stres mívá obvykle dvě možné podoby: Aktivní a pasivní. Aktivní podobou je reakce typu útěk, nebo útok a projevuje se zejména svalovým napětím, silným pocením, pocitu horka, zrychleným tepem a dechem, nesoustředěností, třetím a zhoršenou schopností komunikace. Tyto projevy se mohou objevit v různé podobě a intenzitě.

Pasivní podoba je reakce typu mrtvý brouk a může se projevovat ztuhlostí, strnulostí, zpomalením fyziologických procesů, snížením vnímání těla, až neschopností cítit tělo, což může vést až k tomu, že se člověk záměrně zraňuje, kvůli tomu, aby dosáhl citlivosti.¹⁸

¹⁵ Srov. PRAŠKO, J.; PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Grada Publishing, 1996, s. 11. ISBN 80-7169-334-0

¹⁶ Srov. VINAY, J. *Stres a zdraví*. Praha : Portál, 2007, s. 19. ISBN 978-80-7367-211-9

¹⁷ LUCKÁ, Y., KOBRLÉ, L. Srážka s překážkou. In *Krizová intervence*. Praha : Portál, 2002, s. 360. ISBN 80-7178-696-9.

¹⁸ Srov. Tamtéž s. 361 – 362.

Posttraumatická stresová reakce se oproti akutní reakci na stres může projevat měsíce i roky po události, která jí způsobila. Za příznaky je možné uvést např. opětovné prožívání traumatu, vzniká pocit izolace, nebo odcizení od ostatních, tendence vyhnout se myšlenkám či pocitům spojeným s traumatem, nebo přetrvávající projevy zvýšené dráždivosti. Posttraumatická reakce se snáze rozvine tam, kde náhlá zdrcující událost prohloubí již předem přítomnou bezmoc.¹⁹

Posttraumatická stresová porucha (PTSD) „vzniká jako zpožděná, nebo protražovaná odezva na stresovou událost, nebo situaci (krátce nebo déle trvající) neobvykle hrozivého nebo katastrofického rázu, která pravděpodobně u každého vyvolá pronikavou tíseň.“²⁰ a je zařazena do mezinárodní klasifikace nemocí jako samostatná jednotka v oblasti F43 poruchy přizpůsobení.

2. PRVNÍ PSYCHOLOGICKÁ POMOC

2.1 Vymezení pojmu

Pod první psychologickou pomocí je možné si představit „jednorázový zásah, uskutečňovaný převážně prostřednictvím rozhovoru mezi lékařem a potřebným člověkem, který se nalézá v náročné životní situaci, je psychicky destabilizován či k této destabilizaci nemá daleko.“²¹ Tento popis podává Vymětal v knize Lékařská psychologie. Baštecká v knize Terénní krizová práce uvádí jiný popis, a to, že je možné si pod první psychologickou pomocí představit „chování matky, která tiší rozrušené dítě. Chová ho v náručí, myslí na jeho potřeby a konejší

¹⁹ Srov. Akutní a posttraumatické stresové reakce po mimořádných událostech při výkonu služby. Psychologická služba MV – GR HZS ČR, 2004. s. 4 – 5. ISBN 80-86640-25-6.

²⁰ Duševní poruchy a poruchy chování : popisy klinických příznaků a diagnostická vodítka : mezinárodní klasifikace nemocí - 10. revize. Praha : Psychiatrické centrum, 2000, s. 149. ISBN 80-85121-44-1.

²¹ VYMĚTAL, J. Lékařská psychologie. Praha : Portál, 2003, s. 289. ISBN 80-7178-740-X.

*ho slovy, která vyjadřují porozumění jeho stavu, a tónem, který znamená soucítění. Větší dítě obejmě a vysvětluje mu co se děje. Stará se, aby bylo v teple a nebylo samo. Chová se, jako by si byla jista, že to společně zvládnou a že i dítě na to má, aby situaci zvládlo.*²² Ať už první psychologickou pomoc poskytuje lékař, matka, hasič, či kdokoli jiný, hlavním cílem první psychologické pomoci je dosáhnout u zasaženého člověka vnitřní stabilizace a zklidnění tím, že dojde k uvolnění jeho emočního napětí.

2.2 Jak poskytovat první psychologickou pomoc

Pokud je zasažený člověk v šoku, je vhodné zpočátku provést opatření jako u první lékařské pomoci. Dopravit ho na bezpečné místo, zajistit mu klid, teplo a dostatek tekutin. Teprve po odeznění šoku je možné pokračovat poskytováním první psychologické pomoci. Pokud je zasažený člověk velmi neklidný, je vhodné s ním pracovat na uzemnění sebe sama a na najítí vlastního středu.²³ Uzemnění nejlépe tak, že se dotyčný posadí, pevně se opře nohama o zem, zády o podložku, tak, aby cítil oporu. Případně je možné ho držet na „bezpečných“ místech, například za ruce, kolem ramen, apod. Lepší je držení větší plochy těla. Nacházení vlastního středu je dobré k tomu, aby člověk našel oporu sám v sobě, aby nedošlo ke splývání já s okolím. Přitom si totiž může člověk do sebe pustit chaos zvenčí. Dobrou známkou toho, že se podařilo najít vlastní střed je uvědomění si sama sebe. Může se k tomu použít například dýchání do břicha, nebo uvědomění si všech svých smyslů. Zraku, sluchu, čichu, chuti a hmatu. Nemělo by se zapomínat na poskytování informací o tom, kde se daný člověk nachází, kdo mu pomáhá, co se stalo, co se bude dít, apod. Obecně platí, že čím je člověku subjektivně hůře, tím je sugestibilnější a tím také vkládá větší naděje do toho, kdo mu pomáhá a doufá v rychlou a účinnou pomoc.²⁴

²² BAŠTECKÁ, B. a kol. První pomoc psychická. In *Terénní krizová práce*. Havlíčkův Brod : Grada Publishing, 2005, s. 157. ISBN 80-247-0708-X.

²³ Tamtéž, s. 158.

²⁴ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, s. 290.

Při poskytování první psychologické pomoci je vhodné dodržovat zásady nedirektivního empatického rozhovoru, který spočívá v aktivním naslouchání a snaze porozumět zasaženému, jeho vnitřnímu světu a situaci ve které se nachází. Ten, kdo poskytuje první psychologickou pomoc se neustále pohybuje mezi dvěma rovinami. Zasaženému se subjektivně přibližuje, je s ním, a zároveň si drží určitý odstup potřebný k tomu, aby měl nadhled nad danou situací. Vzájemný vztah mezi zasaženým a pomáhajícím „*je tedy tak blízký, jak je možné, a tak vzdálený, jak je nutné.*“²⁵

Aby se snáze poskytovala první psychologická pomoc, je vytvořeno několik metod, kterých je možné se držet, aby byla pomoc ucelená.

Na úrovni polní vojenské psychiatrie je od druhé světové války používána metoda BOJISS. První psychologická pomoc má být poskytována:

B (blízko) v blízkosti místa události;

O (s očekáváním zdatnosti) očekává se, že voják je zdravý a vrátí se zpět na bojiště;

J (jednoduše) jednoduchými postupy;

I (ihned) co nejdříve poté, kdy je voják zasažen bojovou stresovou reakcí;

S (stručně) pomoc má být krátká;

S (soustředěně) pomoc má být soustředěna na jedno místo a zrovna tak má být vedena.

Přestože pro vojáky platí jiná měřítka a cílem zásahu je návrat do práce a nikoli snížení počtu příznaků, mohou být podle Baštecké vojenské zásady dobře využity pro účinnou a přiměřenou první psychologickou pomoc obecně.²⁶

Jan Vymětal vidí v bezprostředním cíli první psychologické pomoci:

- vytvoření podmínek dobrého pracovního společenství;
- psychickou stabilizaci pacienta;

²⁵ Tamtéž, s. 292.

²⁶ Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. s. 160.

- zamezení dalšímu stupňování okolností, které pacienta destabilizují a mohly by vést k duševní a tělesné poruše zdraví;
- zajištění kontinuální návaznosti další péče.²⁷

Profesionálním hasičům, zvláště ve Zlínském a Ústeckém kraji, je známá metoda 6P, což znamená:

Promluv – najít odvahu postiženého oslovit, na projevení lidskosti nemusí být člověk odborník;

Podepři – odvést postiženého z místa, posadit ho, podepřít svým tělem;

Připomínej realitu – ptát se na jméno, zda, ví, co se stalo, kde se nachází, zklidňovat dýchání, připomínat: „nádech, výdech“;

Podpoř – uklidnit postiženého, že jeho prožívání a projevy jsou v takových těžkých situacích normální;

Pečuj – ptát se, co potřebuje, nabídnout kapesník, přikrývku, vodu, poskytovat informace, naslouchat, citlivě poskytovat tělesný kontakt;

Předej – kolegům, zdravotníkům, i hasič má právo nezvládat úplně všechno, pokud je sám situací zasažený, nebo nemá sílu zasaženému pomoci.²⁸

Další metodou, která má pomoci v úspěšném zvládnutí poskytnutí první psychologické pomoci je metoda RAPID, kterou prezentuje Dohnal.²⁹

Reflective listening – reflektující naslouchání,

Assessment of needs – vyhledání potřeb,

Prioritize attending – prvořadé zaopatření,

Intervention – intervence,

Discharge or refer for continued care – propuštění nebo předání.

²⁷ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*. s. 291.

²⁸ Tuto metodu šesti P doporučují psycholožka HZS Zlínského kraje Mgr. Soňa Pančochová a psycholožka HZS Ústeckého kraje Mgr. Jana Majzlíková.

²⁹ David Dohnal je hasičský psycholog Olomouckého kraje a tuto metodu převzal od C. L. Parkera a G. S. Everlyho, kteří ji v Americe vytvořili pro hasiče. Zároveň jí Dohnal školí v kurzech první psychologické pomoci, které pořádá jak pro hasiče, tak pro zájemce z řad civilistů.

Při porovnání těchto metod, které je možné použít jako pomůcku k úspěšnějšímu poskytování první psychologické pomoci je patrné, že mají mnoho společného. Všechny pak mají stejný cíl a to, stabilizovat a zklidnit zasaženého člověka. Je tudíž možné tyto metody kombinovat, avšak, nemělo by se zapomínat na to, co je hlavním úkolem a účelem těchto metod.

2.3 Psychologická služba HZS ČR

2.3.1 Vznik psychologické služby HZS ČR

V roce 2002 byla schválena koncepce psychologické služby HZS ČR a následně dal generální ředitel HZS ČR a náměstek ministra vnitra pokyn krajským ředitelům HZS k tomu, aby zřídili jednotlivá psychologická pracoviště a obsadili je odbornými pracovníky, kteří budou seznámeni se specifikami činnosti a podmínkami služby u HZS ČR.

V Jihočeském kraji byla zahájena činnost psychologické služby v roce 2004.³⁰

2.3.2 Důvody vzniku

Důvodů pro vznik psychologické služby HZS ČR je několik:

a) řešitelský kolektiv Katedry vojenské hygieny Vojenské lékařské akademie J.E. Purkyně v Hradci Králové pod vedením

³⁰ Srov. MEZNÍKOVÁ, M. Psychologická služba. In *Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje* [online]. České Budějovice. Dostupné na WWW: <http://www.hzscb.cz/index.php?id_h=8&id_m=0>.

doc. MUDr. J. Chaloupky, Csc., vypracoval závěry výzkumných úkolů "Rizikové faktory metabolických onemocnění hromadného výskytu u příslušníků HZS okresu Hradec Králové"(1996) a "Hodnocení zdravotního stavu příslušníků HZS ČR" (1999), které vycházely z prokazatelné existence značného procenta nálezů rizikových faktorů tzv. civilizačních onemocnění u sledovaných skupin příslušníků HZS ČR. V nich, mimo jiné, doporučují věnovat zvýšenou pozornost stresogenním faktorům dané profese.³¹ Obdobné výzkumy probíhali i v zahraničí a ukazují na to, že přestože jsou hasiči pečlivě vybíranou skupinou, která je obecně v daleko lepší fyzické kondici, než zbytek populace, výskyt kardiovaskulárních a koronárních srdečních onemocnění mezi hasiči dvakrát až třikrát převyšuje očekávanou hodnotu.³² Podle statistiky z let 1990 až 2000 byl v USA hlavní příčinou smrtelných zranění hasičů při výkonu služby srdeční infarkt;³³

b) nezpochybnitelným faktem je stále se zvyšující náročnost profese hasiče, což lze vyvodit jak z kvantitativní, tak z kvalitativní analýzy každoročně zpracovávaných statistických přehledů³⁴ (v neposlední řadě lze uvedené tvrzení dokladovat na záchranných, vyprošťovacích a likvidačních pracích příslušníků HZS Jihočeského kraje po havárii autobusu u Nažidel s účastníky lyžařského zájezdu dne 8. 3. 2003, která si vyžádala 19 mrtvých a 34 zraněných);

c) zákon 361 o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů stanovuje podmínku zjišťování osobnostní způsobilosti u uchazeče i příslušníka psychologem daného bezpečnostního sboru.³⁵

³¹ Srov. CHALOUPKA, J., a kol. *Rizikové faktory metabolických onemocnění hromadného výskytu u příslušníků HZS okresu Hradec Králové*. Hradec Králové : Vojenská lékařská akademie J. E. Purkyně v Hradci Králové, Katedra vojenské hygieny, 1996.

CHALOUPKA, J., a kol. *Hodnocení zdravotního stavu příslušníků HZS ČR*. Hradec Králové : Vojenská lékařská akademie J. E. Purkyně v Hradci Králové, Katedra vojenské hygieny, 1999.

³² Srov. Corneil Corneil, W. Traumatic stress and Organizational Strain in the Fire Service. In Murphy, L. et al. (Eds.), *Job Stress Intervention*. Washington, DC: American Psychological Association, 1995, s. 185-198.

³³ Srov. Kirschman, E. *I Love a Firefighter. What the Family Needs to Know*. New York: The Guilford Press, 2004.

³⁴ Srov. LUKEŠ, P.; VONÁSEK, V. Statistická ročenka 2005. 112, 2006, roč. 5, č. 3.

³⁵ Srov. Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

2.3.3 Základní pilíře psychologické služby HZS ČR

O základních pilířích psychologické služby HZS ČR, které charakterizují její činnost, se zmiňuje PhDr. Sotolářová v článku věnovaném psychologické službě, který vyšel v odborném hasičském časopise.³⁶ Jako hlavní úkoly uvádí:

1- Zajišťování posttraumatické péče pro příslušníky HZS ČR.

Do této oblasti patří například poskytování psychologické pomoci k odstranění pozásahového stresu u příslušníků HZS ČR, dále provádění školení a výcviku ke zvýšení psychické odolnosti hasičů a podílení se na jejich odborném výcviku, v neposlední řadě také zajišťování psychologické služby příslušníkům HZS ČR v rámci rekondičních programů při ozdravných pobytech.

2- Zabezpečovat podklady pro personální práci a výkon služby.

Do této oblasti náleží činnost jako je ověřování duševní způsobilosti nových uchazečů o službu u HZS ČR. Provádění psychodiagnostických vyšetření hasičů z povolání. Při výběrových řízeních na vyžádání ověřování osobnostní způsobilosti příslušníků HZS ČR pro zařazení do řídicích a speciálních funkcí. Podle zadání služebního funkcionáře provádět psychologická vyšetření a poskytovat odborná stanoviska pro rozhodování v personálních otázkách.

3- Pomáhat obětem mimořádných událostí.

Například jde o poskytování psychologické pomoci obětem nehod a katastrof, podílení se na přípravě zdrojů psychologické pomoci v regionu a koordinování jejího využití při mimořádných událostech většího rozsahu. V neposlední řadě také podle potřeby související s výkonem služby poskytování psychologické služby rodinám příslušníků HZS ČR.

³⁶ Srov. SOTOLÁŘOVÁ, M. Psychologická služba HZS ČR. *150 HOŘÍ*, 2003, roč. 13, č. 7, s. 12.

2.4 Poskytování první psychologické pomoci hasiči u mimořádných událostí v zahraničí

2.4. 1 Německo

Požární ochranu v Německu zajišťují jednotky profesionálních, podnikových a dobrovolných hasičů. Procentuelně je 95% hasičů dobrovolných. V Německu existují profesionální hasiči pouze ve velkých městech, jako je kupříkladu Frankfurt, Mnichov, Berlin a další. Nachází se zde 80 hasičských stanic, kde sídlí profesionální hasiči. Každá větší průmyslová zóna má své podnikové hasiče a ostatní části Německa jsou pokryty dobrovolnými hasiči. V případě že je zásah, u kterého již pracují dobrovolní hasiči a na místo zásahu se dostaví i jednotka profesionálních hasičů, má zásah zůstat pod velením dobrovolných hasičů. Je možné pracovat společně. Mezi profesí hasiče z povolání a dobrovolného hasiče není v Německu prakticky žádný rozdíl. Vyjma faktu, že jeden svou práci vykonává na profesní úrovni a druhý ve svém volném čase. Ve velkých městech, kde jsou profesionální hasiči, jsou také dobrovolní hasiči, kteří v případě větších zásahů obsadí hlídky profesionálních hasičů a zajišťují i menší zásahy. Lhůta na dojezd hasičů na místo zásahu je 10 minut, což je při tak velikém rozsahu území obvykle těžko dosažitelné.

V poskytování první psychologické pomoci nejsou hasiči v Německu školeni. Mají zřízenou speciální organizaci, tzv. „KIT- Krizový Intervenční Tým“, který přejímá tento úkol. Za všechny ostatní týmy, které fungují obdobným způsobem, zde uvedu KIT tým z Frankfurtu nad Mohanem. Ten byl zřízen začátkem října 2006 za pomoci cizineckého úřadu v úzké spolupráci s profesionálními hasiči z Frankfurtu. Rychlá připravenost k zásahu KIT s odjezdem do 3-4 hodin na celostátní škody a krizové oblasti umožňuje rychlou medicínskou pomoc pro německé státní občany v cizině, jejich přesídlení, stejně

jako medicínskou, technickou a logistickou podporu od místních úřadů a velvyslanectví. KIT v centru Německa je ve Frankfurtu ustálený tým zkušených lékařů, záchranářů, hasičů a osob poskytujících první psychologickou pomoc a podporu. Patří mezi ně i duchovní. Díky svému dobrému napojení na letiště ve Frankfurtu a znamenité medicínské infrastruktuře Rýnské oblasti, jsou schopni ve velmi krátkém čase poskytnout celostátní pomoc, aniž by došlo k oslabení některých míst v regionu. Odpovídající výstroj s medicínským a technickým náčiním pochází z kliniky města Frankfurt a požárního ředitelství. Obdobné spolupráce mezi cizineckým úřadem a KIT existují na jihu a severu Německa.

KIT se nestaví do pozice konkurenta velkých ustálených pomocných organizací, ale díky svému extrémně rychlému nasazení funguje jako jednotka první pomoci.³⁷

2.4.2 Polsko³⁸

V Polsku zajišťují požární ochranu jednotky dobrovolných a profesionálních hasičů. Přičemž využití dobrovolných hasičů je zhruba na stejné úrovni jako tomu je v České republice. Pokud je jednotce dobrovolných hasičů vyhlášen poplach, musí vyjet do osmi minut od vyhlášení. Podrobnosti o vyhlášeném výjezdu dostávají buďto ve formě zprávy na mobilní telefon, nebo si je zjistí pomocí vysílačky. O využívání vysílačky u zásahu bude zmínka ještě o něco později. V případě, že se jedná o zásah, na který stačí dobrovolní hasiči sami, ať už svým vybavením, schopnostmi, nebo i silami, nevyjíždí k tomuto zásahu profesionální hasiči. Toto však neplatí u požárů a dopravních nehod, ke kterým profesionální hasiči musí přijet. Už jenom z důvodu nutné administrativy.

³⁷ Feuerwehr Frankfurt am Main [online]. Frankfurt am Main, [cit. 2008-10-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.feuerwehr-frankfurt.de/>>.

³⁸ Informace k této kapitole poskytl Krzysztof Worosz, který je hasičem v Miedzylesie na jihu Polska.

Jestliže se chce stát někdo dobrovolným hasičem, nahlásí se na obecním úřadě a ten pak ze zájemců vybere určitý počet lidí, které pošle na školení a po absolvování toho školení se stává dotyčný dobrovolným hasičem. Toto školení se opakuje po dvou letech. Může se stát, že by některý hasič neuspěl u zkoušek v tomto opakovaném kurzu a tudíž by pak nemohl vykonávat svou funkci u dobrovolných hasičů. Součástí základního kurzu je i školení první psychologické pomoci. Toto téma je ale probíráno pouze okrajově. Větší pozornost je této problematice věnována na školení pracovníků mediczných, neboli mediků. Tito medicci jsou hasiči, kteří, je-li u zásahu někdo zraněný, tak se starají pouze o něj a neplní žádné jiné hasební a záchranné práce. Jejich úkolem je postarat se o zraněné do té doby, než přijede lékař, kterému zraněné předají. A to o zraněné jak tělesně, tak duševně. Na každého zraněného přitom připadá jeden medik. U dobrovolných hasičů toto školení na medika nemají všichni. V Mezilesí, které má 3500 obyvatel mají těchto mediků vyškolených deset. Většinou se stává, že na výjezd jedou tři až čtyři medicci. Může se ale stát, že by nejel žádný. V tom případě by informace byly předávány pomocí radiostanice a první pomoc by poskytoval někdo z hasičů, kdo neabsolvoval školení na medika a dělal by to podle pokynů z operačního střediska. Zároveň by se však na místo zásahu okamžitě vyslal některý medik z řad profesionálních hasičů. U profesionálních hasičů toto školení na medika musí absolvovat všichni. Školení trvá dva dny, přičemž jeden den se probírá teorie a druhý den se všechno procvičuje prakticky a dělají se závěrečné zkoušky. Nutnost opakovat toto školení mají dobrovolní hasiči po dvou letech a profesionální každý rok. Jak již bylo zmíněno, po příjezdu na místo zásahu přebírá péči o zraněné lidi lékař. Ten po nutném ošetření převáží tělesně raněné do nemocnice. Může tam vzít i psychicky raněné, kde je jim poskytnuta další náležitá pomoc a péče.

V Polsku nemají Psychosociální Intervenční Týmy, jako jsou u nás, ani Krizové Intervenční Týmy jako je tomu v Německu a v Rakousku. To, co jinde zajišťují PIT a KIT týmy, to v Polsku zajišťuje rodina. Tradiční model velké rodiny, který se u nás pomalu vytrácí, se v Polsku stále ještě udržuje a to co se u nás zajišťuje tzv. uměle (pomocí PIT), je v Polsku přirozenou součástí života. Určitou

formu rodinné pomoci a rodinné soudržnosti je možné u nás zaznamenat spíše na vesnicích, než ve větších městech a spíše na Moravě, než v Čechách. Dobře je to patrné na svatbách a různých oslavách. Zatímco v Čechách bývají častější svatby a oslavy s malým počtem hostů, na Moravě se většinou sezve celé velké příbuzenstvo, čímž se samozřejmě utužují rodinné vztahy, které následně v případě potřeby podporují pomoc potřebným.

2.4.3 Rakousko

Obdobně jako je tomu v Německu, tak i v Rakousku zajišťují požární ochranu převážně dobrovolní hasiči. V Rakousku jsou profesionální hasiči pouze v hlavních městech jednotlivých spolkových zemí a některé velké podniky mají také své profesionální hasiče, ale jinak je veškerý systém založený na dobrovolnosti.

Již šest let funguje v Rakousku systém, který je převzatý z USA a nazývají ho PEER-systém. Tento systém pochází od amerického hasičského psychologa Jeffrey T. Mitchella. Školení v tomto systému je jak pro profesionální, tak pro dobrovolné hasiče. Například v Linci mají takto proškolených patnáct profesionálních hasičů, kteří stojí po boku svých kolegů, kdyby došlo po traumatických zážitcích k nějaké újmě. V první řadě je tento systém zaměřený zpět do organizace, tedy, na pomoc hasičům.

O případné oběti u zásahu se stará lékař, nebo záchranná služba. Členům pozůstalé, či poškozené rodiny poskytuje pomoc vyškolený tým (KIT tým), který je vytvořený Červeným křížem. Kvalifikované síly stojí rodinám po boku někdy i více dní. Kromě hasičů a Červeného kříže působí v Rakousku v ochraně proti přírodním katastrofám a civilní ochraně ještě další organizace. Mezi ně patří pracovní samaritánský svaz Rakouska (Arbeiter-Samariter-Bund ,Österreich – ASBÖ), Johanitská úrazová pomoc v Rakousku (Johaniter-Unfall-Hilfe in Österreich –

JUHÖ), Maltézská nemocniční služba Rakousko (Malteser Hospitaldienst Austria – MHDA) a Rakouský svaz civilní ochrany (Österreichischer Zivilschutz-verband – ÖZSV), ten však působí hlavně v oblasti prevence obyvatelstva.³⁹

O oběti mimořádných událostí na místě zásahu se hasiči samozřejmě také starají, ale pouze tak dlouho, dokud se na místo zásahu nedostaví zdravotní služba, která si zasaženou osobu převezme. Mimo již zmiňovaných patnácti „PEERů“ školí v Linci každého hasiče, aby na osoby, kterým mají u zásahu pomoci, působili uklidňujícím způsobem. Nějakou konkrétní taktiku, nebo techniku, na to však nemají. V normálním případě u nich pečuje hasič o oběť a pokud ta reaguje na mluvení, hovoří s ní hasič a objasňuje jí co se právě děje a pokouší se toho člověka uklidňovat. Podle slov Manfreda Mallingera, který je organizační vedoucí PEER týmu profesionálních hasičů v Linci, toho v dané situaci více udělat nejde.

2.4.4 Slovensko

Historie hasičské profese na Slovensku sahá až do roku 1400, kdy tehdejší magistrát města Bratislavy vydal „Poriadok pri hasení požiaru v meste Bratislave“, který platil až do roku 1769. Ve 25 paragrafech ukládal konkrétní povinnosti nejen majitelům domů, ale i kominíkům, zednickým mistrům a dalším řemeslníkům. Po vzniku samostatné Československé republiky byl v prosinci roku 1919 založen Svaz dobrovolného hasičstva Československa. Profesionální hasičské jednotky po roce 1918 existovaly jen v některých větších městech. V prosinci 1985 přijala Slovenská národní rada nový zákon o požární ochraně, na základě kterého došlo ke zřízení jednotně organizovaného a řízeného Zboru požární ochrany. Nové komplexní právní úpravy se tento zákon dočkal v červenci 2001.

³⁹ Srov. ŠILHÁNEK, B. Nevládni subjekty činné v ochraně obyvatelstva v Rakousku. in *112*. 2008, roč. 8, č. 3, s. 18 – 20.

Vznik psychologické služby na Slovensku se datuje do roku 2003. Hlavní zaměření pomoci je na rozdíl od psychologické služby HZS ČR pro hasiče, zaměstnance a rodinné příslušníky. Zatímco u HZS ČR jsou si všechny tři pilíře navzájem rovny, u HaZZ SR jsou si rovny pouze první dva pilíře. Zajišťování posttraumatické intervenční péče pro příslušníky a zaměstnance HaZZ SR a jejich rodinné příslušníky a zabezpečování podkladů pro personální práci a výkon služby. Třetí pilíř - pomáhat obětem mimořádných událostí, je pouze na vyžádání. Vyžádat si tu pomoc musí buď ten, kdo již tuto pomoc poskytuje, nebo nějaký resort, či zaměstnavatel. V každém případě poskytnutí takové pomoci musí schválit vrcholový management, nebo samotný prezident HaZZ SR. V současné době zajišťují psychologickou službu oddělení psychologie organizačního odboru Prezidia HaZZ, které má dislokovaná pracoviště na Záchranných brigádách HaZZ a spravují 8 krajů, neboli tři Záchranné brigády HaZZ. Do první brigády Humenné (východ) spadají kraje Košický a Přerovský. Do druhé brigády Žilina (střed) patří kraje Žilinský, Banskobystrický a Trenčianský. Třetí brigáda Malacky (západ) spravuje kraje Bratislavský, Nitrianský a Trnavský. Všechny tyto kraje pak zastřešuje prezidium Hasičského Záchranného Zboru (HaZZ), které sídlí v Bratislavě.

Pracovní náplň mají Slovenští hasičtí psychologové stejnou jako jejich kolegové v České republice. Rozdíl je však v tom, že zatímco v České republice na každý kraj připadá jeden hasičský psycholog, na Slovensku připadají na jedno dislokované psychologické pracoviště kraje tři. V současnosti má oddělení psychologie 6 psychologů, ale je připravené navýšení počtu na 9. I z důvodu potřeby lepšího zabezpečení služby směrem k příslušníkům a zaměstnancům, jelikož současný stav umožňuje plnit hlavně úkoly ve výběru a posuzování psychické způsobilosti uchazečů a příslušníků na vykonávání činností v HaZZ. Prohlubuje se spolupráce s Hasičským záchranným sborem ČR, např. výměna zkušeností, navazování a rozvíjení příhraniční spolupráce, spolupráce při vzdělávání příslušníků a zaměstnanců, např. v oblasti CISM a první psychologické pomoci. Rozdíly jsou v obsazení psychologických pracovišť. V České republice má

každý psycholog, v jehož místě působnosti je psychologická laboratoř pro vyšetření psychického stavu uchazečů o zaměstnání v Hasičském záchranném sboru, laborantku, která mu pomáhá s obsluhou této laboratoře. Na Slovensku tyto laborantky nemají a místo nich se rozhodli vytvořit místo psychologa, kterého mohou využít na další psychologickou činnost, i přesto, že tak veškerá zátěž k obsluze laboratoře a vyšetření leží na psychologích.

Přestože nejvíc činnosti psychologa je zaměřeno právě na výběr a diagnostiku uchazečů o zaměstnání, vyjíždějí ještě na vyžádání na hasičské stanice provádět různá školení a krizovou intervenci. Mezi školení, která provádějí patří odborné přípravy velitelů, které jsou jednou za tři měsíce, zhruba na dvě až tři hodiny. Dále pak specializační kurzy pro střední a vyšší management, které trvají osm hodin. Na směnách školí nepravidelně a zaměření školení se mění podle potřeby. Záleží na tom o co je ze strany hasičů zájem. Samostatné školení první psychologické pomoci na Slovensku neprobíhá, ale v rámci spolupráce s HZS ČR je dohodnuté vzájemné vzdělávání v této oblasti. Prozatím se v komplexu psychologické přípravy hasičům říká, jak mají mluvit se zasaženými, co jim mají říkat, jak se k nim chovat, atd. Vše probíhá ve formě přednášek. V základním kurzu se hasiči v rámci zdravotní dozví základy o stresu, CISM a základní pomoci obětem a kolegovi.

V současné době se na Slovensku připravují dva projekty. Jeden obsahuje zkrácený CISM a již zmiňované školení první psychologické pomoci, komunikace a řešení konfliktů. V druhém projektu je záměr dát osvětu všem hasičům a následně vyškolit tým hasičů, kteří by mohli nahradit psychology a dál by školili hasiče v činnostech, které mohou vykonávat. Zároveň se připravuje projekt tzv. psychologických dní na hasičských stanicích, což by znamenalo, že by v pravidelných intervalech navštěvovali psychologové hasičské stanice bez ohledu na vyžádání. Toto je však podmíněné schválením systémové změny v počtu psychologů. Žádost o tuto změnu byla podaná na sekci systemizace Ministerstva vnitra Slovenské republiky.

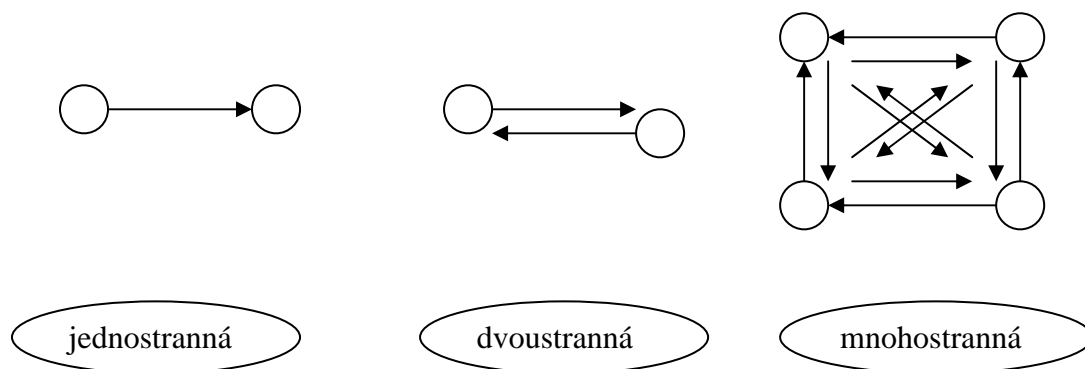
3 KOMUNIKACE

3.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je způsob komunikace, který má formu mluvené, nebo psané řeči. Podle názoru některých vědců je možné její počátky datovat do doby před více než 60 000 lety, kdy žil člověk neandrtálský. Zda je toto tvrzení pravdivé, či nikoli, o tom je možné vést rozsáhlé diskuse. Opravdové důkazy o verbální komunikaci skýtají dochované písemné památky, z nichž nejstarší jsou 5000 let staré. Počet jazyků, kterými se lidé na Zemi dorozumívají je v současnosti odhadován na 6000.⁴⁰

Slova jsou symboly objektů, jejich tříd, vlastností i vztahů mezi nimi a jako taková umožňují dorozumívání se. Slova jako znaky pak vytvářejí znakový systém, který symbolizuje skutečný i pomyslný lidský svět.⁴¹ Řeč je nejuniverzálnější způsob dorozumívání a má tu výhodu, že se při jejím používání nejméně zkresluje smysl sdělení při jeho předávání. Pod pojmem verbální komunikace se rozumí dorozumívání se jedné, dvou, nebo více osob pomocí slov.

Formy komunikace z hlediska počtu účastníků je možné znázornit takto:



⁴⁰ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2

⁴¹ Srov. MATOUŠKOVÁ, I.; SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. ISBN 80-86898-37-7.

Při komunikaci je důležité najít společný jazyk. Nejde však pouze o to, aby ti, kdo spolu komunikují, mluvili stejnou řečí, například anglicky, německy, nebo čínsky. Jde také o to, aby stejně rozuměli významům slov, která používají. Je dobré si uvědomit, že samotné slovo jazyk má tři lingvistické⁴² významy:

- jazyk jako systém pravidel (mluvit mnoha jazyky);
- jazyk jako osobní výbava pro řečovou komunikaci (mluvit pestrým jazykem);
- jazyk jako prostředek dorozumívání (společný jazyk).

Při běžném rozhovoru si uživatelé mateřského jazyka ani neuvědomují tyto tři významy a používají jazyk „pouze“ jako prostředek dorozumívání. Společným jazykem se dorozumívají tehdy, když pojmy, které používají, pro ně mají velmi blízký obsah a slova jim v mysli vyvolávají obdobné subjektivní významy.⁴³ I přesto se ale může stát, že je zapotřebí část společného jazyka vymezit a vysvětlit ho druhým. Dohodnout se na něm.

Nejběžnějším a nejzákladnějším způsobem verbální komunikace je rozhovor. Při něm se pomocí verbální, ale i neverbální komunikace předávají a získávají různé informace, které se vztahují k danému předmětu zájmu. Výhodou rozhovoru je to, že je možné ihned reagovat na sdělené věci a rozšiřovat obsah rozhovoru doplňujícími otázkami. Pokud je zároveň rozhovor obohacen o vizuální kontakt, je možné sledovat neverbální projevy hovořící osoby, které obsah sdělení nejen obohacují, ale mnohdy mu dají úplně jiný význam.

⁴² **Lingvistika** (*lingua* je latinsky jazyk) neboli **jazykověda** je věda o jazycích, jejich třídění, stavbě a zvukové

i psané podobě.

⁴³ Srov. VYBÍRAL, *Psychologie*.

3.1.1 Zásady verbální komunikace

Aby byl rozhovor co nejuspěšnější a aby se naslouchající dozvěděl co nejvíce podstatných věcí, je důležité dodržovat určité zásady pro vedení rozhovoru. Mezi tyto patří:

1) Mluví vždy **jeden**;

Již malé děti se vychovávají ve vědomí, že je neslušné někomu skákat do řeči. Je to považované za nezdvořilost a snahu druhého umlčet. Je však třeba rozlišovat, kdy je řečník mnohomluvný a odbíhá od tématu. V takových situacích se pak ke vstupu do jeho řeči využívají pomlky pro nádech. I v paralelním mluvení nejde o dialog. Příjemce totiž nenaslouchá a přebírá roli mluvčího.

2) Mluvit **stručně**;

Pokud se nejedná o zábavu, nebo situaci, kdy je dlouhá řeč vítána, je potřeba vážit si druhých lidí a jejich času a vyjadřovat se stručně.

3) Mluvit **věcně a logicky**;

Veškerá sdělení, by se měla týkat tématu a měla by být výstižná a logicky formulovaná.

4) Mluvit v **kratších větách**;

Ideální je, když sdělení obsahuje 14 až 17 slov, aby bylo snadno pochopitelné.

5) Mluvit **jasně a srozumitelně**;

Jsou lidé, kteří když chtějí něco říci, tak jim druzí rozumí jen s obtížemi, protože používají mnoho cizích slov, komplikují slova ve větách, zřetelně nevyslovují a používají mnohovýznamová slova, která komplikují kontext celé věci. Těchto nešvarů je zapotřebí se vyvarovat.

6) **Objasňovat;**

Již zde bylo napsané, že lidé se dorozumívají společným jazykem tehdy, když pojmy, které používají, pro ně mají velmi blízký obsah a slova jim v mysli vyvolávají obdobné subjektivní významy. Nicméně i přesto může nastat situace, kdy je zapotřebí objasnit konkrétní věc, či myšlenku a to nejlépe na konkrétních příkladech.

7) **Zvolit úroveň řeči adekvátní posluchači;**

Jinak hovoří matka s dítětem, jinak učitel s žákem a jinak také bude hovořit kamarád s kamarádem. V každém případě je potřeba přizpůsobit řeč situaci a osobě, či osobám se kterými rozhovor probíhá.

8) **Omezit příkazová a zákazová slova;**

Slova typu musíš a nesmíš, vyvolávají reakci odporu. Je proto zapotřebí vždy pečlivě zvážit, zda je jejich použití nutné a vhodné.

9) **Správně dýchat, frázovat, intonovat, mluvit přiměřeně rychle a hlasitě;**

Jestliže někdo mluví monotónně a tak říkajíc si „mumlá pod vousy“, jeho řeč je nevýrazná a mdlá, nezaujme tak své posluchače. Ještě ke všemu je brzy unaví natolik, že ztrácí pozornost a třeba i nepochopí podanou informaci. Tomu je potřeba předcházet správnou mluvou, do které je potřeba zahrnout správnou rychlost řeči, dýchání, intonaci a v neposlední řadě i hlasitost.

10) **Vyvarovat se častého používání výplňkových slov, vsuvek a neopakovat stejná slova, nebo nelogická spojení.⁴⁴**

⁴⁴ Srov. SCHNEIDEROVÁ, A.; SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2004, s. 33- 34. ISBN 80-7042-688-8

3.1.2 Podmínky potřebné pro rozhovor

Po zásadách pro vedení rozhovoru je potřeba také uvést podmínky pro rozhovor. Na ten je třeba si **vyhradit čas**. Tento čas je dobré dodržet. Mohlo by se stát, že ten, kterému se poskytne více času, než je obvyklé, se bude cítit, že jeho problém je větší než problémy ostatních a mohl by vyžadovat zvýšenou péči neustále. Nebo by si mohl myslet, že mu pomáhající nemůže pomoci, když sám vypadl ze svého řádu, když slyšel jeho problém. Čas určený pro rozhovor by měl být časem chráněným. Během rozhovoru by do něj neměl nikdo cizí vstupovat a neměl by ho přerušovat. Tónina hovoru bývá po přerušení jiná. *„Citlivá část duše, která se pomalu začínala vysouvat ze skořápky se zatáhla nazpět.“*⁴⁵

Další podmínkou pro rozhovor je vhodný **prostor**. Nejvhodnější je samostatná místnost, ve které by mohl rozhovor probíhat, aniž by ho narušovaly cizí osoby. To se však u zásahu málo kdy povede, aby se taková místnost zajistila. Proto stačí, když se poodejde od samotného místa události někam, kde nebudou tolik rušení. Pakliže se přeci jen najde vhodná místnost, nemělo by se zapomínat na způsob sezení. Jestliže je zasažený posazen na malou židličku vedle velikého stolu, za kterým sedí pomáhající, nevyvolává to v něm dobré pocity. Spíše se může cítit jako někdo, kdo přichází k důležité osobě, která na jeho problémy nemá moc času. V místnosti pro delší rozhovory je dobré zařídit sezení u konferenčního stolku, které staví oba účastníky rozhovoru do symetrické pozice.

Třetí velmi důležitou podmínkou pro rozhovor je **vyladění pomáhajícího** pro rozhovor. Člověk není stroj, který stačí přepnout, aby dělal to co se po něm chce. Je potřeba se zklidnit, odpoutat se od toho co doposud probíhalo, „uklidit“ si v sobě, uvědomit si sám sebe a připravit se vnitřně na to, co bude následovat.⁴⁶

⁴⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 2006, s. 110. ISBN 80-7367-181-6.

⁴⁶ Srov. Tamtéž. s. 110.

3.1.3 Techniky vedení rozhovoru

Předpokladem úspěšného využití rozhovoru je zvládnutí techniky jeho vedení. Ta slouží k navázání a udržení kontaktu se zasaženým, k získání jeho důvěry a v neposlední řadě pomáhá udržovat správný průběh komunikace.

Umění klást otázky

Jednou z důležitých součástí aktivního naslouchání je také umění klást otázky. Vhodně formulovanými otázkami se dá usměrnit rozhovor a jeho tempo. Partner tak snáze získá pocit, že se o jeho problém někdo zajímá. Schneiderová ve své knize *Komunikační dovednosti* uvádí tyto typy otázek:

a) Uzavřené otázky:

- umožňují odpovědět „ano, ne, nevím“;
- jsou výhodnější, když je zapotřebí monolog vypovídajícího zkrátit;
- nevedou k rozvinutí dialogu;
- je vhodné je použít v situacích když je nutné zjistit fakta.

b) Otevřené otázky:

- otevírají komunikaci (Co pro vás mohu udělat?);
- nabízí celou škálu odpovědí a vedou k delší odpovědi;
- užívají se v situacích, kdy chceme zjistit názor jiného člověka;
- je vhodné je používat v kontaktu se zamlklými klienty, nebo s těmi, kteří přesně nevědí co chtějí a neformulují své požadavky zcela konkrétně;
- začínají tázacími zájmeny (jak, kde, kdy, v kolik...).

c) Sugestivní otázky:

- užívají se v situacích, kdy je zapotřebí předem získat souhlas, nesouhlas, či ovlivnit odpověď;
- jsou efektivní u sugestivních, lehce manipulovatelných osob.

d) Alternativní otázky:

- dávají možnost výběru;
- podporují rozhodování;
- neumožňují vyhnout se konkrétní odpovědi („Přijdete ve středu, nebo ve čtvrtek?“).⁴⁷

Technika jednoduché akceptace

Při akceptaci se dává najevo, že je zasažený vnímán a že je pozornost směřována k jeho problémům a vyprávění. Používají se k tomu slova typu „ano“, „jistě“ apod. Jestliže probíhá rozhovor tváří v tvář, je dobré použít i neverbální komunikaci a dát najevo svůj postoj gesty.

Technika zachycení a objasnění

Zde jde o zachycení podtextu toho, co bylo řečeno a objasnění případných skrytých úmyslů. Komunikační partner může například říci, že: „tohle auto pro mě není vhodné“. Je pak na pomáhajícím, aby reagoval. Podle techniky zachycení a objasnění může použít slova typu: „Myslíte si že je pro vás moc drahé, nebo máte pocit, že vám nevyhovuje stylem, že je pro vás moc rychlé?“

Technika parafrázování

Opakuje se část odpovědi komunikačního partnera. Např. „Vždycky je to tak drahé“. „Bio výrobky jsou obvykle dražší.“

Technika interpretace

Parafráze je spojena s vysvětlením. Např. „Chtěl bych vědět, proč mi ten policista nadával.“ „Chápu-li dobře, nejste spokojený s výrazem, který policista užil pro vaše oslovení?“

⁴⁷ Srov. SCHNEIDEROVÁ, A. Komunikační dovednosti. s. 33- 34.

Technika ujištění

Používá se, jestliže je komunikační partner nejistý. Např. „Pracoval jsem na tom každý den, ale myslím, že se mi to nepodařilo.“ „Chápu, že můžete vaší situaci vnímat jako obtížnou. Pokuste se mi ale poskytnout více informací.“

Technika používání pomlk

Pauzy a pomlky by se měly dělat pouze v situaci, kdy se chce poskytnout čas na zvážení odpovědi. Není dobré se ptát jako u výslechu a uvádět přestávkami do rozpaků.⁴⁸

3.1.4 Pravidla pro lepší navazování a udržení efektivní komunikace

Dá se říct, že každá lidská činnost má svá pravidla, která je zapotřebí dodržovat. Pomůže to k lepšímu vykonávání konkrétní činnosti a k zefektivnění jejích výsledků. To samozřejmě platí i pro komunikaci. Pro lepší navazování a udržování efektivní komunikace se doporučuje:

- Zajímat se upřímně o lidi.
- Usmívat se.
- Pamatovat si jména lidí a oslovovat je jejich jmény.
- Být dobrým posluchačem. Snažit se přimět druhé k tomu, aby hovořili o sobě.
- Mluvit o všem, co zajímá druhého.
- Upřímně vzbudit v druhém pocit, že je důležitou osobou.
- Vyhýbat se manipulacím.

⁴⁸ Srov. Tamtéž, s. 33- 34.

3.2 Neverbální komunikace

Ke komunikaci mezi lidmi se běžně používá verbální, nebo-li slovní, ale také neverbální komunikace. Ta je běžně označovaná jako „řeč těla“. Toto označení je podle Tegze dosti nešťastné. Říká totiž, že: *„Neverbální komunikace je širší pojem, jenž zahrnuje mnoho oblastí lidských projevů a produktů. Redukcí neverbální komunikace na řeč těla se pozorovatel ochuzuje o mnoho dalších významných informačních zdrojů. Řeč těla tvoří jen jednu podskupinu, i když můžeme říci, že tu nejzajímavější. Přináší nám mnoho důležitých informací o vnitřních obsazích člověka, a tak nám pomáhá k jeho lepšímu poznávání.“*⁴⁹ V mezilidském kontaktu je neverbální komunikace velmi důležitá. Jestliže se totiž neverbální sdělení neshoduje s verbálním sdělením, je pětkrát větší pravděpodobnost, že člověk uvěří neverbálnímu sdělení.⁵⁰ Z pozorování neverbálních projevů si člověk dělá obraz o druhém člověku. Důležitou součástí neverbální komunikace je, jak se oblékáme, zdobíme, jak dbáme o svůj zevnějšek, jak máme doma uklizeno a další věci, které vypovídají o naší osobnosti. To všechno má veliký vliv na tzv. „haló efekt“, kterým si tvoříme první obraz o druhém člověku a kterým si ho tzv. zaškatulkujeme a přiřadíme mu, někdy i neprávem, určité vlastnosti.

Neverbální komunikace se dá použít k tomu, aby se **podpořila řeč**. Je možné regulovat její tempo, nebo zvýraznit to, co bylo řečené. Dále je možné **nahradit řeč**. Ta se může neverbálně ilustrovat, nebo symbolizovat. **Vyjádřit emoce**, znovu se dostat do emoční rovnováhy, adaptovat se. **Vyjádřit interpersonální postoj**, dát najevo své pochybování, nebo naléhavost při přesvědčování. A také **uskutečnit sebevyjádření**, představit se.⁵¹ Neverbální komunikace umožňuje dávat zpětnou vazbu. A to ať kladnou, tak i zápornou. Snaží se ovlivnit druhého. Neverbálními prostředky je možné podtrhnout, nebo měnit smysl verbálních projevů, verbálního sdělení. Neverbální komunikací člověk o sobě

⁴⁹ TEGZE, O. *Neverbální komunikace*. Praha : Computer Press, 2003, s. 17. ISBN 80-7226-429-X

⁵⁰ Srov. Vybíral. *Psychologie*. s. 64.

⁵¹ Srov. Vybíral. *Psychologie*. s. 70.

říká kdo je a jak chce být vnímán.⁵² Dobrým a jistě všem známým příkladem je postava ševce v pohádce Pyšná princezna. V té se švec převlékl do krásných šatů, protože chtěl, aby ho druzí vnímali jako pána. Neverbální komunikace naopak neumožňuje sdělit dilema. Nutnost volby, mezi dvěma alternativami. Dále podmíněný vztah, kdy se rozhoduje mezi dvěma věcmi a pak se také nedá sdělit „nic“.⁵³

3.2.1 Druhy neverbální komunikace

Neverbální komunikaci lze rozdělit na několik druhů. Vybíral v knize Psychologie lidské komunikace jich uvádí osm.⁵⁴ Naproti tomu Schneiderová uvádí druhů devět, přičemž rozděluje gesta na jeden druh a pohyby hlavou a dalších částí těla na druhý druh.

- 1) sdělování pohledy, řeč očí – vizika;
- 2) sdělování výrazem obličeje a tváře – mimika;
- 3) sdělování pohyby těla, hlavy a končetin – kinezika;
- 4) sdělování fyzickými postoji – posturologie;
- 5) sdělování gesty, to je mimoslovními projevy vázanými na určitou kulturu – gestika;
- 6) sdělování dotekem a tělesným kontaktem – haptika;
- 7) sdělování přiblížením, nebo oddálením. Tělesnou vzdáleností – proxemika;
- 8) sdělování úpravou zevnějšku a prostředí;
- 9) sdělování extralingvistickými aspekty řeči – intenzitou hlasového projevu, zbarvením řeči, rychlostí, plynulostí a členěním řeči.⁵⁵

⁵² Srov. Schneiderová. Komunikační dovednosti. s. 15.

⁵³ Srov. Tamtéž, s. 16.

⁵⁴ Srov. Vybíral. Psychologie. s. 64.

⁵⁵ Srov. Schneiderová. Komunikační dovednosti. s. 16.

Vizika

Oční kontakt a pohled patří ke komunikačním signálům, kterým člověk přiřkládá velký význam. Pohledem se získávají informace o druhém jedinci, ale zároveň se poskytují informace o sobě samém, o svých emočních stavech a zájmu.⁵⁶ To, jak se vnímá a interpretuje oční kontakt, závisí na několika znacích. **Velikost zornic.** Rozšíření zornic vyjadřuje vzrušení a zájem. Na druhou stranu zúžení zornic vyjadřuje hněv, agresi a nepřátelství. **Směr a úhel pohledu.** Zda je pohled směřován na část obličeje, (do očí, nad partnera, skrz, dolů), nebo ze strany. **Délka a frekvence pohledu.** Doba celkové výdrže očního kontaktu mezi komunikačními partnery. Např. při neupřímnosti, ostychu a nervozitě je celková doba očních kontaktů jen asi 1/3. Zatímco při upřímnosti a zájmu asi 2/3 délky přímých pohledů. Dále **sled pohledů.** Na koho se ve skupině podívám nejdříve a na koho následně. Kam se pohled na druhou osobu upíral nejdříve a kam následně. **Tvar očí, obočí, víček, vrásky kolem očí,** jsou doprovodné symboly. Říká se, že velikost a vzdálenost očí bývá označována za symbol ženské krásy.⁵⁷ Mrkání vyjadřuje vzrušení. Velmi nepříjemně člověk prožívá, když nemá možnost vidět druhému do očí, když má například černé brýle a pak také, pokud na něm na začátku setkání druhý ulpí dlouhým pohledem.⁵⁸

Mimika

Mimické svaly jsou jedním z nejdůležitějších prostředků sociální komunikace. Svým uspořádáním jsou schopné vyjádřit i ty nejjemnější vnitřní prožitky. Jsou bránou do vnitřního světa člověka a záleží na každém jedinci, na kolik dovolí lidem ze svého okolí, aby tímto vchodem prošli.⁵⁹ Pro pomáhajícího platí, že musí neustále sledovat mimické projevy druhých a zjišťovat tak, nakolik se mu daří vstupovat do světa druhého člověka a kdy mu jeho počínání tyto dveře zavírá. Člověk v napětí mívá tendenci k neměnné mimice (kamenný obličej) a bývá bedlivým pozorovatelem emočních výrazů druhých lidí.

⁵⁶ Srov. Matoušková. Komunikačně náročné situace. s. 29.

⁵⁷ Srov. Schneiderová. Komunikační dovednosti. s. 17.

⁵⁸ Srov. Matoušková. Komunikačně náročné situace. s. 29.

⁵⁹ Srov. Tegze. Neverbální komunikace. s. 305.

Většina mimických výrazů je vázána na tzv. mimické zóny v obličeji. První zóna je oblast čela a obočí. Druhá zóna je oblast očí a třetí zónu tvoří oblast od nosu až po bradu s tím, že dominantní z této zóny je partie úst. V první zóně lze nejlépe vyjádřit překvapení. V druhé smutek a strach a ve třetí zóně štěstí. Pokud by se vnímaly výrazy v obličejových zónách izolovaně, snižuje se přesnost identifikace zhruba na 30%. K určení co nejpřesnějšího psychického prožitku je potřeba sledovat alespoň dvě obličejové zóny. Nejlépe však všechny tři zóny najednou.

Kinezika

Neboli řeč pohybů. Celkové pohyby těla zahrnují svalový tonus (napětí – uvolnění), chůzi, tělesné postoje a pohyby rukou. Odráží momentální psychické vyladění člověka a jsou výpovědí o jeho pohybových kvalitách.

Posturologie

Neboli řeč postoji těla. Podle otevřenosti, nebo uzavřenosti tělesného postoje se usuzuje na ochotu, nebo neochotu člověka komunikovat a vstupovat, nebo nevstupovat do vztahu. Postoj těla je možné studovat podle dvou kritérií. Podle bezprostřední naléhavosti a uvolněnosti. Naléhavost snižuje odstup mezi osobami. Uvolněnost postoje se vyskytuje častěji u osob s nižším společenským statutem a při komunikaci osob opačného pohlaví.⁶⁰ Rozhodujícími znaky u posturologie jsou **držení těla**, jeho **úklon**, **konfigurace částí těla** (vyjadřující uvolněnost, strojenost, dominanci, agresi), dále pak **nasměrování těla** nebo **končetin a chodidel** a **vzájemná poloha lidí v interakci** (zda jsou ve shodě, nebo v neshodě).⁶¹

Gestika

Gesto je pohyb, který má velký sdělovací účel. Člověk gestikuluje celým tělem, ale největším producentem gest jsou ruce. Množství gest, které člověk produkuje má za úkol nahradit, nebo jinak doplnit slovní vyjádření. Gestem je možné **vyjádřit** co v dané chvíli člověk cítí a prožívá. Je jím také možno

⁶⁰ Srov. Matoušková. Komunikace náročných situací. s. 27.

⁶¹ Srov. Schneiderová. Komunikační dovednosti. s. 18.

upozornit, nařídit, nebo zakázat. Gesto je plnohodnotnou náhradou slova. Spolehlivě pomáhá **popsat** předmět znázorněním jeho charakteristického tvaru, vystižením nejpodstatnějšího pohybu činnosti člověka, nebo podstaty jevu.⁶²

Haptika

Sdělování dotekem a tělesným kontaktem. Doteky mohou mít oficiální i neoficiální charakter, ale „*každý tělesný kontakt je doprovázen silnými pocity a prožitky.*“⁶³ Potřeba dotýkat se je silným impulzem k rozvoji osobnosti člověka. Dotekem se **vyjadřuje vztah k druhému člověku.** Přátelský vztah například pohlazením, poplácáním, objetím, držením se za ruce, polibky aj. Nepřátelský vztah naopak fackou, pohlavkem, či štípnutím, nebo kopancem. Dále se dotykem **usměrňuje chování druhého člověka.** To je možné například podržením, nasměrováním, nebo vztáhnutím rukou k druhému člověku. Dotyk je také **součástí etikety.** Například podání ruky při pozdravu je vítané gesto.

Proxemika

Proxemika je vzájemná pozice dvou a více lidí ve společně sdíleném prostoru.⁶⁴ Pohyb v prostoru, přibližování a oddalování se je přirozenou aktivitou člověka. Tento pohyb není jen mechanickou záležitostí, ale je něčím, co je velmi intenzivně prožíváno každým člověkem. Zásahy cizích osob do vlastní intimní zóny bývají vnímány jako agrese, nátlak a zpravidla jsou nepříjemné. „*Přiblížení a oddálení osob v komunikaci je signálem změn v jejich vztahu. Přiblížení vyjadřuje názorovou blízkost a pozitivní vztahy, oddálení signalizuje narušení vztahů, názorovou neshodu.*“⁶⁵ Hranice intimní zóny není něčím stálým a neměnným. Je naopak proměnná v čase a ovlivněná vnitřním nastavením člověka. Pohyb v prostoru je regulačním prvkem, který umožňuje aktivně ovlivňovat obsahy svého prožívání. Překračováním, nebo nepřekračováním hranice příjemna a nepříjemna se v jazyce proxemiky vyjadřuje dané osobě míra svého respektu vůči ní.

⁶² Srov. Tegze. Neverbální komunikace. s. 254.

⁶³ Tegze. Neverbální komunikace. s. 351.

⁶⁴ Srov. Tegze. Neverbální komunikace. s. 335.

⁶⁵ Schneiderová. Komunikační dovednosti. s. 20.

Úprava vlastního zevnějšku a prostředí

Upravovat u sebe člověk může oblečení, líčení, účes, ale také své bydlení, auto a pracovní prostředí. Oblečením je možné hlásit se ke konkrétní sociální skupině.⁶⁶ Svým vzhledem může člověk buďto usnadňovat, nebo také ztěžovat adaptaci v dané situaci. Také se svým vzhledem sebe prezentuje a ovlivňuje komunikačního partnera.

3.3 Umění naslouchat

Naslouchání druhým je každodenní praxe každého člověka, i když si jí více, či méně neuvědomujeme. Někteří se této formě komunikace věnují vědomě, jiní nevědomě, ale prakticky každý, kdo s někým osobně komunikuje, tak mu naslouchá. Je to důležité jednak pro porozumění druhému a také pro vyjádření zájmů a pocitů o tom co druhý říká. Naslouchání také slouží k tomu, abychom dávali, tomu kdo k nám hovoří, najevo, zda jsme mu rozuměli, nebo ne a zda to, co říkal přijímáme. „Aktivní naslouchání vyvolává v hovořícím jedinci, jemuž je nasloucháno pozitivní pocity.“⁶⁷ V řadě případů člověk, který se svěruje, pociťuje vděčnost za to, že mu někdo naslouchá a neodsuzuje ho, nebo ho jinak hodnotí. Při aktivním naslouchání hrají důležitou roli mimoslovní signály. Mezi takové lze zařadit kývání hlavou na znamení porozumění tomu, co hovořící říká, příklon těla k mluvčímu, sledování očima a v neposlední řadě výraz zájmu v mimice.⁶⁸ Při aktivním naslouchání *terapeut nabízí oční kontakt, dává najevo svůj zájem o sdělení klienta. Neverbálně ho povzbuzuje k dalším výpovědím, verbálně přitakává a své nastavení dává najevo jednoslovně (hm, aha, jo, apod.).*⁶⁹ Mnohdy se může zasažený v průběhu vyprávění odmlčet, ale naslouchající by neměl přejímat

⁶⁶ Srov. Vybírál. Psychologie. s. 65.

⁶⁷ VYBÍRAL, *Psychologie*. s. 101.

⁶⁸ Srov. PRAŠKO, J.; ONDRÁČKOVÁ, I.; ŠÍPEK, J. *Panická porucha a jak ji postupně překonávat*. Praha : Psychiatrické centrum Praha, 1997, s. 109. ISBN 80-85121-65-4.

⁶⁹ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2006, s. 72. ISBN 80-7367-107-7.

iniciativu a neměl by vstupovat do hovoru. Měl by naopak vyčkat na další sdělení a dát tak zasaženému prostor a zbytečně ho svými vstupy neodvádět od jeho pocitů.

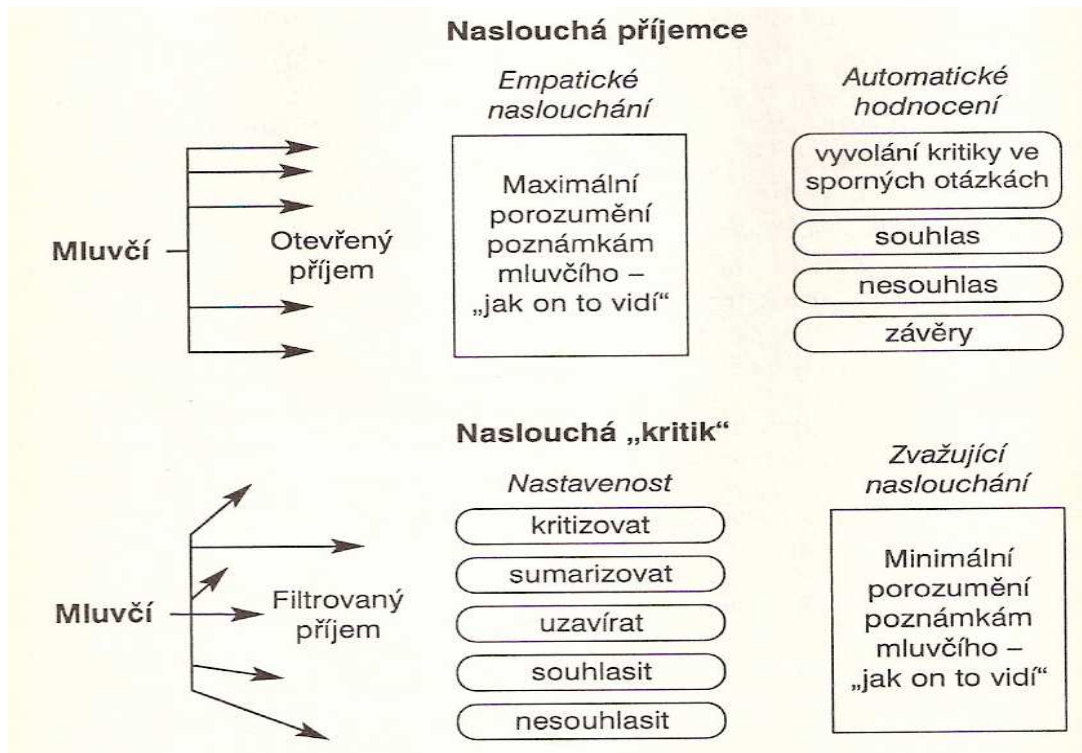
Aktivní naslouchání je lidská dovednost, kterou je třeba procvičovat a to nejlépe tréninkem stabilizované pozornosti. Vedle dovednosti umět se koncentrovat na nějakou věc, myšlenku, řeč a jiné, jde také o trénink empatického, vstřícného a účastného naslouchání. Empatické naslouchání je naslouchání druhému, při kterém se do něj vcitujeme a dáváme mu to najevo. Mezi znaky empatického naslouchání zejména patří:

- projevovat zájem v mimoslovní oblasti (oční kontakt, naklánění se k druhému, kývání hlavou, zrcadlení nálady druhého v mimice);
- používat vět naznačujících, že chápeme a rozumíme: *Ano rozumím Ti, bylo to pro Tebe nepříjemné. Chápu, nemohl jsi v té situaci udělat nic jiného.;*
- opakovat celou větu, kterou druhý řekl: *Ano, rozumím Ti, říkáš, že se v ní už vůbec nevyznáš.;*
- umět parafrázovat informaci, kterou mi druhý podal, říci ji svými slovy;
- vnímat mimoslovní projevy;
- umět klást otevřené otázky;
- umět shrnout krátce smysl delšího sdělení, např. *Ano, jestli tomu dobře rozumím, chceš ode mne vědět, co si o tom myslím.*⁷⁰

Z následující tabulky, kterou uvádí Zbyněk Vybíral ve své knize *Psychologie lidské komunikace*,⁷¹ je patrný rozdíl mezi tím, když posluchač naslouchá empaticky (je otevřený) a když naslouchá s kritickým naladěním vůči mluvčímu (přijímá skrze filtr kritického postoje).

⁷⁰ Srov. PRAŠKO, Panická porucha, s. 110.

⁷¹ VYBÍRAL, Z. *Psychologie*. s. 102.



3.4 Ovlivňování

Ať již to chceme nebo ne, v komunikaci zákonitě dochází k ovlivňování. Při setkání člověka s člověkem dochází k výměně informací, názorů, postojů, přístupů, často i ke konfrontaci a určitým posunům v pohledu na nějakou věc, jev, nebo člověka. Všechno to se skrývá pod výrazem „ovlivňování“. Ovlivňovat je možné verbálně a neverbálně.

3.4.1 Neverbální ovlivňování

Pohledy

Jestliže chce někdo někoho druhého přesvědčit, měl by se na něho dívat zpravidla dlouho a často. Objem pohledů by měl být téměř 50%. naproti tomu při pouhém podání informace je to 36%. U žen je schopnost delšího očního kontaktu

lepší a také toho využívají používáním tzv. „koketného“, přitažlivého pohledu. U mužů navzájem je upřený a dlouhý pohled chápáný jako projev rivality a agrese. Muži působí přesvědčivěji, když při vzájemné komunikaci využívají kratší oční kontakt.

Přiblížení

Každý člověk má svoji intimní zónu a je potřeba dávat pozor na vstup do této zóny, pokud nechceme druhého znejistit. Narušení této zóny je chápáno jako projev agrese a převahy. To však neplatí pro emočně blízké osoby. Obecně však platí, že *„přesvědčivěji působí člověk, který se přibližuje, než ten, kdo udržuje větší vzdálenost nebo se od komunikačního partnera v rozhovoru vzdaluje.“*⁷²

Fyzický postoj

Kladněji je hodnocený ten, kdo vůči svému partnerovi napodobuje jeho vlastní postoj. Ti, kteří chtějí ze všech sil přesvědčit partnera, by měli stát vzpřímeněji, hlavou by měli pohybovat v souzvuku s řečí a pohyby jejich rukou by měly být výraznější. Muži by se neměli stavět do „kohoutího postoje“, což je čelem k sobě a znamená to „výzvu k boji“, agresi.

Zevnějšek

Jestliže je nám někdo podobný, věříme mu přirozeně více, než tomu, kdo se od nás výrazněji odlišuje. Atraktivní partner (zejména žena na muže) působí přesvědčivěji, než ten, který o sebe a svůj zevnějšek tolik nedbá. Oblečení a úprava zevnějšku by měla být adekvátní vyjednávací situaci. Mohlo by se tak stát, že by se partner, s kterým máme jednat, mohl cítit spíše ponížený a frustrovaný, než přesvědčený o správnosti naší věci, kvůli které s ním jednáme. U hasičů při zásahu trochu odpadá starost o to, co si na sebe obléknou, protože jejich ustrojení je dané. Nicméně i to, jestli má hasič zásahový oblek špinavý a potrhaný hraje svou roli.

⁷² SCHNEIDEROVÁ, A. *Komunikační dovednosti*. s. 35.

Paralingvistika

Lidé, kteří jsou si jisti svou věcí, mluví zpravidla hlasitěji a rychleji s kratšími přestávkami. Přesvědčivosti napomáhá změna „posazení hlasu“. Nepřesvědčivá je řeč vysoká, s nepříjemným zabarvením, nebo monotónní. Největší úspěch má ten, kdo mluví přirozeně, s jistotou, klidně a věcně.

3.4.2 Verbální ovlivňování

Slovně je možné ovlivňovat to, co člověk ví, zná, umí (poznatky) a to, co chce, nechce a o co se snaží (motivy).

Ovlivňování poznatků je možné za použití:

- Vysvětlování, objasňování, argumentace: Je možné předkládat fakta, argumenty i protiargumenty a současně vyjadřovat svůj postoj k věci. Nemá se říkat „tak je to správně“, ale „tak to vidím já“. Předkládání poznatků by nemělo být poučováním, které se může dotýkat sebevědomí druhého člověka a může vytvářet pocit, že posluchač je hloupější. Odbornost a erudovanost školitelů by neměla být dáвана okázale najevo přemírou odborných výrazů a cizích slov.

- Příklady a přirovnání: používáním známých a konkrétních znalostí k pochopení a doplnění poznatků.

- Dotazování: Prostřednictvím otázek, chápaných jako vyjádření zájmu o to, co druhý říká, je možné druhé ovlivňovat.

- Výzvy: K ovlivňování se používají i výzvy typu „zkus navrhnout řešení“, „uvaž co by se stalo“, „tobě by se to tak líbilo“, apod.

Ovlivňování motivů:

- Přesvědčování: ujišťování o zdůvodněnosti nějakého stanoviska, doplňování informací k navození změny názoru.

- Přerámování: Postoje lze ovlivňovat změnou pohledu na věc, zasazením do jiného rámce - tzv. přerámováním, nebo viděním z jiného úhlu pohledu (např. poloplná nebo poloprázdná sklenice).
- Námitky: Ovlivňování se uskutečňuje reagováním, přímými i nepřímými námitkami, a reakcemi na námitky. Ty je zapotřebí vyslechnout, nezlehčovat a postupně argumenty vyvrátit.
- Příkazy a zákazy: za pomoci příkazů a zákazů lze jasně stanovit žádoucí a nežádoucí formy chování. Příkazy a zákazy musí být přitom jasné a srozumitelné pro druhého a musí se opírat o jeho znalost norem.
- Pochvaly a výtky: měly by být v poměru 5/2, nebo 4/1. Větší účinnost má pochvala, která motivuje k další činnosti a sděluje, že člověk něco dělá správně. Výtka může vyvolat odpor a odmítání.
- Sliby a pohrůžky: Jsou nepřímá ovlivnění chování. Nemusí se říci „udělej to“, ale může se místo toho použít „když to uděláš, získáš toto“, nebo „když to neuděláš, budeš potrestán“. Účinnost je závislá na věrohodnosti toho, kdo slibuje, nebo vyhrožuje.

Manévrování a manipulace

V komunikaci nejde pouze o přenos věcného obsahu, věcných informací, ale velmi často se člověk snaží manévrovat. Manévrování je schopnost obejít něco a vyhnout se něčemu nepohodlnému, nebo chystání se k útoku. V extrémní podobě vede manévrování ke znevažování komunikace, nebo druhého partnera v komunikaci. Manipulace je jednání ve svůj prospěch, bez ohledu na potřeby druhého. Je to též přesunutí odpovědnosti, či viny na někoho jiného.⁷³

3.5 Specifika komunikace při mimořádných událostech

V kapitole o verbální komunikaci je uvedeno, že při komunikaci je důležité najít společný jazyk. Nejde pouze o to, aby ti, co spolu komunikují, mluvili stejnou

⁷³ Srov. Tamtéž, s. 35- 38.

řečí, ale aby stejně rozuměli výrazům slov, která používají. To platí i v této kapitole. Při komunikaci u mimořádných událostí je dobré, aby pomáhající vytvořil s komunikačním partnerem určitý vztah, který povede k vytvoření chráněného prostoru, díky kterému si komunikační partner uvědomí, jak situaci prožívá. Tím, že se otevírá prostor pro prožití těžkých citů, se tyto city nevyvolávají. Jsou přítomny tak jako tak. Pokud je však komunikační partner může plně zachytit v přítomnosti pomáhajícího, získá pevnou půdu pod nohama a do budoucna se těchto těžkých pocitů nemusí tolik obávat, protože s nimi již bude mít zkušenost.⁷⁴ Také je potřeba mít neustále na mysli, že oběti mimořádných událostí kladně reagují, když jsou pomáhající schopni pečujícího očního kontaktu, tiché a klidné přítomnosti a když jsou schopni naslouchat s otevřeným srdcem. Profese pomáhajícího pracovníka má výsadní postavení. Pomáhat potřebným lidem totiž mnohdy znamená sdílet s nimi jejich problémy, starosti a úzkosti a to někdy až do nejintimnějších detailů. To však nejde bez pocitu důvěry, která vzniká na základě vzájemné úcty a jasně chápané domluvy, že všechny rozhovory jsou soukromé a přísně důvěrné. I v tomto typu pomoci je však třeba dbát opatrnosti, aby pomáhající nepřebíral potřeby obětí, které jsou schopné si zajistit samy. Je nutné naslouchat empaticky. Nesmí se ale empatie zaměňovat za soucit. Při soucitu se totiž může pomáhající se zasaženým natolik ztotožnit, že ztratí hranice a sám bude zaplaven lítostí, pobouřením a úzkostí z toho, co se oběti stalo. Ta by však více potřebovala, kdyby mu pomáhající sice rozuměl, ale zároveň by byl pevně zakotven ve své funkci pomáhajícího a byl by takzvaně nad věcí. Při empatickém naslouchání se pomáhající dokáže vcítit do zasaženého a dokáže správně a citlivě zachytit jeho rozpoložení. Zůstává však sám sebou a je připraven pomáhat tak, jak to vyžaduje situace a nikoli tak, jak to vyžadují jeho emoční potřeby.⁷⁵ Velmi důležitou součástí komunikace je pravdivost jejích obsahů. Nikdy a za žádných okolností by se nemělo zasaženým osobám a jejich blízkým lhát.⁷⁶ Tím ovšem není řečeno, že kdykoli a za jakýchkoli okolností je potřeba komukoli sdělovat celou pravdu.

⁷⁴ Srov. KOPŘIVA, *Lidský vztah*. s. 81.

⁷⁵ Srov. Tamtéž, s. 79.

⁷⁶ CHODURA, V. *Komunikace a duševní poruchy*. České Budějovice : Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Zdravotně sociální fakulta, 2000, s. 9. ISBN 80-7040-409-4.

Mnohdy totiž může být poskytovaná informace velmi stresující a je zapotřebí nejprve dobře odhadnout, kolik pravdy je schopen zasažený člověk unést a zda je vhodné, aby se celou pravdu dozvěděl přímo od nás, nebo zda je vhodnější, aby celou pravdu sdělil někdo kompetentnější, s většími komunikačními schopnostmi a možnostmi. Sdělování nepříjemných pravd není záležitostí, která se má přejít jen tak mezi řečí. Je nutné dotyčného na přijetí nepříjemné pravdy připravit a věnovat mu dostatek času. Kdykoli se sděluje něco závažného, je potřeba si udělat na zasaženého dostatek času i po samotném sdělení. Není možné hned poté odejít a nechat ho samotného. Je vhodné se zasaženým zůstat, být mu na blízku, sledovat jak informaci přijal a jak se vypořádává s jejím obsahem a případně mu poskytnout další pomoc. Někdy stačí pomoc pouhou naší přítomností.

3.5.1 Komunikace při vyprošťování osob z vozidel u dopravních nehod

„A to taky jezdíte k bouráčkám a vydáváte ty zraněný, rozmlácený a mrtvý lidi? To já bych nemohl(a).“ To je velmi častá reakce lidí po té, co zjistili, že člověk s kterým se právě baví, je hasič. Není to nic neobvyklého, že běhá lidem mráz po zádech již při pouhém pomyslení na to, co by mohl spatřit a zažít u dopravní nehody. Nicméně realita je taková, že každý den hasiči vyjíždějí k dopravním nehodám. U nich se musí co nejrychleji zorientovat v dané situaci, určit správný postup vyprošťování, který musí být co nejrychlejší a přitom co nejbezpečnější a urychleně vyprostit zraněné osoby, aby mohly být předány do péče zdravotnické záchranné službě. Přesto, že je vše třeba dělat rychle, neznamená to, že by vyprošťování bylo záležitostí několika málo minut. Záleží samozřejmě na druhu dopravní nehody, zda je havarované pouze jedno auto, nebo jich je víc, zda jsou v sobě navzájem zaklíněná, různě převrácená, či jinak poškozená. Zda je k nim dobrý přístup a vyprošťovací akce může začít hned po příjezdu hasičů na místo události, nebo je třeba těžké vyprošťovací techniky, pomocí které se havarované

auto nejprve zajistí proti nežádoucímu posunu, či ho samotné vyprostí a teprve potom se může začít s vyprošťováním osob uvězněných uvnitř. I když se někomu může zdát, že čas při vyprošťování ubíhá velmi rychle, není to tak pro osoby uvězněné a zaklíněné v havarovaných autech. Svě o tom mohou vyprávět lidé, kteří na vlastní kůži vyprošťování zažili. Ať už to bylo plánované vyprošťování při různých cvičeních a soutěžích, či neplánované právě u nějaké nehody. Jedním z těch, kteří se nechali vyprošťovat dobrovolně je psycholog HZS Olomouckého kraje mjr. Mgr. David Dohnal. Ten ve svém článku, nazvaném „Univerzita vyprošťování – speciál“⁷⁷ popisuje své pocity a poznatky z vyprošťování. Když se poprvé vsoukal do auta, ze kterého ho měli hasiči vyprostit, nebylo mu to zrovna příjemné. Kolem něj bylo spousta střeptů a on čekal až se k němu dostanou hasiči. Čekání v reálném čase nebylo až tak dlouhé, asi 2 min., ale jemu to připadalo jako věčnost. To dokazuje, že když je člověk v nouzi, tak má jiný pojem o čase, než ostatní lidi, na které nepůsobí takové stresové podmínky. Když se k němu dostali hasiči a oslovili ho, aby se zeptali, co mu je a ujistili ho, že ho dostanou ven, tak se mu sice ulevilo, ale ne na dlouho. Hasič který s ním mluvil, zase zmizel a on zůstal sám. V dálce slyšel, jak někdo uděluje rozkazy a za chvíli už u něj byl další hasič, aby mu řekl, že mu nasadí krční límec, aby si neporanil krk. Pár okamžiků na to měl límec nasazený a vedle něj už se ozývalo skřípění plechů. Protože mu nikdo neřekl, co se bude dít, že budou muset auto rozstříhat, aby se k němu mohli lépe dostat a vyprostit ho odsud, byl značně dezorientovaný a nevěděl, co ho čeká. Za chvíli na to pod něj podsunuli podložku a vyndali ho ven. Při dalších pokusech o jeho vyprošťování, se setkal i s jinými přístupy. Někteří hasiči si zjistili jen základní informace o tom, co ho bolí a dál s ním nemluvili. Nejlépe se však v roli oběti dopravní nehody cítil, když ho vyprošťoval někdo, kdo mu stále říkal, co se bude dít. Jak sám říká, bylo to velmi důležité. „*Najedou jsem věděl, že ty zvuky za mou hlavou jsou vyprošťovací nůžky, které stírhají sloupek, že ta deka, kterou mi dávají přes hlavu neznamena, že jsem*

⁷⁷ Srov. http://www.pozary.cz/clanek.asp?id_clanku=5263

*mrtvý, ale že mě přikrývají, aby na mě nepadala rez.*⁷⁸ Co z toho pro hasiče vyplývá uvádí Dohnal v závěru svého článku.

Radí jim aby:

- ihned navázali kontakt se zraněným;
- mluvili se zraněným, aby věděl, že není sám;
- pokud možno aby byli se zraněným celou dobu a nestřídali se u něj.;
- kdyby šli pryč, aby ho o tom informovali;
- říkali zraněným, co budou právě dělat, každý nový zvuk, či pohyb totiž zraněné znejišťuje;
- popisovali svojí činnost a činnost svých kolegů;
- nedávali planá ujištění a neslibovali, co neví.⁷⁹

3.5.2 Doporučení obětí dopravních nehod

Jak je uvedeno výše, jsou mezi námi lidé, kteří se nechali vyprošťovat z aut dobrovolně, aby si vyzkoušeli na vlastní kůži jaké to je být vyprošťovaný. Aby tak třeba mohli, jako kupříkladu Mgr. Dohnal, dát zpětnou vazbu hasičům, kteří vyprošťování provádí. Mezi námi je však také mnoho lidí, kteří patří do druhé skupiny, která byla vyprošťována nedobrovolně. Stali se totiž obětí dopravní nehody a na základě své zkušenosti vydali doporučení pro členy Hasičského záchranného sboru při vyprošťování osob z vozidel při dopravních nehodách.

- 1) Doporučují, aby po dostavení se na místo nehody, sdělili zraněným lidem, **kdo** se k nim právě dostavil a **proč**. To platí i u osob, které jsou s největší pravděpodobností v bezvědomí. Nikdy totiž není jisté, zda dotčený člověk nevnímá alespoň úryvky toho, co se mu sděluje. Dosvědčuje to i Dohnal, který uvádí, že se setkal s člověkem, který na

⁷⁸ Tamtéž.

⁷⁹ srov. Tamtéž.

vlastní kůži prožil dopravní nehodu a dodnes si z ní pamatuje všechno, i když ještě v autě před vyproštěním upadl do kómatu.⁸⁰ Je také navíc potřeba počítat s možnou šokovou reakcí, s obrannými mechanismy psychiky apod. Je dobře, když hasiči zvolí **co nejjednodušší a nejjasnější věty** pro zorientování a zklidnění zasažených lidí. Například: „Pane (paní), my jsme hasiči. Stala se Vám dopravní nehoda a zůstali jste zablokovaní v autě.“

- 2) **Ujištění o stabilizaci situace a o stavu bezpečí:** „Nebojte se, jsme u Vás.“
- 3) **Popis toho, co bude při zásahu následovat.** Například: „Teď Vás budeme vyprošťovat“, „Bude Vás to nejspíš trochu bolet“ (pokud to jde, tak je dobré uvést v jaké intenzitě), slovně ohraničit, kdy přijde samotné vyprošťování. Např. „Připravte se, až napočítám do třech, tak ...“
- 4) Snažit se o **kontrolu a pozorování reakcí zraněných osob.** To je samozřejmě závislé na typu a rozsahu neštěstí. Je třeba počítat s instinktivními reakcemi lidí po nehodě, které mohou vypadat pro vnějšího pozorovatele podivně. Např. **akutní reakce na stres, boj** (zasažený člověk může někoho napadnout), **útek** (zasažený se může snažit prchnout z místa nehody a to i s četnými zlomeninami, nebo může být naopak strnulý s upřeným pohledem atd.). Je třeba počítat se zmatenými slovy, s dezorientací a ustrašeností zraněných lidí.
- 5) Je třeba se **nenechat strhnout emocemi zasažených lidí**⁸¹

⁸⁰ Srov. Tamtéž.

⁸¹ Srov. BĚHANOVÁ, J. Psychologické aspekty komunikace při vyprošťování osob z vozidel při dopravních nehodách. In *112*, 2007, roč. 6, č. 5, s. 28 - 29.

Co a jak odpovídat na dotazy zraněných a zasažených?:

a) Pokud je hasič má, tak je dobré **poskytnout alespoň rámcové informace o zdravotním stavu jejich blízkého člověka.**

b) **Informace je třeba sdělovat citlivě, pravdivě a nematoucím způsobem.** V případě, že by hasič nevěděl o zdravotním stavu člověka bližší informace, nebo by si je netroufl odhadnout, měl by **limitovat nejistotu** zasaženého člověka, která bývá velmi znepokojující. Je to logické. Kdo by se nechtěl dozvědět co nejdříve a co nejvíce informací o svém blízkém, na kterém mu záleží. Je třeba časově alespoň zhruba vymezit, kdy se zasažení lidé dozvedí bližší informace o svých blízkých. Např. „Více Vám sdělí zdravotníci po příjezdu do nemocnice.“, nebo „Moudřejší budeme asi za čtyři hodiny“.

c) **Ujišťovat i přes dohady o budoucích událostech** (např. možné úmrtí blízké osoby pro zasaženého, který je při vědomí a komunikuje s hasičem) **o plném nasazení hasičského záchranného týmu** (a dalších záchranných složek). Použít se k tomu můžou například tyto věty: „Uděláme všechno proto, aby se z toho Váš blízký dostal“, nebo „Uděláme maximum pro záchranu Vašeho blízkého (syna, dcery, muže, ženy..)“. Zkušenější hasiči mohou ještě citlivě dodat: „Stav Vašeho blízkého je však vážný, nemůžeme s jistotou zaručit, že bude v pořádku“, nebo, že „Nevíme jistě, jak na tom Váš blízký bude za pár hodin“. Opět je třeba limitovat, kdy se dozví něco víc.

d) Pamatovat na **důležitost způsobu, jakým člověk komunikuje se zasaženým člověkem.**

- pokoušet se být vlídný;
- mluvit nahlas a srozumitelně;
- nekřičet, nezlobit se na zasaženého;

- informovat, ale nikoli strojově;
- neodsuzovat, být lidský a přitom věcný.⁸²

Co je podle účastníků dopravních nehod nevhodné říkat a jak je nevhodné se chovat? Když je situace moc dramatická, může to přimět záchranáře k odbytí zoufalství člověka, které je náročné a obě strany, jak zachraňující, tak zachraňovanou velmi znepokojuje. Je dobré **neužívat** věty typu: „*To bude dobré*“, „*Zase se to spraví*“, „*Bude to v pohodě*“ atd. protože u těchto vět je velmi malá pravděpodobnost pravdivosti. V případě, že by nebyly pravdivé, dodávají pouze klamnou naději, která sice z krátkodobého hlediska může pomoci, ale z dlouhodobého hlediska spíše ublíží. Pocit nesplněných očekávání pak může u obětí a pozůstalých vytvořit silný pocit bezmocnosti a nespravedlnosti, který může přerůst až k agresivní reakci vůči záchranářům a okolí. Obzvláště nevhodné je užívání frází typu: „Uklidněte se!“, „Budte zticha!“, „Nebrečte, nedá se to poslouchat!“ a to zvláště s ostrou dikcí. Je to totiž hrubý způsob komunikace, který stejně člověka neuklidní. Výjimku tvoří direktivní přístup, který je možné použít, ale pouze v kontextu dané situace a jestliže je to opravdu třeba. Je-li například oběť velmi hysterická, agresivní apod. „*Mentorování, napomínání a hrubý způsob komunikace nenapomáhají k přehlednější situaci a k uklidnění zasaženého člověka.*“⁸³

3.5.3 Doporučení hasičů⁸⁴

V předchozí části byla pozornost zaměřena na oběti a zasažené lidi. Co pomáhá samotným hasičům v lepší komunikaci u mimořádné události a co považují u zásahu za vhodné a nevhodné?

⁸² Srov. Tamtéž, s. 28 - 29.

⁸³ Tamtéž, s.29.

⁸⁴ Podkladem pro tato doporučení jsou výpovědi hasičů, kteří jsou členy týmu poskytujícího posttraumatickou péči. Diskuze na toto téma proběhla při školení týmu ve školícím zařízení policie ČR v Červené nad Vltavou 27. listopadu 2007

Za vhodné a potřebné považují rozpoznávání a kontrolování vlastní reakce. Uvědomění si toho co se stalo a co se bude dít, což pomáhá ke zvládnutí nástupu silných prožitků. Je vhodné nenechat se strhnout emocemi. Být v klidu, mít klid při mluvení s oběťmi a zasaženými. Poskytovat podporu, informovat i takzvaně nezraněné účastníky o tom, co bude dál. Udržovat verbální i neverbální kontakt. Informovat konkrétně, stručně, jednoznačně, jasně a pravdivě. Být trpělivý, empatický. Vyjádřit účast a pochopení. Ptát se na další potřeby, zda potřebuje zasažený někam zavolat, jestli má telefon, atd.

Za nevhodné pak hasiči považují pracovat a mlčet, lhát, bagatelizovat a obviňovat, nechat zasažené sobě samým, nevšímat si jich, nekomunikovat s nimi, nechat se strhnout do útočných reakcí, atd.

3.5.4 Co je možné vyčíst z řeči oběti mimořádné události

Jelikož každý zásah, ke kterému hasiči vyjíždí, se liší od těch předešlých, není možné dopředu říci, zda bude mít zasažený člověk dostatek času a prostoru, aby mohl hasičům sdělit všechny důležité věci, které sdělit potřebuje. Aby i v situacích, kdy mnoho času není, došlo k maximálnímu vytěžení informací od zasažených osob, je zapotřebí si uvědomit, co všechno může sdělovat člověk se kterým se hovoří.

V první řadě zasažený hovoří **o situaci, ve které se právě nachází**. Stručně ji popisuje a udává přitom důležité informace typu, že v havarovaném vozidle se nachází ještě určitý počet osob, že v hořící garáži jsou propanbutanové lahve apod.

Dále sděluje to, **co si myslí**. Zde je však potřeba být zvláště ostražitý a vnímavý ke všem slovům, které zasažený říká, protože může předkládat pravdivá fakta spojená s domněnkami, které pravdivé nejsou. Je pak potřeba na všechny

důležité věci se konkrétně doptat a raději se o chvílku opozdit, než riskovat životy a zdraví zasahujících hasičů.

Další důležitou věcí, kterou zasažený sděluje, je **co cítí**. Uprostřed všeho shonu a stresu je možné zaslechnout něco o tom, co zasažený cítí. Může projevovat vztek, zlobu, ale i bolest ze ztráty blízkých, majetku, přátel. Je zapotřebí věnovat velkou pozornost projevům jeho emocí, protože je to právě to, co zasaženého nejvíce bolí. Tím, že mluví zbrkle a rychle, vyjadřuje, že je ve stresu.

Při mimořádných událostech zpravidla nebývá mnoho času na vzájemné představování se, nicméně je dobré, když víme, **kdo je** onen zasažený. Jeho sdělení pro hasiče bude rozhodně působit věrohodněji, když budou vědět, že jim údaje o stavu plynového potrubí sděluje instalatér.

Zasažený člověk také sděluje, **co chce**. On nejenom prožívá a vidí to, co se děje, ale má také svá určitá přání a představy o tom, co by se mělo udělat. Toho je třeba si všimnout, protože jeho přání a záměry mohou pomáhajícím pomoci lépe pochopit v čem a jak se mu může pomoci.

Je také důležité **slyšet, co se neříká**. Je zcela přirozené, že se věnuje pozornost tomu, co zasažený říká a je to také potřeba, jestliže chceme porozumět situaci, ve které se zasažený nachází, a ve které je mu třeba pomoci. Nesmí se ale zapomínat, že se nikdy neříká vše. Ani tehdy, když je touha vše říct. Jsou věci, které zasažený považuje za samozřejmé a tak o nich nehovoří. Pro jiného však ony věci mohou být velmi důležité.

Není na závadu si vyslechnout, **co si zasažený myslí o lidech, kteří mu chtějí pomoci**. Dá se z toho vyčíst, zda je považuje za odborníky, laiky, lidi kterých si váží, nebo jimi naopak opovrhuje. Je třeba být připravený i na to, že může být všelijakým způsobem shazován, pomlouván a haněn. Jestliže je to však od

zasaženého člověka, nemělo by se to brát moc osobně, vzhledem k tomu, co dotyčný právě prožívá.

Na závěr je třeba vyzdvihnout potřebu vidět, slyšet a všimnout si toho, **jak reaguje** zasažený na to, co dělá a říká ten, kdo se mu snaží pomoci. Je to důležité kvůli zpětné vazbě. Může se stát, že dojde k vyzozorování toho, že neklid zasahujícího zvyšuje neklid zasaženého a naopak.⁸⁵

3.5.5 Osoby demonstrující úmysl sebevraždy

Obecně platí, že vyjednávat s osobou se sebevražednými úmysly by měl zásadně policejní vyjednávač, který je pro tento účel speciálně vyškolený. Takovýchto vyjednávačů je dostatečné množství na to, aby pokryli území naší republiky a zajistili tak včasný dojezd k zásahu. Nicméně mohou nastat situace, a praxe hasičů takové situace potvrzuje, že policejní vyjednávač není k sehnání, nebo se zrovna nemůže dostavit na místo zásahu, byť ze služebních důvodů.⁸⁶ V takových případech přichází ke slovu hasiči, jakožto jedna ze základních složek IZS. Do převzetí řízení společného zásahu složek IZS Policií ČR nebo ZZS má totiž právo k přednostnímu velení velitel jednotky požární ochrany. Ten má na místě zásahu zajistit mimo jiné uzavření místa zásahu, navázání kontaktu s osobou se sebevražednými úmysly a zahájení zklidňující komunikace s touto osobou. Může povolat k zásahu psychologa HZS kraje, aby tuto komunikaci převzal a zajišťoval. Dále by měl velitel zajistit bezpečný přístup lékaře k osobě se sebevražednými úmysly, pokud je přítomen na místě a je patrné, že jeho přítomnost bude ku prospěchu věci. Při přípravě záchranných prací během dialogu s osobou je potřeba

⁸⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Umění naslouchat druhým lidem v tísní*. In *Příručka pro dobrovolníky*. Adra s. 21- 23.

⁸⁶ Srov. MICHALÍČKOVÁ, I. Záchrana sebevraha z vrcholu komína. in *112*, 2007, roč. 6, č. 4, s. 6.

vystihnout vhodný okamžik. Například při instalování matrace v předpokládaném místě dopadu apod.⁸⁷

Stejně jako každá jiná speciální činnost, i jednání s osobou se sebevražednými úmysly má svá specifika a zásady⁸⁸.

Způsob jednání:

a) klidným hlasem, zřetelně, pomalu a jednoduše oslovit osobu a zeptat se jí na její úmysly;

b) nechat osobu hovořit o čem chce, o ničem jí nepřesvědčovat, mluvit co nejméně. Důležité je naslouchat. Jednání by situaci nemělo zhoršovat;

c) řídit se svými pocity a rozumem. Získávat čas do příjezdu policejního vyjednaváče.

Taktické zásady při jednání:

a) nepřibližovat se k ozbrojené osobě;

b) myslet na svoji bezpečnost a jištění. Nesnažit se za každou cenu chytat osobu nad volnou hloubkou proti její vůli a bez vlastního zajištění;

c) vyjednávání lze postupně, s ohledem na situaci, doplnit opatřením k překažení sebevražedného úmyslu, např. instalováním matrace na předpokládané dopadové ploše, nebo zajištěním osoby proti pádu, apod.

Zásady pro jednání:⁸⁹

a) požádat o okamžité eliminování rizika (odstranit sebevražedný prostředek z dosahu osoby v krizi);

b) pokud není jistota, že jde o sebevražedné jednání, je dobré se zeptat, co chce dotyčný udělat. Není dobré se však rovnou zeptat „Vy se chcete zabít?“ Do

⁸⁷ Srov. Katalogový soubor typové činnosti STČ-02/IZS – Demonstrování úmyslu sebevraždy – List jednotek požární ochrany, Úkoly a činnost sil a prostředků jednotek požární ochrany.

⁸⁸ Srov. Katalogový soubor typové činnosti STČ-02/IZS – Demonstrování úmyslu sebevraždy – Příloha k listu velitele zásahu – zásady jednání s osobou se sebevražednými úmysly.

⁸⁹ Srov. Jednání s osobou se sebevražednými úmysly. In *Bojový řád jednotek požární ochrany*. MV – GŘ HZS ČR, 2006.

této chvíli totiž osoba nemusela na sebevraždu ani pomyslet a tato otázka jí může k takovému činu navést a záchranná akce tím může vzít rychlý a neúspěšný konec;

c) jakmile osoba připustí sebevražedný úmysl, je třeba jí požádat, aby o těchto myšlenkách a pocitech hovořila (je dobré se zeptat jaký má plán, jak se chce zabít a proč);

d) odrazovat od další konzumace alkoholu nebo drog, přičemž cigareta je v takové chvíli akceptovatelná;

e) hovořit pomalu, zřetelně, jednoduchým jazykem, používat otevřené otázky a pokud osoba se sebevražednými úmysly nereaguje, svá sdělení opakovat;

f) zaměřit se na příčinu sebevražedných pocitů a situaci, která je navodila (např. „Řekněte mi, co se stalo, že...“);

g) zarámovat věci perspektivně, např. „Co by Vám pomohlo?“, je třeba se ale vyhnout frázím typu „Chápu, co asi prožíváte“;

h) projevit osobní zaujetí a porozumění, že dotyčný v dané chvíli nenalézá jiné východisko;

i) probrat další alternativy řešení, které osoba dosud vyzkoušela a nabízet další;

j) trvat na svém, jestliže se něco požaduje;

k) bedlivě vnímat narážky, nebo věty naznačující spáchání sebevraždy;

l) otevřeně mluvit o smrti, jako o konečném řešení, zdůrazňovat, že sebevražda je jen jednou z mnoha možností řešení;

m) nepřístupovat na „poslední přání“;

n) nabízet ujištění, nikoli však falešné ujišťování;

o) pátrat po tom, co má pro sebevraha stále nějaký význam a přimět ho k tomu, aby sdělil, co ho zatím „drží nad vodou“;

p) vést dotyčného k tomu, aby realisticky plánoval co dál;

q) hrát o čas. Jestliže je sebevrah ochoten o své bezvýchodné situaci hovořit, dochází k rozšíření tzv. „tunelového vidění“, na jehož konci je smrt. Hovor by měl směřovat ke společnému hledání alternativního řešení jeho nastalé situace;

r) počítat s tím, že se změnami psychických stavů osoby se sebevražednými úmysly mohou přicházet i rychle se střídající změny psychiky vlastní. Uvědomováním si jejich existence se člověk dostává pod kontrolu vůlí a rozumu.

3.5.6 Pozůstalí u mimořádných událostí

Při mimořádných událostech dochází nejenom k újmě na zdraví, či majetku, ale také k újmě na životech. A to životech jak lidí, tak zvířat. Ztráta rodinného příslušníka, přítele, či blízkého tvora je traumatizující událostí, která u mimořádných událostí přichází náhle a zcela nečekaně. Po této události se v mysli pozůstalého člověka vynořují otázky po příčině takové ztráty, po tom, co bude následovat, jak danou situaci zvládne, jak se s ní vyrovná, jak se bez zemřelého obejde, a další. Pozůstalý se tak může dostat do takové osamocenosti a beznaděje, kterou doposud nepoznal. Mezi psychickými příznaky, které může pociťovat jsou pocit bezmoci a beznaděje, osamělosti, neskutečnosti, nejistoty, nenávisti a vinny. Nezvyklé nejsou ani výrazné emoční projevy, jako je pláč, křik a smích, které se mohou často střídat. Mimo psychických příznaků může pozůstalý také pociťovat změnu tělesných příznaků, jako je nevolnost, bolest hlavy, zad, bušení srdce, zrychlený dech a nadměrné pocení, nespavost, neopodstatněná únava a nechť k jídlu. V závislosti na změně psychických a tělesných příznaků se mohou změnit také způsoby chování a nečekané reakce, projevující se změnou zájmů, odmítáním kontaktů, poruchou vnímání času, hovory se zemřelým a nepochopitelnými sny.⁹⁰

Hasič je u zásahu v roli pomáhajícího a jako takový se setkává s pozůstalými. Je dobré mít na paměti, že bezprostředně po úmrtí blízkého člověka bychom měli pozůstalému poskytnout **citovou oporu** a projevit **účast** při jeho bolesti. Přestože to není jednoduché, je vhodné zůstat v takové chvíli přirozený a pravdivý. Pomáhá to přiblížit se k druhému i v případě, kdy pomáhající neví, co

⁹⁰ Srov. <http://www.csodn.cz/csodn.php?akce=desatero>

v dané chvíli říct. Může se stát, že nebudou potřeba slova, ale spíš hřejivý stisk ruky, objetí nebo pohled. Je také důležité dát najevo, že reakce pozůstalého jsou přirozené a neobtěžují okolí. Každý totiž prožívá zármutek svým vlastním a jedinečným způsobem. „*Nikdo by příbuzné neměl tlumit sedativy, měli by mít naopak možnost odejít někam do ústraní a tam plakat, křičet a modlit se – dát zkrátka svým pocitům volný průchod způsobem, jaký v tu chvíli sami cítí jako nejlepší.*“⁹¹ Přestože Kübler – Rossová tvrdí, že „*je důležité, abychom rodině nebránili vidět tělo,*“⁹² je třeba mít na zřeteli, že ne vždy je to, vzhledem k možnému tělesnému znetvoření a zhmoždění, vhodné. Spíše je vhodné, než se tělo zemřelého pozůstalým ukáže, promluvit s nimi o jeho podobě, zjistit, zda neměl nějaké typické znamení, podle kterého by bylo možné ho identifikovat a teprve poté, když budou pozůstalí neustále trvat na tom, že chtějí zemřelého vidět, je možné jim ho ukázat. Je nutné je ale předem citlivě upozornit na to, případně popsat, v jakém stavu se zemřelý nyní nachází. Zároveň je dobré počítat s nejrůznějšími typy reakcí ze strany pozůstalých. Jak již bylo řečeno, reakce pozůstalých by se neměly tlumit, ale měl by se jim dát prostor, aby mohli projevit lítost nad ztrátou svého blízkého. Teprve poté, co nejsilnější projevy lítosti poleví a pozůstalý je schopný a ochotný s pomáhajícím opět komunikovat, je vhodné mu nabídnout další pomoc například poskytnutím telefonu, aby mohl, pakliže to situace vyžaduje, zavolat své blízké, kteří by za ním mohli na místo události přijet a pomoci mu postarat se o věci, které bude třeba zajistit, například přivolání pohřební služby, odvoz osobních věcí zesnulého, následné zajišťování pohřbu, atd. Toto přivolání někoho blízkého by měl hasič řešit s pozůstalým. Nejde pouze o to aby někdo odvezl osobní věci a zajistil pohřeb. Je také třeba pozůstalého někomu předat, kdo se o něj postará poté, co hasiči z místa události odjedou, kdo s ním ponese tíhu ztráty, o koho se bude moci pozůstalý opřít, komu se bude moci svěřit, apod. „*Mnoho pozůstalých se shoduje na tom, že právě možnost vypovídat se byla pro ně velmi podstatná a částečně pomohla zmírnit tu obrovskou bolest. Možnost*

⁹¹ KÜBLER – ROSSOVÁ, E., *Otázky a odpovědi o smrti a umírání*. Turnov : Arica, 1994, s. 54. ISBN 80-85878-12-7.

⁹² Tamtéž s. 54.

*vyjádřit své pocity a myšlenky o zemřelém a o smrti je velmi důležitá.*⁹³ Je proto třeba neustále empaticky naslouchat pozůstalému a projevovat mu podporu svým postojem. Do tohoto postoje by neměly patřit nevhodné rady typu: „Vzchop se, máš přece pro koho žít.“, „Vzmuž se trochu“, „To bude dobré, uvidíš...chce to čas.“ „Máš celý život před sebou.“ apod. Ještě před samotným voláním osobě blízké pozůstalému je třeba se dohodnout, kdo bude telefonovat, zda hasič, nebo pozůstalý a co konkrétně bude říkat. Dobré je také zeptat se, zda pozůstalý alespoň přibližně ví, jak by ten, kterému se bude volat, mohl reagovat, aby nedošlo k nějakým dalším komplikacím. Teprve po této předběžné domluvě je vhodné zavolat.

3.6 Komunikace s osobami se zdravotním postižením⁹⁴

Stejně jako hasiči nikdy dopředu neví jaká konkrétní činnost je u zásahu čeká, tak také ani neví, s kým se u zásahu setkají. Je pravděpodobné, že dříve nebo později se mohou setkat s osobou, která trpí nějakým zdravotním postižením (OZP). To je možné pro potřeby této práce rozdělit na smyslové, pohybové a mentální. Osoby takto postižené vyžadují zvláštní přístup a komunikaci, která může výrazně ovlivnit provedení záchranných prací. Je třeba mít stále na zřeteli, že mimořádná událost může na postiženou osobu působit větším stresujícím vlivem, než na zdravou osobu. Proto je potřeba k nim přistupovat s větší obezřetností a citem.

3.6.1 Obecné zásady

Při průzkumu na místě události je třeba vyhledat OZP, zjistit druh jejich postižení a věnovat jim zvláštní pozornost. Při komunikaci s nimi je dobré omezit rušivé a rozptylující vlivy okolního prostředí a zjistit, zda mají své kompenzační

⁹³ <http://www.csodn.cz/csodn.php?akce=desatero>

⁹⁴ Srov. *Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu – Zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením na místě zásahu 2007.*

pomůcky. Např. naslouchadla, hole, vozík apod. Je dobré OZP povzbuzovat vlídným a trpělivým přístupem, usilovat o klidné chování a zůstat v jejich zorném poli. Aktivně navazovat oční kontakt a neustále se ujišťovat, zda rozumí informacím, které jsou jim podávány. Pro získání pozornosti či pro zklidnění je dobré použít neverbální komunikaci. Tu je také třeba sledovat u OZP. Zvýšenou pozornost je třeba věnovat vnímání projevu úzkosti, strachu, deprese a bolesti. Pokud jsou přítomni na místě zásahu, je dobré využívat pro komunikaci s OZP jejich průvodce, osoby blízké, či zdravotnickou záchrannou službu, nebo organizace poskytující psychosociální pomoc.

3.6.2 Sluchově postižení

Jestliže někdo z hasičů přítomných na místě zásahu ovládá znakovou řeč, je samozřejmě nejlepší, když se ujme komunikace s osobou se sluchovým postižením. Pakliže takový hasič u zásahu není, je vhodné, s ohledem na možnost odezírání, mluvit přirozeně, zřetelně, udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas. Pro neslyšícího je přijímání zpráv stejně důležité jako jejich předávání, proto je dobré využívat při komunikaci s neslyšícími výrazy obličeje a gesta rukou. Protože pro neslyšící nepředstavuje odezírání úlevu, neboť je zřetelné pouze ze 30 až 40%, je třeba s ním udržovat kontakt přímým pohledem z očí do očí. Pokud dotyčný nerozumí tomu, co se mu hasič pokouší říct, není dobré opakovat slova stále dokola, ale zkusit věci vyjádřit několika různými způsoby.⁹⁵

3.6.3 Osoby postižené slepotou

Při komunikaci s osobou se zrakovým postižením je nutné s ní jednat tak, aby se necítila ponížena. Na začátku veškeré komunikace je důležité se představit

⁹⁵ Srov. http://www.snn-web.cz/SNN_infoletak.pdf

a vysvětlit kdo jsem a co se bude dít. Vzhledem k tomu, že postižená osoba nevidí, stává se hasič při mimořádných událostech jejíma „očima“. Slepý člověk se totiž v cizím prostoru velmi těžce orientuje. Je tedy potřeba mu vždy vysvětlit a popsat, kde se nachází a co ho bude v dané chvíli čekat. Např. *„Jsmo na okraji vozovky a nyní bude zvýšený hluk, protože kolegové budou vyprošťovat osoby z havarovaného vozidla“*.

3.6.4 Komunikace s hluchoslepou osobou

„Způsob komunikace s hluchoslepým člověkem závisí především na rozsahu jeho postižení, nezbytným předpokladem je také doba vzniku postižení. Důležitý vliv na kvalitu komunikace, porozumění a poslech má také prostředí, osvětlení, okolní hluk, počasí, psychický stav, posazení hlasu mluvícího, způsob řeči, forma a složitost vyjadřování. Největší pozornost potřebují lidé s vrozenou hluchoslepotou a získanou totální hluchoslepotou.“⁹⁶ Ke komunikaci s hluchoslepou osobou přichází pro hasiče v úvahu nejspíše mluvená řeč a nebo psaná forma. Mluvit je třeba pomalu a zřetelně. Jestliže hluchoslepá osoba slyší pouze na jeden sluchový orgán, je třeba mluvit z té strany, kde je sluch zachován. Nelze-li se dorozumět s hluchoslepou osobou verbálně, je třeba najít jiný způsob komunikace. Například písemnou formu. A to buď psaní na papír, nebo do dlaně. Tam se vpisují obrysy velkých tiskacích písmen. Během komunikace je důležitá zpětná vazba, aby se hasič ujistil, zda mu hluchoslepá osoba dostatečně porozuměla. Je třeba se ptát na to, co dotyčný rozuměl, nikoli zda rozuměl. Při doprovodu hluchoslepé osoby by měl jít hasič o krok před ní, přičemž hluchoslepý se drží jeho nadloktí a přirozeně tak následuje jeho pohyby a udává rychlost chůze. Je třeba dbát zvýšené opatrnosti a tak by hluchoslepý měl jít na bezpečnější straně a hasič by ho měl neustále informovat o terénu a prostoru kterým se pohybují. Je nevhodné používat slova „tady, tam, kousek od vás, atd.“ ale je třeba mluvit konkrétně, např. „vlevo, vpravo, dva kroky před vámi“.

⁹⁶ <http://www.lorm.cz/cs/hluchoslepi/komunikacni-systemy-osob-s-hluchoslepotou.php>

3.6.5 Osoby s pohybovým postižením

Pakliže je nutné manipulovat s osobou s pohybovým postižením, je třeba jí vysvětlit co se od ní požaduje, kam je třeba jí přemístit apod. a následně jí požádat, aby sama sdělila, jak se má při manipulaci s ní postupovat. Většina osob s pohybovým postižením je schopna přesně popsat způsob manipulace. Je nutné brát na zřetel fakt, že pro tyto osoby jsou nezbytné kompenzační pomůcky (např. hole, vozík) a tak se musí, pokud to situace dovoluje, tyto pomůcky vzít sebou, aby se zvýšila jistota a pocit soběstačnosti. Při podávání stravy je dobré se předem přesvědčit, zda je osoba schopna se sama najíst, nakrájet si jídlo apod.

3.6.6 Seniori se zdravotním postižením

U seniorů je nutné počítat s možným zpomalením psychomotorického tempa a se zhoršenou pohyblivostí. Pokud je třeba uspíšit jejich přesun, je dobré k tomu použít postup jako při záchraně zraněných osob, např. vynášení, spouštění apod. V žádném případě by se nemělo používat zdětinšťování a to ani formou, ani obsahem. Bez ověření nedoslýchavosti není vhodné zvyšovat hlas. Porozumění řeči se ve stáří zhoršuje a pokud to jde, je lepší odstranit zdroj hluku, nežli ho překřikovat. Při odkládání oděvů, ulehání na lůžko a pohybu je dobré pomoc nevnucovat, ale nabídnout.

3.6.7 Komunikace s mentálně či duševně postiženými

Není dobré osoby s mentálním, či duševním postižením podceňovat. Je lepší komunikaci přizpůsobit jejich schopnostem, povzbuzovat je vlídným zájmem a usilovat o klidné chování. Při verbální komunikaci je třeba mluvit srozumitelně, pomalu a v krátkých větách. Vyhýbat se odborným výrazům a frázím, ale i ironicky

mluveným protimluvům. Je třeba používat výrazy, které jsou dostatečně srozumitelné a přiměřené. Velkým pomocníkem je v této situaci neverbální komunikace. Používání mimiky a doteku je možné. Zároveň je však třeba být vnímavý k projevům úzkosti, strachu, deprese a bolesti. V rámci neverbální komunikace je vhodné hojně využívat oční kontakt. Zároveň je třeba průběžně ověřovat, zda osoba s mentálním, či duševním postižením správně rozumí veškerým informacím, které jsou jí poskytovány. Při přesunu těchto lidí je dobré využívat osoby, které znají. Neustále s nimi komunikovat, uklidňovat je, opakovat, že jsou s námi, ale i s těmi, kterým se předávají, v bezpečí.

3.6.8 Možné zvláštnosti

Při komunikaci s postiženými osobami je vhodné počítat s tím, že:

- na místě zásahu nebude obsluhující personál, nikdo z rodinných příslušníků, nebo blízkých osob;
- nebude známá přítomnost a počet osob se zdravotním postižením a rozsah jejich postižení;
- mohou nastat neočekávané komplikace při komunikaci a zpomalení zásahu;
- bude potřeba změny a přizpůsobení taktiky vedení zásahu s ohledem na přítomnost osob se zdravotním postižením;
- tyto osoby mohou nepřiměřeně reagovat na situaci na místě zásahu.⁹⁷

4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Vzhledem k zaměření této diplomové práce byl vytvořen dotazník, s cílem zjistit názory a vědomosti hasičů o poskytování první psychologické pomoci

⁹⁷ Srov. *Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu – Jednání s osobou se sebevražednými úmysly 2006.*

obětem mimořádných událostí. Stejně jako v mé bakalářské práci (v roce 2006), při dotazníkovém šetření zaměřeném na zjišťování názorů hasičů na posttraumatickou intervenční péči, byli i nyní požádáni o vyplnění dotazníků profesionální hasiči z Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje na územních odborech České Budějovice, Český Krumlov a Prachatice. Oproti předchozímu šetření byl zvolen jiný přístup v oslovování hasičů. Zatímco před dvěma roky byl osloven převážně každý hasič jednotlivě s prosbou o vyplnění, nyní byla oslovena celá směna najednou. To se samozřejmě výrazně projevilo na počtu vyplněných dotazníků. Zatímco u prvního šetření bylo 108 respondentů, kteří odpověděli na dané otázky, nyní bylo respondentů 67. O tom, zda za zdánlivě malý počet respondentů může styl oslovení, by bylo možné polemizovat. Svou roli zde sehrál fakt, že zatímco u prvního dotazníku bylo pouze 5 otázek, na které bylo třeba odpovědět písemně, tzv. otevřené otázky, u druhého dotazníku bylo otázek, kde bylo třeba vpisovat své odpovědi 12. Dále pak také své udělal současný stav a naladění hasičů, kteří jsou rozladěni situací v organizaci, potažmo ve společnosti.

Forma vyplňování dotazníku byla označováním odpovědi, která nejvíce odpovídala názorům a zkušenostem, které hasiči s danou problematikou mají. U dvanácti otázek byl dán prostor k tomu, aby mohl být vyjádřen konkrétní názor a zkušenosti psanou formou.

4.1 Struktura dotazníku

Dotazník tvoří 27 otázek. Na 15 z nich se odpovídá označením odpovědi, která nejvíce vyjadřuje jejich mínění a zkušenosti. Na dalších 12 bylo zapotřebí odpovědět písemnou formou vpisováním konkrétních odpovědí a názorů.

Protože oba dva výzkumy, jak ten první před dvěma roky, tak i tento současný, se zabývají velmi podobnou oblastí, bylo v druhém dotazníku úmyslně

použito několik shodných otázek, aby se mohlo porovnat, zda došlo k posunu v názorech a zkušenostech příslušníků HZS. Jednalo se konkrétně o otázky:

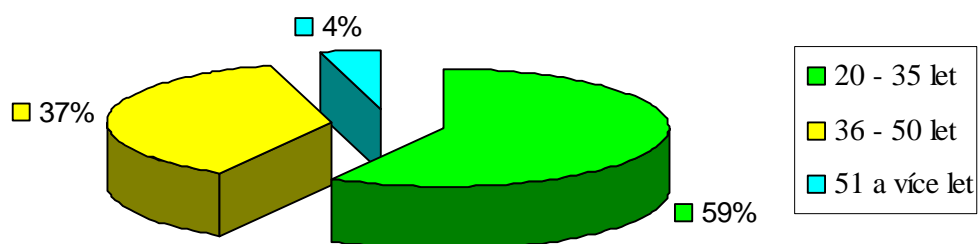
- zda má hasič poskytovat první psychologickou pomoc obětem u zásahu;
- v čem by spočívala;
- zda je zapotřebí aby byli hasiči školeni v poskytování první psychologické pomoci;
- zda by uvítali po náročném zásahu možnost setkání hasičů s psychologem, kde by byl zásah konzultován z psychologického pohledu.

Dotazník byl rozčleněný do několika oblastí:

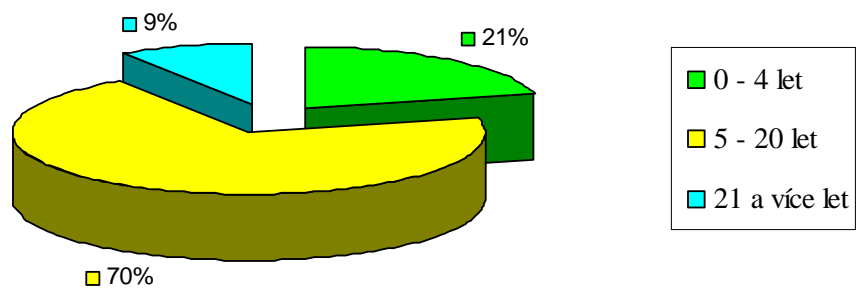
- 1- Úvod
- 2- Formální otázky (ot. č. 1 – 3)
- 3- Otázky zaměřené na stres (ot. č. 4 – 7)
- 4- Demonstrování úmyslu sebevraždy (ot. č. 8 – 10)
- 5- Zjišťování v oblasti poskytování první psychologické pomoci (ot. č. 11 – 19)
- 6- Využívání hasičského psychologa (ot. č. 20 – 25)
- 7- Přístup k zasaženým osobám u zásahu (ot. č. 26 – 27)
- 8- Závěr, poděkování

4.2 Výsledky dotazníkového šetření

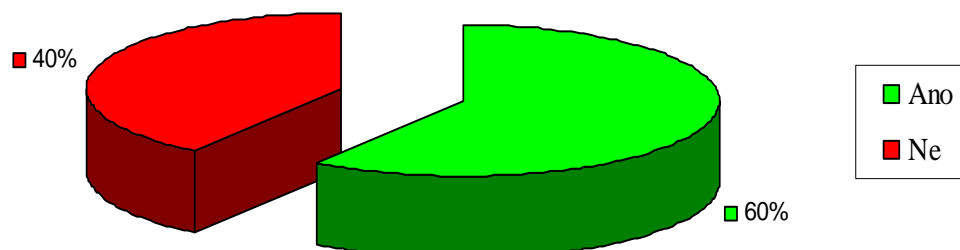
1. otázka: Věková kategorie



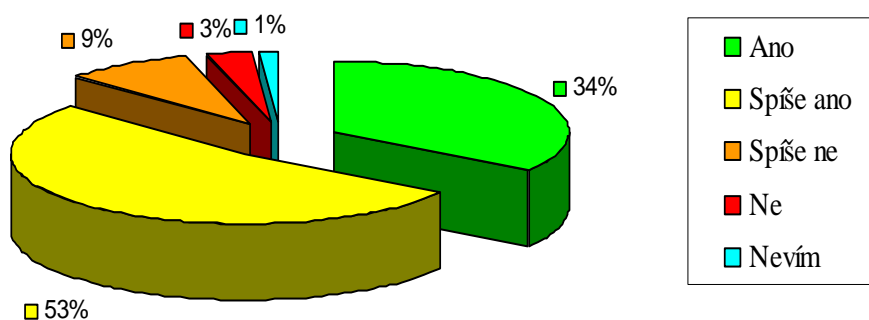
2. otázka: Délka praxe



3. otázka: Učil ses během svého života ve škole, či v nějakém kurzu psychologii?



4. otázka: Víš, jak se projevuje člověk, který prožívá stresovou reakci?

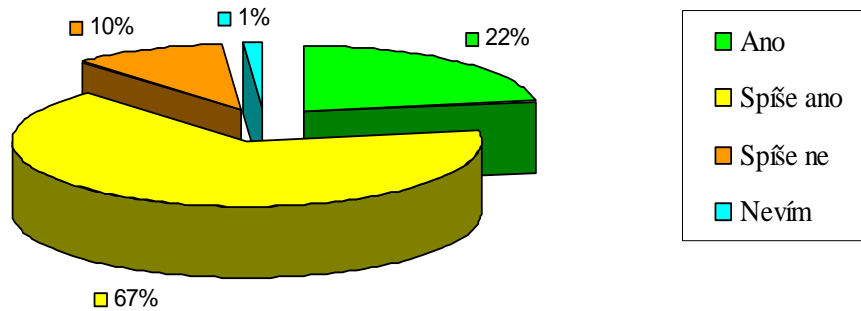


5. otázka: Uveď prosím příklady:

Tato otázka navazuje na předchozí a zjišťuje konkrétní znalosti respondentů. Odpovědělo na ní 37 hasičů a jejich odpovědi nejčastěji byly, že člověk prožívající stresovou reakci se projevuje zmateností, nervozitou, neklidem, zrychleným tepem a dechem, třesem, nadměrným pocením se, podrážděností, agresivitou,

potlačováním reality, apatií, mlčenlivostí, dezorientací, nepřirozenými reakcemi, ztrátou orientace a přirozených reakcí.

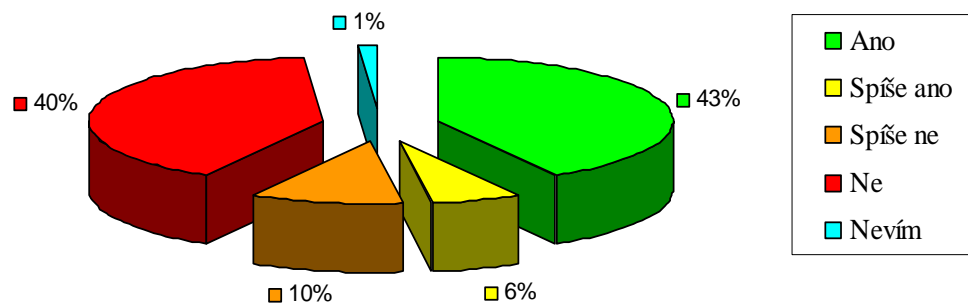
6. otázka: Víš, jak k takovému člověku přistupovat?



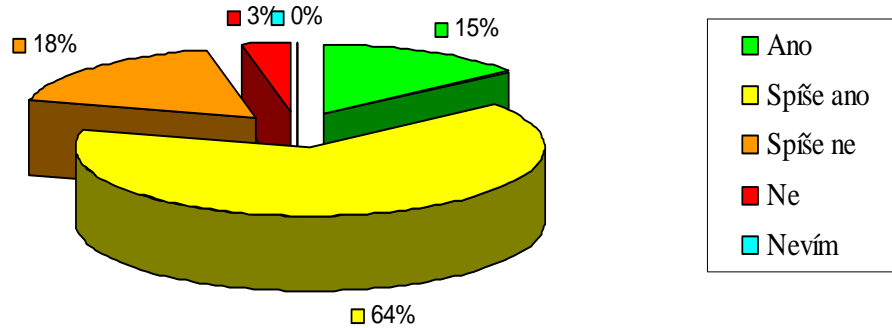
7. otázka: Uveď prosím příklady:

U této otázky, na kterou odpovědělo 40 respondentů, měli odpovídat na to, jak je vhodné přistupovat k člověku, který prožívá stresovou reakci. Podle jejich mínění by se mělo přistupovat obezřetně, ohleduplně a klidně, uklidnit, komunikovat, zajistit teplo a tekutiny, nechat vypovídat, nabídnout pomoc, neslibovat nesplnitelné a nedávat plané naděje.

8. otázka: Setkal ses u zásahu s demonstrováním úmyslu sebevraždy?



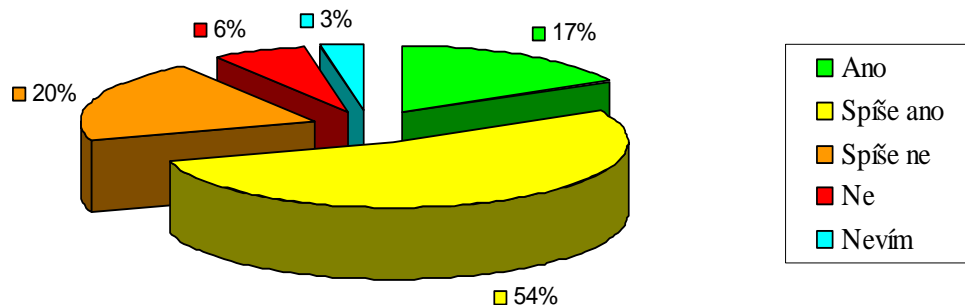
9. otázka: Víš, jak k takovému člověku přistupovat?



10. otázka: Uved' prosím příklady:

Na tuto otázku odpovědělo 35 respondentů a mezi nejčastější odpovědi patřily odpovědi typu přistupovat v klidu a opatrně, představit se, snažit se dotyčného hovorem přimět ke spolupráci, udržovat komunikaci, neříkat, že mu rozumíme, ale spíše se snažit najít řešení jeho situace. Za nesprávné a negativní je možné označit dvě odpovědi. Jedna je, doporučit nápovědu publika a druhá, nechat zavolat příbuzným.

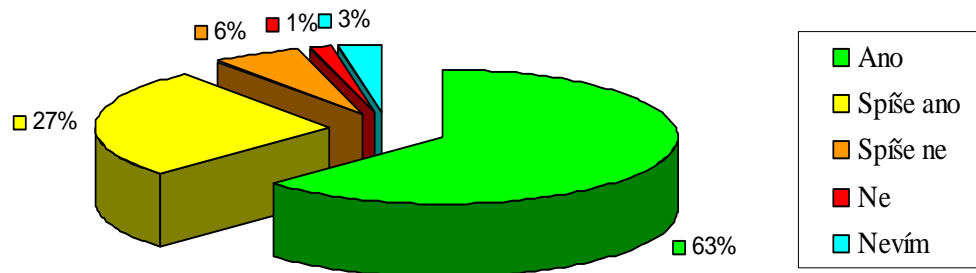
11. otázka: Víš, jak přistupovat k případným pozůstalým a blízkým obětí u mimořádných událostí?



12. otázka: Uved' prosím příklady:

Na tuto otázku odpovědělo 27 respondentů, přičemž za nejlepší přístup k pozůstalým označili tišit, uklidňovat, mluvit s nimi, být vstřícný, nabídnout pomoc, sdílet jejich ztrátu tak ohleduplně, aby se nebránilo volnému průchodu emocí. Negativně odpověděli dva, přičemž jeden tvrdí, že při své práci nemá čas na kecání a druhý, že se pozůstalý člověk musí s událostí buď vyrovnat sám, nebo po čase navštívit psychologa.

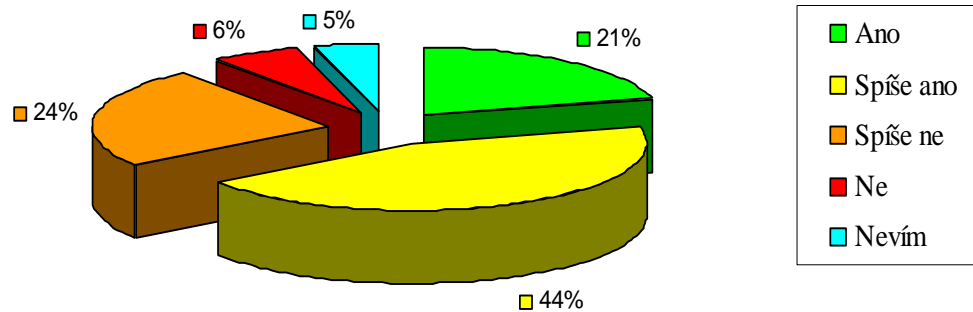
13. otázka: Měl by hasič se zasaženou osobou u zásahu mluvit?



14. otázka: Co si vybavíš, když se řekne „první psychologická pomoc“?:

Na tuto otázku odpovědělo 39 respondentů a nejčastěji se shodli na tom, že za první psychologickou pomocí se skrývá okamžitá pomoc postiženým ihned po mimořádné události nebo během ní. Uklidnění, komunikace. Jakýkoli verbální a neverbální projev směrem k postiženému, který by měl vést k uklidnění a uvolnění postiženého. Negativní odpovědi zazněly dvě a to: Naprosto zbytečná věc. Další zbytečná pracovní místa u HZS.

15. otázka: Myslíš, že má hasič poskytovat první psychologickou pomoc obětem u zásahu?



16. otázka: Popiš prosím v čem by spočívala:

Ve velké většině se všech 31 respondentů, kteří odpověděli na tuto otázku shodlo na tom, že by první psychologická pomoc spočívala především v uklidňování, podávání informací a komunikaci, to vše za předpokladu, že nebude mít jinou důležitější práci, jakožto hasič. I zde však zazněly negativní odpovědi a to, že psychologové jsou jen byrokraté, kteří se nás snaží přesvědčit o tom, že jsou nepostradatelní, atd.

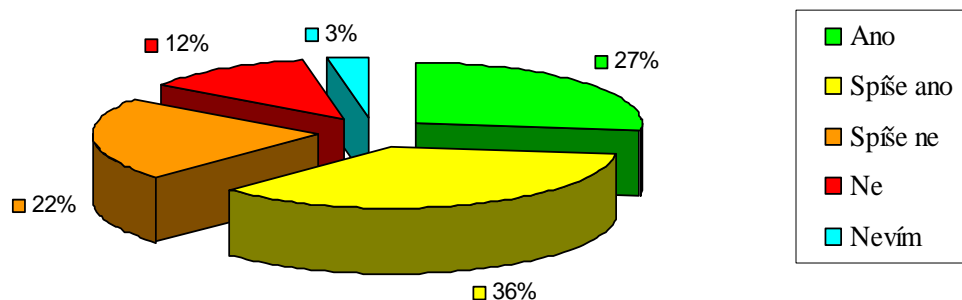
17. otázka: Za jakých podmínek by měl hasič první psychologickou pomoc poskytovat?:

Podle názoru respondentů, kteří odpověděli na tuto otázku a jichž bylo 37, by měl hasič poskytovat první psychologickou pomoc za podmínek:

- není – li vytížen prvotním zásahem;
- v případě, že na místě není psycholog, ani lékař;
- když je situace hodně špatná a je nutné ihned se zasaženou osobou komunikovat;
- při jakémkoli zásahu by se měl chovat lidsky;
- když to vyžaduje zásah.

Také zde zazněly negativní odpovědi a to, že by neměl poskytovat první psychologickou pomoc, u zásahu na to není čas. Za žádných podmínek, měl by se věnovat především své práci.

18. otázka: Je zapotřebí, aby byli hasiči školeni v poskytování první psychologické pomoci?

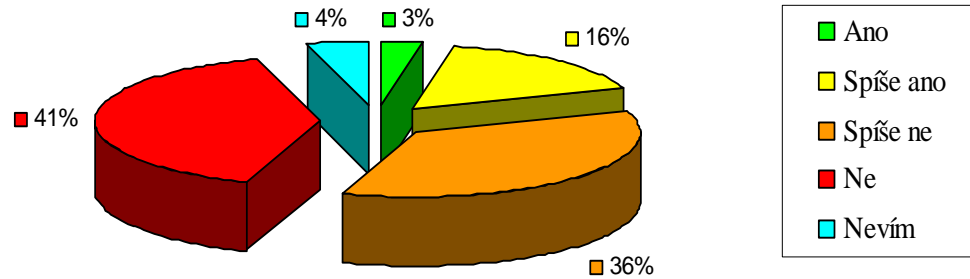


19. otázka: Napiš prosím, jak by případné školení mělo vypadat:

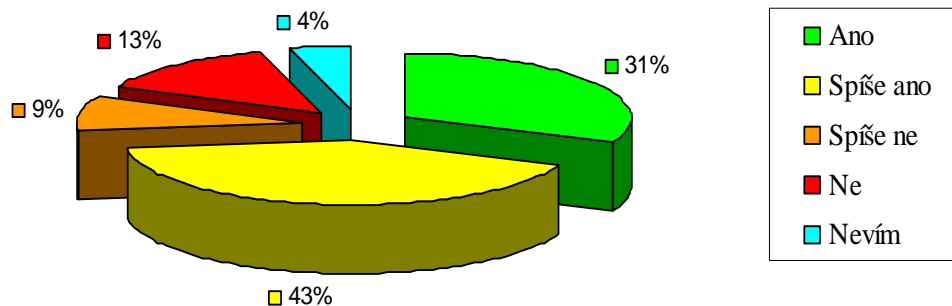
Na tuto otázku odpovědělo 30 respondentů, přičemž pestrost jejich odpovědí byla velmi vysoká. Co se týče obsahu školení, tak by uvítali, kdyby se školila teorie o komunikaci s oběťmi, navazování komunikace, zmírnění účinků, předání zasažených, odborné vedení, praktický nácvik podle konkrétních případů, rozbor a poznatky. Ohledně formy školení, by byli nejradši, kdyby bylo jednoduché a výstižné, nejlépe v rámci denního směnného školení, za účasti psychologa, nebo kvalifikované osoby a při nácviku konkrétních situací.

Také u této otázky zazněly negativní odpovědi, které mají obavu, z přesunutí činnosti hasiče na jinou profesi a úroveň, ze školení samotného, jeho formy a stylu a dále z přílišné byrokracie. Konkrétní odpovědi byli například: hasič je hasič a ne psycholog. Byla by to jen další zbytečná činnost pro další zbytečné oddělení, atd.

20. otázka: Uvítal bys po náročném zásahu možnost setkání hasičů s psychologem, kde by byl zásah konzultován z psychologického pohledu?



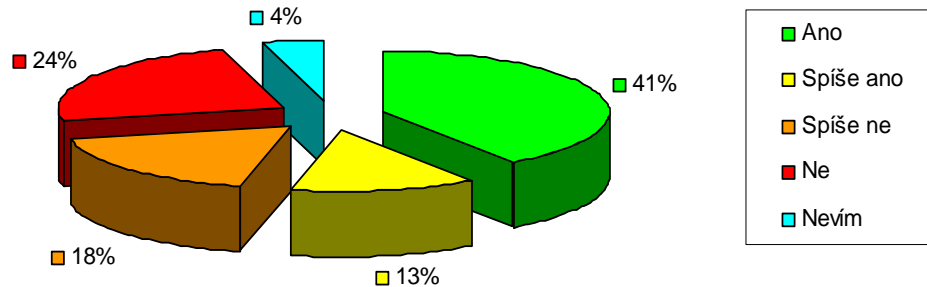
21. otázka: Měl by být k určitým zásahům automaticky povoláván psycholog?



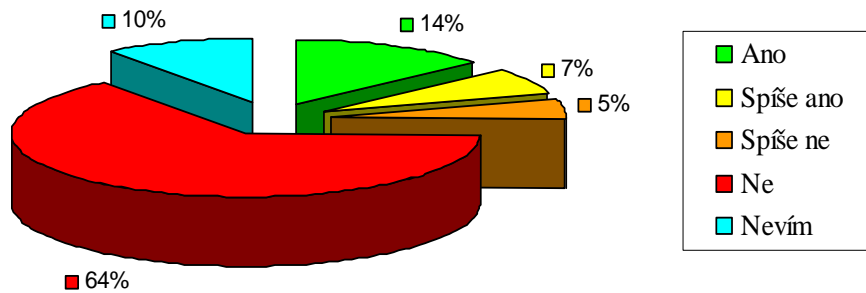
22. otázka: Jaké zásahy by to měly být?:

Zde odpovědělo 42 respondentů a většinou se shodli, že by automaticky měl být psycholog povoláván k těžkým a hromadným dopravním nehodám, sebevrahům, nehodám s větším počtem zraněných a k živelním pohromám. Mezi odpověďmi byly také dvě negativní a to, že je zbytečné psychologa volat, protože přijíždí pozdě a vše udělají hasiči. A druhý respondent si myslí, že by neměl být psycholog volán k žádnému zásahu, protože u něj jen překáží.

23. otázka: Dokážeš si ze své praxe vybavit zásahy, kde by byl potřeba psycholog?



24. otázka: Byl k těmto zásahům psycholog povoláný?



25. otázka: Jestliže nebyl, víš proč?:

Na tuto otázku odpovědělo 28 respondentů a za nejčastější důvod označili, že ještě psycholog nebyl u sboru. Dále velká časová prodleva od doby povolání do doby příjezdu na místo zásahu a, že situace nebyla vedením zásahu tak zhodnocena, aby byl povolán. Negativní odpovědi byly, že je to otázka nové doby. Dříve nebyl psycholog u sboru, ještě dříve je upalovali !! Asi se mu nechtělo vstávat, nebo sám uznal, že by tam byl k ničemu.

26. otázka: Napiš, co by měl u zásahu, v oblasti poskytování první psychologické pomoci, vykonávat řadový hasič, co proškolený hasič (kupříkladu člen týmu PIP), co velitel a co psycholog:

Na tuto otázku odpovědělo 40 respondentů. Od řadového hasiče by u zásahu požadovali, aby vykonával a plnil příkazy velitele, navázal kontakt, uklidnil, pozitivně komunikoval, v rámci možností poskytoval psychologickou první pomoc a nezapomněl, že je pro něj prvořadé hasit.

Negativní názory byly, že každý má svou práci, jen psycholog má čas na uklidňování. Hasič by neměl dělat nic, nemá na to čas, měl by pořádně hasit a ne kecat.

Od proškoleného hasiče respondenti očekávají, že využije své znalosti, bude odborně komunikovat, vyhledávat zasažené a ujímat se jich, půjde příkladem v přístupu k raněným a pozůstalým a bude spolupracovat s psychologem.

Někteří si však myslí, že by neměl v oblasti psychologické první pomoci dělat nic, protože je hasič.

Velitel zásahu by podle některých respondentů měl činit taková rozhodnutí, která ukáží lidskou stránku člověka, po konzultaci s proškoleným hasičem by měl povolát psychologa k zásahu, komunikovat s psychologem a hasičem, mít situaci pod kontrolou a správně velet, umožnit proškolenému hasiči poskytnout psychologickou první pomoc.

Podle jiných by neměl by dělat nic, má jiné starosti a úkoly u zásahu.

Psycholog by měl poskytnout odbornou pomoc, spolupracovat s proškoleným hasičem a velitelem zásahu, převzít postižené a věnovat se jim.

Podle některých respondentů by neměl překážet a k zásahu nejezdit, čumilů je tam dost.

27. otázka: Napiš prosím, jak přistupuješ k zasaženým osobám u zásahu:

Na poslední otázku odpovědělo 45 respondentů a z jejich odpovědí je patrné, že k zasaženým osobám přistupují klidně, lidsky, citlivě, chápavě, snaží se promlouvat s nimi a vyslechnout je, zajistit základní potřeby a uklidnit.

4.3 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Pakliže by se někdo pokoušel udělat profil hasiče, který nejčastěji odpovídal na otázku, vyšlo by mu, že to byl dvaceti až třiceti pěti letý hasič, s praxí mezi pěti až dvaceti roky, který se během svého života ve škole, či v nějakém kurzu učil psychologii.

Je zajímavé sledovat, jak se omlazuje Hasičský záchranný sbor. Zatímco před dvěma roky bylo respondentů, kterým bylo 51 a více let 12%, nyní jsou to pouze 4% všech respondentů. S tím však také souvisí úbytek zkušených hasičů s dlouholetou praxí. Zatímco před dvěma roky bylo hasičů s víc jak dvaceti jedna letou praxí 18,5%, v současnosti je to pouhých 9%. Potěšující a zároveň zajímavý je údaj, který vyplývá z otázky číslo tři. Více jak polovina, rovných 60% respondentů, se během svého života učila psychologii. To jistě napomáhá lepšímu vzdělání, informovanosti a profesionalitě hasičů. Poznat je to hned na další otázce, která se ptá na to, jestli hasič ví, jak se projevuje člověk, který prožívá stresovou reakci. 34% respondentů odpovědělo, že ano a 53%, že spíše ano. Pouhých 13% neví jak se člověk se stresovou reakcí projevuje. Ti co to ví a odpověděli na další otázku, bylo jich 37, se nejčastěji shodli v tom, že se projevuje zmateností, nervozitou, neklidem, zrychleným tepem a dechem, třesem, nadměrným pocením se, podrážděností, agresivitou, potlačováním reality, apatií, mlčenlivostí, dezorientací, nepřírozenými

reakcemi, ztrátou orientace a přirozených reakcí. Tyto jejich odpovědi lze považovat za správné. U šesté otázky měli odpovídat, zda ví, jak k takovému člověku přistupovat. 22% respondentů odpovědělo, že ano, 67% spíše ano a 11% že neví. Oněch 89% respondentů, kteří ví, jak přistupovat k člověku prožívajícímu stresovou reakci, je velmi potěšujících. Že to není pouze chvástání, ale že opravdu ví, jak k takovému člověku přistupovat, o tom svědčí odpovědi na další otázku, ve které měli vypsát konkrétní způsoby přístupu. Odpovědělo 40 respondentů a podle jejich mínění by se mělo přistupovat obezřetně, ohleduplně a klidně, uklidnit, komunikovat, zajistit teplo a tekutiny, nechat vypovídat, nabídnout pomoc, neslibovat nespílitelné a nedávat plané naděje.

Okruh otázek zaměřených na demonstrování úmyslu sebevraždy začíná otázkou, která se neptá na znalosti, ale na fakta a zkušenosti. A sice, zda se hasič u zásahu setkal s demonstrováním úmyslu sebevraždy. 49% respondentů se s tím u zásahu setkalo a 50% nesetkalo. Jedno procento respondentů si pak nebylo jisto, zda se setkali, nebo nesetkali. Přesto že se jich méně jak polovina nesetkala s demonstrováním úmyslu sebevraždy, o mnoho více jak polovina, rovných 79% by v případě potřeby vědělo jak k takovému člověku přistupovat. Zde je dobré uvést, že hasiči jsou v této problematice školeni. Jedná se sice o školení, které spadá do tzv. denního školení, takže není možné probrat konkrétní téma do hloubky, i tak se ale k hasičům dostanou informace, které potřebují k zvládnutí dané situace. Nejčastěji odpovídali, že by přistupovali v klidu a opatrně, představili by se, snažili by se hovorem přimět dotyčného ke spolupráci, komunikovali by s ním a snažili by se najít řešení jeho situace. V žádném případě by neříkali, že dotyčnému rozumí. Mezi odpověďmi se ale vyskytly i negativní a mylné názory a to, že by doporučili nápovědu publika a nebo, že by nechali zavolat příbuzným.

Hlavním tématem dalšího bloku otázek bylo poskytování první psychologické pomoci. Jedenáctá otázka zjišťovala, zda hasiči ví, jak přistupovat k případným pozůstalým a blízkým obětí u mimořádných událostí. Podobně jako u předchozího tématu zaměřeného na přístup k sebevrahům, i zde je to přes

sedmdesát procent, přesněji 71% respondentů, kteří vědí, jak k takovým lidem přistupovat. Ti, co odpověděli na dvanáctou otázku, která se ptá po konkrétních případech přístupu, nejčastěji uvedli, že by pozůstalé a blízké tišili, uklidňovali, mluvili s nimi, byli k nim vstřícní, nabídli by jim pomoc a sdíleli jejich ztrátu tak ohleduplně, aby to nebránilo průchodu jejich emocí. Tyto všechny odpovědi velmi přesně vystihují to, jak je vhodné se v dané chvíli chovat. Je tudíž možné říci, že ti, co tvrdili, že ví jak v dané chvíli přistupovat k pozůstalým, to ví správně a je možné s nimi počítat v případě, že by to situace vyžadovala. Na opačném konci hodnocení, tedy v záporných hodnotách se nacházely odpovědi dvou respondentů. Jeden tvrdil, že při své práci nemá čas na kecání a ten druhý, že se pozůstalý člověk musí se situací buď vyrovnat sám nebo po čase navštívit psychologa. Další otázka se zabývala tím, zda by měl hasič u zásahu se zasaženou osobou mluvit. Potěšujících 90% hasičů si myslí, že by mluvit měl. 7% si myslí, že by mluvit neměl a 3% si pak nejsou jisti, zda by hasič měl, nebo neměl se zasaženou osobou u zásahu mluvit. Je to dobře, že tak veliké procento hasičů považuje za správné mluvit se zasaženými osobami a snad s nimi i mluví. Komunikace pomáhá zasaženým osobám snáz se zorientovat v dané situaci a také boří mantinely, například mezi pomáhajícím a zasaženým. Co si vybavíš, když se řekne první psychologická pomoc? Tak zněla otázka, na kterou odpovědělo 39 hasičů. Nejčastěji si pod termínem první psychologická pomoc představí okamžitou pomoc zasaženým ihned po mimořádné události, nebo během ní. Uklidnění, komunikaci, nebo jakýkoli verbální a neverbální projev směrem k postiženému, který by měl vést k jeho uklidnění a uvolnění. Vzhledem k tomu, že si 7% hasičů myslí, že je zbytečné se zasaženou osobou u zásahu mluvit, tak se to projevilo i u odpovědí na čtrnáctou otázku a to tím, že i zde se objevily negativní odpovědi. Jeden hasič si myslí, že první psychologická pomoc je naprosto zbytečná věc a druhý si tuto pomoc spojuje s přílišnou byrokracií a s dalšími zbytečnými pracovními místy u HZS. Přestože hasiči, jak je vidět o něco výše, dobře vědí co obnáší poskytování první psychologické pomoci, dá se říci, že pouze 65% z nich si myslí, že by jí měl poskytovat hasič. 30% si myslí, že by jí hasič poskytovat neměl a 5% neví, zda jí má hasič poskytovat, nebo ne. Jakkoli se tato čísla mohou zdát zvláštní, při

porovnání s dotazníkem předkládaným před dvěma roky je patrný pouze nepatrný pokles v řádu dvou až čtyř procent co se týče chuti poskytovat první psychologickou pomoc. Tehdy se pro poskytování vyslovilo 67%, proti poskytování 26% a zda poskytovat, nebo ne nevědělo 6%. Pokles je tedy procentuelně malý, nicméně existuje a je tedy na odpovědných pracovnících, aby k tomu zaujali určité stanovisko s cílem tento klesající trend změnit. Mohli by se kupříkladu opřít o odpovědi 31 respondentů, kteří odpověděli na šestnáctou otázku a shodli se na tom, že by první psychologická pomoc, kterou by poskytovali samotní hasiči, spočívala především v uklidňování, podávání informací a komunikaci. To vše za předpokladu, že nebudou mít jinou důležitější práci, jakožto hasiči. Jako další předpoklady a podmínky poskytování první psychologické pomoci byly uvedeny odpovědi, že hasič může poskytovat pomoc, není – li vyčerpán prvotním zásahem, v případě, že na místě není psycholog, ani lékař, když je situace hodně špatná a je nutné ihned s postiženou osobou komunikovat, když to vyžaduje zásah a hlavně by se při jakémkoli zásahu měl chovat lidsky. Ti, co jsou proti vykonávání této činnosti ze strany hasičů pak odpověděli, že u zásahu na takovou činnost není čas a že by se hasič měl věnovat především své práci.

Aby mohl někdo něco dělat, musí se to nejprve naučit. Proto se další otázka ptá na to, jestli mají být hasiči školeni v poskytování první psychologické pomoci. 63% respondentů si myslí, že mají být školeni, 34% si myslí, že by školeni být neměli a 3% neví, zda školit nebo neškolit. Kladné odpovědi ohledně poskytování i školení se pohybují v rozmezí 63 až 65%, takže se dá tvrdit, že jsou to titíž respondenti, kteří mají k této problematice kladný přístup. Jistá změna tu však patrna je a to v porovnání s předchozím dotazníkem, kdy na tuto otázku odpovědělo kladně také 63%, ale v jiném poměru co se týče odpovědí ano a spíše ano. Zatímco před dvěma roky vyslovilo 19% ano a 43% spíše ano, u současného dotazníku odpovědělo ano 27% a spíše ano 36%. Je zde patrný velký nárůst jasných odpovědí a přesvědčení hasičů o potřebě školení. Na druhou stranu před dvěma roky 16% respondentů nevědělo zda školit nebo ne. V současné době to neví pouze 3% a zbylých 13% jsou toho názoru, že školení není potřeba. Ti, co si myslí, že školení

třeba je a odpověděli na další otázku, by uvítali, kdyby se školila teorie o komunikaci s oběťmi, navazování komunikace, zmírnění účinků, předání zasažených, odborné vedení, praktický nácvik podle konkrétních případů, rozbor a poznatky. Ohledně formy školení, by byli nejradši, kdyby bylo jednoduché a výstižné, nejlépe v rámci denního směnného školení, za účasti psychologa nebo kvalifikované osoby a při nácviku konkrétních situací. Ti, co jsou proti školení, tvrdí, že hasič je hasič a ne psycholog a bojí se, že by to byla jen další zbytečná činnost pro další zbytečné oddělení.

Další otázka, která byla položena již před dvěma roky je ta, která se ptá, zda by hasiči uvítali po náročném zásahu možnost setkání s psychologem, kde by byl zásah konzultován z psychologického pohledu. 19% by uvítalo taková setkání, 4% neví, zda by takové setkání chtělo a rovných 77% by takové setkání nechtělo. V porovnání s předchozím dotazníkem je oněch 77% dosti výrazné číslo. Před dvěma roky bylo proti 55% a pro 28%. Vystává zde otázka, co zapříčinilo takovou razantní změnu názorů. Možných odpovědí přichází v úvahu několik, nicméně nelze určit jednu jedinou, která by je všechny shrnovala. Každopádně je to další výzva pro kompetentní pracovníky, aby se na tuto oblast zaměřili.

Pátý okruh otázek je zaměřen na využívání hasičského psychologa u zásahu. Hned první otázka zjišťovala, zda by měl být psycholog automaticky povoláván k některým zásahům. 74% respondentů si myslí, že by povoláván být měl, 22% si myslí, že neměl a 4% neví, zda automaticky povolávat, či ne. Ti pak, co odpověděli na další otázku si myslí, že by měl být psycholog povoláván k těžkým a hromadným dopravním nehodám, sebevrahům, nehodám s větším počtem zraněných a k živelním pohromám. Odpověděli však i tací, co si myslí, že je zbytečné psychologa povolávat, protože přijíždí pozdě a vše udělají hasiči. A nebo, že by neměl být psycholog volán k žádnému zásahu, protože u něj jen překáží. Takto však odpověděli pouze dva respondenti. 54% respondentů si dokáže a 42% nedokáže, ze své praxe vybavit zásahy, kde by byl potřeba psycholog. Naproti tomu pouze 21% respondentů tvrdí, že k těm zásahům, kde bylo potřeba

psychologa, opravdu psycholog povolán byl. 69% jich tvrdí, že povolán nebyl. Jako nejčastější důvod proč povolán nebyl pak uvedli, že v té době ještě psycholog nebyl u HZS a nebo, že by byla velká časová prodleva od doby povolání do doby příjezdu na místo zásahu a že situace nebyla vedením zásahu tak zhodnocena, aby byl povolán. Mezi odpověďmi na tuto otázku byly i záporné, které tvrdí, že psycholog je otázka nové doby, že dřív psycholog u sboru nebyl a ještě dříve je upalovali. Dalším názorem je, že se mu asi nechtělo vstávat a nebo sám uznal, že by tam byl k ničemu.

Poslední okruh otázek byl zaměřený na přístup k zasaženým osobám u zásahu. Jedna otázka byla rozdělena na čtyři okruhy, kdy respondenti odpovídali, co by podle jejich názoru měl v oblasti poskytování první psychologické pomoci dělat řadový hasič, proškolený hasič, velitel a psycholog. Podle odpovědí by řadový hasič měl vykonávat a plnit příkazy velitele, navázat kontakt se zasaženými, uklidňovat, pozitivně komunikovat, v rámci možností poskytovat psychologickou první pomoc a hlavně by neměl zapomenout, že je pro něj prvořadé hasit. Podle jednoho by však měl hlavně pořádně hasit a nekecat. Podle jiných by v oblasti psychologické pomoci neměl dělat nic, protože na to nemá čas. Proškolený hasič by měl podle některých využít své znalosti, měl by odborně komunikovat, vyhledávat zasažené a ujímat se jich. Měl by jít příkladem v přístupu k raněným a pozůstalým a měl by spolupracovat s psychologem. Podle odpovědí třech respondentů, by však opět neměl dělat nic, protože je také hasič. Velitel by pak měl činit taková rozhodnutí, která ukáží lidskou stránku člověka, po konzultaci s proškoleným hasičem by měl povolat psychologa k zásahu, komunikovat s psychologem a hasičem, mít situaci pod kontrolou a správně velet. Měl by také umožnit proškolenému hasiči poskytnout psychologickou první pomoc. I u velitele bylo několik názorů, že by neměl dělat nic, protože má jiné starosti a úkoly u zásahu. I zde však bylo minimum respondentů s těmito názory. Nicméně tyto názory zazněly a tak je potřeba je zde uvést. Co se týče psychologa, tak podle respondentů by jeho činnost v oblasti poskytování první psychologické pomoci u zásahu měla spočívat v poskytování odborné pomoci, spolupracování s proškoleným hasičem

a velitelem zásahu, převzetí zasažených a věnování se jim. Podle několika málo respondentů by psycholog neměl překážet a k zásahu by neměl jezdit, protože čumilů je tam dost. Podle odpovědí na poslední otázku je přístup většiny hasičů k zasaženým osobám u zásahu klidný, lidský, citlivý, chápavý. Snaží se je vyslechnout, promlouvat s nimi a uklidnit je, a zajistit základní potřeby.

5 NÁVRH ŠKOLENÍ HASIČŮ V POSKYTOVÁNÍ PRVNÍ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI

Na základě výsledků dotazníkového šetření, kdy se samotní hasiči vyslovili pro to, aby byli školeni v poskytování první psychologické pomoci, dále na základě vyjádření PhDr. Baštecké,⁹⁸ která si myslí, že by hasiči měli umět poskytovat první psychologickou pomoc, v neposlední řadě díky nařízení generálního ředitele HZS ČR, podle kterého mají hasiči v nepřítomnosti psychologa, nebo člena týmu posttraumatické péče poskytovat první psychologickou pomoc na místě zásahu⁹⁹ a také na základě svých vlastních zkušeností ze zásahů navrhuji zařadit školení hasičů v poskytování první psychologické pomoci a v komunikaci při mimořádných událostech do plánu školení a výcviku pro příslušníky a zaměstnance HZS.

Navrhované školení by bylo tvořeno dvěma základními částmi:

1. Školení poskytování první psychologické pomoci;
2. Školení v komunikaci při mimořádných událostech, které by se dále dělilo na komunikaci obecně, komunikaci při dopravní nehodě a komunikaci s OZP.

⁹⁸ Srov. BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*. s. 158.

⁹⁹ Srov. Sběrka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR a NMV – částka 44/2008

5.1 Školení v poskytování první psychologické pomoci

Školit hasiče v poskytování první psychologické pomoci je možné několika způsoby. Jedním z nich je, že se během krátkého časového úseku přečtou obecné zásady v poskytování pomoci, nic se prakticky nevyzkouší a školení se ukončí. Druhou možností, která je zajisté mnohem efektivnější, je kvalitně připravený kurz, během kterého se proškolí jak teorie, tak se dá dostatek prostoru také praktické části. Takovéto školení zajišťuje kurz, určený pro všechny hasiče, bez rozdílu jejich funkce, praxe a zařazení, který navazuje na teoretickou přípravu probíhající v rámci denního školení, která je zaměřená zvláště na komunikaci při mimořádných událostech.

Cílem kurzu je získat praktické dovednosti v poskytování první psychologické pomoci. Délka kurzu jsou dva dny a počet možných účastníků je kvůli časové náročnosti omezen na čtrnáct.

Struktura kurzu:

- přivítání
- seznámení
- úvod do poskytování PPP
- reakce na stres
- nácvik reflektivního naslouchání
- modelování situací
- relaxační cvičení

Přivítání

Na začátku by mělo zaznít přivítání od lektora, seznámení s tím, jak bude kurz probíhat a jaká jsou pravidla pro účast na něm, aby nedocházelo k jeho narušování.

Seznámení

Vzhledem k tomu, že se účastníci kurzu nemusí znát a budou spolu trávit několik dní, kdy se budou vzájemně oslovovat, komunikovat a spolupracovat, je vhodné se vzájemně představit. Pro snazší zapamatování si jmen je možné použít kartičky se jmény, které má každý připevněné na viditelném místě.

Úvod do poskytování první psychologické pomoci

V této části by mělo zaznít, co je první psychologická pomoc, viz. kapitola 2 První psychologická pomoc a jak se má poskytovat. Pro snazší vysvětlení je vhodné použít předem připravenou prezentaci, na které bude jasně demonstrováno, jakých bodů se držet, co neopomenout a čeho se naopak vyvarovat.

Reakce na stres

Vzhledem k tomu, že při modelování situací budou všichni, zvláště pak ti, co právě modelují, vystaveni větší stresové zátěži, je dobré si připomenout reakce na stres. Aby se do činnosti pomalu zapojovali všichni, rozdělí se účastníci na tři skupiny. Jedna skupina sepíše reakce na stres tělesné, druhá skupina myšlenky a emoce a třetí skupina chování. Po uplynutí času vyhrazeného na sepsání těchto reakcí každá skupina prezentuje svůj výsledek, přičemž další dvě skupiny se k tomu vyjadřují a doplňují jejich tvrzení o své znalosti a názory. Všechny reakce je vhodné zapisovat na předem připravený papír, nebo tabuli, záleží na místních podmínkách, aby bylo možné se k těmto reakcím kdykoli vrátit a uvědomit si je.

Nácvik reflektivního naslouchání

Po uvedení do problematiky reflektivního naslouchání, viz. kapitola 3.3 Umění naslouchat, si účastníci vytvoří dvojice. Jeden z páru dostane obrázek, na který se dívá a odpovídá tomu druhému na jeho otázky. Úkol druhého je vyptat se na obrázek tak důkladně, aby si ho dokázal co nejdříve představit. Pakliže si již myslí, že toho dosáhl a že se již nepotřebuje na nic zeptat, co by mu pomohlo si obraz upřesnit, či doladit, může požádat svého kolegu, aby mu onen obrázek ukázal k porovnání s jeho představou. Po konfrontaci představy se skutečností si oba

partneři vymění role a budou pokračovat ve cvičení. Důraz se zde klade na naslouchání tomu, kdo obraz popisuje.

Modelování situací

Ještě než se přejde k samotnému modelování, je třeba seznámit účastníky s pravidly pro modelování. Ty jsou:

- nikdy nemodelovat situaci, kterou jsem sám prožil;
- při modelování nikdy neodcházet;
- důležitost zpětných vazeb;
- při zpětných vazbách nikdy nesoudit;
- naučit se můžeme pouze na chybách;
- modelování může přerušit pouze lektor, nebo jeden z těch, kteří právě modelují;
- na konci se vytřepat z role.

Po seznámení se s pravidly pro modelování se může přejít k samotnému cvičení. Vyberou se dva zájemci, z nichž jeden modeluje zasaženého a druhý pomáhajícího. Zasažený dostane stranou od ostatních, aby to nikdo neslyšel, roli, kterou bude hrát a jde zaujmout vhodnou pozici. Poté přichází pomáhající a dostává stručné instrukce o stavu situace. Následuje konkrétní modelování. Po jeho dokončení se všichni pozorovatelé vyjádří k výkonu obou modelujících, aby jim podaly zpětnou vazbu. Ta je poučením nejen pro ty, kteří právě modelovali, ale i pro ostatní, kteří přihlíželi. Poté sdělí své dojmy z role zasažený a nakonec pomáhající. Po ukončení sdělení se oba dva zbaví svých rolí tím, že provedou například jednoduchý cvik, nebo se protáhnou apod. Poté se role zhodí další dva dobrovolníci a tak se postupuje stále, než se vystřídají všichni účastníci kurzu.

Relaxační cvičení

Psychicky náročnější modelování je dobré ukončit pozvolna. K tomu může posloužit například relaxační cvičení, které může být podle potřeby buďto zklidňující na závěr, nebo aktivizační na začátek cvičení druhý den.

Přibližně po půl roce je vhodné kurz znovu absolvovat s tím, že by hlavní náplní byl opět praktický nácvik, ale také by byl dán prostor k tomu, aby mohl každý zúčastněný sdělit své zkušenosti z praxe poté, co absolvoval první část kurzu. Strukturou by byla druhá část stejná jako ta první, pouze by došlo k obohacení o školení traumatu a kolegiální pomoci mezi hasiči.

5.2 Denní školení

Co to je denní školení již bylo napsáno v kapitole 1.3 Hasič. Jak tedy v jeho rámci školit hasiče v oblasti poskytování první psychologické pomoci? V dotazníkovém šetření odpověděli hasiči, že by chtěli, aby byli školeni v teorii o komunikaci s oběťmi, v navazování komunikace, zmírnění účinků, předání zasažených, odborném vedení, praktickém nácviku podle konkrétních případů, v rozboru a poznatkách. Vzhledem k tomu, že se jedná o mnoho témat na málo času, je vhodné rozložení do několika bloků. Navrhované školení by se skládalo z těchto částí:

1. Komunikace (obecně), stres, naslouchání;
2. komunikace u dopravní nehody;
3. komunikace s osobami se zdravotním postižením.

ad. 1. U stresu jde o to seznámit hasiče s teorií stresu, s tím jaké jsou reakce na stresor, kdy je možné se se stresem setkat a jak je možné zmírnit jeho působení. U komunikace pak její rozdělení na verbální a neverbální a další podrobnosti o komunikaci, například zásady verbální komunikace, techniky vedení rozhovoru, pravidla pro lepší navazování a udržení efektivní komunikace a další, přičemž je možné vycházet z kapitoly 3 Komunikace v této diplomové práci, která se všem těmto tématům věnuje. Co se týče naslouchání, tak kromě potřebné teorie je vhodné udělat cvičení, během kterého si bude moci každý vyzkoušet naslouchání druhému. Použít se pro to může například hra, kdy se dva hasiči postaví proti sobě a každý

z nich dostane jedno téma o kterém bude muset hovořit. Hovořit začínají ve stejnou chvíli a vyhrává ten, kdo vydrží o svém tématu déle hovořit, aniž by přerušil svou řeč nebo by začal odpovídat soupeřovi na jeho otázky, či by jinak ukončil hru. Je možné také použít další cvičení, kdy si opět dva hasiči sednou nejprve vedle sebe a povídají si spolu o věcech, o kterých chtějí, které jsou jim příjemné apod. Po chvíli, zhruba po dvou minutách, se povídání přeruší a dotyční se k sobě otočí zády, přičemž si po otočení opět povídají, teď ale zády k sobě. Po dalších zhruba dvou minutách dojde k opětovnému přerušení a změně v postoji hasičů v tom, že se k sobě otočí sice čelem, ale jeden z nich si klekne na kolena a druhý si před ním stoupne na židli. Po této změně si opět zhruba dvě minuty povídají a pak si pozice vystřídají. Tak, že ten co klečel bude stát na židli a ten co byl na židli si klekne. Po dalších dvou minutách se cvičení ukončí úplně a hasiči se posadí na svá místa. Následně je vhodné udělat rozbor cvičení a pocitů při něm s vyvozením závěrů k úspěšnému naslouchání.

ad. 2. Pro školení komunikace u dopravní nehody je vhodné použít doporučení Mgr. Běhanové, která ho zpracovala na základě výpovědí přímých účastníků dopravních nehod či příbuzných a pozůstalých.¹⁰⁰ Dále se k tomuto tématu vyjadřuje také Mgr. David Dohnal, který se během cvičení nechal dobrovolně vyprošťovat, aby pak mohl podat zpětnou vazbu hasičům, kteří zasahují u mimořádných událostí. Zpětnou vazbu o tom, jak se cítí oběť dopravní nehody při vyprošťování, co na ní působí, co je nepříjemné, čeho by se hasiči měli příště vyvarovat, apod. V ideálním případě by nastala situace, že by si každý hasič vyzkoušel tuto roli oběti. Jelikož ale takovýchto cvičení bývá velmi málo, je také mizivá pravděpodobnost, že si každý hasič tuto roli vyzkouší. Proto by bylo vhodné, kdyby se zavedlo častější cvičení vyprošťování osob z vozidel, aby měl každý možnost si tuto roli vyzkoušet. Procvičí se tím jednak samotné vyprošťování, komunikace mezi hasiči navzájem, komunikace mezi hasiči a oběťmi a ten, kdo je v roli oběti zjistí, co na něj při samotném vyprošťování působilo a jak. U dalších zásahů pak může tyto poznatky úspěšně použít.

¹⁰⁰ Srov. BĚHANOVÁ, J. Psychologické aspekty. s. 28 - 29.

ad.3. Školení komunikace s osobami se zdravotním postižením je třetí blok denního školení hasičů. Pro teoretickou část je dobré použít Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu S 12, kde jsou zpracované zásady pro komunikaci s OZP. Nicméně stejně jako u předchozích částí by samotná teorie byla jen malá část celé problematiky. Je proto vhodné a v některých krajích již tento model prakticky vyzkoušeli,¹⁰¹ nacvičit si komunikaci s OZP tzv. na živo. Jde o to, že se setkají hasiči s OZP a společně se zúčastní školení. Smyslem takového školení je vzájemné seznámení se s potřebami a reakcemi při mimořádných událostech. Samotné školení by probíhalo tak, že by se přede všemi probraly zásady pro komunikaci s OZP, přičemž by se k těmto zásadám mohli všichni vyjadřovat a obohacovat tak diskuzi o své zkušenosti a zážitky. Vítané jsou samozřejmě zvláště potřeby a reakce ze stran OZP. Po teoretické části by se všichni odebrali na předem určená místa, kde by jednak hasiči seznámili OZP s prostředky pro záchranu a evakuaci, které používají při své práci a pak by prakticky nacvičovali například vyvádění po schodech, po nakloněné rovině, evakuaci z vyšších nadzemních podlaží pomocí automobilové plošiny, nebo pomocí slaňování a další záchranné činnosti. Tato část školení se může uskutečnit také na místech, která nejsou hasičům tak známá, jako je jejich domovská stanice, aby došlo k procvičení si rychlé orientace v cizím prostředí.

5.3 Postřehy z praxe

Hasič se u zásahu setkává s mnoha různými typy reakcí lidí. Každý zásah má svá specifika a vyžaduje jiný přístup a jiný způsob řešení. Ze své vlastní dosavadní praxe mohu doporučit způsoby a zásady přístupu k lidem zasaženým mimořádnou událostí, které se mi u zásahu osvědčily.

- Představit se, když se se zasaženým setkám poprvé.

¹⁰¹ Ve Zlínském kraji se toto cvičení uskutečnilo již dvakrát, přičemž první den byl zaměřený na osoby zrakově

a sluchově postižené a druhý den na osoby tělesně postižené.

Srov. <http://www.hzszlk.eu/aktuality8/0812/386.htm>

- Zapojit zasaženého např. zkuste popřemýšlet, kdo by Vám teď mohl pomoci.
- Než se někomu zatelefonuje, domluvit se co kdo bude říkat.
- Nedělat ze sebe hlupáka, omluvit se, za sebe, za kolegu...
- Jakmile zasažený zmíní nějaký zdravotní problém, tak se na ten problém zaměřit.
- Přijít k zasaženému s vlastním rytmem a tempem, nenechat se strhnout do rychlého tempa, v jakém bývají obvykle zasažení.
- Dát si čas, nikam nechvátat a v klidu zjišťovat všech pět zásad RAPID.¹⁰²
- Nezapomínat, že každý vnímá čas jinak. Pomáhajícímu letí, zasaženému ne.
- Číst tělo a vnímat jeho potřeby, jestliže mám pocit, že je třeba obejmout, tak obejmout.
- Nebát se přiznat své emoce. Např. klidně brečte, já bych taky brečel.
- Když nevím co říct, tak zopakovat to, co řekl zasažený.
- Reflektovat emoce zasaženého.
- Snažit se pokládat otevřené otázky.
- Nesoudit a nezlehčovat událost.
- Nebýt netrpělivý, počkat si na odpověď.

ZÁVĚR

Předkládaná práce se zabývá poskytováním první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí ze strany hasičů. Jak je uvedeno v tabulce mimořádných událostí, v celé České republice zasahovali hasiči v loňském roce u 102 625 mimořádných událostí. U těch se setkávají s lidmi, kteří jsou těmito událostmi více či méně zasaženi. Kromě pomoci vyloženě hasičské, jako je například hašení požárů, vyprošťování z havarovaných vozidel, odstraňování následků přírodních katastrof a mnohé další, by na základě nařízení generálního

¹⁰² viz. kapitola 2.2 jak poskytovat první psychologickou pomoc

ředitele HZS ČR měli hasiči v nepřítomnosti psychologa, nebo člena týmu posttraumatické péče poskytovat obětem mimořádných událostí také první psychologickou pomoc na místě zásahu.

Na základě výsledků dotazníkového šetření je možné tvrdit, že hasiči obecně vědí, jaké reakce mají lidé, kteří jsou zasaženi mimořádnou událostí a že také vědí, jak k nim mají přistupovat. Což je velmi dobré zjištění. Zvláště vezme-li se v úvahu, že 40% respondentů se nikdy v životě, ve škole, ani v nějakém kurzu neučilo psychologii. Chut' kladného přístupu k zasaženým také potvrzuje skutečnost, že rovných 65% hasičů si myslí, že hasič má u zásahu poskytovat první psychologickou pomoc. Spojením těchto dvou informací, že hasiči obecně vědí jak k zasaženým přistupovat a že si myslí, že hasič má první psychologickou pomoc poskytovat, by bylo možné dojít k závěru, že jsou hasiči na tento úkol dostatečně připraveni. Nicméně z dotazníku vyplývá další skutečnost a to fakt, že 63% hasičů by chtělo, aby byli školeni v poskytování první psychologické pomoci. Mimo jiné i na základě této skutečnosti byla vypracována tato práce tak, aby zahrnovala co nejvíce informací a podkladů pro školení hasičů. Je zde zahrnuto poskytování první psychologické pomoci obecně, s možností porovnání jak mají tuto problematiku zajištěnou v okolních státech. Konkrétně v Německu, Polsku, Rakousku a Slovensku. Dále je značná část této práce věnována komunikaci. Samozřejmě je rozdělení na verbální a neverbální a je zde zahrnuta též problematika komunikace u mimořádných událostí s jejími specifikami při vyprošťování osob z havarovaných vozidel, při vyjednávání s osobami demonstrujícími úmysl sebevraždy a také při komunikaci s pozůstalými. Nechybí ani komunikace s osobami se zdravotním postižením. V závěru této práce je dán návrh možného školení hasičů v poskytování první psychologické pomoci a komunikaci u mimořádných událostí, které by bylo vhodné zařadit do plánu školení hasičů, aby se jim dostalo potřebných informací a zkušeností v této oblasti, která povede ke zlepšení vztahu a komunikace mezi zasahujícím a zasaženým.

V dotazníkovém šetření bylo záměrně položeno několik otázek, které již byly použity při dotazníkovém šetření v rámci mé bakalářské práce, které bylo zaměřeno na zjišťování názoru hasičů na posttraumatickou intervenční péči, aby tak bylo možné sledovat vývoj v názorech hasičů. Že se jedná skutečně o vývoj, je možné poznat na několika případech. Zatímco před dvěma roky by 28% hasičů uvítalo po zásahu možnost setkání s psychologem, kde by byl zásah rozebírán z psychologického pohledu, v současnosti by toto setkání uvítalo pouze 19%. Před dvěma roky si 67% hasičů myslelo, že by hasič měl poskytovat první psychologickou pomoc. Nyní si jich to myslí 65% s tím, že své prvořadé poslání vidí spíše v hasičské práci, nicméně poskytování první psychologické pomoci se nebrání. Posledním případem pro zjištění vývoje v názorech hasičů je otázka ohledně školení hasičů v poskytování první psychologické pomoci. Na první pohled je 63% hasičů, kteří jsou pro školení, nyní i před dvěma roky, stejných. Změna nastala v jasných odpovědích. Před dvěma roky bylo jasně pro školení 19% a nyní 27% hasičů. Spíše pro bylo 43% a nyní je jich 36%.

Změny na těchto příkladech jsou patrné a je vidět, že se názory hasičů neustále vyvíjejí. Jakým směrem se budou ubírat dál a jaký postoj hasiči zaujmou k této problematice za další dva roky, nebo i déle, třeba i poté, co již budou mít vlastní zkušenosti se školením v poskytování první psychologické pomoci, to je možné téma na další dotazníkové šetření a další práci, která by se touto problematikou mohla zabývat.

Použité zdroje

Konzultace

S Mgr. Miroslavem Harvanem, hlavním psychologem HaZZ SR.

S Manfredem Malingerem, organizačním vedoucím PEER týmu profesionálních hasičů v Linci.

S Krzysztofem Worozzem, členem zásahové jednotky hasičů v Miedzylesie.

Konzultace v majetku autora diplomové práce.

Použitá literatura

Akutní a posttraumatické stresové reakce po mimořádných událostech při výkonu služby. Psychologická služba MV – GŘ HZS ČR, 2004. s. 4 – 5. ISBN 80-86640-25-6.

BAŠTECKÁ, B., a kol. První pomoc psychická. In *Terénní krizová práce.* Havlíčkův Brod : Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

BĚHANOVÁ, J. Psychologické aspekty komunikace při vyprošťování osob z vozidel při dopravních nehodách. In *112*, 2007, roč. 6, č. 5.

Corneil, W. Traumatic Stress and Organizational Strain in the Fire Service. In Murphy, L. et al. (Eds.), *Job Stress intervention.* Washington, DC: American Psychological Association, 1995. ISBN 1-55798-281-3.

DE WOLFE, D. *Terénní příručka.* Praha : MV, 2002. ISBN neuvedeno.

Duševní poruchy a poruchy chování : popisy klinických příznaků a diagnostická vodítka : mezinárodní klasifikace nemocí - 10. revize. Praha : Psychiatrické centrum, 2000, s. 306. ISBN 80-85121-44-1.

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.

CHALOUPKA, J., a kol. *Hodnocení zdravotního stavu příslušníků HZS ČR*. Hradec Králové : Vojenská lékařská akademie J. E. Purkyně v Hradci Králové, Katedra vojenské hygieny, 1999.

CHALOUPKA, J., a kol. *Rizikové faktory metabolických onemocnění hromadného výskytu u příslušníků HZS okresu Hradec Králové*. Hradec Králové : Vojenská lékařská akademie J. E. Purkyně v Hradci Králové, Katedra vojenské hygieny, 1996.

CHODURA, V. *Komunikace a duševní poruchy*. České Budějovice : Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Zdravotně sociální fakulta, 2000. ISBN 80-7040-409-4.

Jednání s osobou se sebevražednými úmysly. In *Bojový řád jednotek požární ochrany*. MV – GR HZS ČR, 2006. ISBN neuvedeno.

Katalogový soubor typové činnosti STČ-02/IZS – Demonstrování úmyslu sebevraždy – Příloha k listu velitele zásahu – zásady jednání s osobou.

Kirschman, E. *I Love a Firefighter. What the Family Needs to Know*. New York: The Guilford Press, 2004. ISBN 1-59385-063-8.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. Umění naslouchat druhým lidem v tísni. In. *Příručka pro dobrovolníky*. Adra. Rok vydání neuveden.

KÜBLER – ROSSOVÁ, E. *Otázky a odpovědi o smrti a umírání*. Turnov : Arica, 1994. ISBN 80-85878-12-7.

LENC, V. *135 let profesionálních hasičů v Českých Budějovicích*. HZS Jihočeského kraje, 2001. ISBN neuvedeno.

LUCKÁ, Y.; KOBRLE, L. Srážka s překážkou. In *Krizová intervence*. Praha : Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

LUKEŠ, P.; VONÁSEK, V. Statistická ročenka 2005. *112*, 2006, roč. 5, č. 3.

MALÍK, L. *Názory hasičů na posttraumatickou intervenční péči*. České Budějovice, 2006. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie a sociologie. Vedoucí práce PhDr. Jan Polivka.

MATOUŠKOVÁ, I.; SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. ISBN 80-86898-37-7.

MICHALÍČKOVÁ, I. Záchrana sebevraha z vrcholu komína. in *112*, 2007, roč. 6, č. 4.

MV GŘ HZS ČR. *Demonstrování úmyslu sebevraždy*. In *Katalogový soubor – typová činnost složek IZS při společném zásahu*. Praha, 2005.

PRAŠKO, J.; ONDRÁČKOVÁ, I.; ŠÍPEK, J. *Panická porucha a jak ji postupně překonávat*. Praha : Psychiatrické centrum Praha, 1997. ISBN 80-85121-65-4.

PRAŠKO, J.; PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Grada Publishing, 1996. ISBN 80-7169-334-0.

PROCHÁZKOVÁ, A. Urgentní zásah při hromadném neštěstí, pacient v krizi a stresu, posttraumatická stresová porucha. In *Urgentní medicína*, 2003, č. 1.

Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR a NMV – částka 38/2003

Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR a NMV – částka 39/2003

Sbírka interních aktů řízení generálního ředitele HZS ČR a NMV – částka 44/2008

Sbírka interních aktů řízení krajského ředitele HZS JčK – částka 94/2006

SCHNEIDEROVÁ, A.; SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2004. ISBN 80-7042-688-8.

SOTOLÁŘOVÁ, M. Psychologická služba HZS ČR. *150 HOŘÍ*, 2003, roč. 13, č. 7.

SOTOLÁŘOVÁ, M. *Posttraumatický intervenční tým HZS ČR*. Praha : Ministerstvo vnitra, 2004. s. 49.

ŠILHÁNEK, B. Nevládní subjekty činné v ochraně obyvatelstva v Rakousku. in *112*. 2008, roč. 8, č. 3, s. 18 – 20.

ŠTĚPANÍK, J. *Umění jak jednat s lidmi. 3 stres, frustrace a konflikty*. Praha : Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1527-8.

ŠVÁB, S. *Základy pracovní a inženýrské psychologie hasiče*. Ostrava : Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 1998. ISBN 80-86111-27-X.

TEGZE, O. *Neverbální komunikace*. Praha : Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-429-X.

VINAY, J. *Stres a zdraví*. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-740-X.

Výroční zpráva 2005. Praha, 2006. Výroční zpráva. Středisko informací a personálního poradenství PP ČR.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 320/2002 Sb.

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

Zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením na místě zásahu In *Bojový řád jednotek požární ochrany*. MV – GŘ HZS ČR, 2007. ISBN neuvedeno.

Internetové zdroje

BRAUM, J. *Černá věž - dominanta města Českých Budějovic*. [online]. České Budějovice. Poslední aktualizace 3. 2003 [cit. 2009-03-02]. Dostupné na WWW: <<http://janbraum.unas.cz/cb/cb.htm#cv>>.

ČÍRTKOVÁ, L. SPURNÝ, J. Péče o policisty po extrémních stresových situacích. In *Kriminalistika* [online]. Praha : Policejní akademie ČR, 2001, [cit. 2001-01-03]. Dostupné na WWW: <http://www.mvcr.cz/casopisy/kriminalistika/2001/01_03/cirtkova.html>.

DOHNAL, D. *Univerzita vyprošťování – speciál*. [online]. ©2002-2006, Poslední aktualizace 3. 6. 2006 [cit. 2007-10-04]. Dostupné z WWW: <http://www.pozary.cz/clanek.asp?id_clanku=5263>.

Feuerwehr Frankfurt am Main [online]. Frankfurt am Main, [cit. 2008-10-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.feuerwehr-frankfurt.de/>>.

Hasičský záchranný sbor ČR [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2008 [cit. 2009-03-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/hzs-cr-hasicky-zachranny-sbor-cr.aspx>>.

Historie profesionální požární ochrany v českých zemích [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2008 [cit. 2009-03-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/historie-profesionalni-pozarni-ochrany-v-ceskych-zemich.aspx>>.

LEXOVÁ, G. *Základy komunikace se sluchově postiženým člověkem*. [online]. České Budějovice : SNN v ČR, 2008 [cit. 2008-12-14]. Dostupné na WWW: <http://www.snn-web.cz/SNN_infoletak.pdf>.

LORM – Společnost pro hluchoslepé. *Komunikační systémy osob s hluchoslepotou*. [online]. Praha, 2009 [cit. 2009-02-25]. Dostupné na WWW: <<http://www.lorm.cz/cs/hluchoslepi/komunikacni-systemy-osob-s-hluchoslepotou.php>>.

MEZNÍKOVÁ, M. Psychologická služba. In *Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje* [online]. České Budějovice. Dostupné na WWW: <http://www.hzscb.cz/index.php?id_h=8&id_m=0>.

MITÁČEK, I. *Hasiči cvičí společně s hendikepovanými občany ve Zlíně*. [online]. Zlín, 2008 [cit. 2009-01-05]. Dostupné na WWW: <<http://www.hzszlk.eu/aktuality8/0812/386.htm>>.

Pokyn GŘ 26/2006. Dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/docDetail.aspx?docid=21076018&doctype=ART&lang=cs>>.

ŠPITÁLSKÁ, Z. *Desatero pomoci*. [online]. ©2005 [cit. 2008-12-08]. Dostupné na WWW: <<http://www.csodn.cz/csodn.php?akce=desatero>>.

VONÁSEK, V.; LUKEŠ, P. *Statistická ročenka 2008*. [online]. Praha : MV – GŘ HZS ČR, 2009. [cit. 2009-03-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>>.

Seznam zkratek

CISM: Critical incident stress management

GŘ: Generální ředitelství

HaZZ SR: Hasičský a záchranný zbor Slovenské republiky

HZS ČB: Hasičský záchranný sbor České Budějovice

HZS ČR: Hasičský záchranný sbor České republiky

HZS JČK: Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje

IZS: Integrovaný záchranný systém

JČK: Jihočeský kraj

JSDH: Jednotka sboru dobrovolných hasičů

KIT: Krizový intervenční tým

OUP: Odborné učiliště požární ochrany

OZP: Osoba se zdravotním postižením

PIP: Posttraumatická intervenční péče

PIT: Psychosociální intervenční tým

PO: Požární ochrana

PTSD: Posttraumatická stresová porucha

Seznam příloh

Příloha I: Dotazník

Přílohy**Dotazník**

Vážený kolego,

jmenuji se Lukáš Malík a před dvěma roky jsem Tě oslovil s prosbou o vyplnění dotazníku, který byl zaměřený na zjištění obecného povědomí mezi hasiči o posttraumatické intervenční péči. Chtěl bych Ti za Tvou pomoc poděkovat a ubezpečit Tě, že si jí vážím a že mi pomohla při zpracování mé bakalářské práce.

V současné době studuji pátým rokem na Teologické fakultě Jihočeské univerzity. V letošním roce mám za úkol vypracovat diplomovou práci, jejíž součástí je zpracování získaných dat. Proto se na Tebe obracím s žádostí o spolupráci a prosím o vyplnění tohoto dotazníku a jeho následné odevzdání.

Dotazník je **anonymní**, slouží pouze pro účely mé práce, jakékoli zneužití informací v něm obsažených je vyloučeno. Prosím o jeho zodpovědné vyplnění. Zajímají mě Tvé skutečné názory a zkušenosti, ne to, co by mohlo být považováno za "správnou" odpověď. Věřím, že Tvá spolupráce pomůže jak mně v mém studiu, tak i přispěje k novým poznatkům v poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí.

Co bys měl vědět předtím, než začneš dotazník vyplňovat:

Tento dotazník je zaměřený na zjištění obecného povědomí mezi zasahujícími hasiči o poskytování první psychologické pomoci obětem

mimořádných událostí. Přiložený dotazník si pozorně přečti a po důkladném zvážení každé otázky odpověz tak, že označíš křížkem odpověď, která nejvíce odpovídá Tvé představě a skutečnosti. U otázek, které nemají předtištěné možnosti odpovědí připiš prosím svůj názor.

1.	Věková kategorie	20 – 35 let	<input type="checkbox"/>	2.	Délka praxe	0 – 4 let	<input type="checkbox"/>
		36 – 50 let	<input type="checkbox"/>			5 – 20 let	<input type="checkbox"/>
		51 a více let	<input type="checkbox"/>			21 a více let	<input type="checkbox"/>

3.		Ano	Ne
	Učil ses během svého života ve škole, či v nějakém kurzu psychologii?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Následující otázky jsou zaměřeny na stres.

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
4.	Víš, jak se projevuje člověk, který prožívá stresovou reakci?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Uveď prosím příklady:	<input type="text"/>			
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
6.	Víš, jak k takovému člověku přistupovat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.	Uveď prosím příklady:
----	-----------------------

Nyní bude několik otázek zaměřených na demonstrování úmyslu sebevraždy.

		Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
8.	Setkal ses u zásahu s demonstrováním úmyslu sebevraždy?					
9.	Víš, jak k takovému člověku přistupovat?					
10.	Uveď prosím příklady:					

Zajímá mě také Tvůj názor na první psychologickou pomoc.

		Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
11.	Víš, jak přistupovat k případným pozůstalým a blízkým obětí u mimořádných událostí?					

12.	Uved' prosím příklady :
-----	-------------------------

13.		Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
	Měl by hasič se zasaženou osobou u zásahu mluvit?					
14.	Co si vybavíš, když se řekne „první psychologická pomoc“?:					

		Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
15.	Myslíš, že má hasič poskytovat první psychologickou pomoc obětem u zásahu?					
16.	Popiš prosím v čem by spočívala :					

17. Za jakých podmínek by měl hasič první psychologickou pomoc poskytovat?:

18.		Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
	Je zapotřebí, aby byli hasiči školeni v poskytování první psychologické pomoci?					

19. Napiš prosím, jak by případné školení mělo vypadat:

20.		Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
	Uvítal bys po náročném zásahu možnost setkání hasičů s psychologem, kde by byl zásah konzultován z psychologického pohledu?					

		Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
21.	Měl by být k určitým zásahům automaticky povoláván psycholog?					

22.	Jaké zásahy by to měly být?:
-----	------------------------------

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Nevím
23.	Dokážeš si ze své praxe vybavit zásahy, kde by byl potřeba psycholog?				
24.	Byl k těmto zásahům psycholog povoláný?				

25. Jestliže nebyl, víš proč?

26. Napiš, co by měl u zásahu, v oblasti poskytování první psychologické pomoci, vykonávat řadový hasič, co proškolený hasič (kupříkladu člen týmu PIP), co velitel a co psycholog.

Hasič:
Proškolený hasič:

Velitel:
Psycholog:

Poslední otázka je zaměřená na Tebe a Tvůj přístup k zasaženým osobám. Mezi zasažené osoby nepatří pouze ti tělesně zranění, ale všichni, kteří byli buď přímo, nebo nepřímo účastni mimořádné události. Například pozůstalí, majitelé poškozených objektů, psychicky zranění jedinci.

27. Napiš prosím, jak přistupuješ k zasaženým osobám u zásahu:
--

Děkuji za vyplnění dotazníku. Tvá účast na tomto průzkumu je pro mne velkým přínosem!

Výsledky tohoto dotazníkového šetření budou zveřejněny v mé diplomové práci, popřípadě se na ně můžeš informovat přímo u mne.

Lukáš Malík

ABSTRAKT

MALÍK, L. *Hasič a poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí*. České Budějovice, 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie a sociologie. Vedoucí práce PhDr. Jan Polivka.

Klíčové pojmy: komunikace, mimořádná událost, první psychologická pomoc, stres, psychologická služba HZS ČR

Práce se zabývá problematikou poskytování první psychologické pomoci od hasičů obětem mimořádných událostí. Teoretická část obsahuje tři základní celky, v nichž je zpracována problematika činnosti hasičů, poskytování první psychologické pomoci a komunikace. Dále se zde zabývám otázkami stresu, naslouchání, ovlivňování, specifitou komunikace u mimořádných událostí a komunikace s osobami se zdravotním postižením. V praktické části jsou výsledky dotazníkového šetření zaměřeného na zjišťování vědomostí a názorů hasičů na poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí. V závěru práce je předložen návrh způsobu školení hasičů v poskytování první psychologické pomoci.

ABSTRACT

MALÍK, L. *Fireman and Organiser of Psychological First Aid to Emergency Victims*. Ceske Budejovice, 2009. Diploma work. University of South Bohemia in Ceske Budejovice. Theological faculty. Department of Psychology and Sociology. Study supervisor PhDr. Jan Polivka.

Key concepts: Communication, Emergency situations, Psychological First Aid, Stress, the Czech Fire and Rescue Psychological Services

My work deals with difficulties that can arise when firemen supply psychological first aid to victims in emergency situations. The theoretical part is divided into three sections, issues firemen face during procedures, supplying psychological first aid and communication. Furthermore, I discuss issues concerning stress, listening, influencing, specific communication regarding emergency situations and communication with the physically disabled. The practical part contains the results of questionnaires aimed at obtaining the knowledge and opinions of firemen dealing with psychological first aid to emergency victims. My conclusion submits proposals about learning methods for firemen dealing with psychological first aid.