



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra radiologie, toxikologie a ochrany obyvatelstva

Diplomová práce

Stresové faktory působící na operátory tísňové linky 112 a jejich prevence na vybraných pracovištích

Vypracoval: Bc. Kamila Dvořáková

Vedoucí práce: Mgr. Renata Havránková, Ph.D.

Konzultant: Mgr. Lukáš Malík

České Budějovice 2015

Abstrakt

Stresové faktory působící na operátory tísňové linky 112 a jejich prevence na vybraných pracovištích

Tato diplomová práce se věnuje problematice stresu a stresových faktorů vyskytujících se u operátorů tísňové linky 112. Pojednává o vzniku stresu na pracovišti telefonního centra tísňového volání (dále jen TCTV) 112 v Českých Budějovicích, o možné prevenci těmto jevům předcházet a zároveň nabízí možnost relaxace.

Podle zákona o integrovaném záchranném systému č. 239/2000 Sb., je jednou z povinností základních složek zajišťovat nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení mimořádné události. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), mimo jiné uvádí možnost přístupu k jednotnému evropskému číslu tísňového volání. Vstupem do Evropské unie vznikla České republice povinnost zavedení jednotného evropského tísňového čísla 112. Bylo potřeba postupně vyvíjet a zřizovat jednotlivá TCTV 112 ve všech krajích České republiky. Do roku 2005 byla uvedena do provozu všechna TCTV 112, všech Hasičských záchranných sborů (dále jen HZS) krajů České republiky.

Na tísňovou linku 112 volají občané v případě ohlášení mimořádné události. V některých případech je však tísňová linka 112 zneužívána a hovor je pak označován jako zlomyslný. TCTV 112 funguje ve 24hodinnovém směnném provozu a operátoři se střídají po dvanáctihodinových směnách. Na každé směně TCTV 112 v Českých Budějovicích musí být vždy připojeni minimálně dva operátoři. Hovory jsou přijímány kromě českého jazyka, také v němčině a angličtině.

Každý nový operátor je přijat do služebního poměru na základě fyzického, znalostního, zdravotního a především psychologického vyšetření. Má povinnost zúčastnit se vstupních školení a kurzů v celkové délce devíti týdnů. Zde se seznamuje s problematikou HZS ČR, operačního řízení a musí absolvovat jazykový kurz.

Pro každého operátora je psychicky velice náročné přijímání tísňových hovorů. Musí přijmout každý příchozí hovor, avšak je obtížné rozpoznat, zda bude tísňový nebo zlomyslný. Každodenně se setkává s volajícími, kteří se dostali do nestandardní nové situace, jednájí ve stresu a v časovém vypětí. Operátor musí volajícímu umět

naslouchat, vcítit se do něj a přiměřeně reagovat. Zároveň by mu měl poskytnout pomoc takzvaně „na dálku“. Vyřizuje hovory, ve kterých řeší problematiku dopravních nehod, úrazy, hovory s cizinci, ale také zlomyslná volání. Ty mohou být klasifikovány jako omyly, stížnosti, ale i jako úmyslné zneužívání. Operátor by měl rozpoznat vážnost hovoru a plně se mu věnovat. Má však také svůj soukromý život se svými radostmi i starostmi. Je potřeba, aby dokázal oddělit problémy týkající se služebních činností a problémy soukromé. Toto a mnoho jiných indikátorů může u operátora vyvolávat stresové reakce.

Téma stresu je stále diskutováno širokým spektrem literatury a již mnoho psychologů se pokusilo definovat stres. Každý má však jiný názor, a na přesné definici se neshodnou. Jisté však je, že stres se může u každého projevovat jiným způsobem a na každého působí jiné stresové faktory různou silou. Na operátora TCTV 112 působí hlavně stresové faktory jako je čas pro vyřízení hovoru, charakter oznámení hovoru, ale také pracovní kolektiv, osobní život a emocionální náročnost.

Pro tuto diplomovou práci byly formulovány otázky, které byly kladeny současným operátorům TCTV 112 v Českých Budějovicích, ale i jeho bývalým příslušníkům a následně zpracovávány. Sběr dat proběhl formou řízených polostrukturovaných rozhovorů. Otázky byly rozděleny do pěti okruhů, které se týkaly charakteristiky dotazovaných, kolektivu a rodiny, prevence, a jeden okruh byl určen bývalým operátorů TCTV 112. Rozhovory s operátory byly anonymní, byly nahrávány a sumarizovány. Výsledky byly graficky znázorněny a popsány.

Byly vymezeny dva cíle této diplomové práce. Analýza stresových situací operátorů na telefonním centru tísňového volání a podnětů zapříčiňujících vznik stresových faktorů. Vypracování návrhu řešení, ke zvládnutí stresových situací, možnost psychotréningu, školení, motivace, relaxace.

Odpověď na výzkumnou otázku „Jaké stresové faktory omezují operační techniky při výkonu služby a z čeho vznikají“ byla zjištěna z uskutečněných rozhovorů. Operátoři nepřikládají stresovým faktorům velkou důležitost nebo si je neuvědomují. Jsou situace, které mohou příslušníky znejistit, jako například hovor se sebevražednou tematikou, když není volajícímu rozumět, nebo když nedokáže událost ihned správně

lokalizovat. Dalším problémem může být typ zlomyslného volání, kdy hovor pouze zazvoní a volající ho ihned ukončí. Je velice náročné koncentrovat se, aby v množství těchto zlomyslných hovorů operátor rozpoznal hovor tísňový. Z rozhovorů s respondenty byla získána odpověď také na druhou výzkumnou otázku: „Jaké možnosti mají operátoři ke zvládnání stresu, jaký způsob zbavení se stresu by byl pro ně vyhovující“. V areálu HZS Jihočeského kraje se nachází sportoviště, která mohou využívat všichni příslušníci. Operátoři mají možnost, pokud to situace a počet připojených operátorů dovoluje, se po náročném hovoru odpojit. Mohou využít posilovnu, tělocvičnu i saunu. Rádi by také přivítali možnost návštěv u výjezdových hasičů s účastí na samotném zásahu. Mají zájem o vzdělávání v oblasti psychologie, jak pracovat s hovorem se sebevražednou tematikou, ale také o periodické jazykové kurzy.

V závěru diplomové práce jsou uvedeny návrhy a způsoby prevence stresu u operátorů TCTV 112. Systém školení, možnosti výměnných pobytů na ostatních pracovištích, pravidelných jazykových kurzů a rozhovory s krajským psychologem HZS Jihočeského kraje. Jsou představeny relaxační metody, které by umožňovaly operátorům TCTV 112 odbourávat stres a tím předcházet nemocem, psychickému vyčerpání a případně i syndromu vyhoření na pracovišti.

Výsledky této práce mohou být využity pro všechna TCTV 112 v České republice. Předcházením stresu na pracovišti může být docíleno zvyšování pracovní pohody a efektivity práce. Zároveň se tím může zabránit předčasným odchodům kvalifikovaných pracovníků, protože pouze spokojený a vyrovnaný operátor dokáže odvádět efektivní a kvalitní výsledky.

Klíčová slova:

Operátor, tísňová linka 112, telefonní centrum tísňového volání, Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje, stres, stresové faktory.

Abstract

Stress factors affecting operators of emergency call 112 and their prevention at chosen workplaces

This thesis is dealing with the issues of stress and stress factors found at the 112 emergency call operators. It describes the formation of the stress at the 112 emergency call centre (hereafter 'ECC') in Ceske Budejovice and possible prevention of these phenomena, such as relaxation.

According to the Law No. 239/2000 on the Integrated Rescue System, it is one of the duties of the basic bodies to provide a continuous standby for cases of notification of extraordinary situations. The Law No. 127/2005 on the Electronic Communications features, besides other things, a possibility to access an integrated emergency call number. By entering the European Union, there has risen an obligation to introduce this unified emergency call number 112 for the Czech republic. It was necessary to gradually develop and establish individual ECCs in each region of the Czech republic. By 2005, all of the 112 ECCs of every single Fire Rescue Service ('FRS') in each region were put into operation.

Citizens call the emergency number 112 in case of notification of an extraordinary situation. However, in some cases the emergency call is being misused. The call is then marked as spiteful. The ECC runs in a 24-hour shift operation and the operators change after a 12-hour shift. Each shift has a minimum of two operators connected. Apart from Czech, the calls are also received in German and English.

Each new operator is accepted in the service based on his knowledge, physical, health and above all psychological examination. He is obliged to attend the entrance training and courses in length of overall nine weeks. There he gets to know the issues of FRS CR, operational management and he has to pass a language course as well.

It is very psychologically demanding for every operator to receive emergency calls. He has to receive all of them but it is difficult to tell if it is going to be a distress or a spiteful call. Every day he encounters callers, who got into a substandard new situation and act under pressure of both stress and time. The operator needs to be able to listen, empathize and react adequately. At the same time, he should be able to provide

a so-called 'help on distance'. He deals with calls concerning accidents, injuries, foreigners and spiteful calls. Those can be classified as mistakes, complaints or plain intentional abuse. An operator should recognize its gravity and devote to its resolution. However, he has his own personal life along with its joys and problems. It is vital that he is able to separate issues of his work and those of personal nature. This and many other indicators may cause stress reactions to the operator.

This topic of stress is constantly debated by the broad spectre of literature. Many psychologists have attempted to define stress. Each has, however, a different opinion and it is complicated to reach a an accurate definition. One thing is for sure - and that is stress shows itself in different ways and everyone is affected by it differently, depending on its intensity. In case of an emergency call operator, the stress factors are mainly time to execute the call, character of the notification, as well as the working group, personal life and emotional challenge.

Multiple questions have been formulated for this thesis. Both current and former emergency call operators in Ceske Budejovice have been asked these question, which were then processed. These data were collected through semistructured interviews. The questions were divided into five fields concerning the interviewees' characteristics, collective and family, prevention a one last field was designated for the former operators. The interviews were anonymous, recorded and summarized. The results were represented graphically and described.

Two objectives were defined for this thesis: an analysis of the stressful situations of the emergency call operators and also of the impulses causing the formation of the stress factors, aw well as drafting a solution to stressful situations, possibility of the psycho-training, motivation and relaxation.

The answer to the research question 'Which stress factors restrict the operators while performing service and how do they come into being' was determined from the carried-out interviews. The operators do not attach a great importance to the stress factors or they do not realize them. There are situations which can make the operators insecure, such as a suicidal call, or when the call is unintelligible, or in case the incident cannot be correctly and quickly localized. Another problem can be the spiteful calls, in

which case the telephone just rings and the caller hangs up right away. It is difficult to focus on a real distress call among so many false ones. Another answer has also been extracted from the respondents: 'Which possibilities to handle stress do the operators have, which way to get rid of stress is satisfactory for them'. In the area of FRS of the South Bohemian Region there is a sports ground for every member to use. The operators have a choice to disconnect after a demanding call if the situation and the number of other connected operators allow it. They can use a fitness gym or a sauna. They would gladly welcome an opportunity to visit the firefighters's intervention in person. They are interested in psychology education, working with a suicidal call and periodic language courses.

There are some proposals and ways to prevent stress of the 112 emergency call operators stated in the conclusion of the thesis. The system of training, possibilities to exchange workplaces, periodic language courses and interviews with the regional psychologist of the FRS of the South Bohemian Region. There are relaxation methods introduced, which would enable the operators to reduce stress and thus prevent illnesses, psychic exhaustion and eventually even a burnout.

The results of this thesis can be used for all 112 EECs in the Czech republic. By preventing stress we could increase contentment and effectiveness at any workplace and also prevent early retirements of the qualified workers, since only a content and self-possessed operator can have effective first-rate results.

Keys words:

Operator, emergency call 112, emergency call centre, Fire Rescue Service of the South Bohemian Region, stress, stress factors.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala 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 jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 18. 5. 2015

.....

Bc. Kamila Dvořáková

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala Mgr. Renatě Havránkové, Ph.D. za odborné vedení a vstřícnost, Mgr. Lukáši Malíkovi za cenné připomínky a rady, mjr. Mgr. Tomáši Adámkovi za odborné připomínky z oblasti psychologie, příslušníkům HZS Jihočeského kraje za poskytnutí potřebných a cenných informací a za jejich ochotu a pomoc, kterou mi věnovali při zpracování této diplomové práce.

OBSAH

ÚVOD.....	13
1 TEORETICKÁ ČÁST	15
1.1 Integrovaný záchranný systém.....	15
1.1.1 Stálé orgány pro koordinaci složek IZS	17
1.1.2 Zásady spolupráce operačních středisek základních složek IZS.....	17
1.2 Historie vzniku tísňové linky 112.....	19
1.3 Systém fungování TCTV 112	19
1.4 Druhy volání	22
1.4.1 Tísňová volání.....	23
1.4.2 Ostatní volání	23
1.4.3 Zlomyslná volání.....	25
1.5 Povinnosti operátora tísňové linky 112	28
1.6 Krizová komunikace na tísňových linkách.....	29
1.7 Stres	30
1.7.1 Syndrom vyhoření.....	31
1.7.2 Teorie stresu.....	32
1.7.3 Definice stresu.....	33
1.7.4 Stresory	35
1.7.5 Reakce na stres.....	39
1.7.6 Jednání pod vlivem stresu.....	41
1.7.7 Rozdělení stresu	41
1.8 Zvládání zátěžové situace	43
1.9 Cíle zvládání stresu.....	43
1.10 Strategie zvládání stresu	43
1.11 Způsoby zvládání zátěžových situací	44
1.12 Problematika stresu u operátora IZS.....	45
1.12.1 Stres volajícího.....	45
1.12.2 Stres operátora TCTV 112	46
1.13 Stresové faktory působící na operátory TCTV 112	47

2	Výzkumné otázky a metodika výzkumu	48
2.1	Výzkumné otázky	48
2.2	Metodika výzkumu	48
2.2.1	Struktura a charakter otázek	50
3	Výsledky	51
3.1	Výsledky 1. okruhu otázek	51
3.2	Výsledky 2. okruhu otázek	56
3.3	Výsledky 3. okruhu otázek	63
3.4	Výsledky 4. okruhu otázek	68
3.5	Výsledky 5. okruhu otázek	73
4	Diskuze.....	81
4.1	1. okruh otázek.....	81
4.2	2. okruh otázek.....	83
4.3	3. okruh otázek.....	86
4.4	4. okruh otázek.....	87
4.5	5. okruh otázek.....	89
4.6	Zhodnocení výzkumných otázek	92
4.6.1	Jaké stresové faktory omezují operační techniky při výkonu služby a z čeho vznikají?.....	92
4.6.2	Jaké možnosti mají operátoři ke zvládnutí stresu, jaký způsob zvládnutí se stresu by byl pro ně vyhovující?.....	93
4.6.3	Návrhy řešení	95
5	Závěr	97
6	Seznam informačních zdrojů.....	99
7	Seznam tabulek, grafů a obrázků	104
7.1	Seznam tabulek	104
7.2	Seznam grafů	104
7.3	Seznam obrázků.....	105
8	Přílohy.....	106

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

IZS	Integrovaný záchranný systém
HZS	Hasičský záchranný sbor
ČR	Česká republika
OPIS	Operační a informační středisko
EU	Evropská unie
TCTV	Telefonní centrum tísňového volání
STČ	Soubor typových činností
GIS	geografický informační systém
PIN	anglická zkratka personal identification number – osobní identifikační číslo, které slouží jako identifikátor pro mobilní telefony
PUK	slouží jako následný identifikátor pro mobilní telefony
SIM	anglická zkratka subscriber identity module – účastnická identifikační karta, která slouží pro identifikaci účastníka v mobilní síti

ÚVOD

Povinnost zajišťovat nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události má podle zákona č. 239/200 Sb., o integrovaném záchranném systému každá z jeho základních složek. Tím, že 1. května 2014 vstoupila Česká republika do Evropské unie, musela dodržet mimo jiného i podmínku zavedení jednotného evropského tísňového čísla 112.

Operátoři pracují na tísňové lince 112 při nepřetržitém provozu ve dvanáctihodinových směnách. Po čtyřech dnech zaměstnání následuje čtyřdenní volno. Na tísňovou linku volají lidé, kteří jsou v tíživé situaci, a potřebují některou ze složek integrovaného záchranného systému. Často jsou vystavováni stresu z nové, neznámé situace a potřebují ji sdělit operátorovi, na kterém je, aby hovor správně přijal, vyhodnotil, a zaslal na místo příslušné složky. Operátoři se denně setkávají s volajícími, kteří jsou ve stresu, neví, kde se nachází, co se s nimi děje a potřebují něčí pomoc. Denně přijímají tísňová volání, ale také hovory, které jsou považovány za zlomyslné, nebo omyly. Mají své vlastní problémy, starosti i radosti a je pouze na nich, na operátorech samotných, aby dokázali se všemi stresovými faktory pracovat. Aby se jim dokázali vyvarovat a když se do stresových situací dostanou, aby se uměli dostat zpět do normální situace.

Cíle práce jsou: „Analýza stresových situací operátorů na telefonním centru tísňového volání a podnětů zapříčiňujících vznik stresových faktorů“. „Vypracování návrhu řešení, ke zvládnutí stresových situací, možnost psychotréningu, školení, motivace, relaxace“.

Teoretická část je věnována legislativě, systému fungování telefonního centra tísňového volání 112, problematice stresu a stresovým faktorům.

Služby na operačním středisku tísňové linky 112 jsou někdy velice náročné. To mohou potvrdit i z vlastní, tříleté zkušenosti na tomto pracovišti. K tomu, aby bylo možno zjistit, jaké stresové faktory ovlivňují operátory při výkonu jejich služby, byly vytvořeny otázky, které jsem kladla současným i bývalým operátorům. Výsledkem

praktické části jsou způsoby a návrhy, jak stres odbourat, jak mu předcházet a zároveň návrhy školení, kurzů a možnosti relaxace pro operátory tísňové linky 112.

1 TEORETICKÁ ČÁST

Legislativě, systému fungování telefonního centra tísňového volání 112, problematice stresu a stresových faktorů jsou věnovány následující části této diplomové práce.

1.1 Integrovaný záchranný systém

O koordinovaném postupu složek integrovaného záchranného systému při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací hovoří **zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému (dále jen IZS)** (1). Zákon dále říká, že **mimořádnou událostí** se rozumí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka, přírodními vlivy a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vedou k přerušení jejich příčin. Dalším důležitým pojmem v oblasti IZS jsou záchranné práce, jimiž se rozumí činnosti k odvrácení nebo omezení bezprostředního ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí. Likvidačními pracemi jsou nazývány činnosti vedoucí k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí (1).

IZS je využíván v přípravě před vznikem mimořádné události a při potřebě provádět **záchranné a likvidační práce** současně dvěma nebo více složkami integrovaného záchranného systému (1).

Základními složkami IZS jsou:

- Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen HZS) a jednotky požární ochrany, zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany,
- Zdravotnická záchranná služba,
- Policie České republiky.

Jednou z povinností základních složek IZS je zajišťování nepřetržité pohotovosti pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě vzniku mimořádné události. Za tímto účelem jsou rozmístěny síly a prostředky po celém území České republiky (1).

Mezi ostatní složky IZS patří:

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil;
- ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory;
- ostatní záchranné sbory;
- orgány ochrany veřejného zdraví;
- havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby;
- zařízení civilní ochrany, neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím (1).

Podle zákona č. 239/2000 poskytují ostatní složky IZS při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání (jde o předem písemně dohodnutý způsob poskytnutí první pomoci) (1).

Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení IZS, je jednou z dalších nástrojů legislativy, která se zabývá koordinací složek IZS při společném zásahu. V této vyhlášce jsou uvedeny zásady spolupráce operačních středisek základních složek, podrobnosti o úkolech operačních a informačních středisek, obsah dokumentace IZS, způsob zpracování dokumentace a podrobnosti o stupních poplachů a poplachového plánu, dále zde nalezneme zásady a způsoby zpracování, schvalování a použití havarijního plánu kraje a vnějšího havarijního plánu a zásady způsobu krizové komunikace a spojení v IZS (2).

Vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva, je právní předpis, který upřesňuje postup při zřizování zařízení civilní ochrany, způsob informování právnických a fyzických osob, zabezpečení jednotného systému varování a vyrozumění, způsob provádění evakuace a ukrytí, požadavky v územním plánování (3). **Zákon č. 240/2000 Sb.**, o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), určuje oblast působnosti a pravomoci státních orgánů a orgánů územních a samosprávných celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na krizové situace, nesouvisející se zajišťováním obrany České republiky před vnějším napadením. Dále vymezuje mimo jiné stav nebezpečí, orgány krizového řízení a jejich činnost (4).

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ze dne 22. února 2005 (zákon o elektronických komunikacích) pojednává mimo jiné i o přístupu k jednotnému evropskému číslu tísňového volání a národním číslu tísňového volání. Zlomyslným voláním na čísla tísňového volání se rozumí podle §33, odst. 12 tohoto zákona – o volání na tato čísla za jiným účelem, než volání sloužící k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek (5).

1.1.1 Stálé orgány pro koordinaci složek IZS

Z výše uvedených zákonů můžeme zjistit, že stálými orgány pro koordinaci IZS, jsou operační a informační střediska HZS kraje a operační a informační středisko generálního ředitelství HZS.

Zákon o IZS hovoří o povinnosti operačních a informačních středisek IZS přijímat a vyhodnocovat informace o mimořádných událostech, zprostředkovávat organizaci plnění úkolů ukládaných velitelem zásahu, plnit úkoly uložené orgány oprávněnými koordinovat záchranné a likvidační práce, zabezpečovat v případě potřeby vyrozumění základních i ostatních složek IZS a vyrozumění ostatních orgánů a orgánů územních samosprávných celků podle dokumentace IZS (1).

Další činností operačních a informačních středisek IZS je podle legislativy oprávnění povolávat a nasazovat síly HZS a jednotek požární ochrany, dalších složek IZS podle poplachového plánu IZS nebo podle požadavků velitele zásahu, přičemž dbají, aby uvedené požadavky nebyly v rozporu s rozhodnutím příslušného funkcionáře HZS, hejtmána nebo ministerstva vnitra při jejich koordinaci záchranných a likvidačních prací (1).

1.1.2 Zásady spolupráce operačních středisek základních složek IZS

Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., uvádí, že operační středisko základní složky vyhodnotí tísňové volání, které je mu doručeno a pokud řešení mimořádné události náleží do jeho věcné působnosti, vyžádá si v případě potřeby spolupráci další

základní složky jejím prostřednictvím. Pokud řešení nenáleží do jeho věcné nebo místní působnosti, předá přijaté informace operačnímu středisku základní složky, které je k řešení mimořádné události příslušné. Operační středisko základní složky může přepojit tísňové volání přímo na další základní složku, která je k řešení mimořádné události příslušná (2). Tato situace nastává například v okamžiku, kdy volání na tísňovou linku 112, využije osoba, která potřebuje hovořit s operátorem záchranné zdravotnické služby. Operátor tísňové linky předá hovor na operační středisko zdravotnické záchranné služby a ta se již s volajícím domluví, a případně vyžle své síly. Může kontaktovat zpět telefonní centrum tísňového volání (dále jen TCTV) 112 a operátoři mohou zorganizovat konferenci všech složek IZS (3).

V České republice máme více typů takzvaných „tísňových“ linek, které poskytují lidem okamžitou telefonickou pomoc v nouzové či kritické životní situaci, ale ne všechny splňují podmínky uvedené v legislativě týkající se zřízení tísňových linek. Mezi tyto takzvané tísňové linky může patřit linka pro dospělé, rodičovská linka, linka řešící problematiku diskriminace, linka pro případ domácího násilí, linka pro osoby s poruchami příjmu potravy, linka pro ženy a dívky, linka zabývající se problematikou drog a závislostí, linka zaměřená na problematiku AIDS a další. Mezi tyto linky se často řadí i linka 1188 - linka informační a asistenční, na které mohou klienti všech telekomunikačních operátorů získat prakticky jakoukoliv informaci nebo službu, a to nepřetržitě 24 hodin denně, tato však nepatří do klasické tísňové linky, ale i zde se operátoři setkávají s voláními, která jsou tísňová (7).

Nejdůležitější čísla tísňových linek se lidem do podvědomí dostávají již od raného dětství. Jedná se o tyto jediné tísňové linky:

- 150 Hasičský záchranný sbor ČR;
- 155 Zdravotnická záchranná služba;
- 158 Policie ČR;
- 156 Obecní (městská) policie;
- 112 Jednotné evropské číslo tísňového volání (8).

1.2 Historie vzniku tísňové linky 112

Vstupem do Evropské unie (EU) vznikly, nejen České republice, požadavky na splnění předepsané legislativy. Jednou z povinností členských zemí bylo nutné dodržet podmínku zavedení jednotného evropského tísňového čísla 112. Předcházela mu nutná legislativa a to:

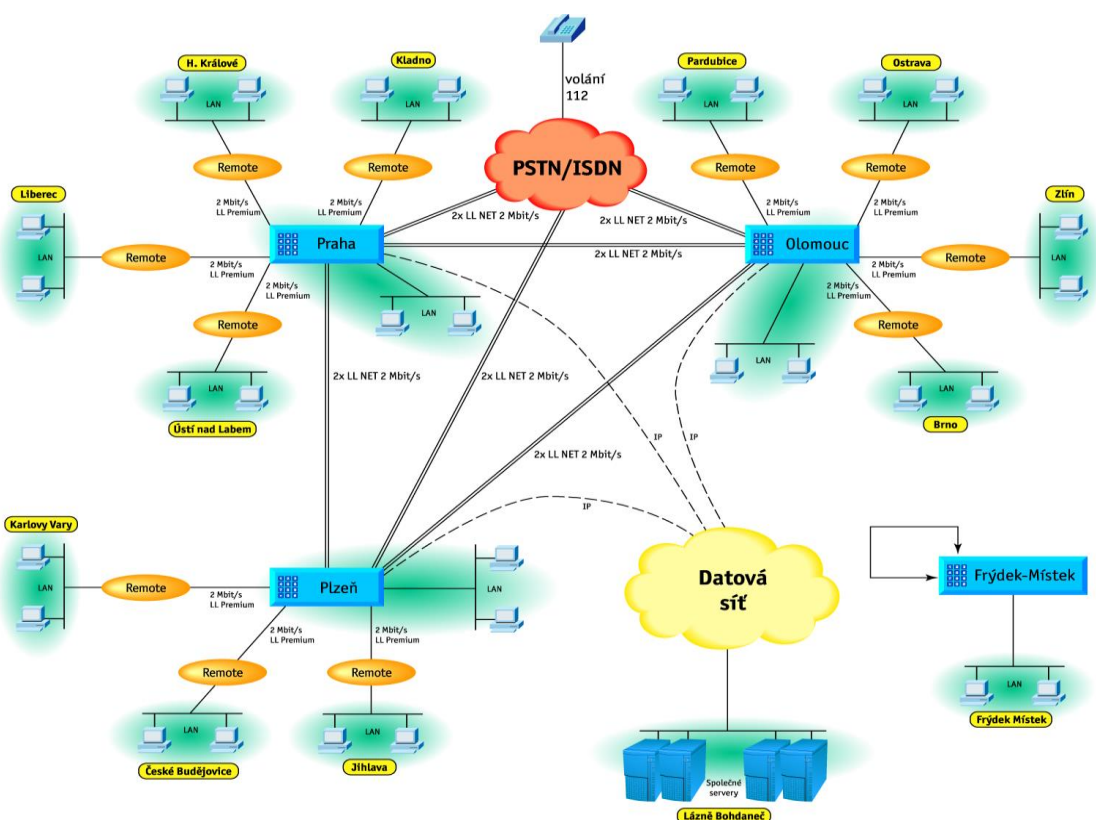
- Rozhodnutí č. 91/396/EHS ze dne 29. 7. 1991, které přijala Komise Evropského společenství, jako povinnost členským státům EU zavést příjem jednotného Evropského tísňového čísla 112.
- Usnesení vlády ČR č. 391/2000, stanovuje se jím způsob zavedení tísňového čísla 112 v ČR.
- Usnesení vlády ČR 350/2002, uvedení zásad a harmonogram zavedení jednotného Evropského čísla tísňového volání 112 v České republice.

Ke splnění legislativy Evropské unie, bylo potřeba začít postupně vyvíjet a zřizovat TCTV. Zavedení TCTV v České republice probíhalo od října 2001, kdy byla podepsána první smlouva s firmou ČESKÝ TELECOM, a. s. Rozhodnutím vlády byl k příjmu tísňového volání na lince 112 určen Hasičský záchranný sbor. V letech 2002 až 2003 bylo vybudováno celkem 14 TCTV v celé České republice. V roce 2004 až 2005 byla do ostrého provozu uvedena všechna TCTV ve všech HZS krajů České republiky (9, 10, 11).

1.3 Systém fungování TCTV 112

Systém se skládá ze 14 vzájemně propojených TCTV. Byly zřízeny tři základny - platformy („matky“), které jsou umístěny v lokalitách Praha, Plzeň, Olomouc, dále 11 remote (samostatná vzdálená pracoviště připojena pomocí datového okruhu a aktivních prvků k platformě) a to v lokalitách České Budějovice, Jihlava, Karlovy Vary pro platformu Plzeň, Ústí nad Labem, Liberec, Hradec Králové, Kladno pro platformu Praha a Pardubice, Ostrava, Zlín, Brno pro platformu Olomouc. TCTV 112 jsou v rámci České republiky navzájem hlasově a datově propojena a jsou vzájemně plně zastupitelná. V případě přetížení nebo výpadku v jednom kraji jsou hovory

automaticky přeměrovány na další telefonní centra tísňového volání 112, volající nepozná ani na rychlosti ani na kvalitě odbavení, kam se dovolal. Tímto TCTV garantuje, že se občan dovolá vždy a včas. Postupným zaváděním moderních technologií bylo dosaženo integrace volání na národní číslo 150 do technologie TCTV, což znamená, že všechna TCTV přijímají tísňová volání nejen na linku 112, ale i na linku 150. Pro názornost uvádím fungování propojenosti a přelivů v obrázku 1 (10, 12).



Obrázek 1 – Systém fungování TCTV 112

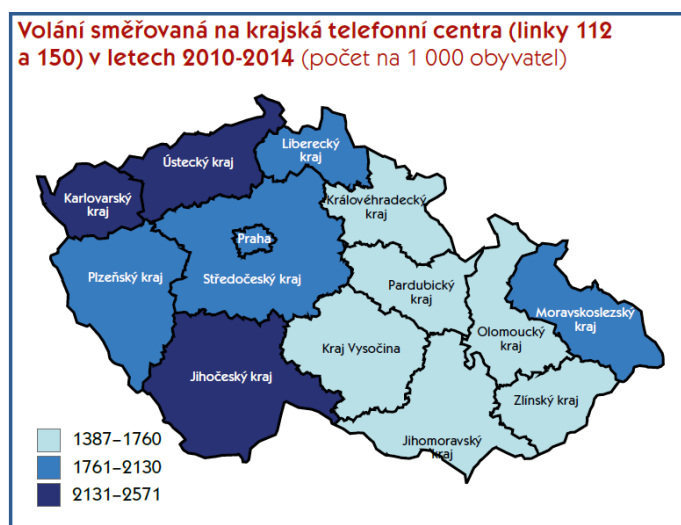
Zdroj: Prezentace Power Point, HZS Jihočeského kraje (10).

Průběh příjmu tísňového volání:

- Volající vytočí číslo 112 nebo 150.
- Hovor je směrován na platformu podle místa volání a dále na volného operátora příslušného TCTV.

- Operátor hovor automaticky přijme a volajícímu je přehráno „Tísňová linka Emergency Calling“.
- V případě nedostupnosti operátorů na mateřském TCTV 112 je hovor distribuován na geograficky nejbližší nevytížené pracoviště TCTV 112 v dané platformě, pokud je i zde nedostupný, hovor se distribuuje na další platformu.
- Volající je identifikován pomocí několika zdrojů - při volání z pevné linky je možno převzít adresu volající stanice, u mobilních linek je možno převzít nebo upřesnit místo události pomocí aplikace GIS klienta, další možností je použití vyhledání na základě informací získaných během komunikace s volajícím (10).
- Vytěžené informace jsou předány pomocí „datové věty“ na příslušné složky IZS. Na jinou složku IZS je možno předat volajícího i hlasem. Když operátor vytěží veškeré potřebné údaje, je hovor ukončen.

Pro názornost uvádím obrázek 2, kde je vidět počet volání na TCTV 112 v letech 2010 - 2014.



Obrázek 2 – Volání na linky 112 a 150 v letech 2010 - 2014

Zdroj: Statistická ročenka HZS ČR 2014 (12).

Na tísňovou linku 112 v roce 2014 bylo uskutečněno celkem 3 143 555 hovorů (k tomu je třeba připočítat ještě 489 030 hovorů na linku 150). Zároveň je třeba zdůraznit, že v roce 2014 nebyla zaznamenána významná celorepubliková mimořádná

událost, či některý z krizových stavů typu povodně, jako v roce 2010. V roce 2013 zasáhl kromě povodní také orkán Xaver, který způsobil nemalé škody. I to se projevilo na počtu volání na tísňovou linku 112. Tyto údaje jsou graficky znázorněny v obrázku 3. V roce 2014 bylo na základě těchto oznámení na pracoviště telefonních center tísňového volání u HZS ČR zahájeno celkem 184 193 zásahů složek IZS (13).



Obrázek 3 – Počty volání na linku 112 v roce 2014 v rámci celé České republiky

Zdroj: Statistická ročenka HZS ČR 2014 (13).

Struktura přijímaných volání na pracovišti příjmu tísňového volání:

- tísňová volání,
- ostatní volání,
- zlomyslná volání (14).

1.4 Druhy volání

Na tísňovou linku 112 jsou uskutečňovány hovory, které dělíme na tísňové, zlomyslné a ostatní. Některé z nich lze ještě podrobněji rozčlenit.

1.4.1 Tísňová volání

V případě příjmu tísňového volání ohlašující mimořádnou událost, je po vyhodnocení volání provedeno vytěžení základních informací, zvláště pak určení místa a charakteru události a další doplňující informace typu rozsahu mimořádné události, přístupové cesty a dalších specifik. Přijaté informace jsou dále postoupeny věcně a místně příslušným operačním střediskům IZS k bezodkladným řešením. Mezi ně se řadí i oznámení o narušení veřejného pořádku, které je předáváno městské policii. Na základě přijatého oznámení operační střediska vysílají síly a prostředky složek IZS k provedení zásahu v místě mimořádné události (15).

1.4.2 Ostatní volání

Řadíme sem hovory na čísla tísňového volání, které jsou uskutečňovány v situacích, při kterých k ohrožení objektivně nedochází, avšak volající pocitově vyhodnocuje situaci jako ohrožující nebo riziko vzniku subjektivně vnímá, nebo situace nevyžaduje okamžité provedení zásahu. Ostatní volání dále můžeme rozdělit na:

- *Neakutní zásahy jednotek požární ochrany:*

Mezi tyto typy hovorů se řadí především hovory týkající se zásahů při odstraňování různých nebezpečných stavů, likvidace obtížného hmyzu, řezání spadlých stromů a jiné. Jsou odbavovány s ohledem na předpisy upravující činnosti jednotek požární ochrany v rámci jednotlivých krajů. O způsobu řešení problému rozhoduje operační důstojník Operačního a informačního střediska (dále jen OPIS) HZS kraje. Pokud není nebo nemůže být zásah realizován jednotkou požární ochrany, je volající odkázán na specializované služby týkající se daného problému.

- *Informační hovory:*

Při řešení neakutních hovorů spolupracuje HZS ČR s ostatními složkami IZS nebo dalšími subjekty, ať už se jedná o informace k řešení zdravotních stavů, otevíracích dob nemocnic a lékáren, kdy se hovory předávají pracovišti zdravotnické záchranné služby, nebo pokud jde o hovory s typicky policejní

tematikou (krádeže, ztráty dokladů a jiné), kde jsou hovory předány na operační středisko Policie ČR.

- *Požadavky na pomoc mimo působnost IZS:*

Na OPIS se lidé obracejí i v případech, kdy se ocitnou v různých tíživých osobních situacích, jejich řešení však nespadá do působnosti IZS. V tomto případě se operátor snaží pomoci volajícímu tím, že podá informaci, případně i telefonní číslo, na koho by se měl volající obrátit.

- *Hovory týkající se cizince v tíživé situaci:*

Pokud se na tísňovou linku 112 dovolá cizinec, který se ocitl v tíživé situaci, je mu poskytnuta maximální možná pomoc, v případě potřeby mu operátor zprostředkuje kontakt se zastupitelským úřadem státu, jehož je volající občanem, protože je velice důležité, aby operátor TCTV 112 hovořil minimálně jedním cizím jazykem, přičemž nejdůležitější je znalost anglického, německého a případně i polského, či ruského jazyka.

- *Psychologická pomoc:*

S hovory týkajícími se psychické či psychologické povahy je volajícímu doporučeno kontaktovat linky důvěry specializované na daný problém, ať už se jedná o linky regionální, či celostátní. V odůvodněných případech – zejména v případě volání dítěte, operátor volajícího na linku důvěry rovnou přepojí. Mohou nastat i případy, kdy volající demonstruje úmysl sebevraždy, v tomto případě je potřeba operátorem velmi dobře zhodnotit situaci a postupovat podle předem dohodnutých pravidel (typová činnost složek IZS při společném zásahu STČ-02/IZS „Demonstrování úmyslu sebevraždy“) (15). Ať už se jedná o případné předání na linku důvěry, nebo o „udržení“ volajícího při vědomí na telefonu do té doby, než složky IZS dojedou na místo, které operátor získá od volajícího, a poskytnou mu pomoc.

- *Hovory týkající se bezpečnosti a plynulosti silničního provozu:*

Narušení nebo ohrožení plynulosti a bezpečnosti silničního provozu, jsou situace ze zvláštní kategorie hovorů. Patří sem zejména oznámení o nefunkčnosti světelné signalizace na semaforech řízené křižovatkou, poruše signalizačního zařízení na

železničním přejezdu nebo oznámení o nesjízdnosti silnice, či o nebezpečném pohybu osob nebo zvíře na vozovce. Při přijetí takového hovoru, operátor informuje Policii ČR, správce pozemní komunikace, jiné příslušné organizace.

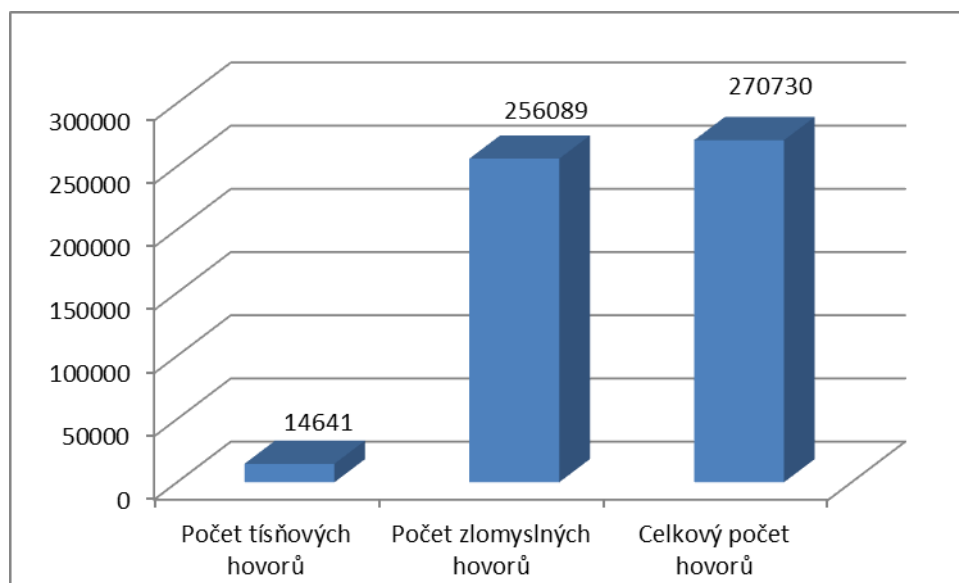
- *Zvláštní případy:*

Každý příchozí hovor musí být individuálně vyhodnocen a to nejen s ohledem na typ hovoru, ale včetně celkového posouzení se všemi souvisejícími skutečnostmi. Pokud volající v normální situaci uvede, že má hlad a žízeň, bude operátorem pravděpodobně hovor kategorizován jako hovor zlomyslný. V okamžiku, kdy je například kalamitní situace a silnice jsou z tohoto důvodu uzavřeny a volající by volal se stejnými slovy, operátor musí tuto situaci vyhodnotit jako mimořádnou, protože se pravděpodobně bude jednat o nouzové zásobování obyvatel při krizové situaci a tím pádem se událost řídí jednou z typových činností složek IZS (14).

1.4.3 Zlomyslná volání

Kromě tísňových volání se na tísňové lince vyskytuje velké množství hovorů, při kterých nedochází ke vzniku tísně, které jsou hodnoceny jako zlomyslná volání. Tyto hovory bohužel představují obecně asi $\frac{3}{4}$ provozu na tísňové lince (14).

Počty uskutečněných hovorů na linku 112 v Jihočeském kraji v roce 2014 a počty hovorů, které byly dále řešeny, to znamená, ze kterých operátor zaslal datovou větu, a označujeme ho jako tísňový, jsou uvedeny v grafu 1. Z grafu 1 je zřejmý počet hovorů zlomyslných, které byly v roce 2014 v jižních Čechách provedeny. Podíváme-li se na procentuální zastoupení, tak 94,6 % hovorů bylo uskutečněno na tísňovou linku 112 jako zlomyslných a pouhých 5,4 % bylo hovorů tísňových.



Graf 1 – Počty hovorů na linku 112 v Jihočeském kraji v roce 2014

Zdroj: vlastní, data získána na operačním středisku tísňové linky 112 v Českých Budějovicích.

Zlomyslná volání můžeme detailněji rozdělit do několika typů:

- *Omyly:*

Jedním z hlavních typů omylů jsou skutečně zjevné omyly, kdy volající vědomě uskuteční hovor na tísňovou linku 112, ale většinou nemá představu nebo nezná účel telefonního čísla 112, obrací se na tísňovou linku s problémem, který nespadá do kompetence IZS. V tomto případě je volající informován o skutečné funkci a účelu tísňové linky a hovor je ukončen. Častokrát se operátoři potýkají s problematikou zablokovaných mobilních telefonů, kdy volaný ztratí nebo zapomene PIN či PUK svého telefonu a jediné číslo, které v daný okamžik vytočí, je tísňová linka 112. Pak jsou však operátoři odkazováni na infolinky provozovatelů mobilních sítí.

- *Stížnosti:*

V některých případech se operátoři setkávají i s hovory, kdy si volající chce stěžovat na postup úředníků, či orgánů. Na pracovišti tísňové linky 112 nejsou hovory typu stížností vyřizovány a volaný je odkázán na příslušné pracoviště stížností dotčených orgánů.

- *Obtěžující hovory:*

Jsou většinou uskutečňovány osobami, jejichž schopnost posoudit dopady takového jednání je snížena, může se jednat o školní mládež, osoby pod vlivem alkoholu, návykových látek, psychicky nemocné nebo děti. U některých skupin můžeme sledovat i charakteristické období zvýšeného volání. U dětí školou povinných je to především období prázdnin, čas, kdy děti odcházejí ze školy, ale také v době velké přestávky. U dětí je možno vysledovat volání takzvaně z nudy, kdy často sdělují nesmyslné, smyšlené informace nebo sprostá slova. U volání osob pod vlivem alkoholu je to pravidelně v pátek a v sobotu ve večerních, až nočních hodinách. Tyto osoby volají většinou nesrozumitelně a mají potřebu si povídat, často se můžeme setkat s volajícím, který se pod vlivem alkoholu snaží s operátorkou (ženou) vést hovory s erotickou a sexuální tematikou. Pokud je hovor operátorem ukončen, většinou volající hovor opakuje. Jedním z dalších problémů je volání malých batolat, které mají mobilní telefon jako hračku a lehce vytočí tísňovou linku a to i v případě, kdy v mobilním telefonu není SIM karta. Operátor pak těžko vysvětluje malému dítěti, aby nechal mobilní telefon ležet, nebo aby ho předal rodičům.

- *Úmyslné zneužívání:*

Nejzávažnějším typem zlomyslného volání jsou úmyslná zneužití tísňové linky, kdy může dojít k nahlášení neexistující mimořádné události. Přestože díky softwarovému vybavení operátora a díky informační podpoře i lokalizačních a identifikačních údajů se ve většině případů podaří odhalit zneužití, někdy dochází také k planým výjezdům složek IZS (kdy vyslaná jednotka může být potřeba na jiné, skutečné události) a vzniku zbytečných nákladů.

Volající, který tímto způsobem obtěžuje operátory tísňové linky a bezdůvodně uskutečňuje volání na linku 112 je poučen o možných zákonných opatřeních a sankcích a při velmi obtěžujících případech je možné telefonnímu číslu dočasně odmítnout komunikaci při volání na tísňovou linku na dobu jednoho až sedmi dnů (14).

1.5 Povinnosti operátora tísňové linky 112

Hlavním posláním operátora TCTV 112 je příjem tísňového volání na lince 112, vyhodnocování těchto zpráv a jejich následné předání na operační střediska složek IZS. Jedním z významných faktorů, které ovlivňují samotného operátora, jsou jeho vlastní pocity, vlastnosti, a momentální rozpoložení, ale především také psychologické dispozice, které byly přezkoušeny při přijímacím řízení, které je součástí přijetí do služebního poměru u Hasičského záchranného sboru České republiky. Mezi tyto dispozice, které musí budoucí operátor prokázat, patří mimo jiné i psychická, fyzická a zdravotní způsobilost (12). Další odborné způsobilosti získává operátor během služebního poměru. Podle § 15 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů ve znění vyhlášky 487/2004 Sb., v platném znění, je *„každý uchazeč o přijetí do služebního poměru v rámci HSZ povinen se podrobit vstupnímu psychologickému vyšetření k posouzení osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru“*(15). Psychologické vyšetření probíhá přibližně šest hodin a zahrnuje tři části: výkonovou (pozornost, rychlost u počítače), osobnostní (formou dotazníků týkajících se povahy a chování v zátěžových situacích) a na závěr rozhovor s psychologem (podkladem je anamnestický dotazník) (16). Operátor by měl být komunikativní, empatický, psychicky odolný, pohotový, zvládat racionálně vypjaté situace, rozhodný, flexibilní, ale také zodpovědný za své jednání a zároveň schopen řešit daný problém s využíváním logického myšlení. Po osobnostní stránce by mu neměla chybět obětavost a orientace na pomoc lidem (17).

Pro operátora tísňové linky je přijímání tísňových hovorů velice psychicky náročné, operátor se denně setkává s příjmem hovorů, které se týkají nejen tísňového volání. Musí řešit velice různorodé mimořádné události typu dopravní nehody, zdravotní problémy volajících a mnoho dalšího. Na druhé straně se setkává s typy hovorů, které se tísňě netýkají, ale mohou operátora významně uvést do nelehké situace, což se stává v případech zlomyslných či jiných typů hovorů, které mohou a nemusí s tísňí souviset. Hovory musí operátor často řešit pod vlivem stresu, v časovém vypětí, ale i bez dostatku informací, protože volající často nedokáže ve stresu sdělit veškeré důležité okolnosti. Hovory, kdy má volající sebevražedné úmysly, kdy potřebuje pomoc

psychiatra, ale i hovory, kdy je v pozadí volajícího slyšet pláč dítěte. Spektrum hovorů je skutečně velmi široké a není proto zcela jednoduché se s nimi vypořádat.

1.6 Krizová komunikace na tísňových linkách

Pokud se člověk dostane do situace vyžadující volání tísňové linky, jedná pod určitým tlakem, to většinou způsobuje neadekvátní jednání. Může se jednat o osobu, která je sama zasažena mimořádnou událostí nebo jde o její blízké, nebo o přihlížející. Operátoři tísňových linek jsou s lidmi tohoto typu ve styku každý den.

Pro krizovou komunikaci je důležité vyrovnávat se se všemi emocemi, které by mohlo ovlivnit jednání jak operátora tísňové linky, tak samotného volajícího. *„Zasažení lidé mají překotné tempo řeči, mluví rychleji, než myslí a na druhé straně mají zhoršenou schopnost vnímat verbální řeč. Proto je třeba s nimi komunikovat jednoduše, důležité pokyny opakovat“* (18). Operátor se snaží přimět volajícího, aby rozpoznal, jak a jestli vůbec je riziko vážné, aby se stal vůči němu znepokojen a aby začal aktivně spolupracovat. Pokud je volající naopak příliš vystrašený nebo rozzlobený, je cílem operátora snížit znepokojení volajícího. Je třeba volajícího vést, klást mu otázky dopomáhají k jasným cílům, zjistit co nejvíce informací a zároveň ho uklidňovat a předvést dokonalou empatii, rozpoznat a pochopit útrapy, truchlení a smutek.

Existuje několik zásad pro komunikaci s člověkem v krizi:

- a) Komunikovat optimálně (slovní i mimoslovní komunikace i řeč těla jsou v souladu).
- b) Komunikovat empaticky.
- c) Komunikovat strukturovaně a jasně.
- d) Komunikovat lehce asertivně.
- e) Aktivně naslouchat, co postižený člověk potřebuje (20).

„Efektivní a empatická komunikace je nezbytná a pomáhá zasaženému lépe krizovou situaci „ustát“. Psychologicky dobře zvládnutá situace je výrazně výhodnější nejen pro zasaženého, ale i pro záchranáře“ (21).

Jak už bylo řečeno, operátor přichází denně do styku se stresem, denně se potýká s mnohými mimořádnými událostmi, ale zároveň má i svůj soukromý život, který může

ovlivňovat i jeho samotného, ale tyto okolnosti si může nosit s sebou do zaměstnání a ty potom mohou ovlivňovat i způsob vedení hovoru a vytěžení celé události. Je třeba také zmínit, že operátor tísňové linky 112 slouží ve dvousměnném dvanáctihodinovém provozu. To znamená, že první dva dny slouží od 07,00 hod. do 19,00 hod. a další dva dny od 19,00 hod. do 07,00 hod. Poté následují čtyři dny volna. Na každé ze čtyř směn by měli být čtyři operátoři přijímající hovory na tísňové lince 112. Avšak nemoci, dovolené, ale i povinné pauzy během směn neumožní maximální obsazenost na pracovišti. Tento způsob „směnnosti“ a zároveň nedostatečné obsazenosti může ovlivňovat operátory při svém výkonu.

Můžeme říci, že pracoviště je jednou z dalších institucí, která ovlivňuje lidskou psychiku, ale i aktuální psychický stav každého z nás. Působí na nás prostřednictvím svých pravidel, svou specifickou hierarchií i jasným vymezením daného obsahu. Pracoviště je prostředím, kde každý člověk zaujímá jasné postavení, má svou sociální prestiž. Z této profesní role vyplývají pro každého různá očekávání a požadavky, které by měl splnit. Ty však mohou být náročné i uspokojivé. Mohou rozvíjet rozdílné vlastnosti a dovednosti, ale zároveň mohou působit i stresově (22).

1.7 Stres

Ze všech koutů dnešní doby na nás neustále vykukuje. Stále na nás působí. Víme o něm. Cítíme ho. Slyšíme, jak se o něm lidé baví. Vstáváme s ním, přes den spěcháme s ním v patách a večer vedle něj uléháme do postele. Snad jen v noci máme od něj trochu „klid“. I když mnohým z nás nedá ani v noci spát. O kom je řeč? O všudypřítomném stresu, který je typickým problémem naší doby. Vyvolávají ho jak využití šance, tak šance, které využívány nejsou. Např. vidíme, jak se všem kolem nás daří, jsou úspěšní, apod., jen my se „plácáme“ ve svých problémech a nedaří se nám. Za tyto stavy naší psychiky mnohdy nemůže sám jedinec, nýbrž na tom má svůj podíl jeho okolí a mnohdy i to nejbližší.

Že má stres svůj velký podíl na zdravotních potížích a to jak psychických, tak i fyzických, dokazuje fakt, že ve vyspělých západních zemích se stresový původ nemoci

vyskytuje u čtyř z deseti pacientů navštěvujících lékaře (23). Že by zbývajících šest pacientů bylo od stresu uchráněno, však neplatí. Stres působí na každého a nelze se mu vyhnout. Někdo si jeho působení připouští více, hovoří o něm, snaží se s ním pracovat, nebo mu alespoň nepodlehne. Jiní však ho kategoricky odmítají s tím, že přece nejsou blázní. A právě ti dopadají daleko hůře. Mnohdy jejich fyzické problémy pramení ve špatné psychice, což si ale nepřipouští. O to náročnější je pak najít řešení jejich problému (23).

Pracovní stres vyžaduje mobilizaci všech prostředků, které jsou určeny k zachování psychické a fyzické rovnováhy. Nahromadění pracovního stresu, neúspěšné vyrovnávání se se stresem, vyčerpání z neustálé připravenosti, „nasazenosti a nastavenosti“ pomáhat, malá (respektive žádná) zpětná vazba, nerealistické žádosti od volajících nebo i traumatický zážitek, mohou u operátora vyústit až v kritickou situaci. Při negativních zkušenostech, vyčerpání člověka, který zažívá stres, může dojít k rozvoji této krize. Pokud není překonána včas, dochází až k chronické krizové reakci – syndromu vyhoření (24).

1.7.1 Syndrom vyhoření

„*Vyhoření je ztráta motivace způsobená pocitem bezmocnosti*“, takto vyjadřuje Potterová (25) syndrom vyhoření, které se tímto způsobem projevuje nejčastěji v zaměstnání (25). Pracovní vyhoření však není stejným významem pojmu stres, přesto můžeme říci, že velká míra stresu může vyhoření zapříčinit. Existuje několik způsobů, které mohou zabránit způsobu vyhoření. Jedním z nich je pocit uspokojení z práce, kterou dotyčný vykonává s pocitem smysluplnosti, na to navazují pocity jako je sebeuspokojení, seberealizace a další (26). Stresové faktory však mohou vést pomalu, nenápadně až k propuknutí syndromu vyhoření. Počáteční stavy spokojenosti v zaměstnání se postupně vytrácejí, začíná se projevovat lhostejný zájem o práci, člověk si začíná neustále na něco stěžovat, je podrážděný, přestává si věřit (27). Pracovní vyhoření se odráží na psychice nejen daného pracovníka, ale odráží se i na kolezích v jeho kolektivu, ti však musí ukázat velkou míru empatie a případně zasáhnout v pomoci kolegovi, který má známky pracovního vyhoření (28).

1.7.2 Teorie stresu

Podíváme-li se do historie, můžeme s jistotou říci, že se lidé s těžkými životními situacemi, setkávali po celou dobu jejich existence. Je pochopitelné, že se nad nimi a nad tím, jak je zvládají, zamýšleli. Postupem času vypožorovali, že člověk, který se nachází v těžké situaci, zvolí buď útěk, nebo útok. Tyto dvě zcela odlišné reakce v situaci, kdy je člověk ohrožený, byly považovány za vrozené. Co však bylo lidem skryté a co je zajímavé, bylo to, co se děje v psychice a v těle těch, kteří se v této situaci nachází.

V mnohé literatuře jsou za tvůrce teorie stresu považováni W. B. Cannon, H. Selye a R. S. Lazarus. Křivohlavý ve své knize „Psychologie zdraví“ (29) uvádí ale ještě jedno jméno.

A to **Ivana Petroviče Pavlova** (1849 – 1936). Právě on se v první řadě zabýval studiem fyziologických změn v organismu zvířat, které se dostaly do těžké konfliktní situace.

O důsledcích stresových situací hovořil jako o „*stržení vyšší nervové činnosti*“ (29).

Walter Bradford Cannon (1871 – 1945) byl americký fyziolog, který značnou část svého života zasvětil studiu fyziologických změn v organismu vystavenému těžkým situacím. Ve svých laboratořích prováděl na zvířatech pokusy, při kterých je vystavil např. nadměrnému hluku, nebo teplotě a pozoroval, co se děje v systému jejich fyziologických funkcí. Zjistil, že v situacích ohrožení dochází k mobilizaci celého organismu a k celkovému zvýšení činnosti sympatického nervového systému. Je považován za objevitele významu „*sympatoadrenálního systému pro vznik emoci strachu, úzkosti a vzteku, které vedou k obraně proti hrozícímu nebezpečí*“ (30). Vyvinul rovněž koncepci homeostázy a poplachové reakce (30).

Hans Selye (1907 – 1982) je považován za zakladatele tzv. kortikoidního pojetí stresu (studium zvýšené funkce nadledvinek ve stresových situacích). Při testech, kdy zprvu pracoval výhradně se zvířaty, se zaměřil na činnost endokrinního systému. Zjistil zde určitou stálost projevů fyziologických reakcí. Tento vzor odpovědi organismu na ohrožení nazval GAS – General Adaptation Syndrom, neboli obecný adaptační syndrom a vyznačil v něm tři hlavní fáze:

1. Poplachová reakce: Dochází k „vyhlášení poplachu“, mobilizují se všechny obranné možnosti organismu a sympatický nervový systém vykazuje výrazně zvýšenou činnost. Organismus je připraven k reakci typu útok, nebo útěk.
2. Odolnost, odpor, rezistence: V této fázi se organismus vyrovnává s přetrvávajícím stresem dostupnými prostředky. Pokud je to možné, tak se stresu přizpůsobuje.
3. Vyčerpání: Obecně lze říci, že organismus v této fázi podléhá stresoru a hroutí se. Projevuje se to například příznaky deprese, nezvratným poškozením, nebo i smrtí (31).

Richard Stanley Lazarus (1922 – 2002) zastával názor, že stres není možné vymezit objektivně. To, co rozhoduje o přítomnosti stresu je způsob, jakým konkrétní jedinec subjektivně vnímá, nebo vyhodnotí danou situaci. Prvotním ohodnocením je odpověď na otázku, zda mě daný podnět nějak ohrožuje, či nikoli. Druhotné ohodnocení je odpovědí na otázky zda danou situaci zvládnou a jak. Stres je pak prožíván v okamžiku, kdy je situace vnímána jako přesahující osobní adaptační zdroje (30).

T. H. Holmes a R. H. Rahe patří k nejznámějším protagonistům názorům toho, že životní změny, ať již negativní, nebo pozitivní, si žádají určitý adaptační souhrn schopností. To znamená, že pokud na člověka působí příliš mnoho změn, může to u něj vést k onemocnění (39).

1.7.3 Definice stresu

Přestože, bylo napsáno mnoho knih a prací toto námětu, téma stresu je stále velmi nejednotné a obsáhlé. Joshi Vinay uvádí, že se většinou „*používá ve významu působící události (stresoru), někdy ve smyslu odpovědi na tuto událost (stresové reakce)*“ (32). Nicméně často také bývá stres chápán v negativním smyslu. V tom případě se hovoří o tzv. distresu. Jindy jím bývá popisován, jak Vinay uvádí, chronický stav nerovnováhy (32). Prašková a Praško uvádí, že „*pod pojmem stres rozumíme reakci organismu na nadměrnou zátěž*“ (33). Procházková pod pojmem stres chápe „*systém 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“ (34). Štěpaník tuto definici zjednodušuje a říká, že *„stres je vlastně pres“* (35). Vysvětluje to tak, 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 funkcí (35). Křivohlavý říká, že pro definování stresové situace je podstatný *„poměr mezi mírou (velikostí, intenzitou, tlakem) stresogenní situace (stresoru, či stresorů) a „sílou“ (schopnostmi, možnostmi) danou situaci zvládnout“* (29). O stresové situaci je pak možné hovořit pouze v tom případě, že velikost stresorů je větší, než schopnost jedince nastalou situaci zvládnout. Baštecká a Goldmann uvádí, místo jednotné definice, hned seznam jednotlivých pohledů několika autorů:

- *„Stres je stav: projevuje se specifickým syndromem, který sestává ze všech nespécificky navozených změn uvnitř biologického systému (Hans Selye 1978).“*
- *„Stres přináší ohrožení pohody a zahrnuje nepříjemné emoce (Richard S. Lazarus 1975).“*
- *„Stres předpokládá požadavky prostředí, které jsou povahy fyzické nebo sociální (J. E. McCrath 1970).“*
- *„Stres se objevuje v situacích osobního schodku, kdy požadavek prostředí přesahuje jedincovy zdroje, nebo situaci osobního zmaru, kdy jedincovy zdroje nenachází v okolí dostatečnou odezvu (J. R. French, W. Rogers a S Cobb 1974).“*
- *„Stres je výchylka informačního vstupu za jeho obvyklé hranice, která vyvolává nepříznivou rovnováhu mezi aktivací a kapacitou zpracovávat informace s ohledem na „provozní rozmezí pozornosti“ (W. H. Teichner 1968).“*
- *„Stres se projevuje vzorci reakcí, které se vztahují k ACTH (adrenokortikotropní hormon) a které dovede určit faktorová analýza. Zrovna tak se projevuje osobnostní dimenzí, do které patří schopnost čelit výzvě představované nutností se přizpůsobit versus schopnost zanechat nevyřešený problém osudu a stáhnout se (R. B. Cattell a I. H. Scheier 1961).“*

- „Stres zahrnuje mnohorozměrné osobní prožitky popisované jako „ohrožení ega“, „bolest“, „hrozba trestu“, „neživá hrozba“, „vina“ a podobně (řada autorů 1973 – 1978)“(30).

Pokud se pokusíme vyjmout z těchto pohledů to, co je pro ně jednotné, bude to pravděpodobně skutečnost, že na člověka působí požadavky okolního prostředí, které jsou vesměs jako hrozby a on nemá dostatek sil a zdrojů, aby na ně přiměřeně zareagoval, odpověděl a dostává se tak do stresového stavu.

1.7.4 Stresory

Zatímco u zvířat se stres a stresová reakce objevuje převážně v situacích ohrožujících jejich život, u lidí tato reakce dostala zcela jiný rozměr. Běžně je za stres považováno něco, co na nás nějak tlačí, posouvá nás to někam, kam sami nechceme. Pro přesnost je však třeba říci, že zatěžující věci působící na nás zvenčí, se nazývají stresory, stresové faktory. Po působení těchto stresových faktorů na člověka, může dojít k tomu, že naše tělo i duše budou prožívat stresovou reakci. Záleží přitom na tom, jak danou situaci pochopíme. Zda jí budeme považovat za stresor, či nikoli. Jestliže zátěžová situace zapůsobí na člověka silně znepokojivě, cítí se pak ohrožený ve svých hodnotách, fyziologických potřebách, sebepojetí apod. Na toto ohrožení pak reaguje buďto aktivně, nebo pasivně. U aktivní reakce jde například o hněv, útok, útěk, nebo ústup. Mezi pasivní reakce lze zařadit například úzkost, strach, deprese, stud, a jiné (35).

Je ještě jedna možnost jak reagovat na nastalé ohrožení. A sice, snažit se působení stresoru vyhnout a snížit tak průvodní emočně negativní tlak a tím nastalou situaci změnit. Jestliže totiž na zvládnutí stresové situace nestačí běžné adaptační mechanismy a je třeba vynaložit na delší časový úsek větší úsilí, zvyšuje se riziko, že by mohlo dojít k vyčerpání energetických rezerv organismu a k jeho vážnému poškození. Toto riziko se výrazně zvyšuje, čím více se nastalá situace přibližuje k hraničním limitům extrémního stresu, kdy by překročení této hranice znamenalo poškození organismu a v krajním případě destrukci jeho i celé osobnosti (36). Pokud člověk dokáže stresovou situaci

ovládat, bude se stres držet ve snesitelné míře. Jak uvádí Sven Litzcke ve své knize: *Stres, šikana a vyhoření na pracovišti: „Čím méně možností ke zvládnání stresu člověk vnímá, tím více stres pociťuje. Rozhodující je naděje, tzn., zda si člověk sám věří, že dokáže případný problém zvládnout“* (37).

Povaha dopadů a následků stresové události má dosti individuální charakter. Stresová reakce však probíhá u všech jejích účastníků a to v různé míře a podobě. Např. u poškozených, pomáhajících, svědků, apod. Zdrojem zátěže působící na jedince není pouze samotná stresová událost, ale i neobvyklá reakce na ni. *„Pokud si zasažený neví rady se svými pocity a stavy, pokud kvůli probíhající reakci nemůže, či neumí jednat adekvátně situaci, pokud si zpětně vyčítá něco ze svého chování během neštěstí, stává se pro něj vlastní reakce součástí zatěžujícího dění“* (38).

Stresory, které na člověka působí, je možné rozdělit na reálné a potenciální. Mezi reálné patří ty, které rušivě působí a aktuálně ohrožují. Zatímco potenciální jsou situační aspekty, které mohou vyvolat stres za určitých podmínek, při dosažení určité frekvence, intenzity, doby trvání, nebo kumulace. Například hluk, chlad, proudění vzduchu, nahromadění povinností a pracovních úkolů při časové tísní (37). K faktorům, které mají rozhodující vliv na to, zda se potenciální faktory stanou reálnými, patří podle Paulíka zejména:

- jejich subjektivní hodnocení;
- individuální osobnostní charakteristiky působící na hodnocení zátěže;
- způsob vyrovnávání se se zátěží;
- přítomnost, či nepřítomnost nepříznivých životních událostí a drobných denních nepříjemností;
- dosavadní zkušenosti jedince se stresem;
- sociální opora;
- sociální status (37).

Mimořádné události mají určité společné zvláštní znaky, mezi které patří:

- málo známá situace (člověk neví, co by měl přesně dělat);
- nedostatek kontroly nad situací (nemožnost zátěž ovládat, řídit);
- špatná předvídatelnost (člověk nemůže vědět, co a kdy se ještě stane);

- nejednoznačnost situace (nelze mít jistotu, co situace znamená);
- velká intenzita;
- nepředvídatelnost (dochází k nim neočekávaně, náhle);
- nevyhnutelnost (ze situace nelze dost dobře uniknout);
- ohrožení (může dojít k nejhoršímu) (45).

Jako nejčastější každodenní stresory, se kterými se lidé setkávají, udává Praško:

- vztahové stresory;
- pracovní a výkonové stresory;
- stresory související se životním stylem;
- nemoci a handicap (40).

U některých typů stresorů stačí ke vzniku traumatického účinku pouze malá síla. Jindy naopak traumatizuje velká míra jinak zcela banální zátěže. Podle toho, jak stresory působí v čase, je můžeme rozdělit na **akutní**, **chronické** a **intermitentní** (vracející se), neboli přerušované. U akutního působení stresorů je organismus vystaven náhlé zátěži a tak bývá jeho odpověď prudká. U dlouhodobého působení sice dojde k přizpůsobení organismu, ale zároveň dochází k jeho opotřebovávání. Nejnáročnějším pro organismus je vystavení intermitentnímu působení stresorů. Stres má chronickou povahu, ale není možné se na něj adaptovat. Toto působení zátěžových podnětů by mohlo mít určitou souvislost například se syndromem vyhoření (30).

Co všechno lze vlastně považovat za stresor? Na tuto otázku odpovídá Křivohlavý, když adaptoval na české prostředí žebříček stresorů (41) od T. H. Holmes a R. H. Raheho. Stresory jsou zapsané v tabulce 1.

Tabulka 1 – Bodovaný žebříček stresorů

Stresor	Body
Smrt manžela, či manželky	100
Rozvod	73
Rozpad manželství	65
Věznění	63
Smrt blízkého člena rodiny	63

Lehčí nehoda, nebo choroba	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Odchod do důchodu	45
Choroba blízké osoby	44
Těhotenství	40
Narození dítěte	39
Negativní změna příjmů (snížení výdělku)	38
Smrt přítele	37
Změna zaměstnání	36
Manželský spor	36
Odchod dítěte z domova	29
Konflikt s tchyní	29
Nástup do nového zaměstnání	28
Konflikt s představeným	23
Změna bydliště	20
Změna rytmu spánku a bdění	15
Dopravní přešůpek	10

Zdroj: KŘIVOHLAVÝ, J. Jak zvládat stres (40)

Největší bodové ohodnocení má ztráta životního partnera. Ovšem i když se nasčítají méně zatěžující stresové události a jejich součet překročí v jednom roce 250 bodů, nemá člověk dostatek času na to, aby jednotlivé události adaptoval, nabral psychické i fyzické síly a je tak ohrožen tvorbou duševní, nebo fyzické nemoci (41).

Stresory lze rozdělit do několika kategorií:

- *Psychické* – objevuje se v zaměstnání u nových pracovníků, člověk si musí zvyknout na nové prostředí, pracovní tempo, systém práce, ale také monotónní práce, která přináší pocit nedostatečného využití.

- *Sociální* – vznikají na pracovišti, pokud se zaměstnanec necítí dobře, pokud převažují konflikty, hádky, rivalita, ostatní jej ignorují. Pokud k tomuto přidáme strach, že něco uděláme špatně, stres se zvyšuje.
- *Fyzické* – bezprostředně působí na fyzické aspekty práce, hlavně jde o práci na směny, v horku/chladu, při špatném osvětlení, nedostatečně větraných prostorách, nebo pod tlakem neustálého hluku (26).

1.7.5 Reakce na stres

Pokud na člověka působí určité stresory, automaticky na ně reaguje. Tyto reakce je možné rozdělit do třech kategorií, kdy nějakým způsobem reaguje tělo, jiným způsobem se projevují stresové reakce v myšlenkách a emocích a samostatnou kategorií jsou reakce projevující se v chování. Pro nastínění určitého přehledu možných reakcí jsou v tabulce 2 uvedeny výpovědi hasičů, kteří se účastnili kurzu první psychické pomoci a uvedli jako své reakce následující.

Tabulka 2 – Možné reakce na stres

Tělesné	Myšlenky a emoce	Chování
<ul style="list-style-type: none"> • Zrychlené dýchání • Pocení • Zrychlený tep • Sevřený žaludek • Mráz po zádech • Husí kůže • Třes • Svalové napětí • Bledost • Červenání • Neprokrvené periferie • Snížený práh bolesti 	<ul style="list-style-type: none"> • Celkově rozbouřené emoce • Strach • Zmatenost • Obavy (co se stalo se mnou, s blízkými...) • Agrese • Snížená psychická odolnost • Bezmoc • Zoufalství • Pocit viny 	<ul style="list-style-type: none"> • Zmatenost • Apatie • Neorganizované jednání • Ztuhnutí x neschopnost pohybu • Nepřiměřené reakce - drogy, káva, alkohol... • Zpomalené reakce • Přílišná aktivita, ale neproduktivní • Útlum x hyperaktivita

<ul style="list-style-type: none"> • Bolest (zad, hlavy, břicha) • Sevřené hrdlo • Průjem • Zácpa (nutkání na WC) • Nabuzení těla • Bušení srdce • Hučení v hlavě 	<ul style="list-style-type: none"> • Smutek (pláč) • Pomalé x překotné myšlení • Nabuzené myšlení • Pocity méněcennosti • Negativní myšlenky • Nerozhodnost • Úzkost • Podrážděnost • Opakující se myšlenky • Sebevražedné myšlenky 	<ul style="list-style-type: none"> • Agresivita • Pláč • Křik • Nerozhodnost • Přecenění svých sil • Sebepoškozování • Únik, útěk, regrese v chování • Nespavost, přerušované spaní, sny • Zvýšená x snížená potřeba sexu • Velmi produktivní aktivita – těžká fyzická práce • Uzavírání se do sebe • Různé způsoby přijímání potravy – přejídání, hladovka • Panika
--	---	---

Zdroj: Vlastní

Chování typu A a B

V předchozí kapitole byly popsány reakce na působení stresu. Z množství různých odpovědí je patrné, že každý máme své specifické reakce. Nicméně i přesto se u mnohých z nás vyskytují reakce stejné. Obdobné je to i u chování. Přestože jsme každý individuální osobnost, tak nás charakteristiky našeho chování, řadí do určitých skupin. Chování typu A se vyznačuje netrpělivostí, neustálým pocitem časové tísně, agresivním úsilím, přehnanou soutěživostí a velmi často i určitou mírou nepřátelství. Chování typu B se naopak vyznačuje trpělivostí, malým pocitem časové tísně,

uvolněností, klidem, nedostatkem agresivního úsilí, nesoutěživostí, spokojeností. Existuje také i chování typu X, které je určitým přechodným typem a kombinuje prvky typu A i B. Přičemž výrazně náchylnější k srdečním poruchám jsou jedinci s chováním typu A (30).

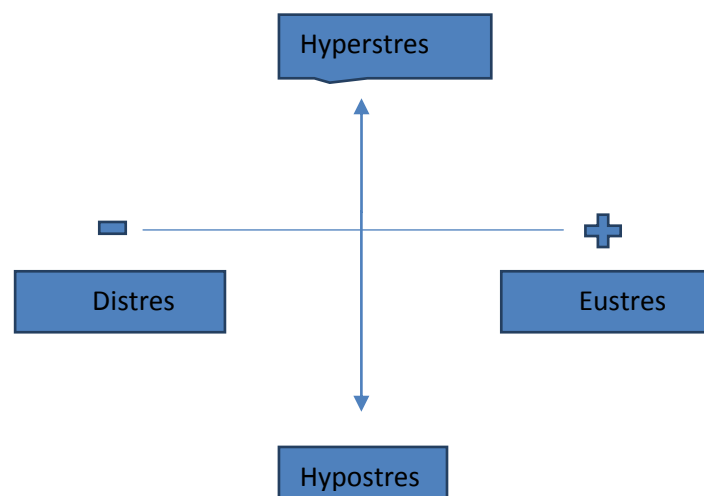
1.7.6 Jednání pod vlivem stresu

Nejlepší pracovní výsledky podávají odpočatí a spokojení zaměstnanci. Pokud však na člověka působí jeden či více stresorů, klesá tím nejlepší výkon. Pod vlivem stresu automaticky začínáme pracovat v systému rutinního způsobu jednání a to proto, že jej dobře známe a můžeme se na něj spoléhat. Prostor pro konstruktivní myšlení a energie se vytrácí, mozek najíždí na úsporný režim a my tím nedokážeme využít všechny možnosti k řešení vzniklých problémů. Soustředíme se pouze na základní procesy v rozhodování, výkonnostně jsme velmi omezení a nepouštíme se do větších aktivit. Kvalita práce klesá, objevují se chyby. Pokud nastane takové omezení zřídka, není to žádné neštěstí, zpravidla si toho okolí ani nevšimne, avšak stane-li se z takového stavu samozřejmost, začíná být naše tělo ohroženo rozvojem tělesných i duševních onemocnění (26).

1.7.7 Rozdělení stresu

Eustres x distres

Stres je obecně považován za negativní a nežádoucí stav, který snižuje naši výkonnost. A ve většině případů tomu tak skutečně je. Nicméně pojem stres nezahrnuje a neobsahuje pouze soubor negativních skutečností, takže není možné tvrdit, že by byl pouze a jenom škodlivý. Jistá míra stresu je v našem životě naopak potřebná. Ta nám totiž zajišťuje dostatek podnětů, které jsou nezbytné k překonávání nejrůznějších překážek. Pokud rozdělíme stres podle hodnocení situace jedincem, hovoříme o eustresu a distresu (33), což je zobrazeno na Obrázku 2.



Obrázek 2 – Rozdělení eustresu a distresu

Zdroj: Vlastní

Eustres je pozitivní stres, který na nás působí sice zátěžově, ale zároveň i příjemně a motivačně. Je spojen například s Vánocemi, s oslavami, s překonáváním překážek, s příjemným očekáváním, se sledováním detektivky, se sportem. Je tedy všude tam, kde máme situaci pod kontrolou.

Distres je negativní stres a objevuje se především tam, kde věci přestávám zvládat, cítíme se přetížení, ztrácíme jistotu a nadhled (33).

Rozdělení dle intenzity

Následky stresu se projevují na více úrovních a následující výčet není konečný. Krátkodobé somatické následky stresu jsou zvýšená srdeční frekvence, zvýšený krevní tlak a zvýšená produkce adrenalinu. Krátkodobé psychické následky jsou napětí, zlost, nejistota a frustrace. Následky středního a dlouhodobého distresu jsou kromě jiného psychosomatické obtíže a nespokojenost až deprese, rezignace a psychická vyčerpanost (42).

Hyperstres označuje Křivohlavý (41) jako stres přesahující hranice adaptability.

Hypostres je pak stres, „*který ještě nedosáhl hranice nezvládnutelnosti, ale kumulací s dlouhodobým působením může dojít ke zvratu* (41).

1.8 Zvládání zátěžové situace

Jako zátěžové můžeme definovat mnohé životní situace, mohou vyvolávat různé reakce. Každý o problémech přemýšlí, nějakým způsobem je analyzuje a nějakým způsobem také prožívá a na základě celkového hodnocení na ně také reaguje. Hodnocení obsahuje jak kognitivní, tak emotivní složku. Výsledek pak závisí na tom, který z postupů bude mít větší sílu. Zátěž můžeme pocítovat jako výzvu, jako podnět, který chceme zvládnout. Zátěž může ukazovat potřebu obrany a úniku. Pokud člověk bude cítit, že problém nezvládá, bude se snažit problému otáčet zády, může zde jít o nízkou sebedůvěru. Obecná míra odolnosti k zátěžovým situacím se v dnešní době vyjadřuje termínem „hardiness“ (pevnost, tvrdost) a můžeme ji popsat jako stupeň odolnosti člověka k problému (27).

1.9 Cíle zvládání stresu

Zvládání stresu je proces, který je zaměřený ke zcela zřetelně definovanému cíli:

- Snížit úroveň toho, co člověka ve stresu ohrožuje.
- Tolerovat – unést to, co se děje a je nepříjemné.
- Zachovat si tvář a pozitivní obraz sebe sama (image).
- Zachovat si emocionální klid, duševní rovnováhu.
- Zlepšit podmínky, za kterých by bylo možné se po stresovém zážitku zregenerovat.
- Pokračovat v sociální interakci v životě s druhými lidmi (30).

1.10 Strategie zvládání stresu

O strategiích zvládání stresu je možné říci, že jsou specifickými způsoby přístupu ke zvládání stresu. Již před čtvrt stoletím byly rozděleny na dva druhy. Strategie

zaměřené na řešení problému, který působením stresu vznikl a strategie zaměřené na vyrovnávání se s emocionálním stavem, spojeným s existencí daného stresu.

- Strategie zaměřená na řešení problému: zde jde o vyvinutí vlastní aktivity a snahu konstruktivně řešit danou situaci. Například odstranit to, co způsobuje obavy a strach, likvidovat situační vlivy způsobující stres a změnit podmínky, které zhoršují celkový stav.
- Strategie zaměřená na vyrovnávání se s emocionálním stavem: jedná se o zaměření na řízení a regulaci emocionálního stavu, který se radikálně změnil v důsledku stresu, do něhož se daná osoba dostala, například snížení míry obav a strachu, nebo snížení míry zlosti (29).
- Zatímco se strategií řešení problému se setkáváme již u malých dětí, druhá jmenovaná se objevuje až u adolescentů. U dospělých lidí se pak vyskytují obě strategie obvykle vedle sebe. Strategie zaměřené na problém jsou častěji v pracovních konfliktech, zatímco strategie zaměřené na řízení emocí se objevují častěji v rodinných konfliktech.

1.11 Způsoby zvládnání zátěžových situací

Lze je rozdělit podle toho, zda jsou vědomé nebo neuvědomované, mezi nimiž je plynulý přechod a každý může reagovat různě. Hovoříme zde o takzvaném copingu, tj. zvládnání vědomou volbou dané strategie. Pokud se zaměříme na nějaký cíl, můžeme dosáhnout pozitivní změny, nebo se smířit s tím, že problém řešit nelze a zachováme tím psychickou rovnováhu. Můžeme se zaměřit na řešení problému a to jako jedinec, nebo se zaměřit na hledání sociální opory, o sdílení, o skutečnost, že na problém nejsme sami. Dalším způsobem jsou obranné reakce, které nejsou plně uvědomované. Člověk se vyrovnává s problémem obrannými reakcemi ať už humorem, zaměřením se na budoucnost, izolací nebo popřením problému. Tím získává čas a energii k tomu, aby našel efektivnější způsob řešení problému (25).

1.12 Problematika stresu u operátora IZS

1.12.1 Stres volajícího

Není možné s určitostí předpovědět, zda vzniklá mimořádná situace bude na její účastníky působit jako náročná, extrémně svízelná, či bude působit jen minimálně. Vnímání stresujících událostí je vysoce individuální záležitostí. To, co jeden člověk vnímá jako situaci standardní a klidovou, může na druhého působit nadlimitně a krizově. Velmi často bývá silně vnímáno to, co vyvolává určitou podobnost s možností vlastního prožitku. Například, když se volající stane svědkem dopravní nehody, při níž jsou zraněné děti a on sám má doma děti stejného věku, může si ve své mysli vložit své děti na místo raněných a tím pro něj bude onen stresor daleko silnější, než když toto porovnání mít nebude.

To, jakým způsobem na nás bude daná situace působit, určují limitující faktory vnímané náročnosti. Podle Jobánkové (43) to mohou být:

- neočekávanost objevení se podnětu (situace);
- jeho bezprostřední intenzita;
- subjektivní význam hodnot, které se zdají být, nebo jsou ohroženy;
- zkušenosti se zvládáním náročných zkušeností (především obdobného typu);
- vzrušivost emocionality (včetně kvality její rozumové kontroly);
- sociální okolnosti, za nichž situace vznikla;
- odolnost vůči zátěži- frustrační tolerance (odolnost dlouhodobá i momentální, situačně daná) (43).

Při volání na tísňovou linku je volající velmi často zasažen mimořádnou událostí a projevují se u něj ve větší, či menší míře stresové reakce. Dožaduje se pomoci a mnohdy ani nepostřehne, na co všechno se ho operátor ptá. Některé dotazy operátora může volající chápat jako zcela zbytečné a v případě, že se bude hovor prodlužovat nad mez, kterou volající v tu chvíli považuje za limitní, může se uchýlit ke specifickému způsobu komunikace. Působením stresu si volající mnohdy ani nevybaví základní údaje o své osobě a je na operátorovi, aby tyto situace rozpoznal a dokázal s nimi během hovoru pracovat. V žádném případě by se neměl nechat vyprovokovat k nepřiměřeným

reakcím, např. ke zvýšení hlasu, ani by neměl nechat situaci dojít tak daleko, že by přestal ovládat své emoce (44).

Práce s emocemi je pro operátora velmi důležitá. Volající, který je v tu chvíli zasažen, a projevují se u něj nestandardní reakce, nedělá nic špatného. Pouze v dané chvíli nějak reaguje na nastalou situaci. Je proto na místě, dát prostor pro vyjádření emocí a podpořit v nich volajícího. To pak povede z dlouhodobého hlediska k jeho uvolnění. Dalším důvodem proč umět pracovat s emocemi volajícího je fakt, že pokud budou smyslové orgány pod vlivem stresových reakcí, není možné s volajícím efektivně pracovat. Ten pak nebude schopen sdělit potřebné informace pro efektivní zásah.

1.12.2 Stres operátora TCTV 112

Obdobně, jako je tomu u vnímání stresujících událostí lidmi, zasaženými mimořádnou událostí, kteří následně volají na tísňovou linku, je to i se samotnými operátory tísňové linky. Každý operátor je jedinečná osobnost, která má svůj vlastní způsob vnímání, prožívání, komunikace, apod. Tato jedinečnost se pak projevuje v tom, jak reaguje na stresové faktory, které na něj působí (46).

Mezi stresové faktory působící na operátory tísňových linek lze obecně zařadit:

- čas pro vyřízení hovoru;
- neúměrně velká odpovědnost;
- charakter obsahu oznámení;
- forma oznámení;
- pracovní kolektiv;
- nadřizení;
- velká četnost hovorů;
- osobní život;
- rázovitý nárůst pracovního výkonu;
- pocit bezmoci;
- nedostatečná příprava na výkon funkce operátora;
- emocionální náročnost.

1.13 Stresové faktory působící na operátory TCTV 112

Z výše uvedeného vyplývá, že charakter práce operátora TCTV 112 vystavuje stresovým situacím a to ve větší míře než u jiných pracovních pozic. To pak přináší řadu negativních důsledků jak pro tělesné tak i pro duševní zdraví. Je tedy celkem pochopitelné, že se otázce stresorů věnovalo mnoho pozornosti. Zpočátku to bylo pouze formou pozorování a dohadů. Nicméně později se začaly objevovat první teoretické a empirické práce. V první řadě byla pozornost věnována zejména pracovní zátěži. Názory mnohých se shodovaly v tom, že tíže rozhodování má přímý vliv na výši stresu. Zpočátku také převažovaly domněnky, že čím vyšší postavení, tím větší míra stresu. I zde však empirické výzkumy ukázaly, že jsou to právě pracovníci střední společenské vrstvy, kdo nejvíce trpí stresem. Jsou na ně totiž kladeny velké konkrétní požadavky, ale zároveň je jim dávana malá možnost řízení všech potřebných věcí a to vede ke stresu. Požadavky jsou na ně kladeny jednak shora, od jejich nadřízených a také zezdola. Do této kategorie zaměstnanců lze s jistotou zařadit také operátory tísňové linky 112. Jsou na ně kladeny nároky od jejich vedení, kdy musí zodpovědně a přitom rychle odbavit volajícího a na druhou stranu se musí vyrovnat se stresem volajícího a jeho aktuálními potřebami, které ani nemůžou osobně zajistit.

2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A METODIKA VÝZKUMU

2.1 Výzkumné otázky

Pro tuto diplomovou práci byly stanoveny následující výzkumné otázky:

1. Jaké stresové faktory omezují operační techniky při výkonu služby a z čeho vznikají?
2. Jaké možnosti mají operátoři ke zvládnání stresu, jaký způsob zbavení se stresu by byl pro ně vyhovující?

2.2 Metodika výzkumu

Problematika výzkumu stresových faktorů působící na operátory tísňové linky je v této diplomové práci provedena pomocí kvalitativní metodologie. Tento metodologický přístup je zvolen proto, že téma dosud nebylo dostatečně popsáno a prozkoumáno. Tento přístup se zaměřuje na získávání velkého množství informací od malého počtu osob. Dále na zachycování celistvého výzkumného problému. Na základě zjištěných údajů je mu připisován odpovídající význam.

K tomu, aby bylo možno odpovědět na výzkumné otázky, byly použity následující metodické postupy.

1. Studium dostupné literatury

Rozbor literárních zdrojů týkající se problematiky stresu a stresových faktorů, jejich rešerše a následné propojování a vytváření uceleného textu. Podkladem pro vypracování této práce byly vlastní zkušenosti při práci na TCTV a informace získané při studiu literatury uvedené v závěru diplomové práce. Jako literatura byly použity knihy v tištěné podobě, periodika, zákony, metodiky a předpisy Hasičského záchranného sboru ČR a elektronické zdroje.

2. Vlastní zkušenosti

Již sedm let jsem ve služebním poměru u HZS Jihočeského kraje. Z mé tříleté praxe na operačním středisku TCTV 112 jsem čerpala mnohé zkušenosti a znalosti, které jsem využila v této práci.

3. Průzkum pomocí řízených rozhovorů

Sběr dat proběhl pomocí řízených polostrukturovaných rozhovorů se současnými, ale i s bývalými zaměstnanci telefonního centra tísňového volání 112 v jižních Čechách.

Bylo nutno přihlídnout k velkému pracovnímu vytížení všech operátorů, proto považují za velký úspěch, a důkaz kolegiality mezi operátory, současnými i bývalými zaměstnanci HZS Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, že mi poskytli potřebné informace formou rozhovorů. Bylo osloveno všech šestnáct zaměstnanců, operátorů tísňové linky 112, avšak jeden byl dlouhodobě nepřítomen, proto byl výzkum prováděn s celkem patnácti operátory. Dále bylo osloveno deset operátorů, kteří již na tísňové lince nepracují. Buď odešli od HZS Jihočeského kraje ze služebního poměru k jiné firmě, nebo byli na svou žádost přeřazeni na jiné oddělení. Jedna z dotazovaných je v současné době na rodičovské dovolené a neplánuje návrat zpět na původní pozici, proto byla zařazena mezi operátory, kteří již na operačním středisku nepracují. Z těchto bývalých pracovníků bylo ochotno spolupracovat a poskytnout mi informace a rozhovory celkem sedm respondentů. Rozhovory probíhaly s každým dotazovaným samostatně v místě pracoviště, nebo v místě jejich bydliště a byly nahrávány. Rozhovory byly vedeny anonymně a dobrovolně. Následně byly hovory přepisovány a sumarizovány. První zvolené otázky byly typu: věk, pohlaví, vzdělání atd. Následovaly otázky otevřené, to jsou takové, které nedávají dotazovanému na výběr, a respondentovi umožní volně vyjádřit svůj názor.

Výzkumné otázky jsem stanovila na základě konzultací s psychologem HZS Jihočeského kraje a kolegou – výjezdovým hasičem a členem týmu posttraumatické péče HZS Jihočeského kraje a částečně jsem čerpala také z vlastních zkušeností a potřeb, které jsem získala během mého služebního poměru na TCTV 112 v Českých Budějovicích. Otázky, které jsem kladla operátorům, byly formulovány tak, aby každý mohl svobodně odpovědět volnou formou na dané téma, které se týkalo stresu, stresových faktorů a případné prevence vzniku stresu na pracovišti. Některé odpovědi byly velmi rozsáhlé, proto bylo potřeba je adekvátně zkrátit a vybrat pouze důležité informace, které se týkají diplomové práce.

2.2.1 Struktura a charakter otázek

Otázky byly rozděleny do pěti okruhů.

První okruh se zabýval charakteristikou dotazovaných. Druhý okruh byl orientován na osobní přístup, postoj, působení, cítění. Třetí okruh se týkal kolektivu, rodiny. Na čtvrtý okruh otázek jsem se dotazovala pouze bývalých zaměstnanců operačního střediska tísňové linky 112. Poslední pátý okruh byl již opět pro všechny – jak bývalé tak současné operátory a zaobíral se tématikou prevence. Konkrétní otázky všech okruhů jsou uvedeny v Příloze A.

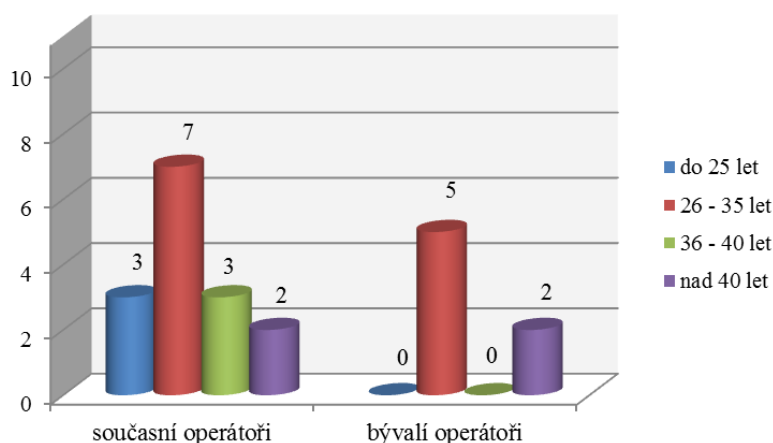
3 VÝSLEDKY

Výsledky jednotlivých rozhovorů jsem z nahrávacího zařízení srozumitelně přepsala a sumarizovala. V této části jsou uvedeny odpovědi od všech dotazovaných ke konkrétní položené otázce a rozděleny na současné a bývalé operátory. Výsledky jsou zaznamenány do grafů. Otázky byly formulovány tak, že operátoři mohli ve svých odpovědích uvést více možností.

V rozhovorech s respondenty zazněly některé výrazy z oblasti neoficiální odborné terminologie, používané operátory tísňové linky 112. „Prozvaněč“ – výraz označuje volajícího, který neustále vytáčí linku 112 a ihned hovor ukončí, aniž by operátor stihl zareagovat. „Sebevražedný hovor“ – můžeme jím označit hovor se sebevražednou tematikou. „Nasazenost“, ve spojení „neustálá nasazenost“ hovoří o tom, že operátor tísňové linky musí být neustále ve střehu, musí být stále připraven přijmout hovor. Uvedené výrazy mají svou vypovídající hodnotu a lze je jen obtížně nahradit, budou proto používány i v dalších částech této diplomové práce.

3.1 Výsledky 1. okruhu otázek

První okruh otázek byl věnován zjištění věkové struktury operátorů (viz Graf 2).

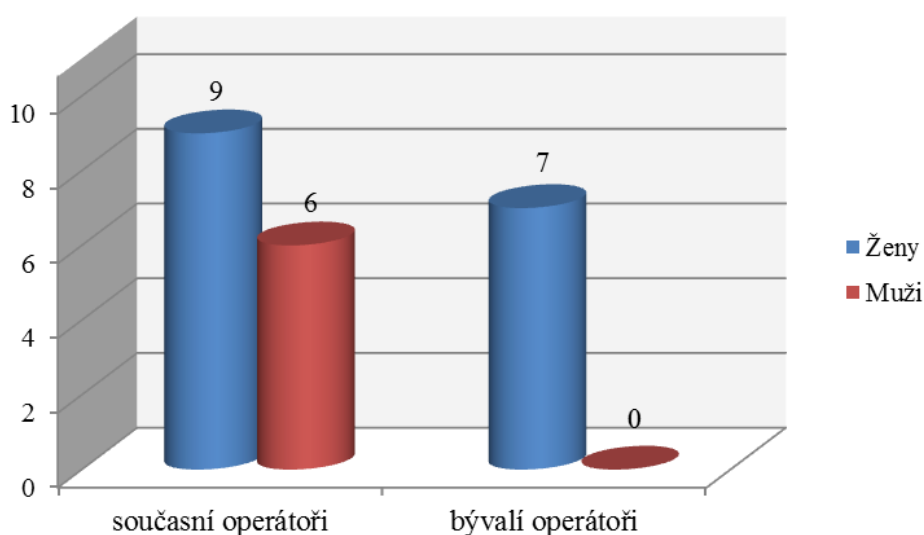


Graf 2 – Věk operátorů

Zdroj: Vlastní výzkum

Z Grafu 2 vyplývá, že na TCTV 112 v Českých Budějovicích jsou operátoři tři velice mladí, a to již od 21 let do 25 let. Nejpočetněji zastoupená skupina operátorů je ve věku 26 až 35 let - celkem sedm operátorů. Nejméně zastoupenou skupinou jsou zaměstnanci nad 40 let. Věk bývalých operátorů se nejčastěji pohybuje v rozmezí 26 – 35 let, přičemž většina z nich se přibližuje hranici 35 let. Zbylí dva jsou starší 40 let.

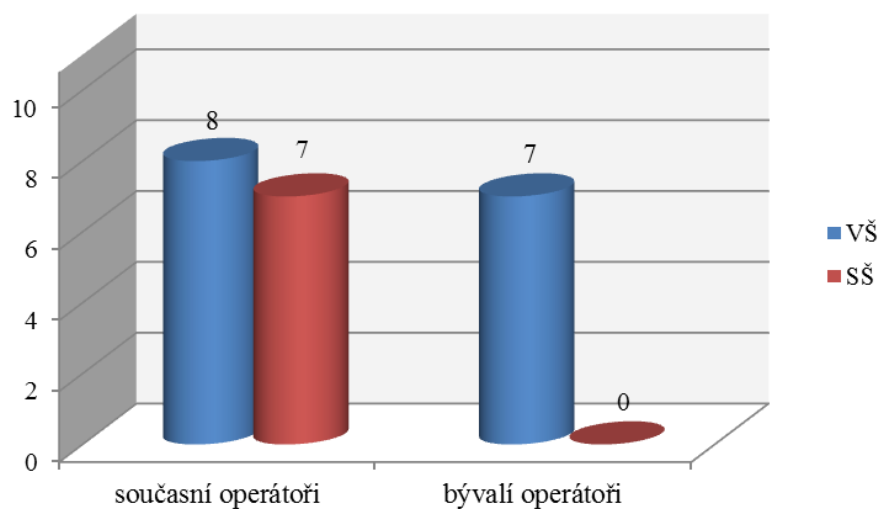
Další otázka byla zaměřena na zastoupení mužů a žen mezi operátory. Jak je vidět v Grafu 3, na TCTV 112 je zaměstnáno více žen, a to v poměru devět žen ku šesti mužům. Pokud tuto skutečnost srovnáme s bývalými operátory, je zřejmé, že bývalí operátoři byly pouze ženy. Těch bylo sedm.



Graf 3 – Pohlaví operátorů

Zdroj: Vlastní výzkum

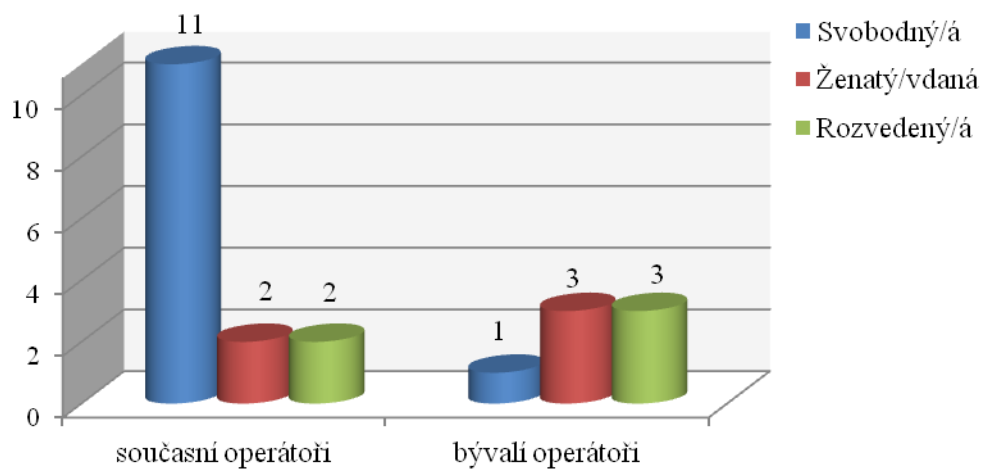
Vysokoškolsky vzdělaných operátorů je v současné době na TCTV 112 celkem osm. Bývalých operátorů s vysokou školou je sedm. Středoškolské vzdělání s maturitou má sedm současných operátorů (Graf 4).



Graf 4 - Vzdělání operátorů

Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 5 znázorňuje rodinný stav dotazovaných.

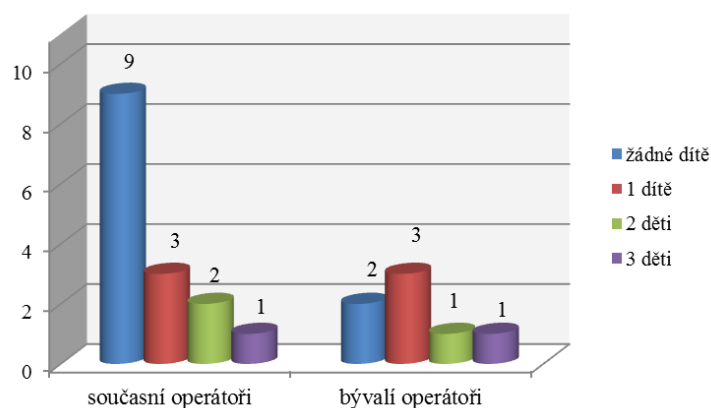


Graf 5 – Rodinný stav

Zdroj: Vlastní výzkum

Svobodných operátorů je na tísňové lince 112 v současné době jedenáct, ženatí či vdané a rozvedené jsou po dvou operátorech. Co se bývalých operátorů týká – jedna z nich je svobodná, tři vdané a tři rozvedené.

Kolik dětí mají dotazovaní operátoři, ukazuje Graf 6.

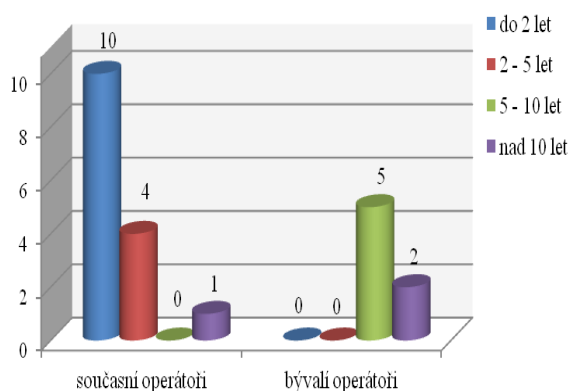


Graf 6 – Počet dětí

Zdroj: Vlastní výzkum

Z patnácti současných operátorů je devět svobodných, další tři mají jedno dítě, dva současní operátoři mají dvě děti a jeden z dotazovaných má děti tři. Pokud se zaměříme na operátory bývalé, vidíme z Grafu 6, že dvě operátorky jsou bezdětné, tři mají jedno dítě, jedna z operátorek má dvě děti a jedna operátorka má děti tři.

Délku praxe u HZS Jihočeského kraje představuje Graf 7.

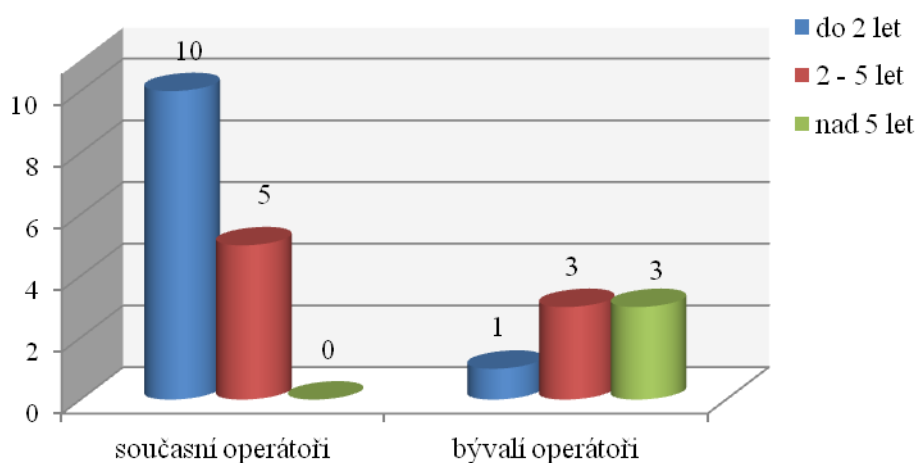


Graf 7 – Délka praxe u HZS Jihočeského kraje

Zdroj: Vlastní výzkum

Délku praxe, kterou do současné doby strávili současní, i bývalí, operátoři jsem rozdělila do čtyř kategorií: do dvou let – zde je současných operátorů nejvíce, deset z patnácti dotazovaných, další kategorií je od dvou do pěti let, zde jsou operátoři čtyři. V kategorii pět až deset let není žádný současný operátor a v poslední kategorii nad deset let je pouze jeden. V okruhu bývalých operátorů nejsou s délkou praxe do dvou, ani do pěti let žádní operátoři, mezi pěti až deseti lety je jich pět a s praxí nad deset let jsou dva bývalí operátoři.

Graf 8 znázorňuje délku praxe na tísňové lince 112.

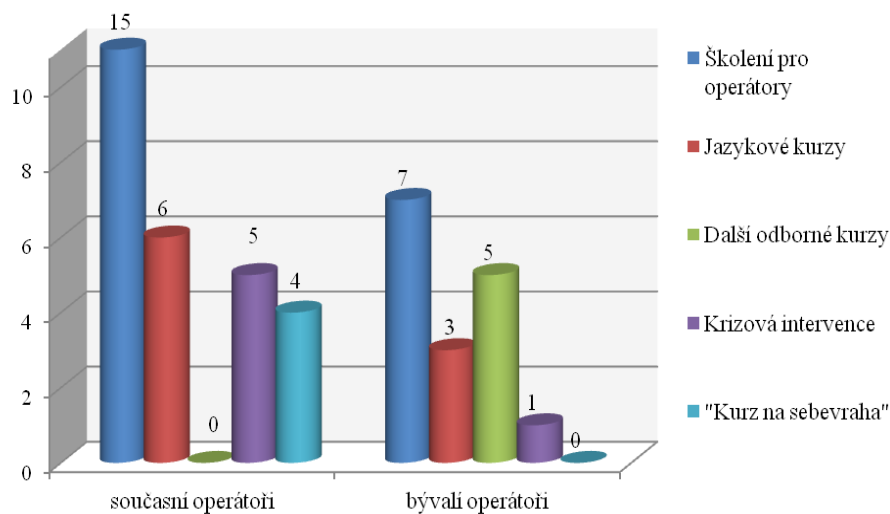


Graf 8 – Délka praxe na tísňové lince 112

Zdroj: Vlastní výzkum

Současných deset operátorů z patnácti dotazovaných je zaměstnáno na operačním středisku po dobu kratší, než jsou dva roky. Dalších pěti se týká období mezi dvěma a pěti lety. Žádný z dotazovaných není na operačním středisku delší dobu než pět let. Na rozdíl od bývalých operátorů, kdy tři respondenti byli na operačním středisku v rozmezí od dvou do pěti let a další tři, déle než pět let. Pouze jeden ze sedmi dotazovaných pracoval na operačním středisku kratší dobu, než je jeden rok.

Vzdělání v rámci HZS Jihočeského kraje zobrazuje Graf 9.



Graf 9 – Vzdělání v rámci HZS Jihočeského kraje

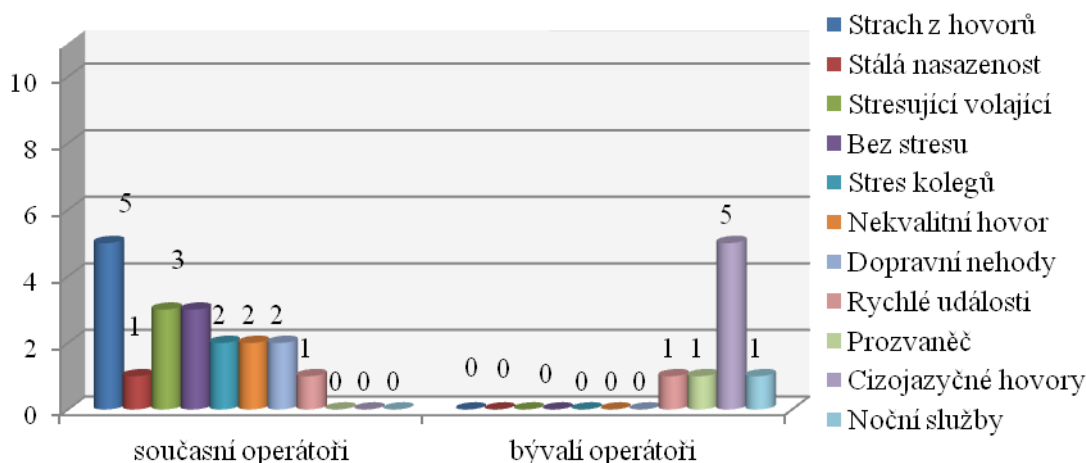
Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni současní i bývalí operátoři uvedli, že absolvovali vstupní kurzy pro operátory TCTV 112. Pouze šest současných a tři bývalí uvedli i jazykové kurzy. Kurzy krizové intervence nebo školení s psychologem absolvovalo pět současných a jedna bývalá operátorka. Na to, jak hovořit se sebevrahem byli proškoleni čtyři současní a žádná bývalá operátorka. Pět bývalých operátorek jsou proškoleni pro svou novou profesi.

3.2 Výsledky 2. okruhu otázek

Druhý okruh otázek se týkal osobního přístupu, postoje, působení a cítění operátorů TCTV 112.

„Co vše je pro vás během služby stresující?“ Odpovědi na tuto otázku jsou zobrazeny v Grafu 10.



Graf 10 – Stres působící během služby

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

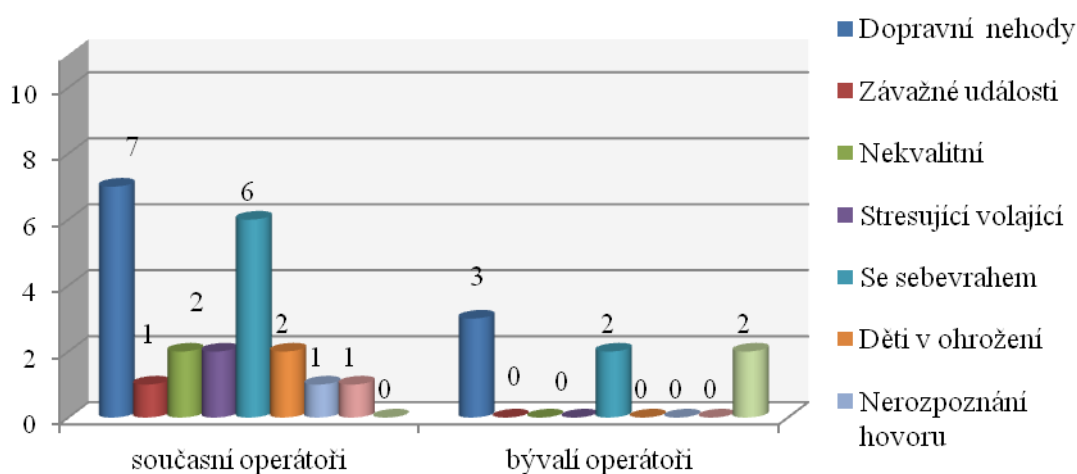
- „všechno – hovory, když nemůžu najít událost na mapě, při noční, když najednou z ničeho nic a najednou bouračka a nemůžu to najít“;
- „stresující volající - přenesou ten stres na mně“;
- „kromě samotných hovorů, kdy člověk čeká, jestli mu padne událost, nebo to bude jen prozvaněč, tak i stálá nasazenost, že se člověk v klidu ani nenají, tlak na to, aby se člověk naučil vnímat hodně věcí najednou, je pořád nutnost improvizovat, protože žádná situace není stejná“;
- „mě to tu nestresuje, mě to tu baví“;
- „když je někdo kolem mne ve stresu, je toho najednou hodně, když nemůžeme chvílku vydechnout“;
- „asi nic zásadního, jen nemám ráda hovory, kdy je na druhé straně hysterický volající, kterému není rozumět, křičí, to člověka rozhodí, nebo když lidé nevědí, kde jsou a nechápou, že mi to tam neznáme“;
- „těžký hovor, hlavně když je špatně slyšet a nefunguje technologie, když člověk nemluví dobře a není mu rozumět, když má nějaký handicap“;

- „události, které chvátají, možná konkrétněji, když se jedná o děti, a jejich zranění“;
- „dopravní nehody se zraněním, stresující je, že zavolá člověk se sebevražednými tendencemi“

Odpovědi bývalých operátorů

- „prozvaněči, ať už ti, kteří vědomě prozvánějí z legrace, nebo ti co volají nevědomky, hrající si malé děti“;
- „zejména události, kde se jedná o vteřiny, kde jde o život“;
- „ze začátku jsem měla strach, co mi přijde za hovor, jestli budu umět reagovat a pak už snad jen cizojazyčné hovory a tlumočení pro policii“;
- „noční služby, abych byla celou noc bdělá a měla postřeh“.

V Grafu 11 jsou znázorněny odpovědi na otázku: „Máte strach z nějakých určitých typů hovorů? Pokud ano, z jakých a proč?“



Graf 11 - Strach z hovorů

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

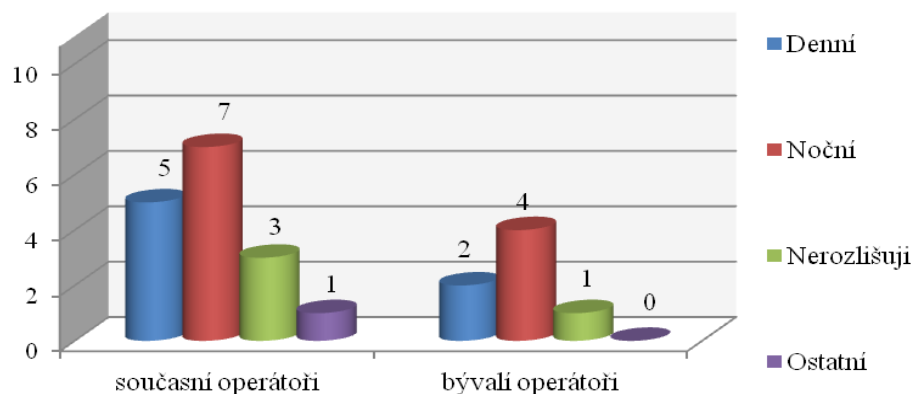
- „děti a dopravní nehody, protože to chvátá, vyžaduje to okamžité jednání a ne vždy se dá místo dohledat hned na mapě“;

- „*když o něco jde, požár, bouračka, když jde o něco závažného*“;
- „*strach z hovorů, kdy je špatný signál a hovor je nekvalitní a není mu rozumět, to je špatný a nedá se s tím nic dělat*“;
- „*vadí mi, když volá někdo hysterický, mám strach, že ho nedokážu uklidnit, že od něj nedostanu důležité informace*“;
- „*strach mám ze sebevraha, jako každý, pokud jde o život, je tu ta povinnost zachránit člověku život*“;
- „*asi ne, dnes už ne, ale první rok, když volaly například matky, kterým kolabovaly děti*“, nebo „*děti, od té doby, co se mi narodil malý, tak děti a hlavně když jsou u dopravní nehody*“;
- „*když volá dítě a já mám pocit, že bych mohla rozhodnout špatně, že je to zneužívaný hovor a vlastně není, jako že to špatně odhadu*“;
- „*odvíjí se to od toho, že nebudu slyšet a budu se s nimi dohadovat*“;
- „*cizojazyčné hovory*“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „*z přijímání dopravních nehod, které se staly mimo obydlené lokality, dojde ke zraněním a volající neví přesně kde je, žít s vědomím, že mou vinou jednotky nedojely včas a mou vinou došlo ke zhoršení zdravotního stavu, nebo dokonce k úmrtí, to si nedokážu vůbec představit....*“;
- „*ani ne, už si nevzpomínám*“;
- „*necítila jsem se jistá při přijetí sebevražedných hovorů, nevěděla jsem, jestli zvládnou osobu přesvědčit, aby změnila názor, a přitom jsem musela zůstat v klidu, aby na mém hlase volající nepoznal strach*“;
- „*z čeho jsem pořád nervózní, jsou železniční dopravní nehody, nehody které nemají snadno lokalizovatelné místo a oběšení, pořád z toho mám zvláštní pocit*“.

Graf 12 znázorňuje odpovědi na dotaz: „Jaká směna je pro vás náročnější? Denní nebo noční a proč?“



Graf 12 – Náročnější denní nebo noční směna

Zdroj: Vlastní výzkum

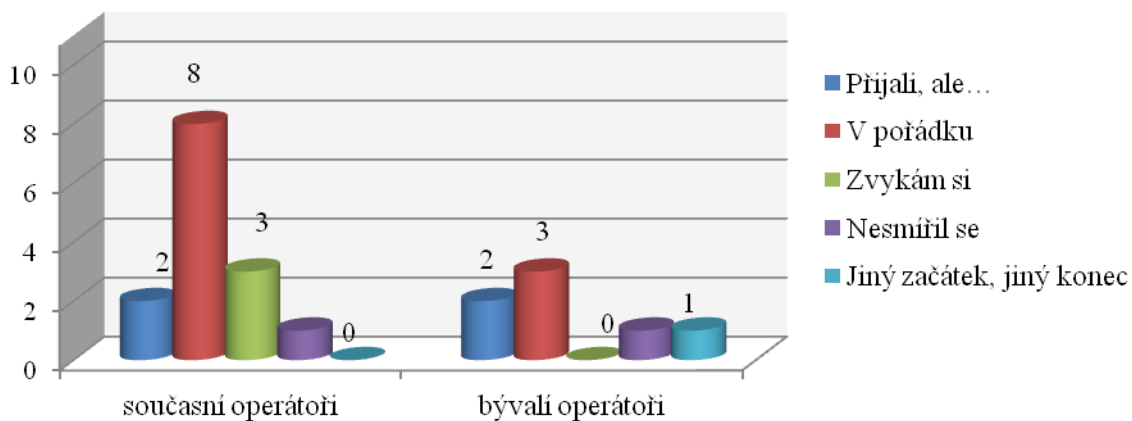
Odpovědi současných operátorů

- „denní, protože máme spoustu věcí, co děláme kolem – takové ty věci, aby se nám tu dobře žilo, jako je uklízení, vaření, výměna materiálu a tak nesedíme na jednom místě – je to více stresující“;
- „noční – jsem více unavená a nejsem tak pozorná, hlavně noční mezi pátkem a sobotou bývá asi nejhorší, bývá velký počet hovorů cizojazyčných nebo prozvaněčů“;
- „nerozlišuji to, je mi to jedno“;
- „jak kdy, není to pravidlem, že by mi vadily noční, spíše dospívání toho času, člověk se cítí unavenější, spíše následky noční, než ta samotná noční směna“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „bylo méně hovorů a mohla jsem ztratit koncentraci a s hrůzou jsem si uvědomovala, že začínám mít pomalejší reakce“;
- „a to ve všední den, protože bylo hodně zlomyslných volání a těžko pak v zápalu zlomyslných volání rozpoznám, jestli se opravdu něco děje“;
- „nerozlišovala jsem mezi nimi, nevadila mi ani noční, ani denní“.

„Jak snášíte práci (působí na vás práce) na směny?“ byla další otázkou, jejíž odpovědi lze vyčíst z Grafu 13.



Graf 13- Práce na směny

Zdroj: Vlastní výzkum

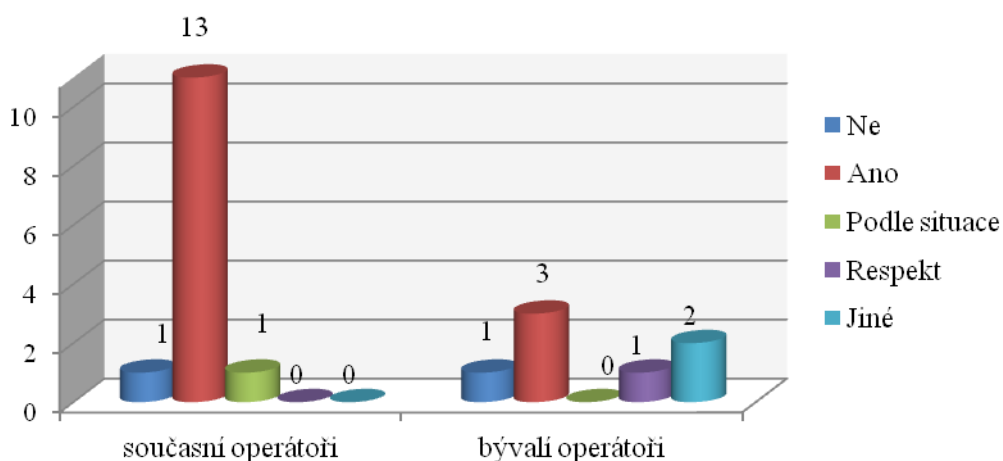
Odpovědi současných operátorů

- „noční směny jsou horší, do dospání potom, ale jinak je to dobrý, že je přes den volno“;
- „zvykám si, kupodivu mi směny asi vyhovují více než osmihodinová pracovní doba, je to sice záprah, ale je na tom dobrá vyhlídka čtyř dnů volna, to není nikde jinde“;
- „nevadí mi to, je to takové lepší, je více volného času - ty čtyři dny volna, to za to stojí být čtyři dny v práci po dvanácti hodinách“;
- „protože jsem nezadaná, tak výborně, mám čtyři dny volna, můžu si vše naplánovat“;
- „zvykám si stále, ale přijal jsem to, neřeším to, prostě to je...“;
- „jsem z toho divoká, nevím, kdy je noc a kdy je den“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „ze začátku mi to nevadilo, ba naopak – vyhovovalo, postupem času, cca po sedmi letech jsem začala pociťovat únavu a mnohdy i vyčerpání“;
- „nedělalo mi to problémy, naopak mi to vyhovovalo, nevím, ale jak to bude, až se vrátím z rodičovské, mám pocit, že noční asi nebudou moje nejoblíbenější....“;
- „na směny se pracovalo špatně, nemohla jsem si vytvořit pravidelný životní rytmus“.

„Vnímáte u sebe nějakou souvislost mezi přibývajícím délkou praxe na TCTV 112 a odolností vůči stresu?“ Znárodnění odpovědí na tuto otázku jsou vidět v Grafu 14.



Graf 14 – Stres a délka praxe na TCTV 112

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

- „ani ne, myslím, že je to stejné“;
- „asi ano, čím jsem tu déle, tím to zvládám líp a možná i v osobním životě pak zjišťuji, že mě tolik věcí nevykolejí“;
- „věci mám zautomatizované a při hovoru nemám stres“;
- „záleží, jestli jsem unavená, někdy mi všechno vadí – ale to je tou únavou“.

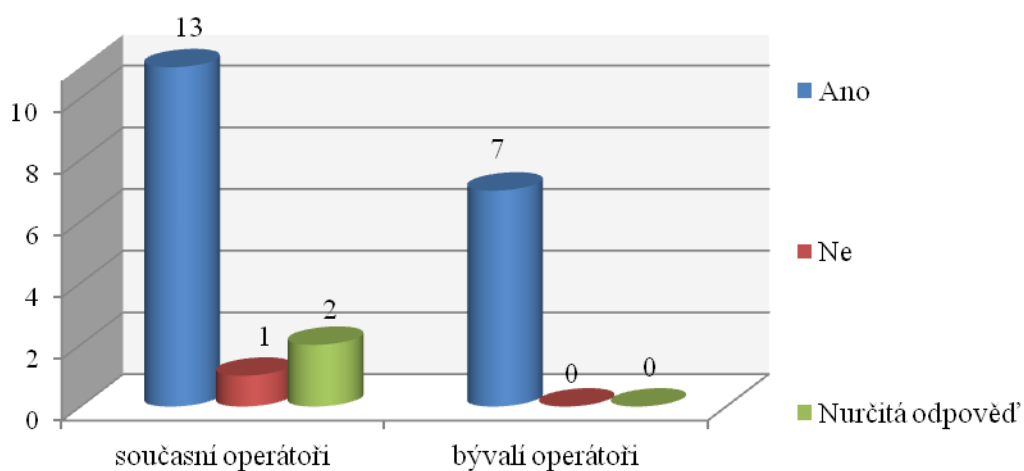
Odpovědi bývalých operátorů

- „*stres jsem při práci nikdy moc neprožívala, ale respekt z toho, že můžu udělat chybu, jsem měla po celou dobu praxe; ze začátku to byl spíš strach, zejména po delší pauze, ale to se vytratilo během roku, ale ten respekt jsem měla vždy*“;
- „*ano, čím jsem tam byla déle, tím rychleji jsem rozeznala závažnost hovoru a adekvátněji jsem reagovala*“;
- „*ne, neměla jsem ten pocit*“;
- „*ano, mám pocit, že se odolnost snižuje, že jsem stále méně odolnější*“;
- „*spíš si to tolik nepřipouštím, ale spíš jsem byla unavenější než vystresovanější*“.

3.3 Výsledky 3. okruhu otázek

Třetí okruh otázek se týkal kolektivu a rodiny.

Graf 15 představuje výsledky odpovědí na otázku: „Spolupracujete jako kolektiv při složitějších hovorech?“



Graf 15 – Spolupráce v kolektivu

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

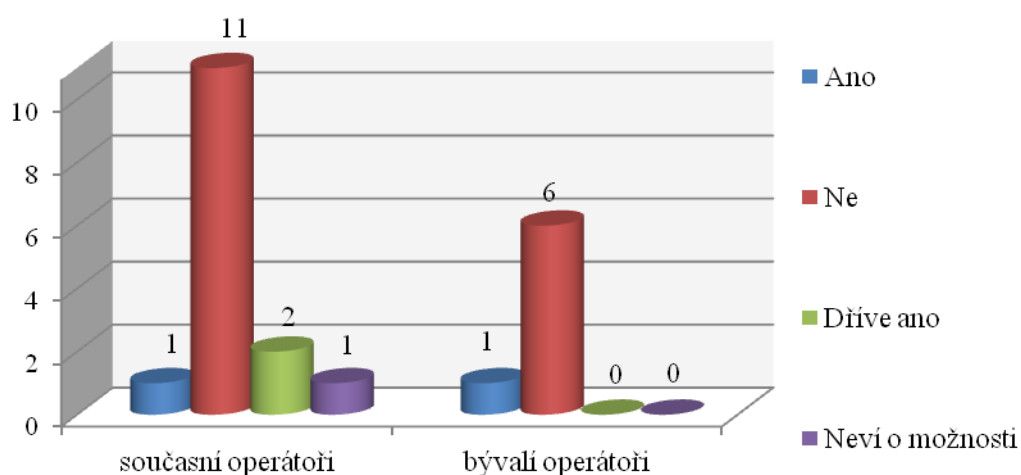
- „*určitě, v podstatě kdykoliv se jedná o něco problémového, spolupracujeme – pomáháme si*“;

- „asi ne tak, jak bychom měli“;
- „snažíme se“, a „řekl bych, že ano, promluvíme si tom, ale..., ale ano, pomáháme si“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „ano, spolupracovali jsme, dávali jsme hovory nahlas a ostatní kolegové přišli ke mně a poslouchali, nebo řekli, na co se mám ještě zeptat“.

Zda hovoří na TCTV 112 o problémech s psychologem byla další položená otázka operátorům TCTV 112. Její zrekapitulované výsledky jsou v Grafu 16.



Graf 16 – Rozhovory s psychologem

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

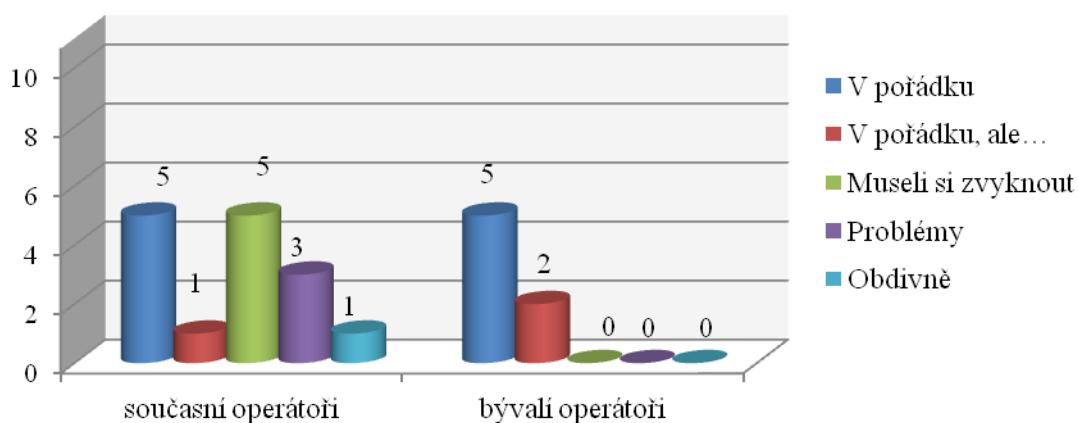
- „když tu byla Máša (pozn. bývalá psycholožka HZS Jihočeského kraje PhDr. Marie Mezníková), tak sem jednou za půl roku přišla, zeptala se, jestli je problém, teď je tu nový, prý bychom měli projít s ním nějaké kolečko, ale to zatím není“;
- „když je to něco horšího, tak ano, ale takové případy bývají velmi málo“;
- „zatím ne a nejsem si jistá...; asi kdyby to bylo nutné, tak zdejšího psychologa vyhledám a půjdeme na kafe“;

- „no to asi není úplně běžné, nebo alespoň já jsem zatím neměla a nemám zkušenost“.

Odpovědi výsledků bývalých operátorů

- „zejména když šlo o hovory se sebevrahy, dané hovory se rozebíraly s tím, že se řešilo, jaké odpovědi by byly v dané situaci nejlepší“.

V Grafu 17 jsou znázorněny odpovědi na otázku „Jak snáší vaše rodina a okolí, že pracujete na směny?“



Graf 17 – Rodina a směny

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

- „dobře, spíš naopak vyhovuje nám to“;
- „celkem dobře – museli si zvyknout“;
- „rozešla jsem se s partnerem po delší době, rodiče už mě moc nevidí, takže co jsem jezdila o víkendech domů, to už nejde“;
- „myslím, že dobře, a možná i obdivně, jako, že „ty jsi dobrá, to já bych nedělal“ ...“;
- „velice těžce“;

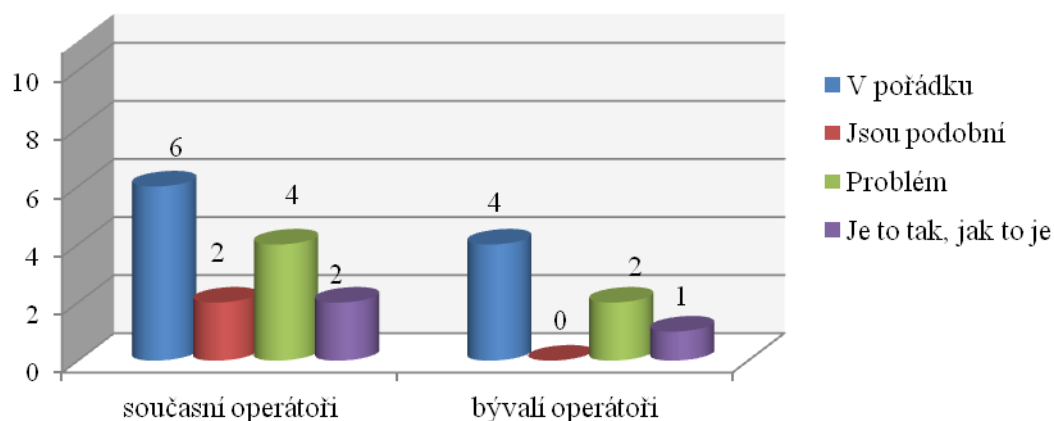
- „manželka je na mateřské, takže se musíme nějak dobře domluvit s vožením do školky, ale v celku to jde“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „neměla jsem s tím problém, ale předpokládám, že po návratu z rodičovské to bude problém kvůli malému dítěti“;

- „nikomu z rodiny to nevadilo“.

Jak působí na operátory povahová různorodost kolektivu, byla otázka na operátory TCTV 112 a její výsledky lze vidět v Grafu 18.



Graf 18 – Povahová různorodost kolektivu

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

- „normální, s někým se sneseš líp, s někým míň, dobře se to doplňuje“;

- „tak nevím, jestli je to náhoda, ale asi ano, ale jsme si tu všichni nějak podobní, žádný problém tu nemáme“;

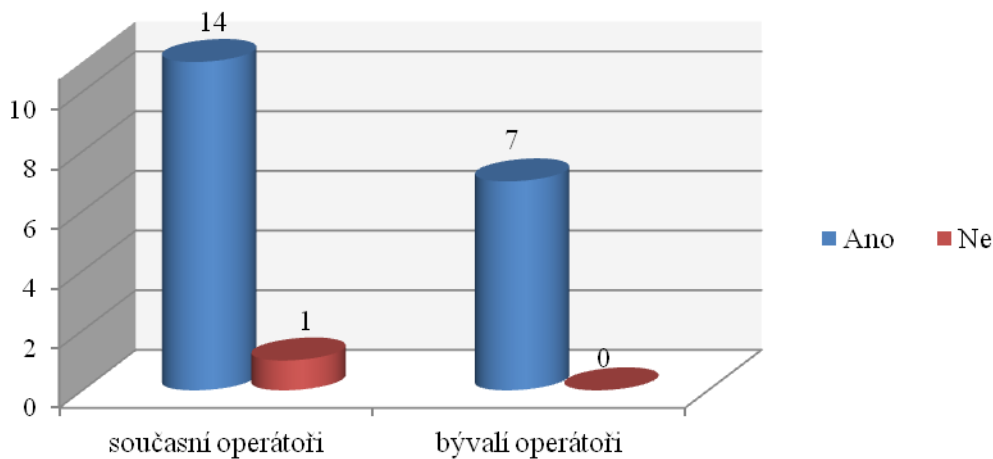
- „určitě je to náročné, trávit tady s kolegy čtyři dny, když někdo nemá dobrou náladu, tak to někdo dá najevo, někdo ne, a já musím koukat, kdo přijde s jakou náladou a podle toho se musím chovat, aby bylo vše v pohodě - je to hodně složité“;

- „je to někdy matoucí, problém je, že je člověk někdy nečitelný, protože toto je kolektivní práce a lidé by si tu měli pomáhat a pozice nováčka je o hodně těžší“;
- „každý do toho přinese svůj pohled“;
- „dlouho jsem se s tím vyrovnával, ale teď už jsem se s tím nějak srovnal“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „každý člověk do kolektivu přinese něco nového a to je jediné dobře, když spolu trávíte dvanáct hodin denně, ale je dobré, když se na směně sejdou povahově podobní lidé, lépe se pak řeší případné neshody a problémy“;
- „většinou je to tak, že čím více lidí, tím více problémů, protože je každý jiný“;
- „různorodost je určitě dobrá, lepší, než kdyby byli všichni stejní, musím si jen zvyknout jaký kdo je. Podle to k němu přistupovat, netrvat na svém, ale přizpůsobit se“.

Na dotaz „Zda mají operátoři oporu u kolegů“, byly odpovědi zaznamenány a jsou přehledně zobrazeny v Grafu19.



Graf 19 – Opora u kolegů

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

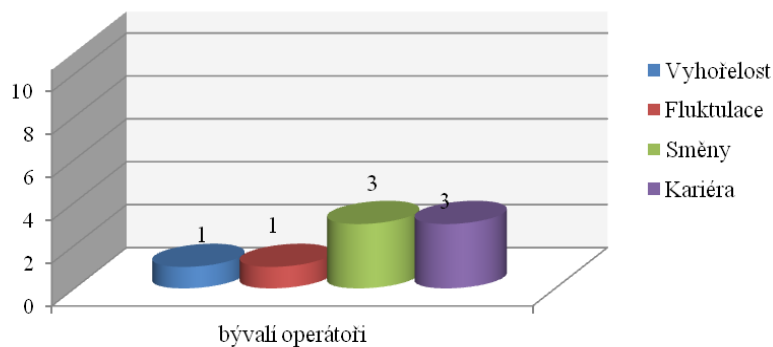
- „ano, jen v někom méně, v někom více“;
- „myslím, že ano, vždy když jsem něco potřebovala, tak jsem se zeptala a nebylo, že by mi zatajovali základní informace“;
- „když potřebuji, tak ano, jsou tu lidi, na které vím, že se můžu vždy spolehnout a když mám problém, tak se na ně obrátím, ale kdybych čekala, že sám se někdo ozve s tím, že mi pomůže, to ne“;
- „no... vlastně poslední dobou ji necítím, jen od jednoho člověka oporu cítím“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „ano – asi ano“;

3.4 Výsledky 4. okruhu otázek

Čtvrtý okruh se týkal pouze bývalých operátorů TCTV 112 v Českých Budějovicích. Odpověď na otázku „Co vás vedlo k tomu, že jste odešli z TCTV 112“ je znázorněna v Grafu 20.



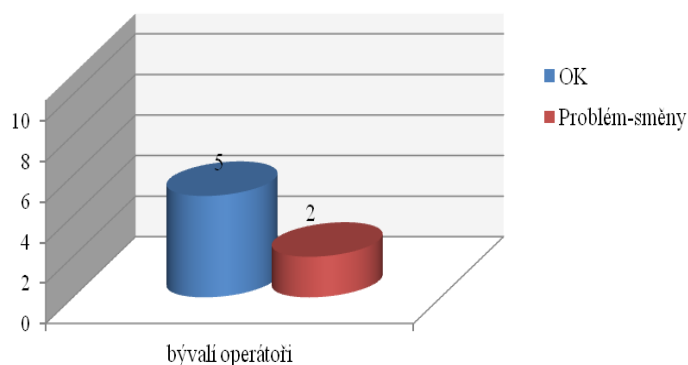
Graf 20 – Důvod odchodu z TCTV 112

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi bývalých operátorů

- „*těhotenství...ale vážně – asi ta vyhořelost*“;
- „*že se lidé hodně střídali – byli přijatí a během krátké chvíle odešli na jiné oddělení, a také mi šla dcera do 1. třídy, takže jsem chtěla někam, kde nebudou směny*“;
- „*asi ta směnnost, to jsem si opravdu nemohla pořád zvyknout*“;
- „*šance dostat se na jiné oddělení, jehož problematika mě více zajímala*“.

Výsledky z dotazu „Jak se nyní cítíte“ lze vidět v Grafu 21



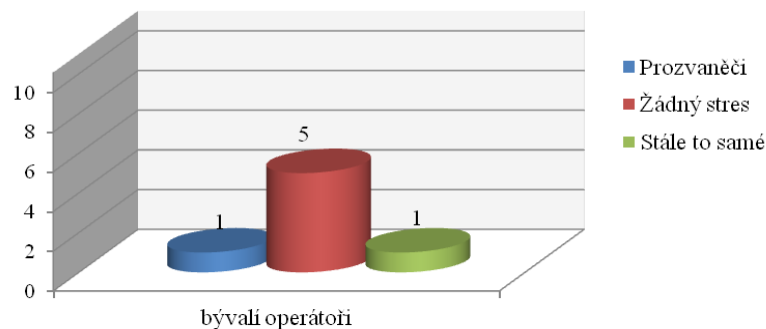
Graf 21 – Současné pocity

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi bývalých operátorů

- „*stále mám pocit, že jsem si ještě plně nezvykla na denní režim, že se můj biorytmus ještě zcela nesrovnal na 100 %, ale na 90 % už snad ano*“;
- „*báječně, výborně, lépe*“;
- „*směny jsou pořád unavující, a je to čím dál horší*“.

„Jak na vás působil stres na TCTV 112?“ Tato otázka byla položena bývalým operátorům TCTV 112. Jejich odpovědi jsou znázorněny v Grafu 22



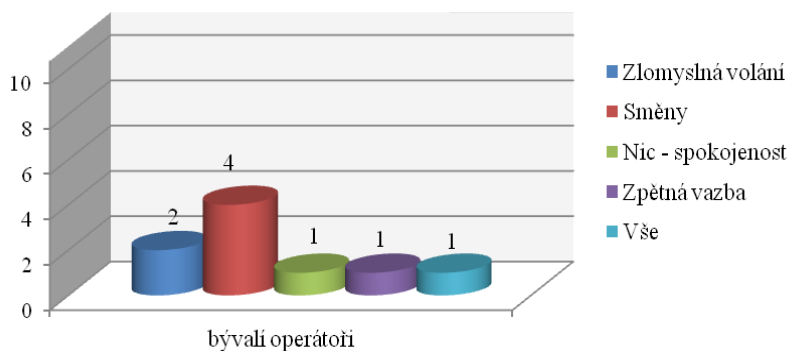
Graf 22 – Působení stresu

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi bývalých operátorů

- „někdy mě vytáčeli prozvaněči – nebyl to stres, ale spíše vztek a při náročnějších hovorech jako například sebevrah na telefonu, jsem se po ukončení hovoru šla na pár minut odpojit a odpočinout si“;
- “nebyla jsem ve stresu, a když, tak jen krátkodobě“;
- „připoutaná na sluchátkách, pořád jedno a to samé, pořád poslouchat lidi, kteří nic nechtějí, jenom prudí“.

V Grafu 23 jsou zaznamenány výsledky na otázku, co vadilo bývalým operátorům na jejich práci.



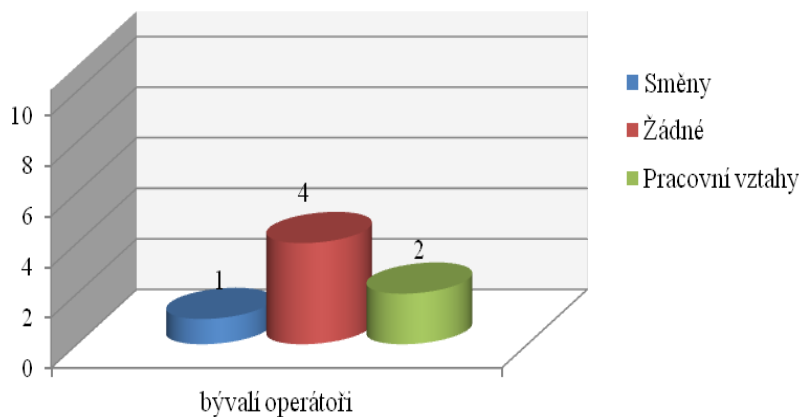
Graf 23 – Problémy v práci

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi bývalých operátorů

- „lidská bezohlednost volajících, když schválně blokovali linku, když si vymysleli událost, mám pocit, že v zákoně není vůbec žádná opora, a také chyby a nedostatky v technologiích“;
- „stále tatáž práce, když byl klid tak chvílemi i nuda, únava při a po noční směně“;
- „nevadilo mi asi nic, bavilo mě to“;
- „chyběla mi zpětná vazba s tím, jak se událost vyřešila a jak dopadla“;
- „původně jsem chtěla odejít ze směnného provozu, teď už je to asi jedno“.

Graf 24 znázorňuje odpovědi na dotaz, týkající se problémů spojených s výkonem služby. Problémy, které provázely bývalé operátory na TCTV 112, a jestli je vnímali.



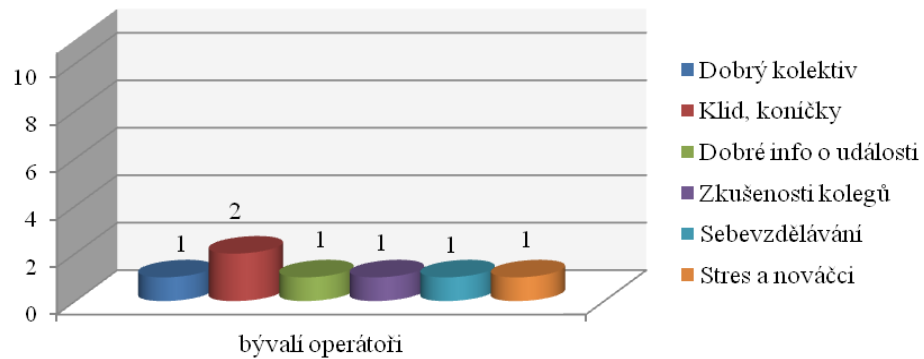
Graf 24 – Problémy na TCTV 112

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi bývalých operátorů

- „my jsme měli ještě jiné směny, a to mi nevyhovovalo, jak to bylo rozdělené – denní, noční a dva dny volna a zase dokola“;
- „asi žádné“;
- „mnoho lidí ve směně s různými charaktery“.

Co by doporučili bývalí operátoři současným, pro lepší zvládnání jejich práce byl dotaz, jehož odpovědi jsou znázorněny v Grafu 25.



Graf 25 – Doporučení současným operátorům

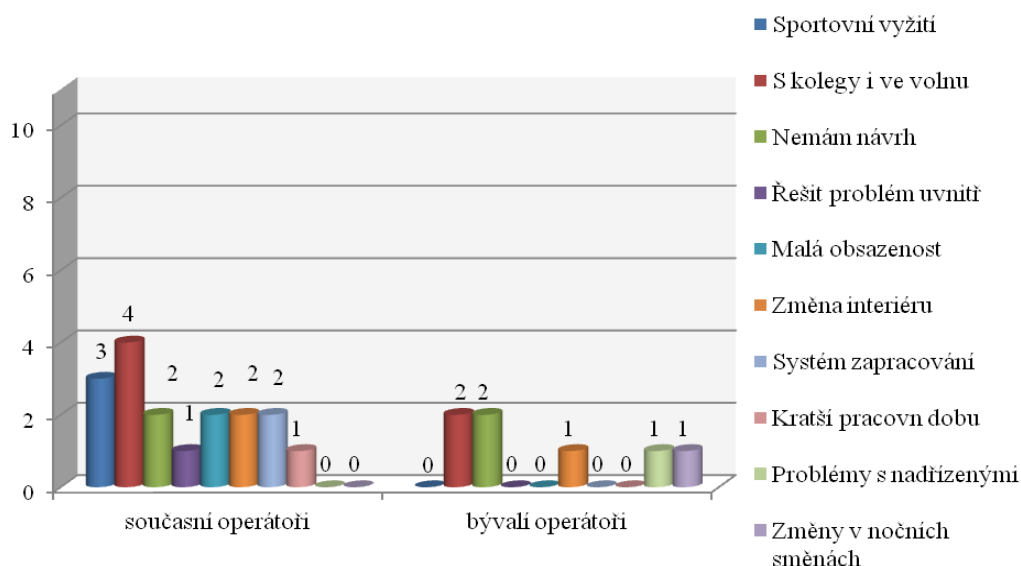
Zdroj: Vlastní tvorba

Odpovědi bývalých operátorů

- „udržovat dobrý kolektiv, vzájemnou komunikaci, nebát se požádat o radu a pomoc, probrat následně hovor s ostatními kolegy a tím i odbourávat stres, dostatečně odpočívat, relaxovat, nezmatkovat, věřit si a být pečlivý a mít stále respekt“;
- „hlavně být v klidu, mít dostatek koníčků a jiných aktivit, aby se člověk odreagoval“;
- „učte se od vašich služebně starších kolegů, nesnažte se nutně vytvářet svoje vlastní postupy, ale čerpejte ze zkušeností ostatních, udržujte vaši partu – směnu i mimo práci, chodte spolu do hospody, sportovat“;
- „průběžně získávat znalosti v oblasti operačního řízení a řešení mimořádných událostí, mít neustále motivaci k dalšímu vzdělávání“;
- „ti noví ve stresu nejsou, že to berou na lehkou váhu, je těžké jim to vysvětlit, oni na to přijdou, až přijde ten první průšvih, až poznají, co ta práce obnáší a co se může stát“.

3.5 Výsledky 5. okruhu otázek

Tento okruh se týkal opět operátorů současných i bývalých. Jako první dotaz v tomto okruhu bylo uvedeno: „Co by bylo potřeba udělat pro lepší psychickou pohodu, jaké návrhy vás napadají pro odstranění stresových faktorů na pracovišti?“. Výsledky jsou v Grafu 26.



Graf 26 – Návrhy na lepší psychickou pohodu

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

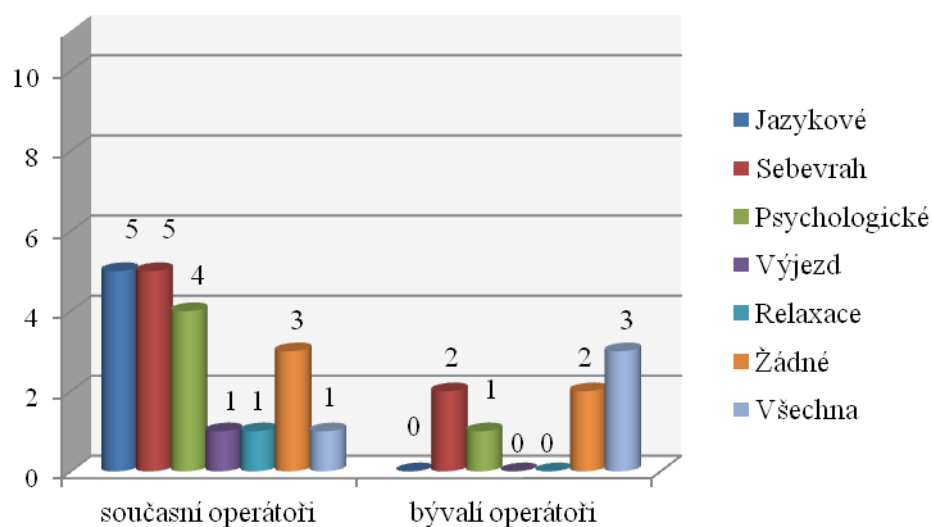
- „je dobré, že můžeme jít do posilovny, nebo trochu vydechnout, jen vedení nám to trochu ztěžuje, že do posilovny můžeme až po šestnácté hodině a to se potom nestihneme vystřídat, ale je dobré, že se dá den něčím nabourat“;
- „určitě trávit čas s kolegy i mimo směnu, ne pořád, ale občas si zajít sednout do hospody, zajet na výlet“;
- „mají být čtyři operátoři denně, ale dovolená, kurzy, nemoci... takže je nás málo a pokud je složitější hovor, tak bych se ráda potom odpojila, vypnula, ale to nejde, protože je nás tu málo, a nikoho to nezajímá, kdyby to šlo třeba vyřešit brigádníkem“;

- „nevím, proběhl tu návrh s akváriem, možná by to pomohlo, ale důležitější jsou vztahy v kolektivu, abychom věděli, že jeden za druhým stojíme a nedělali z komára velblouda“;
- „no asi nejprve bych šel do kurzu a pak až začlenění do praxe, prostě nejprve bych to otočil, napřed kurz, pak praxe, protože když tě hodí do vody a plav..., je to dobré, ale tady ovlivňuješ životy..., a to není úplně ono“;
- „někam vypadnout, odejít, odreagovat se, mě by vyhovovala poloviční pracovní doba, nebo pracovat jenom tři dny“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „být pořád v kontaktu s kolegy, komunikovat s nimi, když vyvstane problém, tak ho řešit, a nezavírat do skříně a pak ho vytáhnout, když je to nejméně vhodné“;
- „bylo by hezké trochu doladit místnost TCTV – obrazy, barvy, květiny, myslím, že to má na psychiku vliv, bílá barva s červenou nejsou zrovna relaxační“;
- „na této pozici musí každý počítat s tím, že ve vypjatých situacích stres bude prožívat“;
- „nějaký systematický odpočinek při nočních službách“;
- „každopádně nekontrolovat boty a ponožky, nechodit sem každou chvíli a přepočítávat, jestli je nás tu dost, je po šestnácté hodině a můžeš jít do posilovny, jestli nás není málo, ta práce není stresová, ale to, že tu neustále čekáš někoho za zadkem“.

Graf 27 znázorňuje výsledky na dotaz: „Uvítali byste nějaké další školení?“



Graf 27 – Návrhy školení

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

- „klidně, se sebevrahy nechci mít co dočinění, protože to školení co tady občas proběhne, je to dobrý, hezký, ale sebevraha dostaneš 1x za rok, takže školení by se muselo dělat tak 1x za týden, aby to k něčemu bylo“;
- „jakékoliv, které by bylo s psychology, jak se zachovat při hovoru – to bylo fajn“;
- „pořád nějaké, jakékoliv, protože je spousty věcí, se kterými se běžně na pracoviště neseškává“;
- „ani ne, tady by se člověk měl vzdělávat, ale myslím, že to co probíhá je dostačující“.

Odpovědi bývalých operátorů

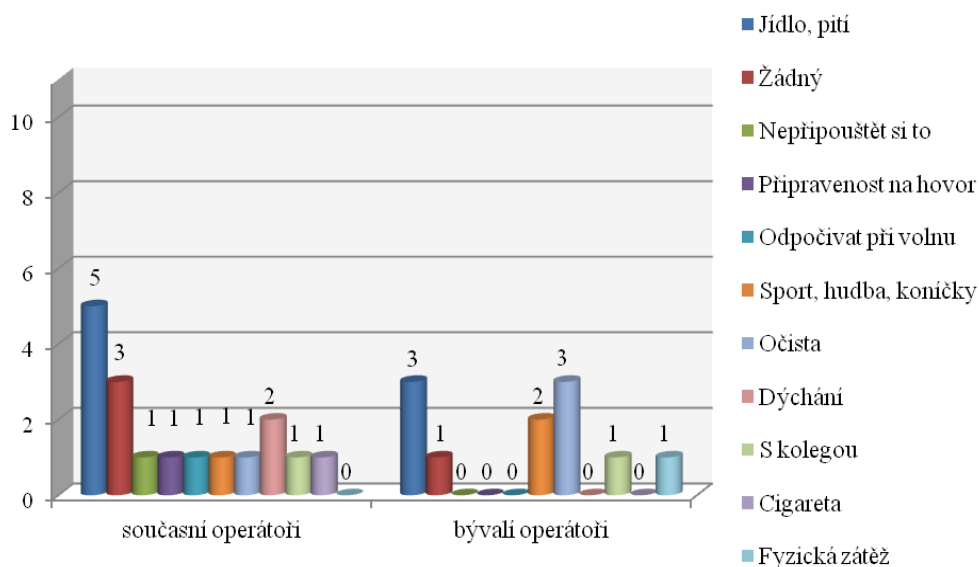
- „osobně bych se ráda školila ve věcech, které se týkají celého HZS ve spojitosti s operačním, ale také příklady z praxe – ne klasické přednášky, ale také zpětnou vazbu“

a tak, větší provázanost s hasiči, aby obě strany věděli, co jejich práce obnáší, třeba formou stáží“;

- „asi ne, bylo jich až až“;

- „hovory se sebevražednou tematikou“.

Graficky znázorněné výsledky na otázku: „Máte nějaký svůj rituál nebo způsob jak zvládat stres?“ jsou uvedeny v Grafu 28.



Graf 28 – Vlastní rituál na zvládnání stresu

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

- „chce to mít u sebe hrnek čaje, nenechat se pohlit prací a myslet na to, že nemůžu jen přemýšlet o událostech, jestli jsem udělala chybu nebo ne“;

- „nebrat si to až tak k sobě, případy rychle vyřešit a konec“;

- „nevím, mám pocit, že nic není tak hrozné, abych to nezvládla, takže mě nijak nestresuje“;

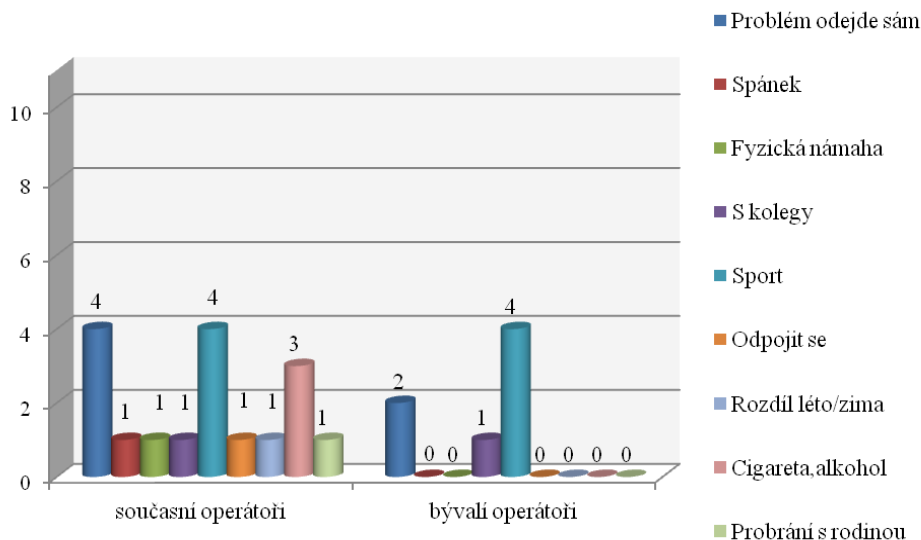
- „pouze to, že než vezmu hovor, připravím si šipku na monitoru, abych byl v klidu“;

- „piju hektolitry kafe, to sice nevím, jestli je proti stresu, ale vyhovuje mi to, a když jsou čtyři dny volna, tak v podstatě jsem venku a snažím se nic nedělat, nesesdím doma, nekoukám na televizi ani do počítače a to pomáhá“;
- „když nemůžu do posilovny, tak se alespoň odpojím, jdu si dát kafe, ale jinak po službě chodím běhat a plavat, sportovat“;
- „zatím ne, tady to nejde, protože po nějakém těžkém hovoru se nemůžeš jít osprchovat, nebo vypnout na 10 minut, jen tak sedět, sednout si na chodbu, vypnout, protože je nás tu pořád málo“;
- „říkám si – to bude dobrý - já se snažím uklidňovat, korigovat dýchání a nepustit si ten třes do těla, ale ne vždy se to povede“;
- „když mi přijde hovor s nehodou, jsou tam děti, já je tam slyším, to je špatný...; ale pak vypustím, ideálně jsem tu měla kolegyni a s tou jsme si dávaly zpětné vazby, snažím se o tom povídat, probrat to ještě jednou“;
- „dojdu si zapálit“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „rituál ne, ale hudba, sport a příroda – to je ono“;
- „stres řeším fyzickou zátěží a taky motivací k jiným cílům“;
- „pokud mě stres potká, tak asi nejlepší je, si s kolegy o tom promluvit a pokusit se to vyřešit hned“;

Z Grafu 29 lze vyčíst výsledky na dotaz: „Jakým způsobem se dokážete dostat zpět „do pohody“?“.



Graf 29 – Cesta „zpět do pohody“

Zdroj: Vlastní výzkum

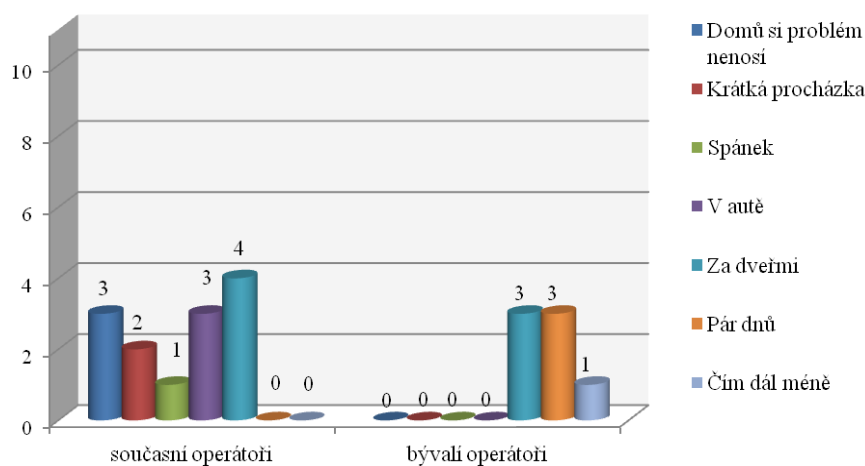
Odpovědi současných operátorů

- „nevím, jsem v pohodě, samo to vyšumí“;
- „pomáhá fyzická námaha, asi to vyplaví i nějaký endorfin a pak si dát dort“;
- „vcelku rychle, jelikož jsem neměl zatím stresové hovory, ale kdyby, tak my jsme si sedli jako směna, řekli bychom si, co bylo dobře, co ne, a jelo by se dál“;
- „jenom sport a čerstvý vzduch“;
- „občas se stačí odpojit a dát si kafe“;
- „já přijdu domu, pustím si horor; v létě je to jednodušší, člověk vyjede na kole, brusle; v zimě je pohybu míň, ale třeba člověk si dá panák a spláchně to...“;
- „cigaretou, mám tam pro sebe těch pár minut“;
- „nebývám většinou rozhozený dlouhodobě, ale když už k něčemu dojde, třeba smrťák nebo tak, tak si o tom doma popovídám s manželkou, probereme to a je to dobrý“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „vypovídat se ostatním kolegům, probrat s nimi událost a pustit si pěknou muziku“;
- „káva, vana, sport a někdo milý kolem mě“;
- „když se dostanu zase do normálního domácího režimu – děti, školka, pes“;
- „no, vždycky se to musí nějak... dát“.

V Grafu 30 jsou uvedeny výsledky odpovědí na dotaz, jak operátorům trvá dlouho, než se dostanou z pracovních starostí a problémů zpět „do normálu“.



Graf 30 – Návrat z pracovních povinností

Zdroj: Vlastní výzkum

Odpovědi současných operátorů

- „moc dlouho ne, domu si to netahám, snažím se to hned to vypustit“;
- „procházka venku hodně pomůže, po té jedné denní je to těžké, ale pak v létě když je dlouho vidět – jít ven, chodit běhat, během dne je to pryč“;
- „snažím se nepřijít do fáze, že bych z toho byla úplně zničená, a když, pomůže vyspat se z toho“;
- „když sednu na parkovišti do auta, otočím klíčkem, pustím autorádio, a co se dělo nahoře, zůstane tam“;

- „tak se přepínám, že už nemusím řešit, to samé mám i ráno, když jdu sem, tak pouštím ty soukromé věci, takže ta klika je ten mezník, když si připustím, že už jsem zase v práci;

- „já mám rituál po cestě domů, to jsem schopný vše odfiltrvat, takže když přijdu domů, nevím, kde jsem byl, a co jsem dělal“.

Odpovědi bývalých operátorů

- „někdy momentem, co zavřu dveře, někdy si to bohužel vezu s sebou domu, ale obvykle stačí pár dnů volna, a je vše v pořádku“;

4 DISKUZE

V následující části diplomové práce jsou shrnuté výsledky rozhovorů srovnány s doposud publikovanými údaji a s mými poznatky z praxe. Odpovědi na výzkumné otázky a návrhy řešení jsou uvedeny v závěru diskuze.

4.1 1. okruh otázek

V tomto okruhu byly operátorům kladeny otázky, jako jsou pohlaví operátora, vzdělání, rodinný stav, počet dětí, délka praxe u HZS ČR a na TCTV 112. Také byly položeny otázky, jaké vzdělání absolvovali operátoři v rámci HZS ČR.

Z informací lze odvodit, že v současné době je přijímáno do služebního poměru více mužů a to pravděpodobně i proto, že ženy po několika letech ze služebního poměru odcházejí ať už z důvodu mateřské dovolené, nebo z náročnosti spojení pracovních a rodinných záležitostí.

Jednou z podmínek přijetí do služebního poměru je středoškolské vzdělání s maturitou. Na tuto pozici jsou však přijímáni zaměstnanci i s vysokoškolským vzděláním, to může mít za příčinu postupný odchod na jiné pracoviště v rámci HZS Jihočeského kraje, nebo odchod mimo služební poměr k jinému zaměstnavateli. Jak je zřejmé z výsledků všech sedmi bývalých operátorů, se kterými byl dělán rozhovor, ti mají vysokoškolské vzdělání. Všichni (kromě jedné, která je toho času na rodičovské dovolené) jsou zaměstnáni na jiném oddělení v rámci HZS Jihočeského kraje.

Při srovnání bývalých a současných operátorů můžeme vidět, že pouze jedna svobodná operátorka odešla z pracoviště operačního a informačního střediska, a to pouze díky dlouhému času strávenému na tomto pracovišti a z důvodu osobní potřeby kariérního růstu. Tři bývalé operátorky, které nyní pracují v rámci HZS Jihočeského kraje na denní směně, jsou vdané a pouze jedna je rozvedená. Čtyři současní dotazovaní operátoři jsou ženatí nebo vdané, ostatní jsou svobodní. To může hovořit o tom, že nemají rodinné povinnosti, neřeší volno, o které se musí podělit s rodinou, a proto jsou spokojeni na současné pozici.

Z patnácti dotazovaných je devět operátorů bezdětných. Tato skutečnost může ukazovat na to, že bezdětným operátorům nedělá problémy jak práce na směny, tak případné stresové pracoviště. Pouze dvě z dotazovaných sedmi bývalých operátorek jsou svobodné. Ty však uvedly, že z daného pracoviště odešly hlavně za kariérním růstem a s požadavkem naučit se novým věcem. Jestliže se zaměříme na tři současné operátory s jedním dítětem, jeden z nich je muž se ženou na mateřské dovolené a další dvě ženy se právě z mateřské dovolené vrátily. Tyto ženy však samy v rozhovorech uvádí, že směny jsou pro ně velkou zátěží a zvažují do budoucna změnu. Jedna žena, by ráda odešla na jinou pozici v rámci HZS Jihočeského kraje, bohužel však nemá potřebné vysokoškolské vzdělání.

Dvě třetiny současných operátorů pracují na TCTV 112 nejvýše dva roky. Buď jsou nově přijatí, nebo krátce po absolvování základních kurzů. Krátce získaná pozice jim dodává mnoho elánu a chuti učit se novým věcem. S praxí nad pět let není žádný současný operátor. Všichni bývalí operátoři jsou u HZS Jihočeského kraje delší dobu než pět let. Důvody pro odchod z TCTV 112 jsou potřeba kariérního postupu, směnný provoz, nebo rodinné důvody.

Na operačním středisku pracuje v současné době dvě třetiny zaměstnanců do dvou let a pouze jedna třetina z dotazovaných dva roky až pět let. Bývalí operátoři odešli z TCTV 112 po dvou až pěti letech, a další tři po pěti a více letech na jiné oddělení nebo mimo služební poměr. Z tohoto může vyplývat, že zaměstnanci již po přibližně třech letech práce na operačním středisku cítí potřebu změny, ať už se změna týká odchodu na jinou pozici, kariérní postup, nebo změnu v rodinném stavu.

Každý nový operátor tísňové linky je několik týdnů provázen zkušenými kolegy přímo na pracovišti. Naslouchá hovorům, pozoruje okolí, kolegy a je informován o celkovém fungování tísňové linky. Po několika týdnech má možnost si vyzkoušet přijímat hovory sám s tím, že pokud obdrží hovor, dá ho na hlasitý odposlech, aby mu mohli kolegové poradit, nebo v případě obtíží hovor i převzít. Po krátkém zapracování je nový zaměstnanec odeslán na tři týdny na základní kurz do Školního a výcvikového zařízení HZS ČR ve Frýdku-Místku. Tohoto kurzu se musí zúčastnit všichni noví příslušníci HZS ČR. Poté musí ještě operátoři TCTV 112 absolvovat tří týdenní kurz

operačního řízení, a následně i jazykový kurz, který trvá také tři týdny. Po úspěšném ukončení prvních dvou kurzů může nový operátor sám přijímat hovory na tísňové lince 112. Pro některé z nich je tento způsob zapracování velice rychlý, někteří uvádí, že by uvítali nejprve kurzy a poté až zapracování na pracovišti. I délka a způsob zapracování může být pro operátory stresující. Přestože všichni absolvovali stejné kurzy, při odpovědích nezazněly dvě zcela stejné odpovědi týkající se základního, jazykového a operačního kurzu. Šest bývalých operátorů uvedlo, že absolvovali ještě kurzy, které využívají na své nové pracovní pozici. Absolvování kurzů krizové intervence uvádí jen pět operátorů. Kurz, jak hovořit se sebevrahem, uvádí také pět dotazovaných.

4.2 2. okruh otázek

První otázkou z tohoto okruhu bylo – co vše je pro operátory během služby stresující. Nejčastějším stresovým faktorem pro operátory je hlavně samotný hovor. Dále je stresující očekávání spojené s vědomím, zda budou adekvátně reagovat. Tento stres je typický zejména pro nováčky, po zapracování se většinou eliminuje. Třetím druhem stresového zatížení je pocit neustálé „nasazenosti“ s tím, že operátor, je neustále napjatý, ve stálém očekávání hovoru, že musí být připraven okamžitě začít reagovat na volajícího a okamžitě mu adekvátně pomoci, a to jak v denních, tak i v nočních hodinách. Někteří dotazovaní uvádí, že je stresují i kolegové a samotný stres, který vytváří, jestliže musí pracovat ve vypjatých podmínkách. V několika případech se objevuje i stres z toho, zda budou rozumět volajícímu, aby rychle a správně zadali jeho požadavky do systému. Jako stresový faktor je uváděna i nefunkčnost technologií. Bývalí operátoři si nejčastěji vzpomněli na obavy z cizojazyčných hovorů a z překladů jiným složkám IZS. Toto je jeden z viditelných rozdílů mezi bývalými a současnými operátory tísňové linky. Společným stresovým faktorem pro bývalé i současné pracovníky bez rozdílu jsou prozvaněči, kteří dokážou velmi nepříjemnit službu na operačním středisku.

Další otázkou bylo, zda mají strach z nějakých určitých typů hovorů. Z již uvedené statistiky je zřejmé, že četnost využívání tísňové linky je velmi vysoká. Za rok 2014 to bylo na TCTV 112 v Českých Budějovicích 270 730 hovorů (data získaná z operačního

střediska TCTV 112). Operátoři musí během jedné dvanáctihodinové směny odbavit přibližně 370 telefonátů s nejrůznější problematikou. Přijdou do kontaktu s velkým počtem stresovaných lidí. Navíc je mnoho telefonátů zlomyslných, ve kterých volající pouze prozvání tísňovou linku, nic nepotřebuje a přesto ji blokuje a znemožňuje dovolat se pomoci tomu, kdo jí opravdu potřebuje. Tento fakt, spojený s velkým množstvím hovorů působí značnou zátěž na operátorovu psychiku. Z výsledků můžeme vyčíst, že operátoři mají nejčastěji obavy z hovorů, kdy „opravdu o něco jde“, především jsou to situace ohrožující život člověka, například když dojde k hromadné dopravní nehodě. Operátor slyší z pozadí pláč a křik dětí, ale i dospělých, a na straně volajícího má hysterickou osobu, která nedokáže určit ani místo dopravní nehody. Z odpovědí je zřejmé, že když dotazovaný má vlastní rodinu a děti, má pak větší obavy z hovorů, kde se objevují děti, ženy. Danou situaci si pak převádí na své rodinné příslušníky. Druhou nejčastější odpovědí je strach z hovorů, kdy se volající střetne s člověkem se sebevražednými tendencemi. Mají obavy z nedostatku zkušeností, z toho, že nebudou vědět, jak přesně reagovat, a také mají pocit „povinnosti“ pomoci člověku a zachránit mu život. Třetím typem odpovědi je strach ze správné identifikace hovoru, při kterém volající zneužívá tísňovou linku od hovoru, kde je opravdu potřeba pomoci, a jde o skutečné tísňové volání. Na rozdíl od současných operátorů a jejich právě popsaných obav z hovorů, si bývalí operátoři po třech a více letech nevzpomínají, zda by měli z něčeho během služby strach. Někteří uvádějí hovory se sebevrahy, ale také dopravní nehody větších rozsahů. Poznatky bývalých operátorů jsou velmi cenné, protože s odstupem let jim zůstaly pouze ty události, které byly nejvíce stresové.

Jaká směna je pro vás náročnější? Tato otázka byla položena operátorům z TCTV 112. Na rozdíl od zaměstnance v jiné profesi, který po příchodu do zaměstnání nastupuje na stálou pracovní zátěž, je funkce operátora velmi specifická na časově omezené a vysoce zátěžové momenty. Přes velikou četnost příchozích hovorů jsou chvíle, kdy nikdo nevolá. Tělo i mysl operátora se tak pozvolna přesouvá do běžného, klidového režimu fungování. To však platí pouze do chvíle, než zazvoní telefon a operátor musí během zlomku vteřiny zaktivovat všechny své smyslové funkce, znalosti i orientaci s mapou a naplno se věnovat volajícímu. Tyto rozdíly v pracovním

vypětí jsou o to větší v nočních hodinách, ve kterých je četnost příchozích hovorů nižší, a ruch okolí utichne. Z odpovědí větší části současných i bývalých operátorů je zřejmé, že pro většinu z nich jsou i byly náročnější noční směny. Je velice náročné udržet bdělost a být připraven na 100 % reagovat v nočních hodinách. Nejmenší obtíže způsobují noční směny svobodným operátorům, naopak s velkými obtížemi zvládají noční směny operátorky, které mají doma předškolní děti. Menší část dotazovaných uvádí náročnější denní směny. Jako hlavní důvod uvádějí obavu z nerozpoznání tíšňového hovoru v množství prozvaněčů. Dalším důvodem je běžný denní provoz, do kterého spadají i návštěvy operačního střediska, uklízečky atd. Malá část operátorů uvedla, že neshledává rozdíl mezi denní a noční směnou.

Otázka „Jak snášíte práci na směny?“ byla sdělena operátorům TCTV 112. Po přijetí do služebního poměru jsou operátoři zařazeni dle zákona o služebním poměru č. 361/2003 Sb., ve znění pozdějších předpisů, na služební místo „s nerovnoměrně rozvrženou dobou služby“ (15). Z výsledků vyplývá, že příslušníci nemají se směnami většinou velký problém. Většinou jim vyhovuje delší volno, než je běžné při rovnoměrně rozvržené pracovní době. Některé operátorky řeší nedostatečné „dospání“ po nočních směnách, hlavně pokud mají doma děti.

Na otázku, zda operátoři vnímají u sebe nějakou souvislost mezi přibývajícím délkou praxe a odolností vůči stresu, uvedla většina z dotazovaných současných, ale i bývalých operátorů, že ano. S rostoucími pracovními zkušenostmi se cítí klidnější při příjmu hovorů, ví, co mohou očekávat, a jak budou hovor zpracovávat. Během rozhovorů se operátoři odkazovali i na absolvovaná školení. Ta jim pomohla zvládat a zautomatizovat potřebné pracovní činnosti. Dva operátoři potvrdili, že díky práci operátora na TCTV 112 lépe zvládají i stresové situace v soukromém životě, jsou více koncentrovaní a klidní. Operátoři, kteří nevidí změnu v souvislosti s přibývajícím délkou praxe s odolností vůči stresu, nedokázali tuto odpověď podrobněji vysvětlit. Jedna z bývalých operátorek uvedla neustále klesající míru odolnosti vůči stresu a tyto pocity si přenáší s sebou do nového pracoviště, ale i do rodinného prostředí.

4.3 3. okruh otázek

První otázkou v tomto okruhu bylo, zda spolupracují jako kolektiv při složitějších hovorech. Také vzájemné vztahy mezi lidmi v pracovním kolektivu ovlivňují stres. A to jak v kladném, tak v záporném slova smyslu. V kladném jsou to například dobré mezilidské vztahy a sociální opora. V záporném jsou to naopak konflikty (33). Operátor tísňové linky pracuje ve stále stejném kolektivu, ve kterém jsou lidé různého osobnostního nastavení. Jsou odkázáni jeden na druhého a spolupracují na důležitých úkolech, jejichž nesplnění by mohlo mít zásadní dopady na lidi, kteří se na ně obrací a hledají u nich pomoc. Je tedy úkolem všech, aby se snažili vytvořit takové vzájemné vztahy a pracovní klima, aby nevznikl prostor pro negativní působení na psychiku. Nikdo z bývalých operátorů si nevybavuje žádné negativní zkušenosti spojené s tím, že by si kolegové nepomáhali u složitějších hovorů. Obdobnou zkušenost popisují ve svých odpovědích i současní operátoři. Z rozhovorů se současnými operátory jsem měla pocit, že ne všichni odpověděli tak, jak chtěli. Domnívám se, že výsledek byl ovlivněn jejich přáním být jako směna (kolektiv) posuzována pozitivně. Tomu odpovídá i jedna z odpovědí, kdy operátor uvedl, že situace není taková, jaká by měla být, a jeden po delším zaváhání sice řekl, že ano, ale větu nedokončil.

Zda hovoří operátoři o problémech na TCTV 112 s psychologem, bylo další položenou otázkou. Psychologem HZS Jihočeského kraje v Českých Budějovicích byla do 28. února 2014 PhDr. Marie Mezníková, od 1. května 2014 tuto pozici zastává mjr. Mgr. Tomáš Adámek. Z výsledků je zřejmé, že většina současných i bývalých operátorů se s řešením problémů, vyskytujících se na operačním středisku neobrací o pomoc k psychologovi. Pouze v případech, kdy se jedná o složitější hovor, nebo o hovor se sebevražednou tematikou, je psycholog kontaktován a hovor je s ním následně konzultován.

Operátorům byla položena otázka, jak snáší jejich rodina a okolí, že pracují na směny. Rodiny současných ani bývalých operátorů nemají problém s tím, že dotazovaní pracují na směny. Pět dotazovaných uvádí, že si rodina musela zvyknout. Jeden z operátorů pozitivně hodnotil obdiv okolí nejen ke své práci na směny, ale i konkrétně k práci na tísňové lince 112. Pouze jeden z respondentů uvádí, že rodina a okolí snáší

směny daného operátora velmi špatně. Jako důvod uvádí nemožnost se sejit jako rodina a trávit společně každý víkend a svátky. Dva z dotazovaných uvádí problémy s partnery, protože se s nimi nemohou stýkat ve volných dnech.

„Jak na vás působí povahová různorodost kolektivu?“ toto byla další otázka pro operátory TCTV 112. Většina z bývalých, ale i současných operátorů vidí povahovou různorodost v kolektivu pozitivně. Někteří sice s připomínkami, že si museli zvyknout, ale hlavně proto, že jim to dává něco nového, nové poznatky v komunikaci. Někteří poukazují na to, že všichni prošli složitými a náročnými psychotesty, které by mohly dokazovat, že jsou všichni stejní. Avšak názory ostatních kolegů tuto domněnku vyvrací. Tvrdí, že každý je jiný, a tak spolu také musí pracovat - s každým jinak, na každého si zvyknout jakou má povahu, jak se k němu chovat, když je ve stresu, když ho něco trápí nebo když je šťastný. Jeden z operátorů také uvádí, že by měli pracovat jako tým.

Během rozhovorů byl operátorům položen dotaz, zda mají operátoři oporu u ostatních kolegů na směně. Z odpovědí vyplývá, že oporu v ostatních kolezích mají všichni současní, ale i bývalí dotazovaní operátoři. I když se na první pohled zdá, že je vše v pořádku, bylo z odpovědí dotazovaných cítit, že zdánlivá kolegiálnost není vždy stoprocentní. Právě tato zdánlivá a přehnaná soudržnost může vytvářet stresory na pracovišti.

4.4 4. okruh otázek

Čtvrtý okruh se týkal pouze bývalých operátorů. První otázkou bylo, co je přivedlo k tomu, že odešly z TCTV 112? Podle výsledků můžeme zjistit, že většina operátorek odešla z TCTV 112 z kariérních důvodů, měla potřebu se po (přibližně) třech letech více vzdělávat a poznávat další problematiku týkající se Hasičského záchranného sboru ČR. Jedním z důvodů odchodu byly také směny. Pět z dotazovaných odešlo na jiné oddělení, kde jsou nyní zaměstnané na denní směně, jedna z nich však odešla v rámci HZS Jihočeského kraje pouze na jinou pozici, avšak stále pracuje na směny a to, jak sama uvádí, není přesně ta správná změna, kterou chtěla. Jedna z bývalých operátorek uvádí, že odešla sice na mateřskou dovolenou, avšak je velice ráda, že se jí

podala po šesti letech tato příjemná změna. Jak sama uvádí, pociťovala sama u sebe syndrom vyhoření, proto i kdyby se po rodičovské dovolené vrátila, krátké přerušení služebního poměru jí prospěje.

Jak se cítí v současné době, byl další dotaz na bývalé operátorky. Celkem pět, operátorek, které opustily směnné pracoviště na TCTV 112, jsou v současné době spokojené, cítí se lépe, výborně. Jedna z nich však uvádí, že jí chybí čtyřdenní volno, ale s denní směnou je spokojená. Operátorka, která v rámci HZS Jihočeského kraje stále pracuje na směny, ale na jiném pracovišti, je sice spokojenější, klidnější, ale směny jí stále nevyhovují. Jedna si stále stěžuje, že se ještě nedokázala vyrovnat s biorytmem, na který si přivykla při dvanáctihodinových pracovních směnách. Stále se snaží naučit se normálnímu režimu denního bdění a nočního spánku.

„Jak na vás působil stres na TCTV 112?“ toto byla otázka na bývalé respondenty. Stres na operátorky, nepůsobil záporně. Většina z nich uvedla, že nebyly stresované, že neměly pocit, stresu. Na záporné a negativní vzpomínky lidé však časem zapomenou, přetrvávají pouze hezké a příjemné vzpomínky. To je zřejmé u operátorek, které jsou krátce po odchodu z operačního střediska – stále se jim vzpomínky na negativní a stresové situace vrací. Jedna z operátorek, která je v těsné blízkosti pracoviště TCTV 112 stále vnímá stresové faktory, které působí na operátory, ale i na pracovníky, kteří s těmito operátory přicházejí do kontaktu.

Další otázka byla, zda bývalým operátorům něco na práci na TCTV 112 vadilo. Dvěma operátorkám vadilo zlomyslné volání, proti němuž není odvolání. Dále se ukázaly jako stresující problémy s technologiemi. Správně a rychle fungující počítače, telefony jsou důležitým pomocníkem operátora tísňové linky, a pokud nepracují tak, jak mají, zvyšuje se stresové vypětí mezi operátory. Jedním z dalších názorů byla odpověď operátorky, které vadilo, že neměla zpětnou vazbu na to, jak daná situace dopadla. Pokud operátor obdrží tísňový hovor s dopravní nehodou, ke které pošle všechny složky IZS, hovor odbaví v pořádku, bez dlouhých prodlev, čekání, měla by být pro operátora tímto situace uzavřena. Z rozhovorů jsem však slyšela i od ostatních, že jim chybí zpětná vazba na to, jak situace dopadla. Dojeli všichni včas a tam kam měli? Jsou všichni zachráněni? Vrátily se všechny složky v pořádku zpět? Tyto a spousty dalších

otázek si operátoři kladou po vyřízení tísňového hovoru. Operátor však musí tuto „kapitolu“ ukončit a začít se věnovat dalším volajícím.

Jestli, a jaké problémy spojené s výkonem služby jste vnímali na svém bývalém pracovišti TCTV 112. Odpovědi na tuto otázku sdělily bývalé operátorky také ve čtvrtém okruhu. Uvádí, že si na problémy spojené s výkonem služby většinou nevzpomínají, což opět může odpovídat teorii, že na negativní vzpomínky lidé zapomínají a ty pozitivní zůstávají. Opět zmiňovaly problémy se směnami, ale jinak byly s výkonem služby spokojeny. Některé z dotazovaných se ještě vrací ke vztahům na pracovišti mezi kolegy, které nebývaly vždy ideální.

Mají-li nějaká doporučení pro současné operátory, bylo poslední otázkou v tomto okruhu. Z rozhovorů je zřejmé, že každá dotazovaná bývalá operátorka má svůj vlastní návrh, který by ráda předala operátorům novým nebo současným. Nejčastějším doporučením je být v klidu a najít si způsob, jakým se může odreagovat, když je potřeba. Bylo by dobré, aby se každý operátor měl možnost podívat přímo „do výjezdu“. Jet s výjezdovými hasiči k zásahu, zažít si reálnou situaci, jak to u zásahu vypadá, aby pak věděl, jaké důležité informace musí od volajícího získat. S tím souvisí i další věc, aby operátor neposílal hasiče k zásahu do té doby, dokud si není přesně jistý místem události. Dalším doporučením je – neuspěchat hovor. Hovory by sice neměly být úmyslně prodlužovány, měly by být vyřízeny v co nejkratším možném čase, ale nesmí to být na úkor kvality hovoru a množství získaných informací. Je také důležité se neustále vzdělávat, rozšiřovat si vědomosti a to nejen ve svém oboru. Jednou z důležitých informací, kterou udává většina z bývalých operátorů je – naučit se odpočívat, relaxovat. Je dobré udržovat kontakty s přáteli, s kolegy a to i ve volném čase.

4.5 5. okruh otázek

„Co by bylo potřeba udělat pro lepší psychickou pohodu?“. Toto byla další otázka, která byla položena opět všem, současným i bývalým operátorům. Většina dotazovaných byla spokojena s možností sportovního vyžití, protože v areálu HZS Jihočeského kraje v Českých Budějovicích je možnost jít do posilovny, zahrát si ping

pong, nebo navštívit tělocvičnu, podmínkou je – neopustit areál a nenarušit chod a „zalogovanost“. V rámci všech TCTV 112 v celé České republice je určený počet operátorů, kteří musí být na jednotlivých pracovištích připojeni. Pro České Budějovice jsou to dva operátoři. Další návrhy se týkaly kolegů. Dotazovaní upozorňovali, že je důležité, aby všichni neustále spolu komunikovali, a to jak během pracovní doby, tak i po pracovní době. Nabízí společné výlety, společně strávený volný čas s rodinami. Objevovala se i informace, že je důležité navštívit restaurační zařízení a odpočinout u sklenice piva nebo vína, a případné problémy probrat i tam. Někteří poukazovali i na nepříjemnosti týkající se neustálé kontroly nadřízenými. Avšak pravidla se musí dodržovat, pokud nejsou dodržována, přichází sankce a další kontroly. Když budou pravidla akceptována, kontrol a následných stresových faktorů by mělo ubývat.

Zda by uvítali operátoři nějaké další školení, bylo druhým dotazem tohoto okruhu. Sedm z celkového počtu dotazovaných současných i bývalých operátorů by preferovala školení týkající se jednání člověka se sebevraždnými tendencemi a toto školení několikrát za rok (nejlépe měsíčně) opakovat. Z toho důvodu, že hovorů se sebevraždnou tematikou není na tísňové lince mnoho a pokud se operátor setká s volajícím, který ukazuje známky sebevraždné tendence, je třeba, aby byl důkladně proškolený, měl vžitě dotazy, které musí volajícím klást, aby věděl, jak s takovým volajícím pracovat. Dále by operátoři uvítali i školení s psychologem a to v tom smyslu, jak vést hovory, naučit se empatickému cítění, jak zvládat nástrahy stresu a jak se mu vyvarovat. Pět operátorů by také uvítalo častější proškolení a procvičování cizího jazyka. Je to proto, že i cizojazyčné hovory bývají velice stresující, pokud si operátor není zcela jistý kvalitou svých znalostí v této oblasti. Hovory, kdy operátor musí překládat pro zdravotnickou záchrannou službu nebo pro policii, můžou u někoho vyvolávat mnoho stresových faktorů. Mezi dotazovanými byly však i takové názory, že školení bylo mnoho, a že každé další by bylo pouze zatěžující. Jeden z respondentů uvádí, že není třeba dalších školení, ale raději by se naučil relaxačním technikám, jak odbourávat stres, jak odpočívat. Mezi další návrhy patřila i možnost, podívat se na ostatní oddělení HZS Jihočeského kraje, ať už formou stáží, nebo přednáškami od ostatních kolegů. Bylo by vyhovující, kdyby operátoři mohli častěji navštěvovat

výjezdové hasiče, aby s nimi mohli k zásahu a mohli tím získat další zkušenosti. Zároveň by operátoři byli rádi, kdyby výjezdoví (zásahoví) hasiči navštěvovali operační středisko. Aby nedocházelo ke střetům názorů, že jedna část hasičského sboru dělá něco špatně a druhá ne, aby všichni znali problémy a těžkosti těch druhých.

„Máte nějaký svůj rituál, jak zvládat stres?“ tato otázka byla z dalších, na kterou měli současní i bývalí operátoři odpovědět. Většinou se odreagovávají dobrým jídlem, velkým množstvím nápojů (čaje, káva, voda) ale hlavně sportem. Sport se objevuje ve většině názorů. Operátoři rádi, pokud to situace dovolí, po složitějším hovoru odejdou. Jedni si chtějí odpočinout fyzickou námahou – běháním, v posilovně, někteří naopak potřebují dostatek klidu, ticha a chvíli jen relaxovat. V době volna odpočívají většinou sportem, fyzickou zátěží. Ale nesmíme opomenout názory, že problémy se musí s kolegy probrat a nejlépe hned, když problém nastane a ne až po dlouhé době, kdy už se řeší nesrovnalosti jiné. Kuřáci řeší většinou stres odchodem do kuřárny, kde se odreagují nejen cigaretou, ale spojí většinou více relaxačních metod dohromady, jako je komunikace s kolegy, nebo odreagování se od pracovního ruchu a případně i vypití kávy.

„Jakým způsobem se dokážete dostat zpět do pohody?“ Na tuto další otázku odpovídali respondenti z TCTV 112 v Českých Budějovicích a to následovně. Dvě třetiny z dotazovaných operátorů hovoří o tom, že stres pomine sám, že někdy stačí, když si představí něco pěkného, nebo když se dostanou další prací, dalším hovorem zase do koloběhu a tím zapomenou na stres a předchozí problémy. Mnoho operátorů řeší problémy sportem, fyzickou námahou, nebo pobytem v přírodě, v klidu, kde nevnímají okolní ruch a šum. Někteří se dostávají „do pohody“ spolu s rodinou, s dětmi, ale také se svými domácími zvířaty. Kuřákům pomáhá být pár minut v klidu jen s cigaretou.

Poslední otázkou bylo, jak dlouho operátorům obvykle trvá, než se dostanou zpět do normálu. Každý operátor si do své služby nese s sebou své soukromé emoce a pocity. Každou směnu musí zpracovávat i své emoce z mimořádných událostí, kterých je na dálku účasten. Během směny na operačním středisku však musí umět pracovat se všemi pocity, jak soukromými, tak pracovními emocemi a vyselektovat nepotřebné. Je

celá řada možností, jak s nimi pracovat během hovoru i po něm. Ze všech rozhovorů je zřejmé, že operátoři se snaží nenosit si problémy domů. Nechávat pracovní starosti v zaměstnání a zároveň nemíchat soukromé záležitosti s pracovními. Často uváděným mezníkem mezi pracovními a soukromými starostmi je klika u dveří, automobil nebo cesta domů (do zaměstnání). Zmiňují se, že při složitějších, problematičtějších hovorech, hlavně pokud se týkaly sebevrahů, smrti (hlavně dětí) často problém proberou s rodinou, ale časem se vše urovná. Délka závisí na složitosti problému a na tom, jak se s ní dokáže každý operátor, každá osobnost, vyrovnat.

4.6 Zhodnocení výzkumných otázek

4.6.1 Jaké stresové faktory omezují operační techniky při výkonu služby a z čeho vznikají?

Současní i bývalí operační technici tísňové linky 112 si většinou, podle rozhovorů, mnoho stresových faktorů nepřipouští, nepřikládají jim velkou důležitost. To na první pohled vyplývá z rozhovorů současných operátorů prováděných na TCTV 112 v Českých Budějovicích a u bývalých operátorů v místě jejich bydliště. Po delším zaváhání si však operátoři uvědomují, že jsou situace, které u nich stresové situace vyvolávají. Vnímají stresové reakce, které jim způsobují bušení srdce, třes, husí kůže, ale i ztuhnutí těla, nutnost dát si kávu, cigaretu. Jsou však natolik proškoleni, vycvičeni, že během hovoru na sobě nedají nervozitu znát. V rozhovorech se ukazuje, že mezi situace, které operátora dokáží zneklidnit, se řadí kromě hovorů se sebevražednou tematikou, hovory, kdy není volajícímu dobře rozumět, kdy nemohou najít v mapě přesné místo události, cizojazyčné hovory a také nefunkčnost technologií. Operátoři mají možnost chybu v technologiích zaslat na dohledové centrum, které by mělo problém v krátké době odstranit. Stresory vyvolávající pocit bezmoci, jsou pro operátory TCTV 112 tzv. „prozvaněči“. Je velice náročné koncentrovat se a mezi velkým množstvím prozvánění rozpoznat možný příchozí tísňový hovor. Dalším takzvaným „spouštěčem“ stresových faktorů je běžný denní ruch na pracovišti. Když na pracoviště operačního střediska tísňové linky přichází návštěvy, kontroly, ale

i uklízečky, kterým je třeba v rámci možností vyhovět. Někteří operátoři uvádí, že stres pociťovali hlavně v počátku služby, když byli zařazeni na pracovní pozici, a nebyli řádně proškoleni.

4.6.2 Jaké možnosti mají operátoři ke zvládnání stresu, jaký způsob zbavení se stresu by byl pro ně vyhovující?

Po hovoru, který operátor označí jako stresující, je potřeba, krátkodobá relaxace. Tu označují operátoři buď jako okamžitou (hrnkem čaje, kávy, cigaretou) nebo jako pozvolnou, dlouhodobou (sportem, fyzickou námahou, odpočinkem, pobytem v přírodě). Dlouhodobé relaxace je však možné provozovat pouze ve dnech volna, kterých má operátor, po čtyřdenní dvanáctihodinové směně, čtyři. Ke krátkodobému odpočinku během směny může každý využít návštěvu posilovny, tělocvičny, sauny, které jsou v areálu HZS Jihočeského kraje v Českých Budějovicích. Jsou nastavena pravidla, že tato zařízení mohou navštěvovat až v odpoledních hodinách, což některým operátorům bohužel nevyhovuje. Každý příslušník má nárok na fyzickou přípravu a to na dvě hodiny týdně. O sportoviště v areálu je velký zájem, je potřeba, aby byla možnost prostřídat se se všemi zaměstnanci. Operátoři by se rádi seznámili s výjezdem jako takovým, chtěli by poznat, s čím se potýkají hasiči u zásahu. Problematika týkající se školení a kurzů, které navrhují operátoři, se dotýká základních a odborných kurzů, které absolvují noví zaměstnanci ve Frýdku - Místku. Upřednostňovali by nejprve školení a kurzy a poté až zapracování na TCTV 112. Podle mého názoru je však systém základních kurzů nastaven správně. Je důležité, aby se nový zaměstnanec nejprve seznámil s pracovištěm, aby zjistil funkčnost operačního střediska a až poté absolvoval všechny kurzy, které potřebuje k tomu, aby zvládl práci na operačním středisku tísňové linky 112. Další školení, které by uvítali, je školení s psychologem na téma: „Jak pracovat s volajícími se sebevražednými tendencemi“, toto školení by rádi opakovali i jedenkrát měsíčně. Přivítali by stále se opakující jazykové kurzy.

Podle VRBOVÉ (2012), byl na začátku roku 2012 dokončen projekt „*Metodika, prevence a vzdělávání v oblasti psychologie a pro operační řízení*“. Ten vznikl na základě potřeb operátorů TCTV 112. Vzdělávacím programem by mělo být jak

proškolení nových, tak současných operátorů a to v komunikaci s volajícím. Zároveň by měla být diskutována problematika zátěžových hovorů a hovory se sebevražednou tematikou. Nesmí chybět ani péče o samotné operátory. Rozvíjet by se měli v obecných dovednostech, ale měl by být diskutován i syndrom vyhoření (47). Z uskutečněných rozhovorů s operátory TCTV 112 v Českých Budějovicích nevyplývá, že by operátoři o této problematice měli bližší informace. Někteří uvedli, že ve vstupním školení – operační řízení, absolvovali vyučovací hodiny s psychologem. Ale tato školení by bylo potřeba opakovat častěji a pravidelně.

„*Pomoc potřebují i pomáhající*“ uvedla Cikhartová (2008) ve svém článku. Dále sdělila, že je důležité umět se odreagovat a zároveň přiznat uznání od nadřízených, kteří by měli vědět, co se děje s psychikou záchranářů. Doporučuje, aby zasahující uskutečňovali spolu se svými rodinami společná setkání (48). Vedoucí pracovníci absolvují manažerské kurzy, ve kterých by měli být proškoleni, jak se chovat k podřízeným. Je potom na každém z nich, jak s nabitými vědomostmi naloží. „*Vedoucí by měli akceptovat stres: dát najevo, že cítit stres je pochopitelné a přijatelné*“. Špičková (2008) dále uvedla, že rodiny stresovaných zaměstnanců často pocítují míru stresu, protože slouží jako tzv. hromosvod (49). Domnívám se, že nadřízení pomáhají svým kolegům podřízeným, aniž by si toho dotyční všimli. Ti mnohokrát tuto snahu ani neocení. Je důležité, aby se operátoři uměli zamyslet, a nebrat si případné výtky nadřízených osobně. Nemusí být všechny mířeny přímo jim.

Podpora profesního růstu zaměstnanců a zvyšování kvalifikace - toto jsou možnosti zaměstnavatele. Péče o duševní rovnováhu a psychické zdraví je na osobní zodpovědnosti každého z nás. Zaměstnavatel by měl pouze vytvořit nabídku a případný operátor by měl, pokud bude mít zájem a potřebu, tuto využít. Je potřeba vytvořit správnou metodiku a řídit se jí (50). Tyto skutečnosti platí i u HZS Jihočeského kraje. Pokud bude vytvořena metodika zvládání stresu u operátora TCTV 112, bude pak větší naděje, že se operátor nepoddá stresu natolik, že by pocítil syndrom vyhoření.

4.6.3 Návrhy řešení

V poslední části diskuze přináším návrhy řešení, ke zvládnutí stresových situací, možnost psychotréningu, školení, motivace, relaxace. Vycházím z provedeného kvalitativního výzkumu.

1. Navrhuji, aby operátoři měli možnost pravidelných, systematických návštěv u výjezdových hasičů a s nimi absolvovali i některé zásahy, u kterých by mohli být jakožto „pozorovatelé“ za dodržení všech bezpečnostních pravidel. Zároveň však, aby výjezdoví hasiči měli možnost několikadenní stáže na operačním středisku.
2. Možnost odpojit se po každém složitém hovoru. Každý operátor, který bude mít za sebou hovor, který u něj vyvolá stres, nervozitu a znejistění, by si měl po ukončení tohoto hovoru krátce odpočinout. Forma odpočinku závisí na každém z nich, musí být však respektováno pravidlo přihlášení minimálně dvou operátorů na TCTV 112. Zásady a délku odpočinku bych však ponechala na operačním důstojníkovi, protože on má přehled o aktuální obsazenosti všech operátorů.
3. Školení a kurzy. Navrhuji, aby operátoři měli možnost pravidelně navštěvovat kurzy německého nebo anglického jazyka a to nejlépe v areálu HZS Jihočeského kraje v Českých Budějovicích. Vyhovující by bylo: dvě vyučovací hodiny během každé čtyřdenní pracovní směny. K problematice vztahující se ke školení s psychologem, doporučuji spíše než kurzy - pravidelné měsíční „sezení“ s psychologem. Setkání by mělo za úkol spíše přátelské rozhovory, probrání aktuální problematiky hovorů, se kterými se operátoři v nedávné době setkali. Na konci každé schůzky zopakovat pravidla komunikace se sebevrahem.
4. Relaxace je důležitým prvkem pro zvládnutí stresových situací. V současných prostorách operačního střediska v Českých Budějovicích bohužel nejsou prostory pro místnost, kam by se dali umístit relaxační prvky, avšak v blízké budoucnosti je plánovaná změna týkající se nové budovy, a tím pádem i nových prostor pro operační středisko tísňové linky 112. Do těchto prostor bych navrhovala uvolnit minimálně jednu místnost, kde by si mohli zaměstnanci

odpočinout, „vypnout“, relaxovat. Mohou zde být umístěny, relaxační pomůcky, křesla, ale navrhovala bych i možnost se „protáhnout“. Proto doporučuji dobře větratelnou místnost s matrací a žebřinami. Pro pracoviště operačního střediska tísňové linky 112, kde operátor tráví mnoho času, je důležité zvolit takové pracovní prostředí, které bude mít dobrý vliv na jeho zdraví, psychiku a pracovní výkon. Existují i relaxační metody, které může operátor provozovat i za běžného provozu, a nenaruší tím běžný chod TCTV 112. Jde o využívání vlastních smyslů lidského těla. Se zavřenýma očima se snaží vznímat pět smyslů. Hmat – člověk vnímá hmatem věci kolem sebe. Chuť – zamyslet se nad tím, jaké chutě cítí na jazyku. Čich – uvědomit si vůně kolem sebe. Sluch - zaposlouchat se a vnímat jakýkoliv zvuk, i ticho. Zrak – krátce oči otevřít a zase zavřít. Uvědomit si, co jsem viděla, a přemýšlet nad něčím příjemným.

5 ZÁVĚR

Operátoři TCTV 112 se každým dnem potýkají se stresovými faktory na pracovišti i v soukromí. Jsou na ně kladeny velké požadavky týkající se profesionality při přijímání hovorů na tísňové lince. Každý operátor musí absolvovat psychologické vstupní vyšetření, a jestliže splňuje požadavky, určené služebním zákonem (15), může vykonávat funkci operátora tísňové linky 112. Jsou stanovena přesná pravidla pro tuto práci, která omezují nutnost improvizace. Operátor tato pravidla musí znát a jimi se také skutečně řídit. To znamená absolvovat základní a operační kurz, jazykové kurzy a další opakující se kurzy a školení. V případě, že nebude mít možnost pracovat v optimálních pracovních podmínkách, může to mít za následek vznik nových stresových faktorů a následně práci pod psychickým vypětím.

Pro splnění cílů stanovených diplomovou prací byly uskutečněny a zpracovány rozhovory s bývalými i současnými operátory tísňové linky 112 v Českých Budějovicích. Byly jim kladeny dotazy týkající se vzniku stresu, jak se stresem pracují a jaké by navrhovali možnosti odbourání stresových faktorů na pracovišti. Rozhovory byly zpracovány, a byla provedena jejich analýza. Současní i bývalí operátoři stres sice na pracovišti vnímají, ale mají snahu ho odbourávat. Sportují, odpočívají. Rádi by využívali relaxačních metod. Operátoři mají zájem se pravidelně vzdělávat a doplňovat si znalosti formou školení a kurzů. Z výsledků práce vyplývá, že stanovené cíle byly splněny.

Na výzkumnou otázku: „Jaké stresové faktory omezují operační techniky při výkonu služby a z čeho vznikají?“ byly z odpovědí operátorů zpracovány výsledky. Ty jsou v diplomové práci graficky znázorněny a popsány. Mezi stresové faktory, které na operátory tísňové linky TCTV 112 během služby působí, jsou hovory se stresovanými volajícími, velké dopravní nehody, rozhovory se sebevrahem, zlomyslné hovory, ale i cizojazyčné hovory. Zároveň poukazují na to, že dobrý kolektiv a pracovní pohoda jsou důležité pro kvalitní a kvalifikovaný provoz na TCTV 112. Druhá výzkumná otázka je: „Jaké možnosti mají operátoři ke zvládnání stresu, jaký způsob zbavení stresu by byl pro ně vyhovující“. Operátoři mají možnost se po složitém hovoru krátce odpojit a zrelaxovat. Pokud to situace a obsazenost operátorů dovolí, mohou využívat

i sportoviště v areálu HZS Jihočeského kraje. Mají možnost konzultace s psychologem HZS Jihočeského kraje. Uvítali by možnost periodických školení s psychologem, pravidelně se opakující jazykové kurzy a návštěvy u výjezdových (zasahujících) hasičů. Návrhy kurzů, školení, ale i relaxačních metod jsou uvedeny v diskuzi diplomové práce.

Výsledky této práce mohou být využity pro operátory tísňové linky 112, a to na všech pracovištích v České republice. Jsou nabídnuta řešení v oblasti psychologie, předcházení stresu, a tím prodlužování akceschopnosti operátorů, i oddálení jejich případnému vyhoření.

6 SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

- (1) MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Sborník vybraných právních předpisů pro potřeby HZS ČR*. MV - GŘ HZS, Kloknerova 26, 148 01 Praha 4 : Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o. Bartůňkova 4, 149 01 Praha 4, 2003. Zákon 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, s. 47-63. ISBN 80-86640-10-8.
- (2) MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Sborník vybraných právních předpisů pro potřeby HZS ČR*. MV - GŘ HZS, Kloknerova 26, 148 01 Praha 4 : Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o. Bartůňkova 4, 149 01 Praha 4, 2003. Vyhláška 328/2001 o podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, s. 201-220. ISBN 80-86640-10-8.
- (3) DVORÁKOVÁ, K., *Tísňová linka 112 a její monosti při příjmu tísňového volání od občana se zdravotním handicapem*. České Budějovice, 2012. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.
- (4) MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Sborník vybraných právních předpisů pro potřeby HZS ČR*. MV - GŘ HZS, Kloknerova 26, 148 01 Praha 4 : Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o. Bartůňkova 4, 149 01 Praha 4, 2003. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva, ISBN 80-86640-10-8.
- (5) MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Sborník vybraných právních předpisů pro potřeby HZS ČR*. MV - GŘ HZS, Kloknerova 26, 148 01 Praha 4 : Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o. Bartůňkova 4, 149 01 Praha 4, 2003. Zákon 240/2000 Sb. Zákon č. 240/200 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). ISBN 80-86640-10-8.
- (6) Česko. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ze dne 22. února 2005 (zákon o elektronických komunikacích) In: Dostupné z: http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=59921&l_nr=3988320024~3A127~2F2005~20Sb.&l_na_me=3957335634~3Ao~20elektronick~C3~BDch~20komunikac~C3~ADch&full

[text=127~2F2005&nr=&part=&name=Z~C3~A1kon~20o~20elektronick~C3~B Dch~20komunikac~C3~ADch&rpp=15](http://www.hzscr.cz/text=127~2F2005&nr=&part=&name=Z~C3~A1kon~20o~20elektronick~C3~B Dch~20komunikac~C3~ADch&rpp=15).

- (7) DARIUSOVÁ, Hana. *Komparace využití linek tísňového volání*. Pardubice, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní.
- (8) Hasičský záchranný sbor České republiky. hzscr.cz (online). cit. 18.4.2015
Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>.
- (9) PRUDIL, L. *Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice*. Článek v časopisu 112 číslo 7/2006, s. 9. Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2006.
- (10) Prezentace Power Point, Telefonní centrum tísňového volání TCTV 112, HZS Jčk, 2009.
- (11) VYKOUKAL, J. *HZS je páteří složkou integrovaného záchranného systému*, Článek v časopisu 112 číslo 2/2011, s. 13. Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2011.
- (12) OŠŤÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. ISBN 80-866-3469-8.
- (13) VONÁSEK, Vladimír a Pavel LUKEŠ. *Statistická ročenka*. 2014. Příloha časopisu 112, 2015, č. 3. Dostupné také z: <http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>.
- (14) URBÁNEK, Jan a Luděk PRUDIL. *Odborný časopis požární ochrany, Integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva 112*, ročník XIV, 2015. č 3.
- (15) Česko. Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In: Sbíрка zákonů ve znění vyhlášky 487/2004 Sb., v platném znění, 2003, roč. 2003, §15, 55.
- (16) Hasičský záchranný sbor České republiky. hzscr.cz [online] 2015. [cit. 2015-1-5] Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/vstupni-vysetreni.aspx>.
- (17) Magazín Best Of. Bestof.cz [online] 2015. [cit. 2015-5-12] Dostupné z <http://www.ibestof.cz/verejna-sprava/prap.-bc.-eva-librcajtova---operacni-technik-tisnove-linky-150-a-112-hzs-kladno.html>.

- (18) MEZNÍKOVÁ, M., *psychologie chování člověka za mimořádných situací*, České Budějovice, Referát, přednesený na 8. ročníku konference požární ochrany "Červený kohout" dne 11. 5. 2005.
- (19) Typová činnost složek IZS při společném zásahu – Demonstrování úmyslu sebevraždy, v kapitole „List operačních středisek složek integrovaného záchranného systému“.
- (20) VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
- (21) ANDRÁŠOVÁ, A., *Psychologie a komunikace pro záchranáře v praxi*. Praha: Grada Publishing a.s., 2012, s. 40. ISBN 978-80-247-4119-2.
- (22) VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*, Praha: Univerzita Karlova v Praze Nakladatelství Karolinum, 2007, s. 22, ISBN 978-80-246-0841-9.
- (23) NOVÁK, T. *Jak bojovat se stresem*. Praha: Grada Publishing, 2004, str. 77, ISBN 80-247-0695-4.
- (24) ŠPATENKOVÁ a kol., *Krizová intervence pro praxi*, Praha: Grada Publishing, 2011, s. 46, ISBN 978-80-247-2624-3.
- (25) POTTEROVÁ, B. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*, Olomouc: Votobia, 1997, s. 9. ISBN 80-7198-211-3.
- (26) KRASKA-LÜDECKE, K. *Entspannt mehr leisten Die besten Techniken gegen Stress*, München: Compact Verlag, 2005, s. 17, 32. ISBN 978-3817459254.
- (27) TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ T. *Burn-out syndrom – syndrom vyhoření*, Praha: Hestia, 2002, s. 16. pracovní sešit pro účastníky kurzů.
- (28) FIRYT, M., *Syndrom vyhoření v it profesi*, Olomouc, 2014. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta tělesné kultury.
- (29) KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001, s. 86, 87, 166, 170, 174, 175. ISBN 80-7178-551-2.
- (30) BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001, s. 240, 241, 254. ISBN 80-7178-550-4.
- (31) VIZINOVÁ, D., PREISS, M. *Psychické trauma a jeho terapie*. Praha: Portál, 1999, s. 15. ISBN 80-7178-284-X

- (32) VINAY, J. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007, s. 19. ISBN 978-80-7367-211-9
- (33) PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu 2.*, přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 14, ISBN 978-80-247-1697-8
- (34) PROCHÁZKOVÁ, A. *Urgentní zásah při hromadném neštěstí, pacient v krizi a stresu, posttraumatická stresová porucha*. *Urgentní medicína*, 2003, roč. 6, č. 1, s. 36. ISSN 1212-1924.
- (54) ŠTĚPANÍK, J. *Umění jak jednat s lidmi. 3 stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 55. ISBN 978-80-247-1527-8.
- (36) LIŠKOVÁ, Z., *Somatizace psychických tenzí a jejich negativní vliv na kvalitu života*, Brno, 2006. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta sportovních studií.
- (37) PAULÍK, K., *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing, 2010, str. 42. ISBN 978-80-247-2959-6.
- (38) LITZCKE, S., SCHUH, H., PLETKE, M., *Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag, 2013. ISBN 978-3-642-28623-0.
- (39) KOHOUTEK, T., ŠPOK, D., ČERMÁK, I. Neštěstí, Krizové události, Katastrofy a jedinec. In KOHOUTEK, T., ČERMÁK, I. (EDS) *Psychologie katastrofické události*. Praha: Academia, 2009, s. 30. ISBN 978-80-200-1816-8.
- (40) PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, 2003, str. 26,30. ISBN 80-247-0185-5.
- (41) KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 8,23. ISBN 80-7169-121-6.
- (42) POPPELREUTER, S., MIERKE, K., WECHEL K., *Psychische Belastungen am Arbeitsplatz*, Springer Berlin Heidelberg: Erich Schmidt Verlag, 2008. ISBN 978-3-503-10682-0.
- (43) JOBÁNKOVÁ, M., a kol. *Vybrané problémy psychologie zdravotnické činnosti*. Brno: IDV PZ, 1992, s. 215. ISBN 80-7013-127-6.

- (44) FRANĚK, O., *Manuál dispečera zdravotnického operačního střediska*. 4. doplněné a opravené vydání, 2010, str. 55 – 57. ISBN 978-80-254-5910-2.
- (45) MALÍK, L., *Hasič a poskytování první psychické pomoci obětem mimořádných událostí*. s. 36, České Budějovice, 2009, Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Fakulta teologická.
- (46) OBADALOVÁ, K. *Význam tísňových linek pro krizové řízení a ochranu obyvatelstva*. Brno, 2009, Bakalářská práce. Vysoké učení technické, Fakulta chemická, Ústav chemie a technologie ochrany životního prostředí.
- (47) VRBOVÁ, Z. *Metodika, prevence a vzdělávání v oblasti psychologie pro operační řízení*, Článek v časopisu 112 číslo 4/2012, s. 20. Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2012.
- (48) CIKHARTOVÁ, Z. *Pomoc potřebují nejen oběti*, Článek v časopisu 112 číslo 11/2008, s. 20. Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2008.
- (49) ŠPIČKOVÁ, E. *Organizační stres*, Článek v časopisu Guard číslo 2/2008, s. 19. Praha: Oxpport s. r. o., 2008.
- (50) ŠEBLOVÁ, J. *Preventivní a intervenční psychologické techniky pro zaměstnance záchranných služeb*, Článek v časopisu 112 číslo 3/2010, s. 18. Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2010.

7 SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A OBRÁZKŮ

7.1 Seznam tabulek

Tabulka 1 Bodový žebříček stresorů	36
Tabulka 2 Možné reakce na stres	38

7.2 Seznam grafů

Graf 1 Počty hovorů na linku 112 v Jihočeském kraji v roce 2004.....	25
Graf 2 Věk operátorů.....	50
Graf 3 Pohlaví operátorů	51
Graf 4 Vzdělání operátorů	52
Graf 5 Rodinný stav	52
Graf 6 Počet dětí	53
Graf 7 Délka praxe u HZS Jihočeského kraje	53
Graf 8 Délka praxe na tísňové lince 112.....	54
Graf 9 Vzdělání v rámci HZS Jihočeského kraje	55
Graf 10 Stres působící během služby	56
Graf 11 Strach z hovorů	57
Graf 12 Náročnější denní nebo noční směna	59
Graf 13 Práce na směny	60
Graf 14 Stres a délka praxe na TCTV 112	61
Graf 15 Spolupráce v kolektivu	62
Graf 16 Rozhovory s psychologem	63
Graf 17 Rodina a směny	64
Graf 18 Povahová různorodost	65
Graf 19 Opora u kolegů	66
Graf 20 Důvod odchodu z TCTV 112	67
Graf 21 Současné pocity	67
Graf 22 Působení stresu	68
Graf 23 Problémy v práci	69
Graf 24 Problémy na TCTV 112	70

Graf 25 Doporučení současným operátorům	70
Graf 26 Návrhy na lepší psychickou pohodu	71
Graf 27 Návrhy školení	73
Graf 28 Vlastní rituál na zvládání stresu	74
Graf 29 Cesta „zpět do pohody“	76
Graf 30 Návrat z pracovních povinností	77

7.3 Seznam obrázků

Obrázek 1 Systém fungování TCTV 112	20
---	----

8 PŘÍLOHY

Příloha A Otázky kladené operátorům při rozhovorech

1. okruh

Věk?

Vzdělání z civilu?

Rodinný stav?

Počet dětí?

Délka praxe u HZS?

Délka praxe na tísňové lince 112?

Vzdělání v rámci HZS Jihočeského kraje?

2. okruh

Co vše je pro vás během služby stresující?

Máte strach z nějakých určitých typů hovorů? Pokud ano, z jakých a proč?

Jaká směn je pro vás náročnější? Denní nebo noční a proč?

Jak snášíte práci na směny (jak na vás práce na směny působí)?

Vnímáte u sebe nějakou souvislost mezi přibývajícím délkou praxe na TCTV 112 a odolností vůči stresu?

3. okruh

Spolupracujete jako kolektiv při složitějších hovorech?

Hovoříte o problémech na TCTV 112 s psychologem?

Jak snáší vaše rodina a okolí, že pracujete na směny?

Jak na vás působí povahová různorodost kolektivu?

Máte oporu u ostatních kolegů na směně?

4. okruh – pouze bývalí operátoři

Co vás vedlo k tomu, že jste odešli z TCTV 112?

Jak se nyní cítíte?

Jak na vás působil stres na TCTV 112?

Jaké problémy spojené s výkonem služby jste tam vnímali?

Máte nějaké doporučení pro současné operátory, které by jim pomohla lépe zvládat jejich práci?

5. okruh

Co by bylo potřeba udělat pro lepší psychickou pohodu, jaké návrhy vás napadají pro odstranění stresových faktorů na pracovišti?

Uvítali byste nějaké další školení?

Máte nějaký svůj rituál nebo způsob jak zvládat stres?

Jakým způsobem se dokážete dostat zpět „do pohody“?

Jak dlouho vám obvykle trvá, než se z pracovních „starostí a problémů“ dostanete do „normálu“?