

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zdravotně sociální fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Role pracovníka Policie ČR při realizaci telefonické krizové intervence
v rámci Integrovaného záchranného systému**

Vedoucí bakalářské práce:
Doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

Autor bakalářské práce:
Josef Šupler

2010

ABSTRAKT

Policie České republiky je nedílnou součástí Integrovaného záchranného systému. Na speciální pracoviště základních složek IZS jsou svedeny linky tísňového volání pro komunikaci s klienty, kteří se ocitli v určité krizové situaci. K obsluze těchto linek jsou vyčleněni konkrétní pracovníci. Ti v nepřetržitém provozu, kromě jiných úkolů, řeší veškerá oznámení či žádosti občanů, kteří se ocitli v nějaké tísní.

V teoretické části je bakalářská práce zaměřena na poslání a úkoly základních složek Integrovaného záchranného systému a jejich součinnost. Práce nás seznámí s některými aspekty při realizaci telefonické krizové intervence u těchto složek, způsoby komunikace, definování krize a řešení krizových situací.

V praktické části je uskutečněn řízený rozhovor s pracovníky IZS, vyčleněných pro obsluhu linek tísňového volání. Respondenti jsou z Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství Policie ČR a operačních středisek Policie při jednotlivých územních odborech v Jihočeském kraji. Další skupina je z Informačního a operačního střediska HZS a z dispečinku ZZS České Budějovice. Rozhovor je veden tváří v tvář (face to face). Respondentům byly nastíněny okruhy otázek, s cílem zjistit, zda jsou zaměstnanci IZS dostatečně vybaveni komunikačními dovednostmi, jež využívají v rámci krizové telefonické pomoci a jestli je jejich úkolem klientům poskytovat rozšířené sociální poradenství. V průběhu řízeného rozhovoru byly respondentům předloženy další podotázky, s cílem získat co nejobjektivnější výsledky výzkumu.

ABSTRACT

Role of the Worker of the Police of the Czech Republic in the Realization of the Crisis Call Intervention in the Integrated Emergency Services System

The police of the Czech Republic are a fundamental part of the Fire Rescue Service. Skilled staff of specialized IZS branches continuously deal with emergency calls from people who fall into a crisis situation, and further performs the tasks of the Police of the Czech Republic.

The theoretical part of this bachelor thesis deals with assignments and tasks of the basic branches of IZS and their cooperation. It introduces the aspects during realization of a telephone crisis intervention of these branches, ways of communication, crisis definition and solution of emergencies.

In the practical part was a controlled conversation with IZS staff that operates the telephone help lines. The sample of respondents is represented by staff members of the Integrated Operation Centre of the Regional Police Office in South Bohemia, operators of the Information and Operation Centre of the Fire Brigade in České Budějovice and Health Rescue Service in České Budějovice. It was a face to face conversation where the respondents were asked questions whose evaluation shall provide information whether the IZS staff is skilled enough in communication skills and whether their tasks include extended social counselling for clients.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Role pracovníka Policie ČR při realizaci krizové intervence v rámci Integrovaného záchranného systému“ vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. V platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 6.května 2010

Josef Šupler

Vyslovuji poděkování vedoucí mé bakalářské práce doc. PhDr. Adéle Mojžíšové, Ph. D za odborné vedení, ochotu a věcné připomínky, které mi nabídla při zpracování této práce.

Současně děkuji pracovníkům základních složek Integrovaného záchranného systému, kteří mi, jako respondenti, poskytli příjemné prostředí a důležité informace při řízeném rozhovoru.

OBSAH

OBSAH	5
ÚVOD	8
ANOTACE.....	10
1. INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM (IZS).....	12
1.1. ZÁKLADNÍ SLOŽKY IZS.....	13
1.1.1. Ostatní složky IZS:.....	13
1.1.2. Policie České republiky	14
1.1.3. Integrované operační středisko Policie ČR	15
1.1.4. Hasičský záchranný sbor (HZS)	16
1.1.5. Zdravotnická záchranná služba	18
1.2. KRIZE A JEJÍ SPECIFIKA.....	19
1.2.1. Pojem krize	20
1.2.2. Příčiny krize.....	21
1.2.3. Baldwinova typologie krizí	22
1.2.4. Neodkladné krizové stavy	24
1.2.5. Řešení krize	25
1.3. KRIZOVÁ INTERVENCE	26
1.3.1. Pojem krizová intervence.....	26
1.3.2. Principy krizové intervence	27
1.3.3. Etapy krizové intervence.....	28
1.3.4. Formy krizové intervence	30
1.3.5. Krizová intervence tváří v tvář	31
1.3.6. Telefonická krizová intervence Integrovaného záchranného systému	31
1.3.7. Výhody telefonické krizové intervence.....	33
1.3.8. Nevýhody telefonické krizové intervence.....	34
1.3.9. Komunikace	34
1.3.10. Verbální komunikace	35
1.3.11. Neverbální komunikace	36
1.3.12. Umění efektivní komunikace	36
1.3.13. Krizová komunikace.....	38

1.3.14. Specifika krizové komunikace v bezpečnostních sborech	39
1.3.15. Práce s emocemi při telefonické krizové intervenci	40
1.4. POŽADAVKY KLADENÉ NA PŘÍSLUŠNÍKA IZS ZAPOJENÉHO DO KRIZOVÉ INTERVENCE	42
1.4.1. Požadavky na příslušníka bezpečnostního sboru	42
1.4.2. Obecné požadavky kladené na příslušníky IZS	43
1.4.3. Syndrom vyhoření	44
2. CÍL PRÁCE, VÝZKUMNÉ OTÁZKY	46
3. METODIKA.....	46
4. CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO SOUBORU	47
5. VÝSLEDKY ŘÍZENÉHO ROZHOVORU	47
6. DISKUSE.....	65
7. ZÁVĚR.....	70
8. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	73
9. KLÍČOVÁ SLOVA	77
10. PŘÍLOHY	78

ÚVOD

Autor více než osmnáct let pracuje na operačním středisku Policie ČR, které zajišťuje a koordinuje výkon policejní služby v terénu. Jednou z povinností policistů na těchto pracovištích je komunikace s klienty, kteří na lince tísňového volání žádají Policii ČR o pomoc.

Každý člověk ve svém životě řeší spoustu různých situací, radostné záležitostí ale i problémy, které ve společnosti vyvstávají. Řadu z nich lidé řeší osobním kontaktem s rodinou, osobou jim v tu chvíli blízkou, jindy vyhledávají pomoc druhých, zejména odborníků.

S rozvojem technologických a komunikačních prostředků, se klienti přiklání k řešení problémů pomoci těchto zařízení, zejména telefonicky. To platí i v případech, kdy je občan ohrožen na životě, zdraví, případně jsou napadena jeho majetková práva. Nabízí se mu však otázka, komu případ oznámit, kde hledat pomoc.

Již v 70. letech minulého století, byla u tehdejšího Sboru národní bezpečnosti, zřízena specializovaná pracoviště – operační střediska, která se postupně přizpůsobovala požadavkům společnosti na úseku bezpečnosti. Jejich posláním, mimo jiné, bylo a je, reagovat na jakákoliv oznámení občanů. Pro tento účel byly zřizovány linky tísňového volání. K jejich obsluze jsou zařazeni pracovníci, kteří v nepřetržitém provozu přijímají oznámení osob, pokud se ocitnou v tísni. Kromě toho policejní operační střediska zajišťují řadu jiných úkolů k organizaci a řízení výkonu služby hlídek v terénu, informovanosti vedení Policie ČR i veřejnosti. Nedílnou součástí je i samotná součinnost a spolupráce právě s dalšími složkami Integrovaného záchranného systému, zejména pokud dojde ke krizovým situacím či mimořádným událostem a jsou ohroženy životy a zdraví občanů nebo hrozí jiné nebezpečí pro obyvatelstvo. Právě možnost lidem pomoci v krizi, kterou prožívají, přimělo autora k tomu, aby jim lépe porozuměl a získané zkušenosti předal i ostatním kolegům, nově zařazovaným na operační střediska.

Cílem této práce je zmapovat kvalitu poskytovaných služeb klientům při telefonické krizové intervenci u základních složek IZS, zhodnotit připravenost pracovníků ke komunikaci s klienty – oznamovateli, pokud žádají pomoc k ochraně života, zdraví či majetku, najít slabá místa a navrhnout optimální řešení problému.

ANOTACE

Policie České republiky je nedílnou součástí Integrovaného záchranného systému. Na speciální pracoviště těchto složek, obecně zvané „dispečinky“, jsou svedeny linky tísňového volání (49) pro komunikaci s klienty, kteří se ocitli v určité krizové situaci. K obsluze těchto linek jsou určeni vyškolení pracovníci. Ti jsou připraveni v nepřetržitém provozu pomáhat lidem, kteří žádají radu či pomoc.

Cílem práce je zmapovat kvalitu poskytovaných služeb klientům při telefonické krizové intervenci v rámci Integrovaného záchranného systému, zhodnotit připravenost jejich pracovníků ke komunikaci s klienty – oznamovateli, pokud žádají pomoc k ochraně života, zdraví či majetku, najít slabá místa a navrhnout optimální řešení problému.

Bakalářská práce je v teoretické části zaměřena na vymezení pojmu krize, krizové intervence, telefonické krizové intervence. Dále práce seznámí s činností Integrovaného záchranného systému. Jsou zde zmíněny základní úkoly Krajského operačního a informačního střediska hasičské záchranné služby (HZS), Integrovaného operačního střediska Policie ČR a Operačního střediska zdravotnické záchranné služby (ZZS).

Práce definuje způsoby komunikace. Zároveň bakalářská práce pojednává o otázkách součinnosti s ostatními složkami Integrovaného záchranného systému při řešení telefonické krizové intervence.

V praktické části je uskutečněn řízený rozhovor s pracovníky operačních středisek Policie ČR, Hasičského záchranného sboru a Zdravotnické záchranné služby, vyčleněných pro obsluhu linek tísňového volání. Respondenti byli vybíráni z několika pracovišť Integrovaného operačního střediska Policie ČR, z operačního střediska HZS České Budějovice a z operačního střediska ZZS. Rozhovor je veden tváří v tvář (face to face). Respondenti byli před řízeným rozhovorem seznámeni s cílem bakalářské práce a předmětem řízeného rozhovoru, ke zjištění, zda jsou zaměstnanci IZS dostatečně vybaveni komunikačními dovednostmi, jež využívají v rámci krizové telefonické pomoci a jestli je jejich úkolem klientům poskytovat rozšířené sociální poradenství.

V průběhu řízeného rozhovoru byly respondentům předloženy ke zodpovězení další podotázky, s cílem získat co nejobjektivnější výsledky výzkumu k dané problematice.

1. Integrovaný záchranný systém (IZS)

Integrovaný záchranný systém navazuje na činnost záchranářů, zejména při složitých haváriích, nehodách, živelních pohromách, mimořádných situacích a krizových stavech, při nichž je nutné organizovat společnou činnost těch, kteří mohou svými silami a prostředky, kompetencemi či jinými možnostmi přispět k záchraně osob, zvířat, majetku nebo životního prostředí. Jde o poměrně rozsáhlý systém kolaborace a koordinace složek, orgánů státní správy a místní samosprávy, fyzických a právnických osob při společné realizaci záchranných a likvidačních prací tak, aby nikdo nebyl opomenut, kdo může pomoci. To je v extrémně hektickém období mimořádných a krizových situací nelehký úkol, který vyžaduje jasná pravidla a koncepční systémový přístup.

IZS se v České republice utváří již od roku 1993. Jako základní dokument pro IZS lze citovat zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (35). Oblast IZS upravuje celá řada dalších právních předpisů (34, 36, 37, 39, 40).

IZS můžeme tedy definovat jako koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při uskutečňování záchranných a likvidačních prací (35). IZS lze také charakterizovat jako prostředek součinnosti územních orgánů veřejné správy a složek při provádění záchranných a likvidačních prací, přičemž působnosti stanovené krajskému úřadu nebo obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností podle zvláštního zákona, jsou výkonem státní správy v přenesené působnosti.

Základním smyslem IZS je integrovat možnosti každého, kdo by při provádění záchranných a likvidačních prací měl být zapojen s ohledem na síly a prostředky nebo na kompetence, jimiž může přispět k řešení následků mimořádné události. V závislosti na jejich působení při mimořádné události, rozlišujeme dvě zákonem definované kategorie složek IZS a to základní a ostatní.

1.1. Základní složky IZS

Základními složkami IZS ve smyslu zákona je Hasičský záchranný sbor ČR, Zdravotnická záchranná služba a Policie České republiky (35). Tvoří hlavní páteř tohoto systému. Tyto složky zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení i neodkladný zásah v místě takové události. Za tím účelem poté rozmisťují síly a prostředky na území České republiky.

Základní složky IZS postupují při své činnosti na základě právních předpisů, kterými byly zřízeny. Ze zákona o IZS (35) může mít další kompetence. HZS ČR je kupříkladu ex lege správním úřadem v oblasti IZS.

1.1.1. Ostatní složky IZS:

Jsou rovněž zákonem o IZS (35) definovány a mezi ně řadíme:

- a) vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- b) ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory,
- c) ostatní záchranné sbory,
- d) orgány ochrany veřejného zdraví (např. orgány hygieny), v době krizových stavů se stávají ostatními složkami IZS také odborná zdravotnická zařízení na úrovni fakultních nemocnic pro poskytování specializované péče obyvatelstvu,
- e) havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby,
- f) zařízení civilní ochrany,
- g) neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím.

Tyto další složky IZS poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání. Jejich včlenění do IZS se provádí dle § 21 zákona o IZS. Plánovanou pomoc na vyžádání jsou též povinny poskytnout:

- a) ministerstva, územní správní úřady, orgány krajů a obcí v mezích své působnosti,

- b) právnické a fyzické osoby, které jsou vlastníkem nebo uživatelem stavby civilní ochrany nebo stavby dotčené požadavky civilní ochrany,
- c) zdravotnická zařízení,
- d) vojenské záchranné útvary,
- e) ostatní osoby, které se k tomu smluvně zavázaly.

Naopak není povinen plánovanou pomoc poskytnout ten subjekt, který by poskytnutím vyžádané pomoci vážně ohrozil plnění vlastních závažnějších úkolů, stanovených podle zvláštních právních předpisů.

1.1.2. *Policie České republiky*

Policie České republiky (dále jen Policie ČR) je zřízena zákonem č. 283/1991 Sb., jako ozbrojený bezpečnostní sbor České republiky. Na základě zákona č. 273/2008 Sb. (33) realizuje úkoly ve věcech vnitřního pořádku a bezpečnosti a další úkoly v rozsahu a způsobem stanoveným jinými právními předpisy (35, 36). Při plnění úkolů postupuje policie též podle Parlamentem schválených, ratifikovaných a vyhlášených mezinárodních smluv, jimiž je Česká republika vázána. Policie ČR zejména:

- chrání bezpečnost osob a majetku,
- spolupůsobí při zajišťování veřejného pořádku, a byl-li porušen, činí opatření k jeho obnovení,
- vede boj proti terorismu,
- odhaluje trestné činy, zjišťuje jejich pachatele, vede vyšetřování o trestných činech,
- zajišťuje ochranu ústavních činitelů České republiky a bezpečnost chráněných osob, kterým je při jejich pobytu na území České republiky poskytována osobní ochrana podle mezinárodních dohod,
- má svěřenou ochranu zastupitelských úřadů, ochranu sídelních objektů Parlamentu, prezidenta republiky, Ústavního soudu, ministerstva zahraničních věcí, ministerstva vnitra a dalších objektů zvláštního významu pro vnitřní pořádek a bezpečnost, apod.,

- dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu,
- odhaluje a projednává přestupky, pokud tak stanoví zvláštní zákon,
- vede evidence a statistiky potřebné pro plnění svých úkolů,
- vyhlašuje pátrání po osobách a věcech
- podílí se na hledání osob, které uprchly z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody,
- zadržuje svěřence s nařízenou ústavní nebo uloženou ochrannou výchovou, kteří jsou na útěku
- zajišťuje pohotovostní ochranu jaderných zařízení, která určí vláda ČR a podílí se na ochraně přepravovaného jaderného materiálu

V rámci Policie ČR působí služba pořádkové policie, služba kriminální policie a vyšetřování, služba dopravní policie, služba správních činností, ochranná služba, služba cizinecké a pohraniční policie, služba železniční policie, letecká služba a pyrotechnická služba. Speciální úkoly plní útvar rychlého nasazení a zásahové jednotky. Příslušníci Policie ČR jsou ve služebním poměru. Jejich postavení upravuje zákon o služebním poměru č. 361/2003 Sb., o bezpečnostních sborech, ve znění pozdějších předpisů (32). V rámci nového státoprávního uspořádání, je od 1.1.2010 celkem 14 krajských ředitelství Policie ČR, které mají ve své podřízenosti všechna policejní pracoviště ve svěřeném teritoriu.

Pro výkon své působnosti jim zákon č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky (33) vymezil oprávnění i povinnosti. Úkoly Policie ČR a jejich oprávnění upravují další interní akty řízení vydané Ministerstvem vnitra nebo Policejním prezídiem. Výčet dalších úkolů a oprávnění Policie ČR je uveden v příloze.

1.1.3. Integrované operační středisko Policie ČR

Operační střediska v nepřetržitém provozu zabezpečují plnění bezodkladných policejních úkolů v mimořádných situacích. Jsou zřízena zejména na útvarech s územní působností, od 1.1.2009 při územních odborech (dřívějších okresech) a při obvodních, resp. městských ředitelstvích Policie České republiky, na Krajských ředitelstvích Policie ČR a na Policejním prezídiu České republiky (41). Operační střediska jsou tzv. „štábní“

pracoviště vedoucích služebních funkcionářů, tzn. policejního prezidenta, ředitelů útvarů s celorepublikovou působností, ředitelů Krajských ředitelství Policie ČR a vedoucích územních odborů či obvodních a městských ředitelství Policie ČR.

Operační střediska se podílí na plnění služebních úkolů svojí každodenní profesní činností, která spočívá zejména v poskytování servisu výkonným policejním útvarům a působením v oblasti koordinace sil a prostředků útvaru směřujících k zabezpečení relevantní reakce na vzniklou bezpečnostní a dopravní situaci ve svěřené územní části regionu. Zároveň obsluhují linku tísňového volání na čísle 158 (44, 49).

Operační střediska jsou pracoviště pro organizování, řízení a koordinaci výkonu služby na daném stupni řízení. Do jejich působnosti patří organizace a zajištění opatření k řešení konkrétních případů v reálném čase v prostoru věcné a územní působnosti. Důležitým úkolem je práce s informacemi. K tomu využívají zejména komunikační a řídicí systém „Dispečer-maják 158“ (44). V některých situacích, zejména v případech nebezpečí z prodlení, popř. hrozí-li závažné následky, pracovníci operačního střediska získané informace sami vyhodnotí a na základě provedené analýzy realizují vhodná opatření.

Operační střediska též na základě rozhodnutí vedoucích služebních funkcionářů, zajišťují úkoly k ovlivnění aktuálního vývoje bezpečnostní situace. Zabezpečují zvláštní úkoly v systému opatření k osobám a věcem nejen v ČR ale i v rámci schengenského prostoru. Operační střediska zajišťují nepřetržité spojení mezi útvary a jeho organizačními prvky, obsluhují trvalý provoz komunikačních prostředků s kryptografickou ochranou.

Významným úkolem operační služby je koordinovat a organizovat v rámci své teritoriální působnosti nasazování policejních sil a prostředků; současně se podílet na zajištění součinnosti s ostatními orgány a organizacemi, zvláště v rámci integrovaného záchranného systému. Za tím účelem jsou v nepřetržitém spojení s operačním a informačním střediskem HZS a dispečinkem zdravotnické záchranné služby a operačními středisky obecní či městské policie (35, 50)

1.1.4. Hasičský záchranný sbor (HZS)

HZS ČR a jednotky požární ochrany jsou součástí systému požární ochrany ČR. Vznikl na základě zákona o požární ochraně č. 133/1985 Sb. ve znění pozdějších

předpisů, a navazuje na koncepci ochrany životů a majetku občanů, stanovenou ústavou republiky. Je organizační složkou státu (34).

Základním posláním Hasičského záchranného sboru ČR je chránit životy, zdraví obyvatel i majetek před požáry, poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech, ať už jde o živelní pohromy, průmyslové havárie či teroristické útoky (36, 37).

Hasičský záchranný sbor ČR hraje stěžejní roli i v přípravách státu na mimořádné události. Má ve své působnosti i ochranu obyvatelstva - podobně, jako tomu je i v některých státech Evropské unie.

HZS ČR má působnost nejen v oblasti požární ochrany ale i krizového řízení (36), civilního nouzové plánování, ochrany obyvatelstva (40) a integrovaného záchranného systému (35). Je organizační součástí Ministerstva vnitra jako Policie ČR. V návaznosti na územněsprávní členění ČR vzniklo 14 hasičských záchranných sborů v jednotlivých krajích.

Úkoly HZS ČR zajišťují příslušníci ve služebním poměru obdobnému poměru příslušníků Policie ČR (32) a ostatní zaměstnanci v poměru pracovním.

HZS kraje v rámci své působnosti v oblasti IZS zejména:

- ❖ zajišťuje realizaci úkolů operačních a informačních středisek IZS,
- ❖ zajišťuje součinnost s obcemi a jinými správními úřady při zpracování poplachového plánu IZS,
- ❖ zabezpečuje havarijní připravenost, ověřuje ji taktickými a prověřovacími cvičeními
- ❖ usměrňuje úkoly IZS na úrovni kraje,
- ❖ spolupracuje při aktualizaci či zpracování povodňového plánu povodí podle zvláštního právního předpisu,
- ❖ uzavírá dohody s přilehlým územím sousedního státu, pokud mezinárodní smlouva nestanoví jinak,
- ❖ řídí provoz informačních komunikačních sítí a služeb pro IZS,
- ❖ kontroluje a koordinuje poplachové plány IZS
- ❖ koordinuje záchranné a likvidační práce
- ❖ připravuje instruktáže či školení na úseku ochrany obyvatelstva a pro přípravu složek IZS.

1.1.5. Zdravotnická záchranná služba

Je jednou ze základních složek Integrovaného záchranného systému, která v úzké součinnosti zajišťuje především úkoly k ochraně životů a zdraví občanů.

Pro Zdravotnickou záchrannou službu je hlavním právním aktem Vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 434/1992 Sb., o zdravotní záchranné službě („dále jen ZZS“), ve znění pozdějších předpisů (38). Samotná koncepce této služby vychází především z nutnosti zajistit funkčně provázaný systém poskytující přednemocniční neodkladnou péči o postižené na místě vzniku jejich úrazu či náhlého onemocnění a během jejich dopravy k odbornému ošetření, ale i při předávání do zdravotnického zařízení, odborně způsobilém k poskytování zdravotní péče, zejména tehdy, pokud:

- bezprostředně ohrožují život postiženého,
- mohou prohlubováním chorobných změn vést k náhlé smrti,
- způsobí bez rychlého poskytnutí odborné první pomoci trvalé chorobné změny,
- působí náhlé utrpení a náhlou bolest,
- působí změny v chování a jednání postiženého člověka, ohrožují jeho samotného případně jeho okolí.

Mezi základní úkoly ZZS náleží nepřetržité zabezpečení, organizace a řízení výkonu služby, cestou jednotného spojovacího systému, například:

- kvalifikovaný příjem, zpracování i vyhodnocení tísňových výzev (49) a určení nejvhodnějšího způsobu poskytování přednemocniční neodkladné péče (PNP)
- zajištění dopravy raněných, nemocných a rodiček v podmínkách PNP mezi zdravotnickými zařízeními,
- zabezpečení dopravy, která souvisí s plněním úkolů transplantačního programu,
- zajištění přepravy raněných a nemocných v podmínkách PNP ze zahraničí do České republiky,
- PNP při likvidaci zdravotních následků při hromadných neštěstích a katastrofách

- Zajištění součinnosti s praktickými a odbornými lékaři ale i s lékařskou službou první pomoci,
- Zabezpečení rychlého přesunu odborníků k provedení neodkladné péče do zdravotnických zařízení, která jimi nedisponují, nebo léků, krve a jejích derivátů či biologických materiálů, nezbytně potřebných k poskytování již zahájené neodkladné péče,
- součinnost s operačními a informačními středisky integrovaného záchranného systému.

Systém ZZS je koncipován na principu návaznosti a doplňování možností jednotlivých úrovní poskytujících PNP, a navazujícího principu k plošnému pokrytí celého teritoria ČR do 15 minut. To je označováno jako základní úroveň poskytnutí pomoci v nouzi v podmínkách resortu zdravotnictví. Součástí Zdravotnické záchranné služby jsou zdravotnická operační střediska. Ta zabezpečují součinnost s ostatními složkami IZS a jsou s nimi v trvalém telefonním a rádiovém spojení (35).

1.2. Krize a její specifika

Kastová (13) zmiňuje, že o krizi hovoříme tehdy, když se člověk ocitne v zatěžující nerovnováze mezi subjektivním významem problému a možnostmi zvládnání, které má k dispozici. V krizi jedinec cítí ohrožení své identity, kompetence utvářet svůj vlastní život. Prožitek schopnosti formovat život pro nás má vysokou hodnotu, která je v krizi ohrožena. Reagujeme na to více či méně vyjádřenou úzkostí.

Kastová (13) dále uvádí, že latinské „crisis“ v podstatě znamená rozdělení, svár, rozhodování, rozsudek. Krize označuje nejvyšší bod, vrchol, avšak také bod obratu, zvrát v dění. Potud vyjadřuje výraz „krize“ specifickou kvalitu změnu ve formě vyhrocení, v našem případě jde o změnu psychickou. Označení „krize“ se používá v řadě životních oblastí, takže se zdá, že v krizi se může ocitnout vše živé. Krize používáme jako neodkladné, naléhavé situace. Člověk, který je uvězněn v krizi, se cítí pohlcen panickým strachem, nevidí už žádné východisko, je svým problémem mimořádně omezen. Připadá si naprosto bezmocný, má dojem, že se už nic nedá změnit, přinejmenším ne k lepšímu.

Dle Kastové (13) o krizi hovoříme i tehdy, pokud je zmíněna porucha nerovnováhy těžká, časově ohraničená či nezvládnutelná dosavadními regulačními mechanismy.

Dle Vodáčkové (28), pak Thom uvádí, že v krizi je každý subjekt, jehož stav, který se zdánlivě projevuje bezdůvodným oslabením jeho regulativních mechanismů, je tímto subjektem samotným vnímán jako ohrožení vlastní existence. Jde o situaci, která způsobuje změnu v navykklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení, stresu (28). Hezkou ilustrací vnitřního smyslu krize je i čínský znak pro tento pojem, který je sestaven z dvou podznaků. Jeden z nich označuje nebezpečí - útisk, druhý příležitost

1.2.1. Pojem krize

Podle Špatenkové (22) můžeme krizi vymezit jako reakci na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jakými je zvyklý zvládat zátěž.

Rozdíl je rovněž mezi krizí a traumatem. Zatímco krize je definována subjektem (jedincem, tím, „kterému se to stalo“), trauma je definováno podnětem (tím, „co se stalo“). Vodáčková (28) uvádí, že psychické trauma vzniká působením jednoho extrémně stresujícího zážitku nebo dlouhotrvající stresové situace, kde příčina přichází zvnějšku, je extrémně děsivá, navozuje prožitek ohrožení života, tělesné či duševní integrity a navozuje pocit bezmocnosti.

Pojem krize se však někdy zaměňuje s pojmy dalšími, např. konflikt, stres, deprese, trauma. Nejsou to však synonyma. Konflikt je zpravidla definován jako střet něčeho s něčím. Co a s čím se střetává a jaká je povaha tohoto konfliktu záleží na metodologické orientaci autorů, kteří to popisují. Konflikt se podle Rothschilda, jak zmiňuje Vodáčková (28), může vyhrotit natolik, že „vzniká explozivní situace s dramatickými projevy“. O těchto vyhrocených situacích pak hovoříme jako o krizích.

Krize ale není deprese, byť má s depresí řadu podobných nebo shodných symptomů – např. smutek, pocit zmaru, ztrátu energie a motivace, pocity bezcennosti. Deprese je ale chorobný stav, psychické onemocnění se stanovenými diagnostickými kritérii. Krize však není nemoc, ale normální reakce na nenormální situaci.

Často se zaměňují i pojmy stres a krize. Co je to stres sděluje Praško (28). Pojmem stres rozumíme nespecifickou reakci organismu na nadměrnou zátěž. Jde o charakteristickou fyziologickou odpověď na poškození nebo ohrožení organismu, která se projevuje prostřednictvím adaptačního syndromu (28). Pojem stres odpovídá českému výrazu zátěž. Do stresu se člověk dostává tehdy, je-li míra stresogenní situace (stresoru či stresorů) vyšší než schopnost daného jedince tuto situaci zvládnout. Obecně lze konstatovat, že jde o nadlimitní zátěž, která vede k vnitřnímu napětí a ke kritickému narušení rovnováhy organismu.

Od pojmu krize je nutné odlišovat také katastrofu. Ta bývá na rozdíl od krize viditelná a zjevná. Pojmem katastrofa si představujeme zpravidla různorodé jevy, např. záplavy či jiné přírodní pohromy, ale také podstatný pracovní neúspěch spojený se ztrátou pracovní příležitosti apod.. Mezi krizí a katastrofou ovšem existují souvislosti. Katastrofa může navodit krizi a krize může přivodit katastrofu (13).

1.2.2. Příčiny krize

Vymětal (29) zmiňuje princip dvojí kvantifikace. Aby určitá reakce organismu mohla vzniknout, musí se propojit „vyladěnost organismu“ s „vnějším spouštěčem“.

Jako vnější spouštěče krizí (precipitory) označuje ve své publikaci Vodáčková (28) dle René Thom (1992) má tři situační konstelace:

1. Ztráta objektu – nejen úmrtím osoby blízké, rozchodem či odcizením, ale ztráta čehokoli, k čemu jsme spjati a s čím jsme identifikováni, je vnímána jako ohrožení. V praxi pak vidíme, jak ztráta partnera, zaměstnání, bytu, zdraví, víry námi mohou otřást. Ztrátu můžeme vymezit jako náročnou životní situaci, která je charakterizována dlouhodobým, ale především ireverzibilním odloučením významného objektu či funkce. Normální a přirozenou reakcí na každou uvědomovanou ztrátu je smutek
2. Volba – už skutečnost, že pokud zvolíme jednu cestu, hodnotu, znamená vzdání se jiné, může způsobit zátěž. Volba mezi dvěma totožnými kvalitami může způsobit to, co se odehrálo v příběhu o oslu, který má stejně daleko ke dvěma kupkám sena – bezradnost a vyčerpání váháním. Pokud jde o volbu mezi dvěma negativními možnostmi, situace je velmi nepříznivá.

3. Změna – projevuje se fakt, že všechno, co se odvíjí „zhruba rovně“, bez větších zlomů a skoků, máme tendenci chápat jako „dobré“. Kvalitativní i kvantitativní skoky v nás podporují pocit nepohodlí či nejistoty. Platí to i v případě, že jde o zlom pozitivní. Krizová pracoviště mají zkušenosti s krizemi, které spustí nenadálé, velké štěstí – to může být např. výhra velké sumy peněz, vytoužené otěhotnění a podobně.

Tentýž autor (28) pak uvádí i dva vnitřní spouštěče krizí:

1. Nutnost adaptace subjektu na vlastní vývoj a změny z toho pramenící, tzn., že spouštěčem může být právě neschopnost vyhovět požadavkům vývoje. Lze pozorovat např. u rodin, které mají problém s odloučením dospívajícího člena jejich domácnosti.
2. Jev, který nazýváme slovem hybris (z řeckého hybris = zaslepenost, zpupnost). To jsou kroky a strategie, které problém sice neřeší, ale v nejtěžších chvílích umožní překlenutí situace. Nemohou však uspět v dlouhodobém horizontu a jsou zdrojem potencionálních krizí v budoucnosti. Podle téhož principu může v akutní krizi dojít k reakci osobního „citlivého místa“, které má kořeny většinou již v dětství.

Chceme-li být konkrétnější, můžeme vyjmenovat jednotlivé situace, které mohou u jedince, případně v komunitě krizi vyvolat:

- a) individuální - autonehoda, sexuální útok, loupež, zneužití, jakákoliv život ohrožující zkušenost, vážný úraz, smrt blízké osoby, sebevražda rodinného příslušníka, kamaráda, kolegy na pracovišti, nebo vražda, pocit ohrožení sebe sama popřípadě blízkého, svědectví jakéhokoliv traumatu.
- b) komunitní - různé přírodní katastrofy jako je zemětřesení, povodně, požár, hurikán, znečištění životního prostředí ve velkém rozsahu, nebo terorismus, traumatické události vztahující se k dětem, mnohočetné úrazy nebo úmrtí při nehodách, vraždy v komunitě, násilná popřípadě sexuální kriminalita, která strhává velkou pozornost médií, jiné velké neštěstí.

Objektivně nelze sestavit úplný výčet událostí (příčin), které mohou vyvolat vznik krize.

1.2.3. Baldwinova typologie krizí

Jak zmiňuje Vodáčková, při posunu od třídy 1 ke třídě 6 se krize stává závažnější a zdroj stresu přechází od vnějšího k vnitřnímu.

1. Situační krize - je událostí, která je spuštěna nepředvídatelným stresem. Závažnost krize je určena subjektivním nazíráním situace a dostupností vyvažujících faktorů. Převládají vnější spouštěče, např. ztráta a její hrozba (blízkého člověka, zdraví, zaměstnání, obava z neúspěchu při zkoušce apod.), změna a její anticipace (rozvod, změna postavení v zaměstnání, změna klimatických podmínek, změna pracovního týdne ve víkend a naopak) a volba (kupříkladu rozhodování mezi dvěma partnery, rozhodování o budoucím studiu apod.).
2. Tranzitorní krize – neboli krize z očekávaných životních změn – jsou dány nároky růstu a zrání, tedy vývojovými nároky. Jsou vázány na určité časové období. E. H. Erikson na základě psychoanalytické teorie ovlivněné kulturní antropologií vytvořil osm kategorií pro periodizaci jednotlivých vývojových stádií jedince, je spojen s rodinou. V rámci takového cyklu je rodina nucena stále znovu procházet změnami nebo se přizpůsobovat novým podmínkám. Přitom vždy dochází k nutným krizím a přechodným obdobím.
3. Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu jsou precipitovány (spouštěny) mocnými vnějšími stresory, které člověk neočekává a nad nimiž nemá téměř žádnou kontrolu. Lidé se tak mohou cítit vzniklými událostmi zdrceni a ochromeni. Příkladem takové události může být úmrtí blízké osoby, znásilnění, válečný stres, přírodní a jiné katastrofy. Na takové události nemívá člověk předem vytvořené vzorce chování a ve stavu šoku potřebuje podporu.
4. Krize zrání vyplývají zvláště z vývojové dynamiky jedince. V mezilidských vztazích je jedinec konfrontován s úkoly, které pro něj jsou životně důležité, ale zároveň v nich selhává, což souvisí s některými nedořešenými a nedokončenými tématy jeho předchozího vývoje. Týká se to témat bezpečí, jistoty, intimity, závislosti, úzkosti, hranic, moci či bezmoci, sexuality či identity.
5. Krize pramenící z psychopatologie – lidé s dispozicí k duševnímu onemocnění jsou obecně zranitelnější než tzv. normální populace. Jsou také v určitém smyslu hůř vybaveni zvládat zátěž a vývojové nároky.
6. Psychiatrické neodkladnosti nebo-li neodkladné krizové stavy (28).

1.2.4. Neodkladné krizové stavy

Jde o situace, které s sebou nesou vysoký stupeň naléhavosti (28). Patří sem akutní psychotické stavy, alkoholové či drogové intoxikace s kontrolou impulsů, jako je sebevražedné nebo vražedné chování, nekontrolovatelná agrese a zlost. Baštecká (2) uvádí, že „tato kategorie mluví spíše o projevu chování nežli o příčinách. Baldwin ji vyhrazuje pro situace, kdy člověk ztrácí velký díl zodpovědnosti za svoje chování (např. pod vlivem alkoholu či drog) a může se stát nebezpečným sobě či svému okolí (chce zabít sebe nebo druhé)“. Laické i profesionální okolí se někdy rozhodne pro nedobrovolnou hospitalizaci člověka se (sebe) vražednými popudy, aby ochránilo sebe anebo jeho samotného. Do krize, kdy (si) člověk chce zničit zdraví nebo život, se může dostat každý.

Příčiny jsou různé – například ty, které jsou uvedeny v předchozích třídách krizí. Název „psychiatrické neodkladnosti“ připomíná, že v této kategorii se často ocitnou lidé, jejich duševní onemocnění (např. schizofrenie, těžká deprese) se z nějakých důvodů zhorší a spolupůsobí ohrožení života či zdraví vlastního nebo druhých (1).

Postupy krizové intervence jsou namístě: „zásah u tohoto typu krize bývá obtížný, jelikož klient toho mnohdy o sobě moc neřekne, kdežto službu musíme často zavést okamžitě“ (Pasquali, Arnold, DeBasio, 1989, str. 428), uvádí Vodáčková (28).

Mimo to tato autorka zmiňuje, že při práci s člověkem, vykazujícím známky neodkladného krizového stavu, musíme myslet na několik základních kroků:

- 1) navázat s klientem co nejlepší kontakt ve smyslu akutní spolupráce
- 2) hledat především takové body, které přinesou rychlou a účinnou stabilizaci klientova stavu a sníží bezprostřední ohrožení, nebo
- 3) nabízet co nejvhodnější návaznou péči v kontextu klientova příběhu a ve vztahu ke stupni ohrožení, v němž se nachází.

Klientovo percepční pole bývá v těchto situacích zpravidla natolik zúženo, že je potřeba vyvinout hodně trpělivého úsilí formou malých bezpečných kroků vedoucích ke stabilizaci klientova stavu a obnovy percepčního pole, v němž je klient opět schopen se orientovat a nacházet více možností a alternativ. Aby se tak mohlo stát, percepční pole krizového pracovníka by rovněž nemělo být deformováno – strachem, úzkostí, panikou.

Když ve svém zorném poli není schopen úzkostí ztuhlý pracovník diferencovat, těžko pak může kvalitně pracovat se svým klientem (26).

1.2.5. Řešení krize

Jak popisuje ve své publikaci Vodáčková, (28) Caplan (in Pasquali a kol., 1989) řešení krize je závislé na následujících činitelích:

1. realistický odhad precipitujících událostí
2. dosažitelnost podpůrné sítě
3. dosažitelnost vyrovnávacích (coping) strategií

Přirozené vyrovnávací mechanismy spojené se stresem a zátěží – Vodáčková (28) popisuje následovně. V první a druhé fázi vývoje krizového stavu, podle Caplana, je svépomoc jednou ze stěžejních strategií, jak zvládnout náročnou situaci. Krizový pracovník by se neměl opomenout klienta zeptat, co všechno sám už vyzkoušel, než vyhledal odbornou pomoc.

Měl by se vyptat, co z uvedených způsobů mu skutečně pomáhá a podpořit další účinné postupy, které jsou klientovi v jeho světě dostupné.

V odborné literatuře se setkáváme s pojmem vyrovnávací (doping) strategie. Míní se tím způsob a forma chování, kterým se přizpůsobujeme nárokům života. Zvládací postupy se často odvozují od základních reakcí na zátěž ve smyslu útoku, útěku a ochromení. Více či méně si je uvědomujeme a více méně je můžeme změnit (Baštecká, Goldman 2001).

Vrozené vyrovnávací strategie jsou vývojově staré. Jsou dány lidem i zvířatům a mají za úkol zajistit přežití. Fyziologicky jde o vybuzení určité části vegetativního nervstva, zajišťující aktivaci nebo útlum. Jde o reakci typu útok a útek.

Za starší reakci je považována extrémní aktivace, hyperkinetická reakce. Ta se vyznačuje vysokým stupněm dezorganizovanosti – jejím cílem je patrně rychle organizmus nažhavit k akci, ale neřízeně. Jejím ekvivalentem je panika. Reakce ve smyslu útlumu jsou zajištěny jinou etáží vegetativního nervstva, parasympatikem. Velký stres někdy vyústí paradoxně do útlumové reakce – ztuhnutí. U lidí má taková reakce za následek zablokování myšlenkových pochodů a někdy má člověk tendenci omdlít. Ve

velkém stresu se často stírají vyšší a zralejší vrstvy osobností a přicházejí ke slovu právě tyto mechanismy, které jsou v podstatě na úrovni instinktů zajišťujících přežití (28).

K přirozeným mechanismům chránících před fyzickou a psychickou bolestí lze zařadit:

- a) Regrese – jde o ochranný proces, jehož účel tkví v návratu ke starým osvědčeným vývojovým vzorcům chování v situaci mezního ohrožení. Novější vrstvy já jsou dočasně setřeny a dostupnější je chování z ranějších ontogenetických fází existence člověka.
- b) Disociace – ochranný proces, při němž se „dva psychické procesy od sebe oddělí a koexistují vedle sebe, aniž se propojily“ (Rycroft, 1976). Děje se tak pod tlakem neúnosných prožitků. Tato reakce umožňuje přežít dlouhodobě nepříznivé podmínky.
- c) Skotomizace – jde o ochranný proces, při němž „subjekt nevnímá ohraničení oblasti svého prostředí nebo sebe sama“ (scotoma, lat. – prázdná oblast zrakového pole, Rycroft, 1993). Může jít např. o důsledek takových prožitků, jež nelze přijmout a integrovat. Vyskytuje se například ve vzpomínkách na určitou událost – nelze si vzpomenout na vše. Vzpomínky jsou buď nedostupné, zkreslené, nebo velmi kusé. To se může projevit i v neschopnosti empatie s někým, kdo prožil podobné (26).

1.3. Krizová intervence

1.3.1. Pojem krizová intervence

Vymětal (29) krizovou intervenci označuje jako specializovanou okamžitou pomoc lidem, kteří se ocitli v krizi. Jejím cílem je vrátit jedinci psychickou rovnováhu, která byla narušena kritickou životní událostí. Krizová intervence je komplexní, prakticky zaměřená pomoc, která může zahrnovat pomoc psychologickou (zaměřuje se na problém, který krizi vyvolal, kdy je jedinec s krizi konfrontován a dochází k jejímu řešení), lékařskou pomoc (psychiatrická intervence, medikace, hospitalizace), sociální pomoc (sociální intervence) a právní pomoc. Baštecká (2) zastává názor, že krizová

intervence znamená „zásah v krizi“. Tento pojem však používáme v užším a širším slova smyslu.

V užším slova smyslu dle Baštecké (2) znamená techniky a strategie při zacházení s člověkem, jež zažívá úzkost a jiné přemáhající pocity ze situace, do které se dostal. Lze říci, že jde „o tahy, selektivně používané při práci s lidmi, kteří nejsou nemocni, nýbrž se ocitnou v krizi“. Podstatou je, aby takový člověk znovu získal nad sebou vládu.

V širším slova smyslu pak krizová intervence představuje metodu- uspořádání a návaznost postupů, jež si kladou za cíl vyřešení současné situace a obnovu sil lidské bytosti v rozpětí:

- a) od nejmenšího cíle (psychologické řešení okamžité krize a obnova zvládacích mechanismů, alespoň do úrovně, jež existovala před propuknutím krize), zajistit návrat na předkrizovou úroveň;
- b) k největšímu cíli (dopřát člověku, aby prošel změnou, po které je zralejší, víc toho ví nebo umí, než před krizí samotnou), zajistit pokrizový růst (2).

Hanuš a Helebrandová (7) uvádí, že každá krizová intervence se snaží především umožnit člověku vnitřní kontakt s jeho krizí, navázat s ní vztah.... Je snaha vytvořit odstup mezi krizí a člověkem, aby byl schopen zaujmout ke krizi vědomý vztah ... otevřít ono zúžení, omezení, v němž se člověk nalézá. Krizová intervence má nakonec přispět k tomu, aby si člověk dokázal pomoci sám. Lze ji tedy definovat jako vstup prostředníka mezi jedince a jeho krizí. Je to tedy odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Cílem je ohraničit akutní krizový stav a snížit jeho intenzitu, aby nedošlo ke zhoršení, případně ke tragickým následkům (7)

1.3.2. Principy krizové intervence

Tyto principy jsou některými autory definovány odlišně, dle Vodáčkové (28) jsou uváděny následovně:

- krize má individuální charakter, pro každého znamená něco jiného;
- krizový stav je časově omezený, není-li včas a úspěšně vyřešený, nabývá v zájmu udržení životní rovnováhy jiných, méně produktivních podob;

- v krizové intervenci hlavní těžiště práce s klientem tvoří řešení problému;
- jedním z cílů krizové intervence je posílit klientovu kompetenci natolik, aby v řešení své krizové situace zvládl co možná nejvíce svým vlastním přičiněním;
- odborná práce v krizové intervenci je elektická – je šitá na míru člověku a jeho situaci;
- při práci s člověkem v krizi bychom se měli zaměřit na to, kdy a jak krizová situace vznikla (blízká minulost);
- měli bychom s klientem dosahovat jen do blízké budoucnosti;
- v krizi se většinou neocitnul jedinec osamoceně, jeho situace se týká přímo či nepřímo celého vztahového systému, v krizové práci je teda vhodné se zaměřit na celý systém;
- člověk v krizi přichází celý, teda se svou duší, tělem a vztahy – krizová intervence by měla zaujímat celý prostor bio-psycho-sociálně-duchovní;
- krizová intervence má mít tam, kde je to indikováno, kontinuitu v další odborné práci s klientem;
- v práci s krizovými stavy by měli mít krizoví pracovníci za sebou zázemí týmu, který vytváří důležitou základnu pro bezpečí pracovníků i klientů a zprostředkovává celistvost bio-psycho-sociálně-duchovního pole.

1.3.3. Etapy krizové intervence

Krizová intervence je charakterizována jako proces interakce pracovníka v krizové intervenci s klientem. Tento proces směřuje od počátečního navázání kontaktu k zakončení a zhodnocení samotné intervence. Etapy mezi těmito body popisují autoři různým způsobem. Odlišný je i počet dílčích etap.

Špaténková v knize *Krizová intervence pro praxi* (22), uvádí třífázový model krizové intervence podle Golanové. Tento model přibližuje tabulka č.1.

Tabulka 1: Model krizové intervence podle Golanové

Počáteční fáze – formulace: první kontakt
--

a) - zaměřit se na stav krize - koncentrovat se na „ted' hned" - ventilace emocí - prozkoumat rizikovou událost - zhodnotit dopad události
b) - vyhodnocení - konstatování rozhodnutí - seznam okolností a prvořadých problémů - ověřit klientovy priority - určit hlavní problém
c) - smlouva (kontrakt) - definovat pro klienta i pro pracovníka cíle a problémy
Střední fáze – realizace: první až šestý kontakt
a) - doplnění chybějících informací - zkontrolovat nesrovnalosti - vybrat hlavní témata (ztráta, změna, výzva)
b) - změna chování - ověřit klientovy adaptační mechanismy - stanovit realistické, krátkodobé a dosažitelné cíle
c) - identifikovat obecné problémy a úkoly - společně vypracovat plán - řešení úkolů a problémů

Konečná fáze – ukončení: sedmý a osmý kontakt, pokud je to nutné
a) - rozhodnutí o ukončení - pomoci klientovi vyrovnat se s ukončením procesu krizové intervence - nabídnout pokračování péče a pomoci v jiné formě (např. psychoterapie)
b) - prozkoumat pokrok - posoudit hlavní témata - připomenout dosažené cíle, úkoly, změny, nedokončenou práci
c) - naplánovat budoucnost - diskutovat o současných problémech - probrat klientovy plány - pomoci klientovi, aby měl pocit, že proces intervence je ukončený

Zdroj: (Špaténková, 2004: 21)

1.3.4. Formy krizové intervence

Dle Vodáčkové (28) a Špatenkové (22) je možné konkrétní formy klasifikovat podle různých hledisek. Budeme-li posuzovat dle kontaktu krizového intervenanta s klientem, jedná se o prezenční formu pomoci. Podmínkou je osobní účast krizového intervenanta s klientem. Pak hovoříme o krizové intervenci „face to face“, neboli tváří v tvář. Distanční forma pomoci je taková krizová intervence, při níž je pracovník krizové intervence od klienta vzdálen.

1.3.5. Krizová intervence tváří v tvář

Je jednou z forem prezenční pomoci. Eis (4) zmiňuje, že významným ale i charakteristickým prvkem pro intervenci tváří v tvář je bezodkladný kontakt klienta s odborníkem. Ten může probíhat různou formou. Výhodou však je, že při intervenci vnímáme více podnětů. Jednak vizuální, hmatové i čichové. Využíváme prvky neverbální komunikace. Mezi formy krizové intervence tváří v tvář můžeme zahrnout:

Ambulantní pomoc - klienti přichází do specializovaného zařízení sami a nabízí pomoc lidem, kteří se ocitli v krizi. Mezi taková zařízení zahrnujeme poradny, ambulance krizových center, ambulance psychoterapeutických pracovišť, psychiatrické ordinace, ordinace klinického psychologa, rodinné poradny apod. Ambulantní pomoc zahrnuje i krizovou pomoc cestou stacionáře, při které krizový intervent dochází do klientova domova.

Hospitalizace – při ní je krátkodobě (na pět až sedm dnů) klient umístěn v krizi na tzv. „krizové“ lůžko. Tato pomoc je nabízena klientům, kteří mají natolik vážný stav, že jim neumožňuje setrvání v domácím či přirozeném prostředí a takové podmínky by byly pro klienta dočasně ohrožující.

Terénní a mobilní služby - jedná se o přenesení krizové intervence v podobě krizového intervenanta či krizového mobilního týmu na místo, v němž se osoba v krizi právě nachází. Tato služba může mít různé podoby, zejména: výjezd ke klientovi, jeho doprovod, návštěva či forma terénní služby při různých mimořádných událostech.

Forma krizové pomoci a služby v přirozeném prostředí klienta – jde o jednorázovou nebo opakovanou návštěvu krizového intervenanta v tomto prostředí. Je určena klientům, kteří nemohou osobně krizové centrum navštívit. Přínosem je především práce s celou rodinou klienta (22, 28).

1.3.6. Telefonická krizová intervence Integrovaného záchranného systému

V České republice má telefonická krizová pomoc tři základní podoby: Kontaktní linky, Specializované linky a Linky důvěry.

Telefonická krizová intervence, podle Hanuše a Helebrandové (7), je zmiňována jako soubor metod a technik krizové práce s klientem, založený na jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu s pracovištěm. Telefonická krizová intervence je obdobou krizové intervence tváří v tvář, jde však, jak již bylo zmíněno, o kontakt po telefonu. Cíle této intervence jsou shodné s cíli krizové intervence tváří v tvář. Při telefonické krizové intervenci je však třeba pracovat s velkou intenzitou, protože zaměstnanec na telefonní lince musí udělat maximum v době kontaktu, neboť spojení může být z mnoha příčin kdykoliv přerušeno. Je tedy nutné s klientem navázat kvalitní vztah hned v úvodu hovoru, aby mu byla usnadněna komunikace a vyjadřování emocí. Terapeut se musí rozhodovat ihned, bez otálení, odkladů, prodlev, je žádán o pomoc ve vypjatých chvílích toho, kdo je v krizovém stavu a musí se rozhodovat bezprostředně (4).

V telefonické krizové intervenci se s klientem zaměřujeme na aktuální problém. Není pro nás důležité znát celou klientovu životní historii, ale jen fakta potřebná pro konkrétní rozhovor. Jde o takový kontakt, o jehož začátku, délce a ukončení rozhoduje klient sám. Rozhodnutí, zda povede hovor až do konce nebo zda zavěsí, je pouze na něm. Klientelu v rámci telefonické krizové intervenci mohou tvořit lidé, kteří na ambulantní návštěvu nemohou dojít sami (malé děti, staří popř. nemocní lidé). Mohou se dovolat i lidé, kteří se bojí setkání tváří v tvář (intoxikované osoby, pachatelé trestných činů, klienti při započatém sebevražedném pokusu apod.). Pracovníci na telefonu mají kontakt s klientem obtížnější v tom, že mohou u klienta sledovat pouze paraverbální signály. Jde o slovní a mimoslovní akustické prvky, např. tempo řeči, přízvuk, pomlky, smích, pláč, výslovnost, důrazy na určitá slova, mlčení. Nemají možnost pozorovat gesta, postoje či výraz tváře.

Vodáčková (28) o telefonickém rozhovoru uvádí, že v telefonickém rozhovoru se poměr verbálního a paraverbálního mění. A z toho musíme vycházet – naučit se dobře vládnout jazykem, dobře a citlivě formulovat, nacházet pojmenování pro věci a jevy, které možná běžně pojmenovávat nemusíme. Je potřeba využít všech dostupných prvků uplatňujících se v umění rozhovoru. Prostřednictvím slov, zvuků a ticha vnést do rozhovoru stabilitu a bezpečí, zapojit do rozhovoru co nejvíce smyslů, aby v něm bylo místo pro tělo, pro autentické pocity, pro fantazii, pro budoucí změnu.“

Délka kontaktu se vždy podřizuje potřebě volajícího. Může dojít k tomu, že hovor je z různých technických důvodů přerušen či ukončen, někdy sami volající zavěšují, protože v rozhovoru je někdo vyrušil, případně vešel do jejich blízkosti někdo, před kým nechtějí hovořit. V takových případech zpravidla klient zavolá znovu. Někteří klienti volají opakovaně. Pracovník, který obsluhuje krizovou telefonní linku musí být připraven na široké spektrum projevů klienta a musí se zvládnout „vyladit“ na hovor již od počátku. Musí reagovat velmi pružně, přístup musí být flexibilní.

Internetová pomoc - je realizována prostřednictvím sítě internet. Patří mezi novější formu v důsledku rozšiřování uživatelů uvedené sítě. S rozvojem dalších bezdrátových komunikačních technologií se zájem o tuto formu pomoci zvyšuje.

Pokaždé je důležité znát, do jaké situace se klient dostal a v jakém prostředí se nachází a která pomoc mu v tu chvíli bude nejbližší. Při každé formě pomoci by se klient měl dovolat ochrany, opory, rady či poskytnutí informací, utěšení, uvolnění a podobně (28).

1.3.7. Výhody telefonické krizové intervence

Výhoda telefonické krizové intervence spočívá v její snadné dostupnosti. Ta se prostřednictvím mobilních telefonů ještě zvýšila. Dalším kladem je nonstop provoz, např. u linky bezpečí a rychlost přijetí klienta. Zápornou stránkou může být zhoršená kvalita rozhovorů, neboť je omezena možnostmi daného telefonu. Může dojít k poruše telefonního přístroje, ztráta signálu u mobilních telefonů a podobně. Další nevýhodou je, že pracovníkům linky může chybět zpětná vazba. Pokud se nedomluví z důvodu tísně na opakovaném kontaktu, nedozví se jak případ dopadl, uvádí Hanuš, Helebrandová (7).

Výhody a nevýhody telefonické krizové intervence zmiňuje Špatenková (22).

Mezi výhody telefonické krizové intervence patří:

- o okamžitá pomoc
- o snadná dostupnost
- o bezbariérovost
- o bezpečí a kontrola klienta
- o nízké náklady

- o anonymita klienta
- o anonymita intervenanta
- o relativní volnost a prostor pro krizového intervenanta i klienta

1.3.8. Nevýhody telefonické krizové intervence

Zápornou stránkou může být zhoršená kvalita rozhovorů, neboť je omezena možnostmi daného telefonu. Může dojít k poruše telefonního přístroje, ztráta signálu u mobilních telefonů a podobně. Další nevýhodou je, že pracovníkům linky může chybět zpětná vazba. Pokud se nedomluví z důvodu tísně na opakovaném kontaktu, nedozví se, jak případ dopadl, uvádí Hanuš, Helebrandová (7).

Mezi nevýhody telefonické krizové intervence patří:

- o absence vizuálního klíče
- o redukce informací o klientovi
- o časový stres
- o přerušování kontaktu
- o nedostatečná zpětná vazba
- o náročnost

1.3.9. Komunikace

Pracovníci IZS jsou v trvalé interakci s klienty. Ke zvládnutí služebních úkolů je pro ně důležité znát řadu komunikačních dovedností, jinak nemohou klientovi porozumět, ani pomoci.

Bez komunikace by k intervenci nemohlo v podstatě dojít. Každá komunikace spočívá především ve vysílání sdělení, které podněcuje určité reakce. Zprávy i reakce mají složku obsahovou a vztahovou. Reakce mohou být akceptující, odmítavé či selektivní (17). To vše by měl konzultant pečlivě u klienta sledovat. Komunikaci rozlišujeme verbální a neverbální. V této práci jsou uvedeny jednotlivé druhy v samostatné kapitole.

1.3.10. Verbální komunikace

Verbální komunikace je vše, co a jak to říkáme. Má složku obsahovou a formální. Jednou z technik je aktivní naslouchání. Podle Rogerse musí aktivně naslouchající splňovat tři podmínky: empatii, kongruenci a akceptaci. Ovšem přístup pracovníka má být podle Rogerse nedirektivní a nehodnotící (22). Žádná krizová intervence se teda neobejde bez aktivního naslouchání. Konzultant se musí do klienta vcítit, být empatický. Zásadně musí být soulad mezi tím, co říká, dělá a myslí.

Nutná je shoda v prožívání a chování. V neposlední řadě musí konzultant klienta akceptovat, přijímat jej jako bytost jedinečnou (tyto složky, o nichž Rogers mluví, popisuje příloha č. 8).

Aby komunikace s klientem probíhala bez potíží, konzultant by se měl přizpůsobit klientovým projevům. To jak po stránce verbální, tak i paraverbální. Konzultant by se měl oprostit odborných výrazů, mluvit tak, aby klient porozuměl. Mezi paraverbální složku řadíme rychlost a hlasitost řeči, intonaci, ale i jiné projevy, kupříkladu povzdechnutí, vzlykání.

Důležitými technikami aktivního naslouchání jsou zrcadlení, rekapitulace, parafrázování, kotvení, zhodnocující formulace.

Aby si mohl pracovník krizové intervence zmapovat klientovu situaci a vést dialog, musí umět klást i otázky. Vhodné jsou otevřené, jež dávají klientovi prostor k povídání. Vodáčková (28) píše, že systematicky orientovaní autoři rozlišili čtyři typy otázek: lineární, strategické, cirkulární a reflexivní. Lineární otázky nám pomáhají zorientovat se v problému. Ptají se kdo?, kdy?, kde?, jak?, co?. Vodáčková (28) podotýká, že těchto otázek nesmí být příliš mnoho za sebou, aby nebudily dojem výsledku.

Strategické otázky konfrontují klienta s jeho problémem a zároveň jej ovlivňují. Vedou klienta k uvědomění a prožití si svoji situace. Podle Vodáčkové (28) nám tyto otázky slouží k posunutí rozhovoru dopředu. Tento styl kladení otázek má však i negativní stránku. Otázky mohou totiž být až manipulativní. Cirkulární otázky odkrývají kontext situace, bez něhož nelze krizi řešit. Tyto otázky nám umožňují vidět souvislosti a klientovi nabízí širší pohled na jeho vzniklou situaci. Reflexivní otázky se ptají na

možnou budoucnost. Vodáčková (28) mj. říká, že tyto otázky umožňují náhled na problém z více úhlů a mohou tak přispět ke snížení úzkosti i paniky.

1.3.11. Neverbální komunikace

O neverbální komunikaci lze hovořit jako o řeči těla, o mimoslovní vyjadřování, do níž zahrnujeme mimiku, gestiku, haptiku, proxemiku, posturiku, kineziku. Řadíme sem i paralingvistiku. Ta zahrnuje veškeré průvodní jevy verbální komunikace mimo slov, především plynulost, hlasitost a rychlost řeči, délka hovoru, tón řeči, barva hlasu a citové podbarvení slov (5). Paralingvistické projevy lze sledovat u obou typů krizové intervence. Při telefonické krizové intervenci navíc pracovníkovi mohou velmi pomoci k odhadnutí klientových emocí a dokreslit jeho slova, aby lépe pochopil jejich význam. K neverbální komunikaci náleží i náš image. Vhodné je zvážit svoji ústroj, úpravu vlasů, vousů, volba parfémů a celkový vzhled. Je nutné, aby image nevyjadřovala nadřazenost nad klientem, nebo nepřivodila odporu. Neupravenost může znemožnit navázání kontaktu s klientem. Obdobné nám napovídá image klienta. Zde je však nutné umět se oprostit vžitých předsudků a stereotypů.

Vymětal (29) zmiňuje ještě paraverbální (mimoslovní komunikaci). K ní řadíme intenzitu hlasu, tón hlasu, barvu hlasu, délku mluvení, rychlost řeči, chyby v řeči (přerážení, zakoktání, plevelná slova), plynulost řeči. Složka verbální a neverbální komunikace se musí vzájemně doplňovat. Pokud tomu tak není, lze usuzovat, že mluvčí neříká pravdu, nebo zde není něco v pořádku. O to důležitější je komunikace při krizové intervenci.

1.3.12. Umění efektivní komunikace

Abychom se zasaženými lidmi mohli vytvořit vztah plný důvěry, snížit jejich utrpení a navázat s nimi jasnou a efektivní komunikaci, je třeba ctít pravidlo optimální komunikace. Znamená, že naše verbální, paraverbální i neverbální chování by měly být dle Vymětala (29) v souladu.

Základním předpokladem pro vedení správné komunikace je zvolení správné techniky při vedení rozhovoru.

1) Jednak je to empatické naslouchání, tj. porozumění vcítěním se, začneme klienta mnohdy vidět v jiném světle, lépe rozumíme jemu samotnému a jeho životní situaci.

2) Zpětná vazba pro klienta – spočívá v tom, že během hovoru mu dáváme najevo, že ho posloucháme, snažíme se jej pochopit a porozumět mu. Jednou z takových možností je zrcadlení – reflexe. Podle J. Kratochvíla se pokoušíme o „co nejpřesnější vystižení klientových myšlenek a citů. Dosáhneme toho tehdy, pokud klienta necháme určitou dobu hovořit bez přerušování. Pozorně ho posloucháme a potom se snažíme vlastními slovy vyjádřit, jak jeho sdělení chápeme“. Dáváme mu najevo, že ho posloucháme a zároveň se přesvědčujeme, zda jsme mu správně porozuměli (29)

3) Správná volba kladených otázek:

- lineární otázky – ty klademe nejčastěji na počátku rozhovoru. Odpovědi na ně nám poskytují přehlednost a srozumitelnost problému. Například: Kdo je to? Co se stalo?

Strategické otázky- zařazujeme do rozhovoru, pokud jej chceme někam nasměřovat, klienta mobilizovat či nabídnout otázku řešení. Pomocí těchto otázek přebíráme větší iniciativu. Příklad: Co kdybys to matce řekl? Chtěl bys jí kvůli tomu zavolat?

4) Cirkulární otázky – jejich používáním rozšiřujeme klientův pohled na větší plochu. Do hovoru zahrnujeme i vztahovou síť sdělující osoby. Ten má možnost se na věc podívat očima někoho jiného. Příklad: Co si myslíš, že matku rozzlobilo?

5) Reflexivní otázky – jsou významné především pro mapování pomyslného prostoru. Volající osobě je nabízen pohled na problém v časovém odstupu a s přijetím nepříjemné alternativy. To může vést ke snižování úzkosti či jiných nepříjemných pocitů.

Například: Pokud by taková situace nastala, co by se stalo den poté? Co bys učinil, kdyby s tím souhlasil? Pro účel změny je rovněž důležité, aby nebyla ihned v úvodu klientovi vnucována doporučení či řešení jeho problému. Je velmi přínosné, pokud klient sám podá návrhy. Tato skutečnost dává větší naději, že se jich bude držet(8).

1.3.13. Krizová komunikace

Jak uvádí Vymětal (29), jde o výměnu informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médií, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení. Bývá označována též jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika.

Komunikaci rizika můžeme pojímat jako klíčovou složku krizové komunikace. Mezi její hlavní aspekty patří: obsah a forma, možná úskalí, problematika budování důvěry a otázky percepce rizika. Klíčové pro praxi je, zda vnímání lidí odpovídá reálnému stavu a jakou mají lidé schopnost asimilovat informace v době ohrožení. Vymětal (29) dále popisuje složitost bezprostřední komunikace s člověkem, zasaženým mimořádnou událostí. Takový typ komunikace je nelehkým úkolem, který vyžaduje specifické postupy a přístupy. Do hry vstupuje řada situačních a osobnostních faktorů jak na straně zasaženého, tak na straně komunikátora. Tato komunikace může být ztěžována šumy a překážkami, které jsou dány jak vnějším prostředím, tak i psychikou zúčastněných (silné emoce, problémy s pozorností, vlastní postoje a předsudky apod.). Komunikátorem, který tváří v tvář pracuje se zasaženými lidmi, může být odborník na duševní zdraví, zdravotník, policista, hasič, představitel obce, státní správy, psychosociální intervent, dobrovolník, soused, pracovník krizového řízení, novinář apod. Ti všichni mohou svým přístupem, způsobem komunikace a volbou slov velmi pomoci ale i velmi uškodit (29). Tento autor shrnuje hlavní zásady pro komunikaci s člověkem v krizi takto:

- a) komunikujte optimálně (slovní i mimoslovní komunikace a řeč těla jsou v souladu)
- b) komunikujte empaticky
- c) komunikujte strukturovaně a jasně
- d) komunikujte lehce asertivně
- e) aktivně naslouchajte, co zasažený člověk potřebuje

Specifika krizové komunikace jsou zejména u bezpečnostních sborů. O nich bude psáno v další části této práce.

1.3.14. Specifika krizové komunikace v bezpečnostních sborech

Velmi specifickou oblastí, která významně využívá poznatků krizové komunikace a komunikace rizika, je krizové vyjednávání, jak uvádí Vymětal (29). Tato činnost je v gesci Policie ČR, ale mohou s ní přijít do kontaktu také příslušníci dalších bezpečnostních sborů. Krizové vyjednávání stojí na pomezí krizové intervence a vyjednávacích technik, může využívat i dalších specifických poznatků. Je metodou řešení incidentů a krizí pomocí komunikace policie s pachateli a dalšími zúčastněnými osobami. Používá se v případech, kdy by použití síly znamenalo pro účastníky události příliš velké riziko zranění, nebo dokonce smrti. Je významnou součástí zvládání krizových situací.

Cílem krizového vyjednávání není jen přesvědčit pachatele, aby zanechal protiprávního jednání, ale často má především zklidnit situaci a vytvořit časový prostor pro řešení krize jinými než silovými prostředky. V Policii ČR se pozice krizového vyjednávače začala konstituovat po roce 1989 (29).

V České republice působí šest bezpečnostních sborů: Policie ČR, Hasičský záchranný sbor, Vězeňská služba ČR, Celní správa ČR, vnitřní a vnější zpravodajská služba – Bezpečnostní informační služba, Úřad pro zahraniční styky a informace. Tyto sbory řeší specifické úkoly v oblasti vnitřní a vnější bezpečnosti a krizového řízení a jsou společně určeny zákonem č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů (32), který definuje jejich společné mantinely.

Specifika, která vyplývají z povahy úkolů řešených v každém jednotlivém sboru, jsou určena další legislativou. Jak dále zmiňuje Vymětal (29), činnosti příslušníků některých bezpečnostních sborů se velmi často týkají komunikace ve vyhrocených situacích, krizích a při mimořádných událostech. Každý z uvedených sborů může mít při takové komunikaci jiná východiska, jiné publikum, jiné partnery, používat jiné metody a sledovat odlišné dílčí cíle. Pro všechny je však velmi přínosné ovládat obecné zásady krizové komunikace a komunikace rizika a tyto poznatky aplikovat ve své jedinečné praxi. Jak směrem dovnitř své organizace, tak ve vztahu k vnějším organizacím a občanům.

V Policii ČR a následně i u HZS se rozvinul například systém Posttraumatické intervenční péče (48) a Anonymní telefonická linka pomoci v krizi, např. u Policie ČR (48), jako ukázka je uveden leták, viz příloha. Obě složky jsou součástí psychologické péče o příslušníky. Řeší podporu lidem, kteří byli zasaženi osobní krizovou situací nebo mimořádnou událostí.

Pro komunikaci ve vyhrocených situacích v terénu jsou v Policii ČR vytvořeny Antikonfliktní týmy (46). Při jejich činnosti hraje krizová komunikace klíčovou roli. Jejich primárním úkolem je působit v oblasti zajišťování vnitřního pořádku a bezpečnosti v souvislosti s pořádáním shromáždění nebo jiných akcí s účastí většího množství osob. Osvědčuje se rovněž v roli mediátorů mezi znesvářenými stranami (např. doprovod pochodu levicového a pravicového spektra).

Velmi specifickou oblastí, která velkou měrou využívá poznatků krizové komunikace a komunikace rizika, je krizové vyjednávání (45). Tato oblast je v gesci Policie ČR. Mohou s ní přijít do kontaktů i příslušníci jiných bezpečnostních sborů. V laické i odborné veřejnosti se však pojí s falešnými představami. Krizové vyjednávání, jak píše Vymětal (29), stojí na pomezí krizové intervence a vyjednávání. Může využívat i zásad obchodního vyjednávání nebo dalších specifických poznatků. Krizové vyjednávání je metodou řešení incidentů a krizí pomocí komunikace policie s pachateli a dalšími zúčastněnými osobami. Je využívána v situacích, kdy by samotné použití síly znamenalo pro účastníky události příliš velké riziko zranění či dokonce smrti. Je významnou součástí zvládání krizových situací. Cílem krizového vyjednávání je zklidnit danou situaci a vytvořit časový prostor pro řešení krize jinými než silovými prostředky (29).

1.3.15. Práce s emocemi při telefonické krizové intervenci

Krizové situace jsou provázeny nejrůznějšími emocemi, mnohdy velmi silnými. Je správné o nich mluvit, klientovi dát prostor, aby je mohl vyjádřit. Prožívat emoce v samotné zátěžové situaci je důležité a jako užitečné se jeví jejich ventilování. Tím, že klientovi se umožní nejen emoce vyjádřit, ale i náležitě uchopit, vznikne další prostor, jak

problém smysluplně řešit. Pak nebude nutné se v rozhovoru opakovaně vracet k neuzavřeným pocitům (28).

a) pláč – z hlediska ontogenetického, je reakcí na bolest, nepohodlí, hlad, osamělost, intenzivní podnět, frustrace apod. U dítěte znamená prosbu a pomoc a vždy jej tak musíme chápat. (D.Morris v knize Lidské mládě)

b) strach a úzkost – se často prolíná při krizové komunikaci. Je nutné se zaměřit na to, co dané emoce během rozhovoru doprovází, tj. verbální a paraverbální signály, jejichž prostřednictvím lze klientově situaci lépe porozumět. Jde o tyto jevy:

- pokud je volající vyděšený – ve strachu klient zpravidla znehybní a mlčí
 - tichá, ustrašená mluva či šepot – bývá spojená s nevědomou potřebou zneviditelnit se, schovat se nebo utéci
 - křik, který je dán potřebou strach překřičet – zpravidla využívá člověk, který hledá nevědomě způsob, jak na svůj strach vyzrát a překonat jej hrozbou namířenou na své okolí
 - zrychlená mluva nebo nutkání mluvit – může jedinci umožnit, aby se co nejrychleji vzdálil z ohrožující situace, případně aby zaútočil
- c) panická úzkost – jedná se o takový stav, který se objevuje v návalech úzkosti. Jedinec je pod tlakem silné emoce ve svém prožívání doslova roztržštěn. Nenachází dostatek opěrných bodů, na které by mohl soustředit svoji pozornost. Výsledkem pak je často neúčelné a zmatené chování, těká z místa na místo. Celý stav může provázet velký strach ze srdečního kolapsu, smrti, ze ztráty vědomí, sebekontroly či šílenství. Tento stav může být jednorázový i opakující se. V těchto případech je nutné se soustředit na obnovu tří prvků. Tím je uzemnění, obnova tělového centra a obnova ohniska pozornosti.

d) hněv a vztek - pomáhá mobilizovat lidstvo proti nebezpečí, překonávat překážky, pocítit vlastní individualitu. Vyjádření zlosti a vzteku může mít různé formy:

- klient o zlosti mluví, pomocí rozhovoru jí taky vyjadřuje, zpracovává
- člověk mluví zvýšeným hlasem, stěžuje si na něco nebo na někoho, chce slyšet potvrzení, že jiná osoba je špatná
- je možné, aby byl klientův hněv reflektován, dávat mu najevo, že svůj hlas může zvýšit nebo i dupat

- volající klient nadává na všechno, na celý svět a také nám, často i sprostě. Je dobře jeho hněv zrcadlit a vyčkávat.
- zlost bývá také spojována s fyzickou bolestí.

1.4. Požadavky kladené na příslušníka IZS zapojeného do krizové intervence

Na jednotlivé pracovníky, kteří jsou začleněni v rámci IZS, jsou kladeny různé nároky i požadavky. Vždy jsou posuzovány podle konkrétního zařazení a pracovní náplně. V této práci jsou zvláště uvedeny požadavky na příslušníky bezpečnostních sborů a obecné požadavky na pracovníka, zařazeného u IZS, zejména těch, kteří jsou přímo zapojení do krizové intervence.

1.4.1. Požadavky na příslušníka bezpečnostního sboru

Mezi základní požadavky, které jsou kladeny na příslušníka bezpečnostního sboru, jsou stanoveny v zákoně o služebním poměru (32). Následně je upravují prováděcí předpisy. Kromě osobnostní způsobilosti je vyžadován odpovídající zdravotní stav, který je posuzován komplexně na základě stanovených kritérií a žadatel před nástupem k bezpečnostnímu sboru musí veškerá vyšetření absolvovat. Poté služební lékař výsledky vyhodnotí a stanoví, zda je způsobilý pro výkon služby v bezpečnostním sboru, případně s jakým omezením. Dalším předpokladem je bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům. Mimo to nesmí být příslušník bezpečnostního sboru členem politické strany a nemůže vykonávat živnostenskou či jinou výdělečnou činnost (32).

Důležitým kritériem je prověrka fyzické zdatnosti, kde jsou konkretizované jednotlivé disciplíny (např. běh, cvik s tyčí, člunkový běh apod.). Na základě schválených testů fyzické zdatnosti se uchazeč podrobí prověrkám.

Pokud uchazeč o zařazení k bezpečnostnímu sboru nesplní podmínku osobnostního předpokladu, již se nepodrobí dalšímu prověřování. Pokud nesplní podmínku zdravotní způsobilosti, či prověrku fyzické zdatnosti, nemůže být do služebního poměru přijat.

Po přijetí do služebního poměru příslušníka bezpečnostního sboru je konkrétní příslušník ustanoven na služební místo. Na každé služební místo jsou stanoveny

požadavky, které má příslušník splňovat. Jde zejména o dosažené vzdělání. Přitom nejnižší stupeň tvoří středoškolské vzdělání ukončené maturitní zkouškou. Je-li vyžadováno vyšší vzdělání, je v prováděcím předpisu podrobně stanoveno, pro které služební místo se vztahuje, zda postačí vyšší odborné vzdělání či vysokoškolské v bakalářském nebo magisterském studiu. Pro obsazení některých služebních míst je vyžadováno vzdělání v určité specializaci, případně konkrétní jazykové znalosti. Pro řadové příslušníky bezpečnostních sborů, kteří nezastávají vyšší manažerské funkce, postačuje středoškolské vzdělání zakončené maturitní zkouškou a odborná služební příprava, absolvována v rámci studijních programů rezortního školství. Garantem vzdělávacích programů, rozsahu studia a jeho realizací je zodpovědné Ministerstvo vnitra. Ministerstvo zároveň připravuje a zabezpečuje pro potřeby jednotlivých služeb specializační kvalifikační kurzy.

Pokud se má příslušník bezpečnostního sboru seznamovat s utajovanými skutečnostmi při výkonu služby, lze po něm vyžadovat zvláštní prověrku, kterou provádí Národní bezpečnostní úřad.

1.4.2. Obecné požadavky kladené na příslušníky IZS

Příslušník IZS by měl mít požadované vzdělání pro výkon zastávané funkce, odpovídající zdravotní stav, schopnost komunikace s klientem, být empatický. Velmi důležitou je pro pracovníka IZS profesní etika, jež aplikuje obecná etická ustanovení „tzv etický kodex, na konkrétní profesionální činnost (10). Přestože nejsou obecné požadavky kladené na příslušníka IZS, zapojeného do krizové intervence, zákonem stanoveny, zmíním několik zásadních, definovaných Veverkou (27) ve vybraných kapitolách krizového řízení pro záchranářství:

- Být proaktivní, přesvědčený o své věci – mít schopnost předvídat, být napřed před reálným průběhem krize;
- Mít hluboké znalosti, ztotožnit se se svou rolí – bezpodmínečně nutná znalost záchranného systému, možnosti i zdroje pro záchrannou činnost, vytrvalost;

- Disponovat emfatickými, komunikativními a skupinovými přístupy v rozhodovacím procesu – umět komunikovat s kýmkoliv, motivovat tým, vytvářet emočně příznivé prostředí, uklidňuje nálady i city;
- Získat a utužovat odolnost osobnosti, nepodléhat vzniklé situaci, být vždy připraven na jakékoliv situace;
- Zvládat etickou důvěru a charisma osobnosti, uvědomovat si nálady i postoje lidí postižených mimořádnou událostí, umět počítat s velkým zatížením postižených jak po stránce psychické, fyzické či ekonomické;
- Dobrý fyzický i duševní stav s pozitivním myšlením, utužovat vlastní fyzický stav a duševní hygienu např. relaxačním cvičením;
- Umět vnímat a bystře reagovat na vznikající podněty – dovést rychle vyhodnotit situaci a včas zareagovat a zabránit nebezpečí z prodlení;
- Využívat vědeckých metod práce v přípravných fázích – používat indukci a dedukci, či logickou analýzu a syntézu.

Obdobné požadavky jsou kladeny i na pracovníky krizové intervence. Jejich stručný přehled tvoří samostatná příloha (tabulka č.3). Pracovník IZS musí mimo jiné dodržovat zákony, respektovat zásady mlčenlivosti, zejména při ochraně osobních údajů (31).

1.4.3. Syndrom vyhoření

Termín syndrom vyhoření, anglicky zvaný burnout syndrom, byl původně užíván slangově pro označení narkomana, který se ocitl na samém dně. Na přelomu 70. a 80. let minulého století přešel ve Spojených státech do užívání v pracovní oblasti a stal se vyjádřením rezignace, letargie a vyčerpání v zaměstnání.

Každý autor má odlišnou definici. Podle Vodáčkové (28) se syndrom vyhoření projevuje na různých úrovních tendencí k únikovým mechanismům. Energetický jedinec je skleslý a unavený. Tělově se vyhoření často projevuje zvýšenou nemocností, poklesem funkčnosti imunitního systému a výskytem autodestruktivních chorob. Psychicky se pak tento syndrom projevuje zklamáním, nepřítomností zájmu, bezvýchodností, skepsí, jeho aktivita nemá sílu to změnit, přichází pocit ztráty smyslu.

V profesním chování se často objevuje nárůst rutinního a bezduchého výkonu, tendence omezovat kontakt s lidmi, eventuálně s klienty, pokud jde o pomáhající profesi, vyskytují se tendence pomáhat sebezneužívajícím způsobem (obětovat se), snahy nevidět a nezabývat se pracovními problémy či konflikty.

Kalwas (12) uvádí, že vyhořet může pouze ten, kdo „hořel“. To znamená ti, kteří se do práce pouštějí s nadšením, zápalem a jsou vysoce emočně angažovaní. Nadšení ale může vydržet dlouhodobě, pouze pokud jsou naplňována očekávání. Velemínský (25), zase sděluje, že důsledkem toho je vyčerpání, ztráta důvěry v osobní výkon, ztráta citového snažení. Vede k pocitům vlastní neschopnosti, ztráty smyslu práce.

Vymětal (29) tento syndrom popisuje jako obtížně léčitelné onemocnění, které je uvedeno v mezinárodní klasifikaci nemocí. Vyskytuje se u povolání, kde se pracuje s lidmi, bývá charakterizována jako totální emocionální vyčerpání, které je reakcí na práci v rovině psychické, tělesné i sociální. Lidé s uvedenými potížemi pociťují ztrátu naděje na zlepšení, subdepresivní ladění i podrážděnost. Vyskytuje se cynický přístup k životu i k sobě.

Pracoviště, která jsou určena ke krizové intervenci, jsou syndromem vyhoření ohrožená ve zvýšené míře. To hlavně tehdy, když si zaměstnanci či zřizovatelé toto nebezpečí neuvědomují, podceňují ho nebo jej bagatelizují. Je mnoho příčin, proč na krizových pracovištích je nutné podporovat aspekt péče o sebe sama a hledat adekvátní způsoby prevence vyhoření (28).

2. Cíl práce, výzkumné otázky

Cílem bakalářské práce je zmapování kvality poskytovaných služeb klientům při telefonické krizové intervenci v rámci Integrovaného záchranného systému, zhodnotit celkovou připravenost jejich pracovníků s klienty – oznamovateli, pokud žádají pomoc k ochraně života, zdraví či majetku, najít slabá místa a poté navrhnout optimální řešení problému.

Výzkumné otázky

Pro bakalářskou práci byly v rámci kvalitativního výzkumu zvoleny výzkumné otázky:

1. Jsou zaměstnanci IZS dostatečně vybaveni komunikačními dovednostmi, které využívají v rámci krizové telefonické pomoci?
2. Je úkolem zaměstnanců IZS poskytovat rozšířené poradenství klientovi v krizové situaci?

3. Metodika

Jelikož jde v bakalářské práci o významnou tematiku, která se často dotýká mnoha osudů lidí, pro získání výsledků ve sběru dat byla použita kvalitativní metoda dotazováním, formou řízeného rozhovoru, s pracovníky IZS.

Jak uvádí Maňák, tak termínem kvalitativní výzkum se označují různé přístupy (metody, techniky) ke zkoumání pedagogických jevů, kdy do popředí nevystupuje kvantifikace empirických dat, ale jejich podrobná kvalitativní analýza (16).

K tomuto účelu byl sestaven formulář se třinácti otázkami, jež byly respondentům při řízeném rozhovoru předloženy. Při výzkumu byly využity otázky uzavřené, polouzavřené a filtrační. Respondentům byl při řízeném rozhovoru dán prostor i pro otázky otevřené. Sestava otázek je součástí přílohy.

4. Charakteristika zkoumaného souboru

Respondenty ke zkoumané oblasti se stali příslušníci Policie ČR z Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství Policie ČR Jihočeského kraje České Budějovice (dále jen IOS PČR), příslušníci Krajského informačního operačního střediska Hasičského záchranného sboru České Budějovice (dále jen KOPIS) a pracovníci Operačního střediska Zdravotnické záchranné služby České Budějovice (dále jen OS ZZS). Jednotlivá pracoviště byla nejdříve osobně kontaktována, pracovníci byli seznámeni s cílem mé bakalářské práce a požádání o vytvoření vhodného prostředí a sdělení termínu, který by pracovníkům pro tento účel vyhovoval. Řízený rozhovor byl rozplánován tak, aby ve skupině bylo maximálně 8 respondentů. Samotný výzkum pak probíhal v místnostech základních složek IZS v době od listopadu 2009 do konce března 2010. Řízený rozhovor se pokaždé uskutečnil ve vhodném doprovodném prostředí.

Při všech setkáních s respondenty bylo vytvořeno srdečné a přátelské klima, což významnou měrou přispělo ke zvládnutí samotného výzkumu.

Všem respondentům bylo před zahájením rozhovoru vysvětleno, že jejich sdělení bude využito pro bakalářskou práci a veškeré výsledky budou anonymní. Zároveň byla dohodnuta konkrétní pravidla rozhovoru, aby byl respektován rovnoměrně rozdělený čas pro každého respondenta. Každý měl možnost se podle svého uvážení rozhodnout, zda na položené otázky bude odpovídat, či nikoliv. Všichni respondenti s pravidly souhlasili, o nastíněné téma prováděného výzkumu projevíli zájem a možnosti odpovídat využilo 100 % oslovených respondentů.

5. Výsledky řízeného rozhovoru

Do výzkumu bylo zapojeno celkem 80 pracovníků Integrovaného záchranného systému (dále jen IZS), kteří jsou služebně zařazeni na operačních střediscích základních složek IZS. Z toho na IOS PČR se výzkumu zúčastnilo 44 respondentů, z KOPIS HZS 24 respondentů a 12 z OS ZZS. Všem respondentům bylo před zahájením rozhovoru vysvětleno, k jakému účelu je výzkum realizován, seznámil jsem je s cílem své bakalářské práce.

Nejnáročnějším byl řízený rozhovor s příslušníky IOS PČR s ohledem na jejich počet. Proto byl rozplánován do pěti termínů. Čtyřikrát s devíti respondenty, posledního rozhovoru se zúčastnilo zbývajících osm.

U KOPIS HZS byl řízený rozhovor uskutečněn na třech setkáních po osmi respondentech, rovněž na jejich předem zvoleném místě v rámci pracoviště této složky.

Na OS ZZS pak proběhl řízený rozhovor v jejich kanceláři dvakrát, pokaždé se skupinou po šesti respondentech.

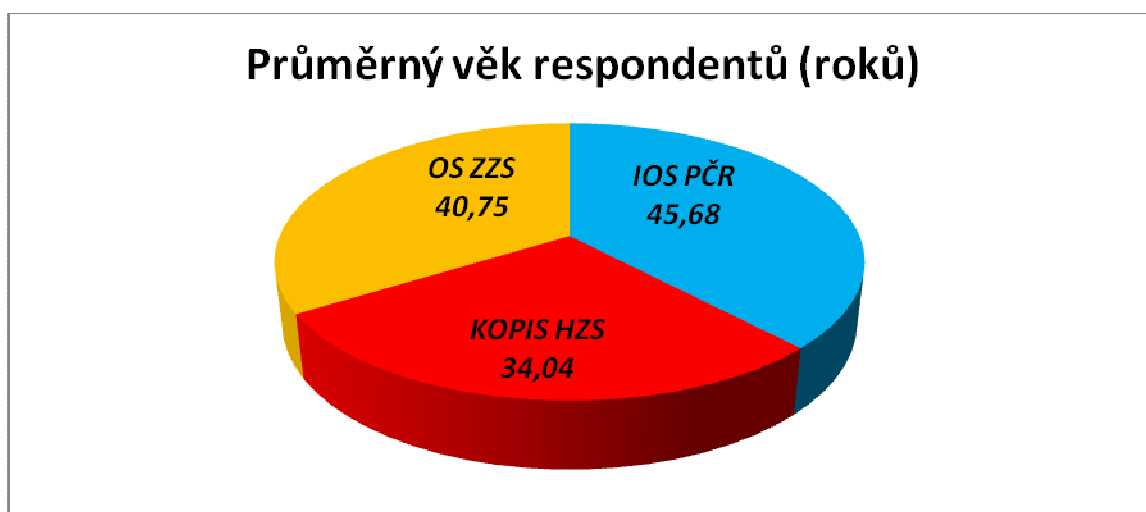
Při každém setkání a vedení rozhovoru byla navozena přátelská atmosféra, samotný rozhovor byl přirozený, respondenti byli dobře naladěni a k odpovědi vždy přistupovali uvážlivě a profesně. Výsledky rozhovorů jsem písemně poznamenával na pomocné archy. Po dokončení rozhovorů s respondenty byly postupně sumarizovány zjištěné výsledky nejprve podle respondentů z jednotlivých složek a poté jako celek.

Průměrný věk respondentů se různí. U IOS PČR činil 45,7 roků, u KOPIS HZS 34,1 a OS ZZS 40,8 roků. Největší zastoupení měli respondenti s úplným středním vzděláním s maturitou, celkový počet byl 63, jen 3 vykazovali vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské vzdělání uvedlo 14 respondentů. Z celkového počtu bylo 58 mužů a 22 žen.

Různě byla vykazována i délka praxe u IZS. Zatímco u IOS PČR je průměrná délka praxe 19,15 roků, u KOPIS HZS činila 8,08 roků a na OS ZZS 11,08 let. Nejdelší průměrná délka praxe na lince tísňového volání byla zjištěna u OS ZZS, činila 6,75 roků. U IOS PČR byl vykázan průměr 4,95 roků a na KOPIS HZS 2,7 roků. Poměrně malá délka praxe u KOPIS HZS je způsobena především větším počtem nových a mladých pracovníků pro obsluhu národní linky tísňového volání 112.

Celkové zhodnocení výsledků provedeného výzkumu u složky IZS vyjadřuje procentuální vyjádření v následujících grafech. Pro lepší orientaci je v grafech vždy zvoleno u konkrétní složky IZS takové barevné vyobrazení, které je v očích veřejnosti obecně vnímáno. Barva červená symbolizuje složku HZS, světle modrá Polici ČR a žlutá barva představuje ZZS:

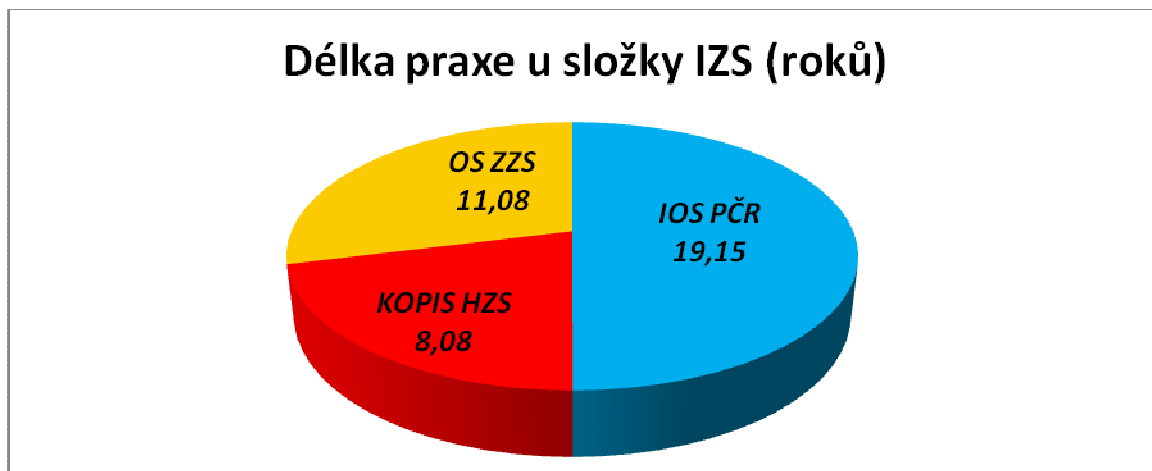
Graf č.1: Průměrný věk respondentů (v absolutních číslech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Průměrný věk respondentů byl při výzkumu zjištěn u všech pracovišť, v grafu je znázorněno, jaký je věkový průměr pracovníků u jednotlivých operačních středisek. Nejvyšší věkový průměr vykazuje pracoviště IOS PČR a to 45,68 roků, naopak nejmladší věkový průměr je u KOPIS HZS, činí 34,04 let.

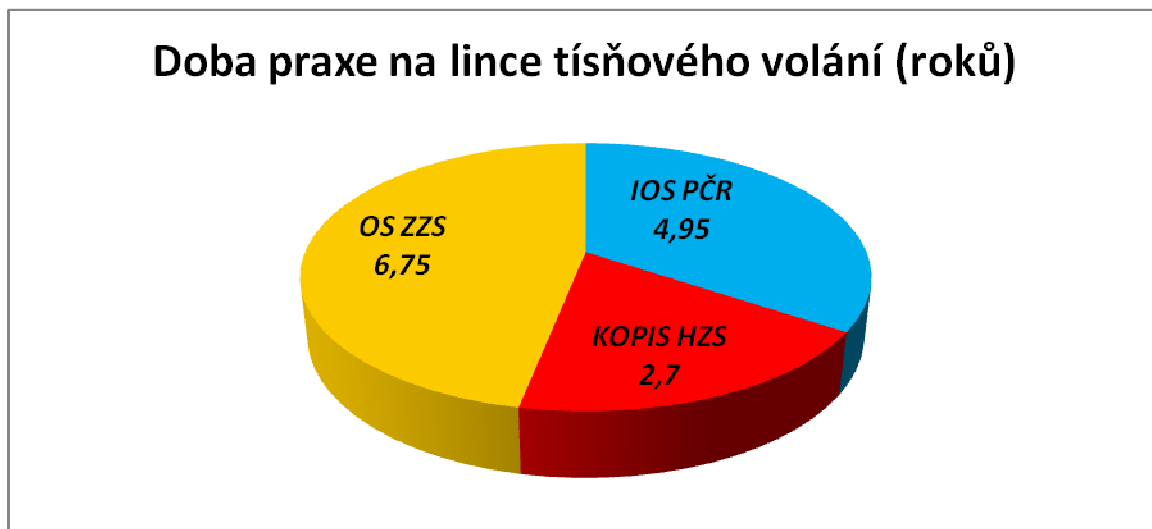
Graf č. 2: Délka praxe u složky IZS (v absolutních číslech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Největší praxi vykázali respondenti u IOS PČR. Vykazují 19,15 roků praxe u složky IZS. Nejnižší praxi u složky IZS mají naopak pracovníci na KOPIS, činí 8,08 roků. Pracovníci na OS ZZS vykázali praxi u složky IZS v trvání 11,08 roků.

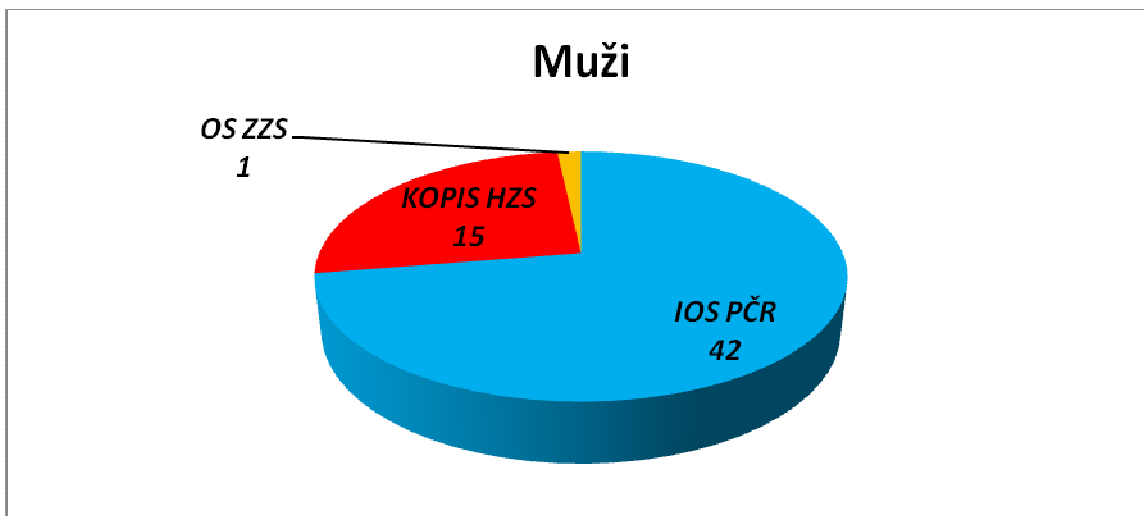
Graf č. 3: Délka praxe na lince tísňového volání (v absolutních číslech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Tento graf znázorňuje, jaká je celková praxe respondentů na lince tísňového volání. Na lince tísňového volání mají nejdelší praxi u OS ZZS, odpovídá 6,75 let, naproti tomu velmi nízkou praxi na lince tísňového volání vykazují pracovníci na KOPIS HZS, a to jen 2,7 roků. U IOS PČR je průměrná délka praxe na lince tísňového volání 4,95 roků.

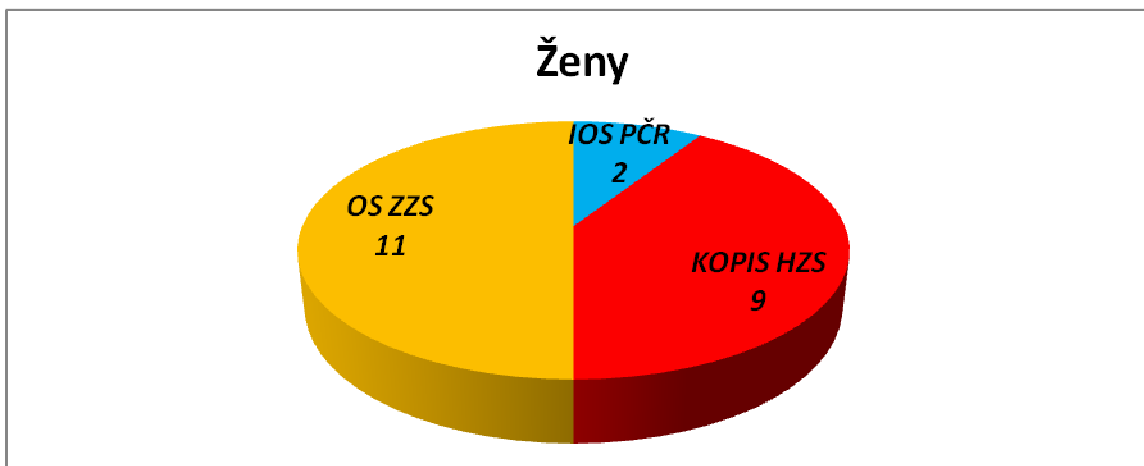
Graf č. 4: Počet respondentů dle pohlaví (v absolutních číslech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Tento graf ukazuje zastoupení mužů na výzkumu u jednotlivých pracovišť. U IOS PČR se jednalo o 42 mužů, u KOPIS HZS 15 mužů, u OS ZZS byl vzorek tvořen 1 mužem.

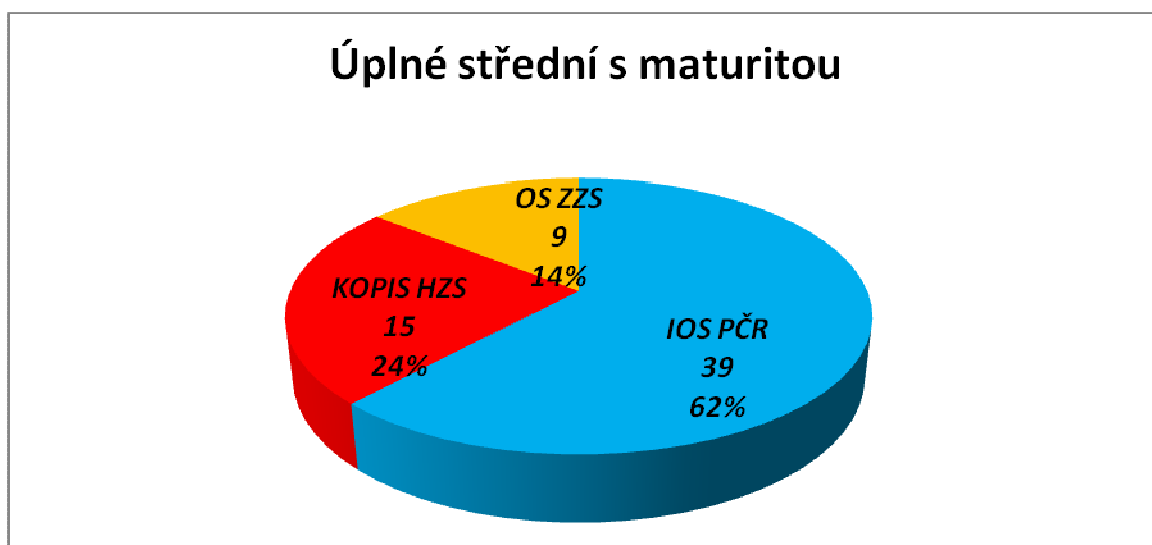
Graf č. 5: Počet respondentů dle pohlaví (v absolutních číslech)



Zdroj: Vlastní výzkum

Tento graf ukazuje zastoupení žen na výzkumu u jednotlivých pracovišť. U IOS PČR se jednalo o 2 ženy, u KOPIS HZS 9 žen, u OS ZZS byl vzorek tvořen 11 ženami.

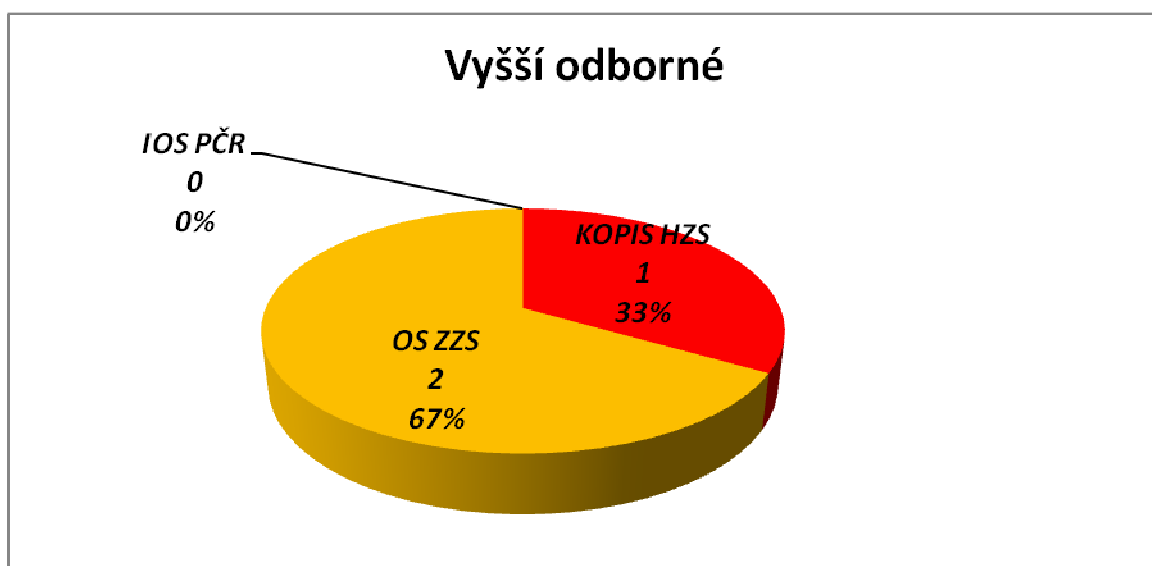
Graf č. 6: Dosažené vzdělání u respondentů (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf znázorňuje, že nejvíce respondentů má středoškolské vzdělání s maturitou. U IOS PČR je těchto respondentů 39, což činí 62 %. U KOPIS HZS je 15 respondentů s tímto vzděláním, tj. 24 %. U OS ZZS má 9 respondentů středoškolské vzdělání s maturitou, což je 14 %.

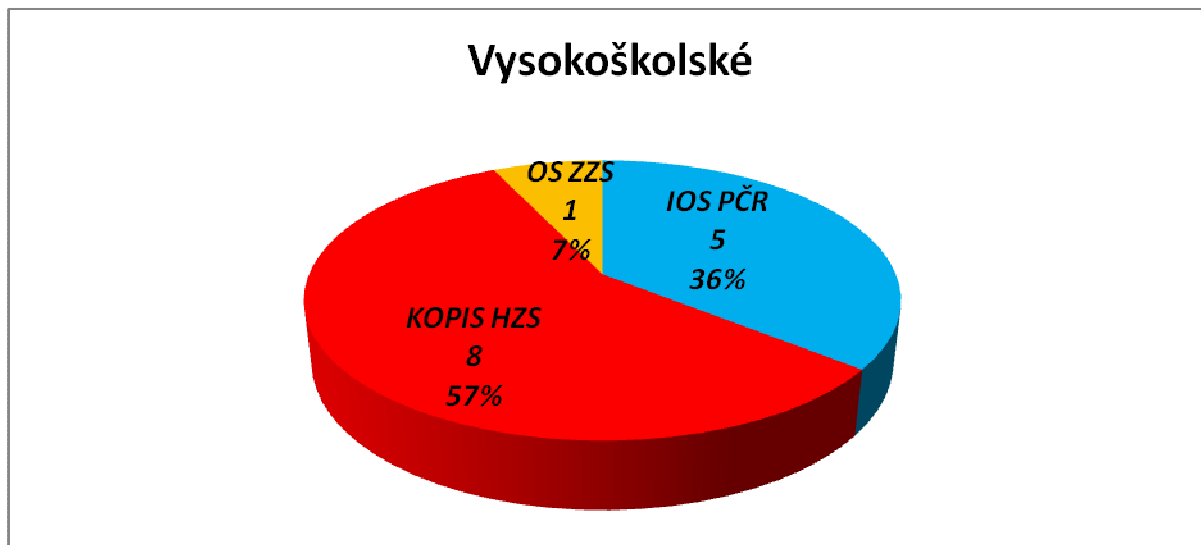
Graf č. 7: Dosažené vzdělání u respondentů (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

V tomto grafu je znázorněno, kolik respondentů má vyšší odborné vzdělání. Žádný respondent u IOS PČR uvedené vzdělání nevykázal, u KOPIS HZS jej získal pouze jeden a u OS ZZS toto vzdělání získali dva respondenti.

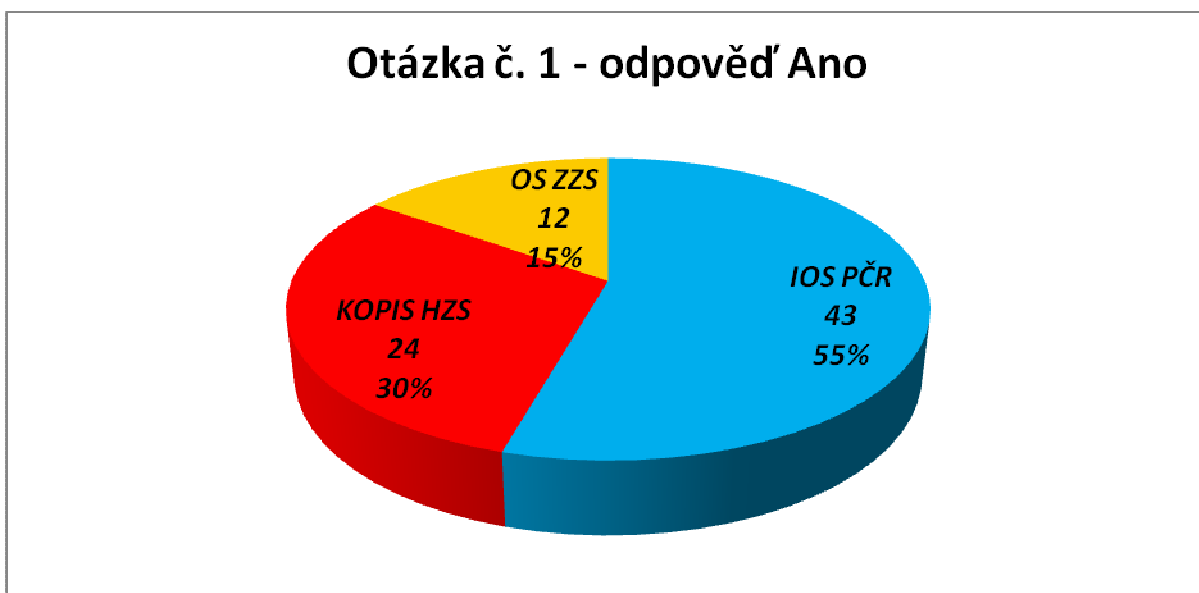
Graf č. 8: Dosažené vzdělání u respondentů (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Na tomto grafu je patrné, kolik dotazovaných respondentů uvedlo dosažené vysokoškolské vzdělání. Dosáhl ho jeden respondent OS ZZS, 8 respondentů u KOPIS HZS a 5 u IOS PČR.

Graf č. 9: Kladné odpovědi na otázku č.1 - Víte co je krizová intervence (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf znázorňuje, kolik respondentů na tuto otázku odpovědělo ANO. Všichni respondenti z KOPIS HZS a OS ZZS odpověděli, že ví, co je krizová intervence. U IOS PČR jen 43 dotázaných uvedlo, že ano, 1 odpověděl – ne. Odpověď tohoto jednoho respondenta, pro svoji bezvýznamnost, není graficky znázorněna.

Na otázku č. 2: Krizová telefonická intervence se Vám jeví jako:

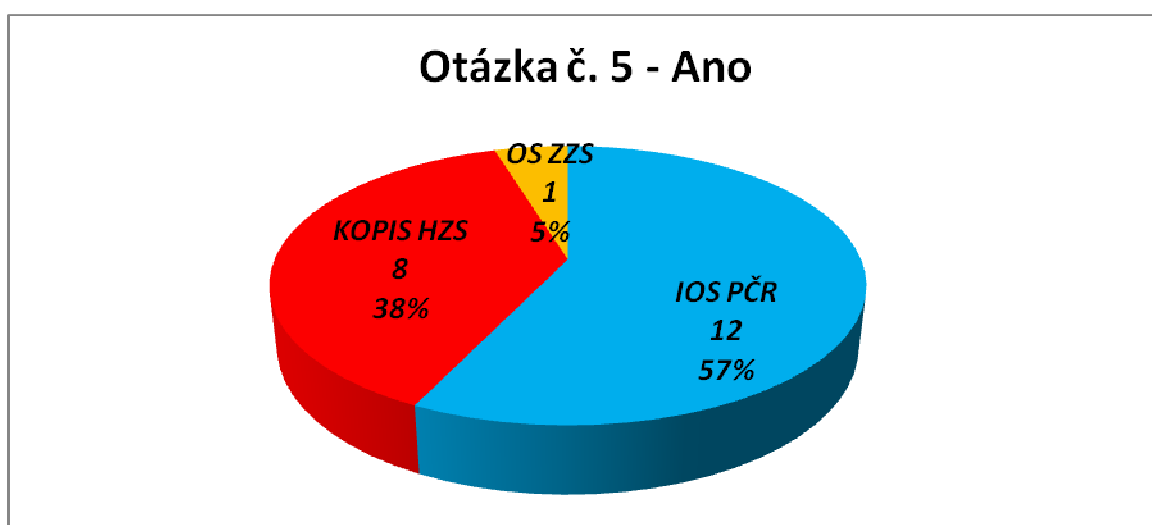
Velmi náročná - uvedlo 7 respondentů OS ZZS, 19 respondentů IOS PČR, 7 respondentů KOPIS HZS. Možnost - Náročná zvolilo 5 respondentů OS ZZS, 24 respondentů IOS PČR, 17 respondentů KOPIS HZS. Málo náročná – označil 1 respondent IOS PČR. Tyto výsledky nejsou graficky vyjádřeny.

V otázce č. 3: Považujete schopnost empatie při telef. krizové intervenci za důležitou?

Za velmi důležitou – ji považovalo 8 resp. OS ZZS, 10 z KOPIS HZS, 22 z IOS PČR. Za důležitou - ji vnímají 4 resp. OS ZZS, 14 KOPIS HZS, 22 z IOS PČR. Možnost, že je empatie málo důležitá či ji nepovažuje za důležitou, neodpověděl žádný. Tato data nejsou graficky znázorněna.

K otázce č. 4: Jste schopen(a) komunikace s klienty při telef. krizové intervenci?
 Odpovědělo: Ano, vždy – 7 oslovených z OS ZZS, 9 KOPIS HZS, 27 IOS PČR.
 Ano, někdy – 5 tázaných z OS ZZS, 15 jich bylo u KOPIS HZS a 17 IOS PČR.
 Spíše ne, nebo ne – žádný z respondentů. Tyto údaje nejsou graficky vyobrazeny.

Graf č. 10: Kladné odpovědi na otázku č.5 - Absolvoval jste odborný kurz zaměřený na komunikaci s klientem (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)

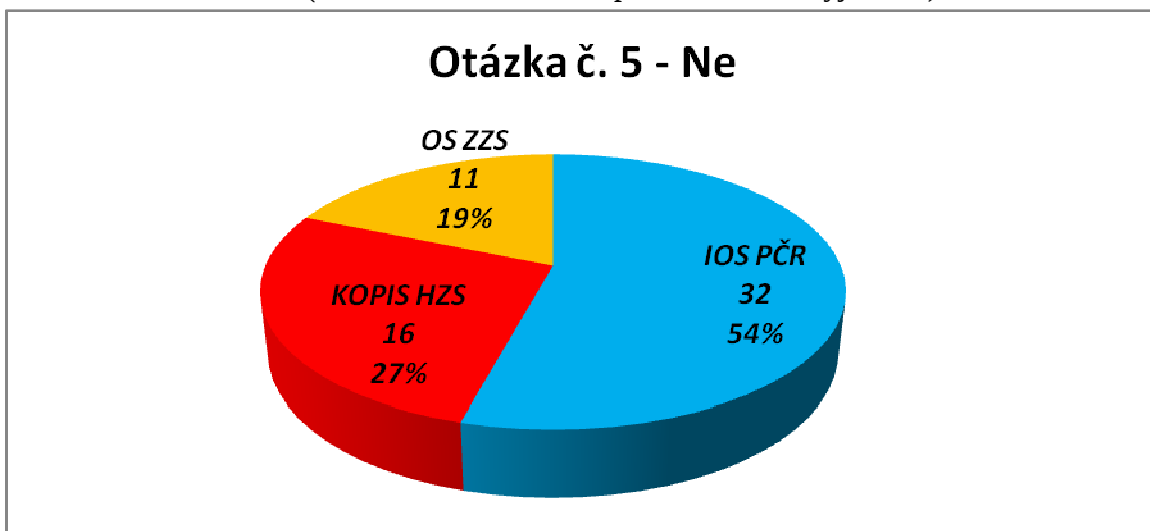


Zdroj: Vlastní výzkum

Graf ukazuje, jaké byly odpovědi na otázku č.5, zda respondenti absolvovali odborný kurz zaměřený na komunikaci s klientem?

Kurz absolvoval 1 respondent OS ZSS, 8 respondentů KOPIS HZS, 12 respondentů z IOS PČR. Naproti tomu kurz neabsolvovalo 11 respondentů OS ZZS, 16 respondentů KOPIS HZS a celkem 32 respondentů IOS PČR.

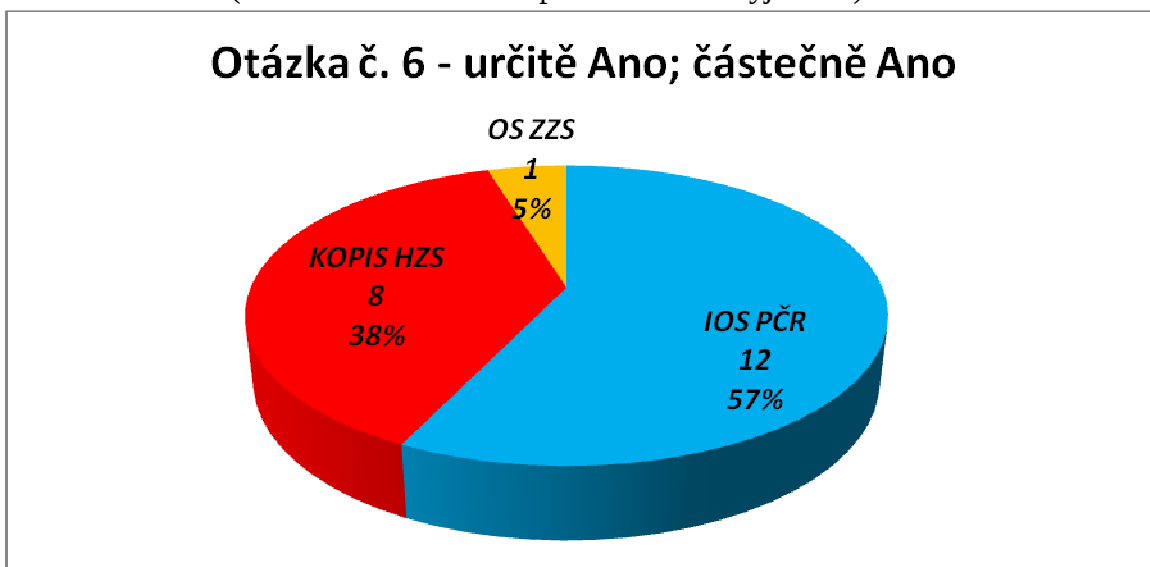
Graf č. 11: Záporné odpovědi na otázku č.5 - Absolvoval jste odborný kurz zaměřený na komunikaci s klientem (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že 11 respondentů OS ZZS, 16 KOPIS HZS, a 32 IOS PČR neabsolvovali žádný kurz zaměřený na komunikaci s klientem.

Graf č. 12: Odpověď na otázku č. 6 - Zlepšily se komunikační dovednosti po absolvování odborného kurzu (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)

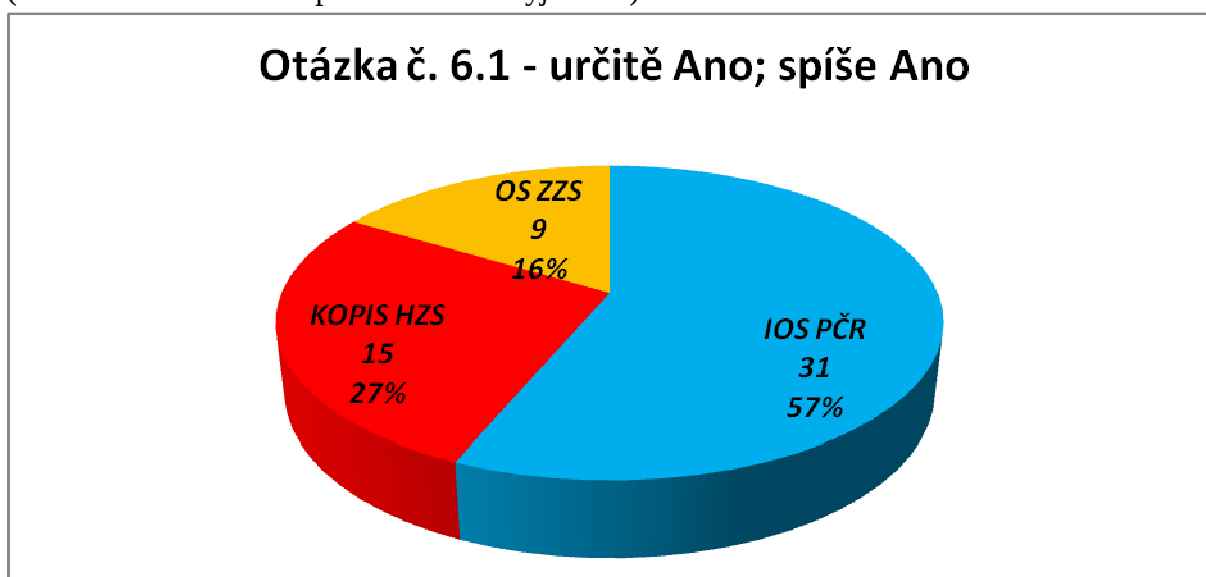


Zdroj: Vlastní výzkum

V tomto grafu je znázorněn výsledek odpovědí pro otázku č. 6, kde měli dotazovaní odpovědět, zda se zlepšily jejich komunikační dovednosti, pokud absolvovali odborný

kurz zaměřený na komunikaci s klientem, citovaný v otázce č. 5. Určitě ano – odpověděla 1 respondentka OS ZZS, která kurz absolvovala, stejně i 1 respondent KOPIS HZS a 8 z IOS PČR. Ano částečně – odpovědělo 7 respondentů z KOPIS HZS, 4 z IOS PČR. Nikdo neuvedl, že by se komunikační dovednosti absolvováním kurzu nezlepšily.

Graf č. 13: Kladné odpovědi na otázku, zda považují respondenti za nutné si své komunikační dovednosti zdokonalit v odborném kurzu, pokud jej neabsolvovali (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: vlastní výzkum

Zde graf ukazuje jednotlivé odpovědi respondentů na otázku, uvedená jako 6.1, zda respondenti považují za nutné si své komunikační dovednosti zdokonalit v odborném kurzu, pokud jej neabsolvovali. U OS ZZS odpovědělo: určitě ano 5 respondentů, u KOPIS HZS 6 respondentů a u IOS PČR celkem 15. Spíše ano – 4 respondenti OS ZZS, 9 z KOPIS HZS a 16 z IOS PČR. Tyto kladné odpovědi byly do grafického vyjádření sečteny.

Zdokonalit si komunikační dovednosti v kurzu nepovažují za nutné jen 2 respondenti z OS ZZS, 1 z KOPIS HZS a 1 z IOS, což je mizivé procento z oslovených respondentů. Tato data nejsou graficky znázorněna.

Otázka č. 7 se vázala k psychohygieně jednotlivých respondentů, zněla takto: Přemýšlíte o vedení rozhovoru s klientem i po jeho skončení?

Na ni odpovědělo: ano vždy – 2 respondenti OS ZZS, 4 respondenti z KOPIS HZS a 19 z IOS PČR. Možnost: ano někdy – zvolilo 10 respondentů OS ZZS, 19 z KOPIS HZS a 23 z IOS PČR. Ne, nikdy – sdělil 1 resp. z KOPIS HZS, 2 z IOS PČR.

Těm, kteří odpověděli v otázce 7 – ano, byla položena otázka č. 8, zda mají respondenti možnost následné odborné konzultace jejich postupu s klientem u odborníka. U OS ZZS jich 8 sdělilo, že mají tuto možnost na pracovišti a 4 mimo pracoviště. U KOPIS HZS se jich vyslovilo 20, s možností konzultace na pracovišti a 3 mimo pracoviště. U IOS PČR má 30 respondentů možnost odborné konzultace jejich postupu s klientem v rámci svého pracoviště, 12 pak mimo něj.

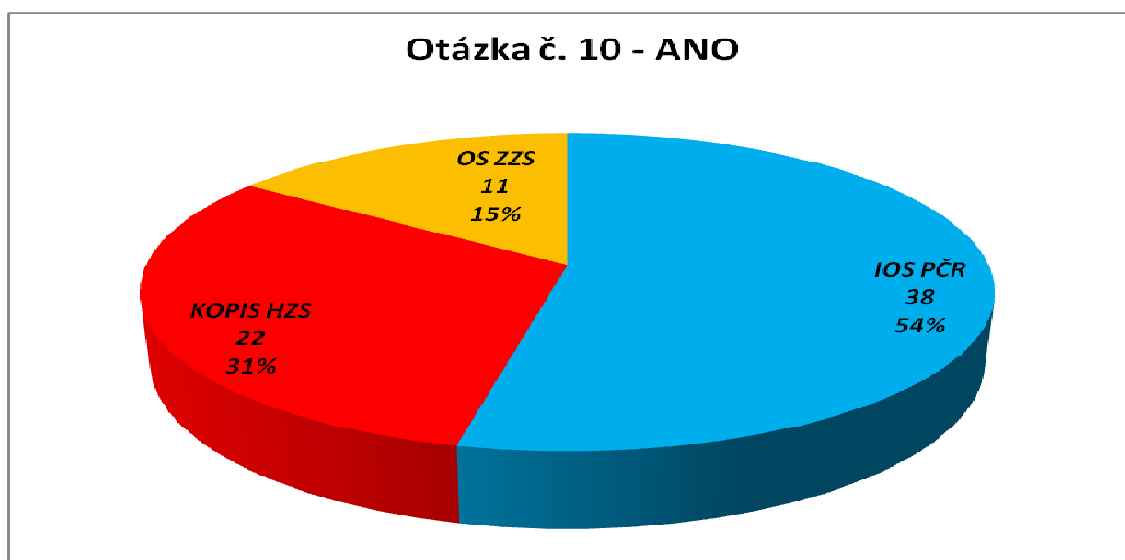
Ti, kteří uvedli, že nepřemýšlí o vedení rozhovoru s klientem, byli dotázáni v otázce č.9, zda to neohrožuje jejich psychohygienu. Jeden respondent z KOPIS HZS uvedl, že ne, další 2 z IOS PČR sdělili, že ano. Těm bylo po skončení řízeného rozhovoru vysvětleno, jak mají předcházet syndromu vyhoření, zároveň byli informováni o posttraumatické intervenční péči a anonymní lince pomoci v krizi, s odkázáním na konkrétní literaturu.

Výsledky údajů z otázky 7, 8 a 9 nejsou graficky vyjádřeny.

Otázka č. 10: Domníváte se, že při telefonické krizové intervenci, by pracovník IZS, kromě konkrétní profesní pomoci, měl nabídnout i jinou formu pomoci?

Respondenti z OS ZZS odpověděli v 11 případech – Ano, v 1 případě – Ne. U KOPIS HZS odpověděli 22 respondenti – Ano, jen 2 – ne. U IOS PČR odpovědělo ano – 38 dotázaných, 6 uvedlo –ne. Na následný dotaz, jakou jinou formu pomoci by dovedli klientovi nabídnout, většina z dotázaných znala sociální poradenství, jak je citováno v § 37 zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách.

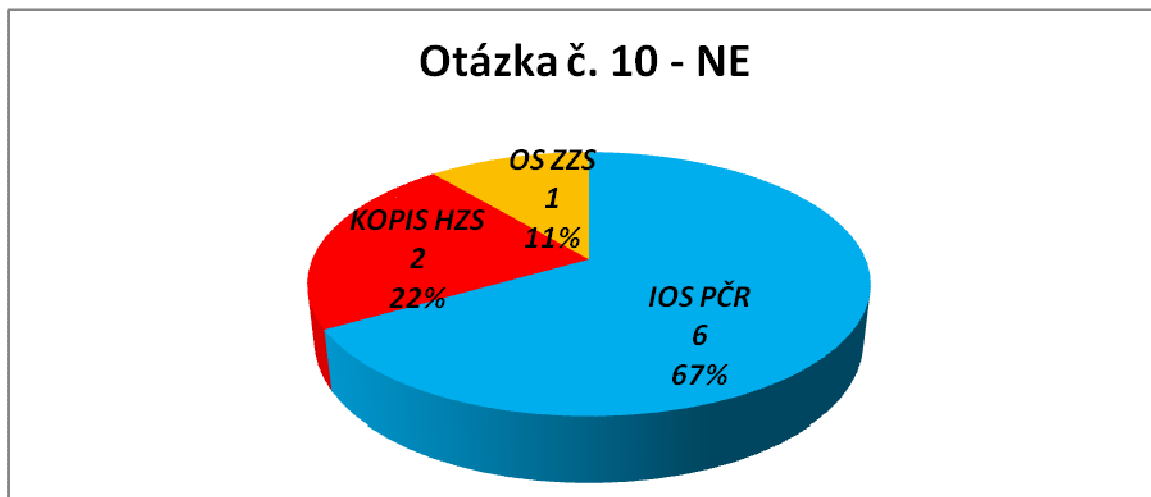
Graf č. 14: Kladná odpověď na otázku č. 10 - Domníváte se, že při telefonické krizové intervenci by pracovník IZS, kromě profesní pomoci měl nabídnout i jinou formu pomoci (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf znázorňuje, jak reagovali respondenti na otázku č. 10: Domníváte se, že při telefonické krizové intervenci, by pracovník IZS, kromě konkrétní profesní pomoci, měl nabídnout i jinou formu pomoci? Respondenti z OS ZZS odpověděli v 11 případech kladně, u KOPIS HZS odpověděli 22 respondenti kladně, u IOS PČR odpovědělo kladně 38 dotázaných.

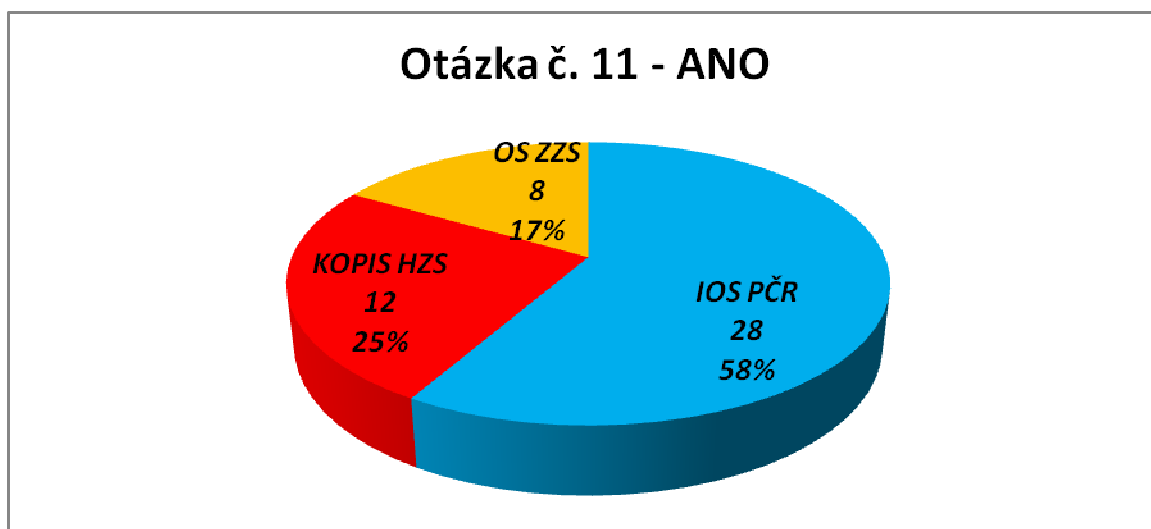
Graf č. 15: Záporná odpověď na otázku č. 10 - Domníváte se, že při telefonické krizové intervenci by pracovník IZS, kromě profesní pomoci měl nabídnout i jinou formu pomoci (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Respondenti z OS ZZS záporně odpověděli v 1 případě. U KOPIS HZS záporně odpověděli jen 2, U IOS PČR odpovědělo záporně 6 respondentů.

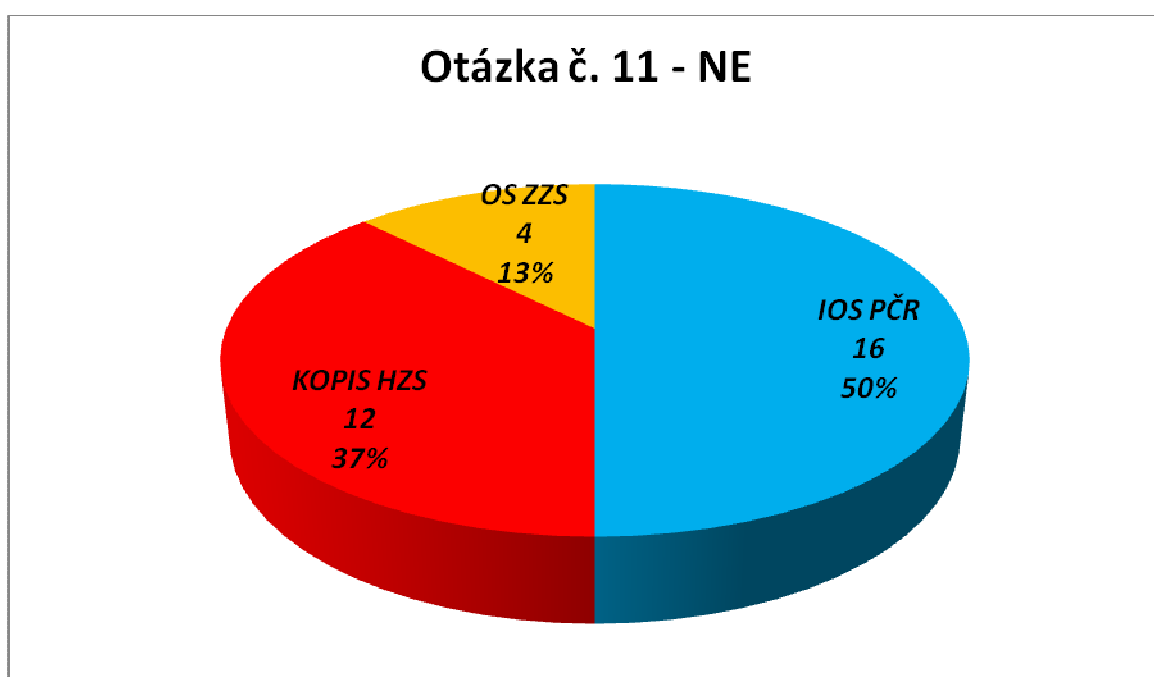
Graf č. 16: Kladná odpověď na otázku č. 11- Dovedete z telefonického rozhovoru rozpoznat, jaké konkrétní poradenství máte klientovi nabídnout (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku č. 11: Dovedete z telefonického rozhovoru s klientem rozpoznat, jaké konkrétní poradenství mu máte nabídnout či doporučit? U OS ZZS odpovídalo kladně 8 respondentů, u KOPIS HZS se vyjádřilo 12 resp. kladně, U IOS PČR uvedlo kladně 28 respondentů.

Graf č. 17: Záporná odpověď na otázku č. 11 - Dovedete z telefonického rozhovoru rozpoznat, jaké konkrétní poradenství máte klientovi nabídnout (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Zde je v grafu vyobrazen záporný výsledek odpovědí na otázku č. 11: Dovedete z telefonického rozhovoru s klientem rozpoznat, jaké konkrétní poradenství mu máte nabídnout či doporučit? U OS ZZS se záporně vyjádřili 4 respondenti, u KOPIS HZS se záporně vyjádřilo 12. U IOS PČR záporně odpovědělo 16 respondentů.

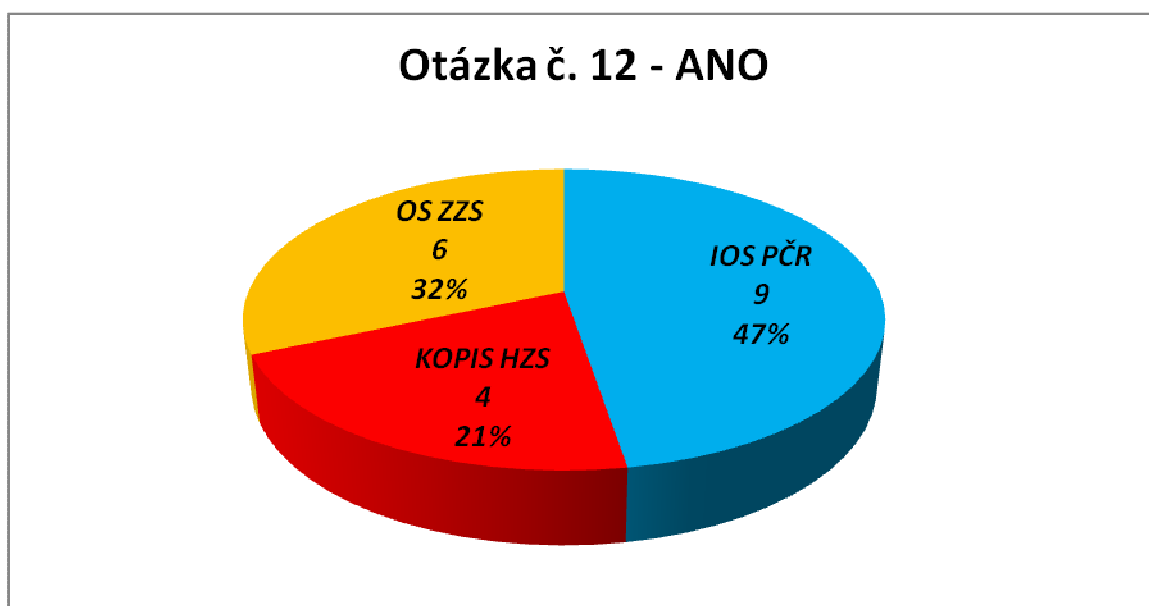
I u této otázky následně respondenti byli tázáni, jaké poradenství mají na mysli. Více než polovina zmínila, že odborné poradenství, zejména v pomoci občanovi při uplatňování

jeho práv, oprávněných zájmů nebo obstarávání osobních záležitostí, jako je vyřízení osobních dokladů a podobně.

Otázku č. 12: Jste dostatečně odborně připraveni klientovi při telefonické krizové intervenci poskytnout sami rozšířené sociální poradenství?

U OS ZZS se rozhodlo odpovědět 6 respondentů – ano, dalších 6 – ne. U KOPIS HZS pak 4 respondenti uvedli – ano, dalších 20 – ne. U IOS PČR pak uvedlo devět respondentů se vyjádřilo pro odpověď – ano, 35 pro odpověď – ne.

Graf č. 18: Kladné odpovědi na otázku č. 12 - Jste dostatečně odborně připraveni klientovi při telefonické krizové intervenci poskytnout sami rozšířené sociální poradenství? (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)

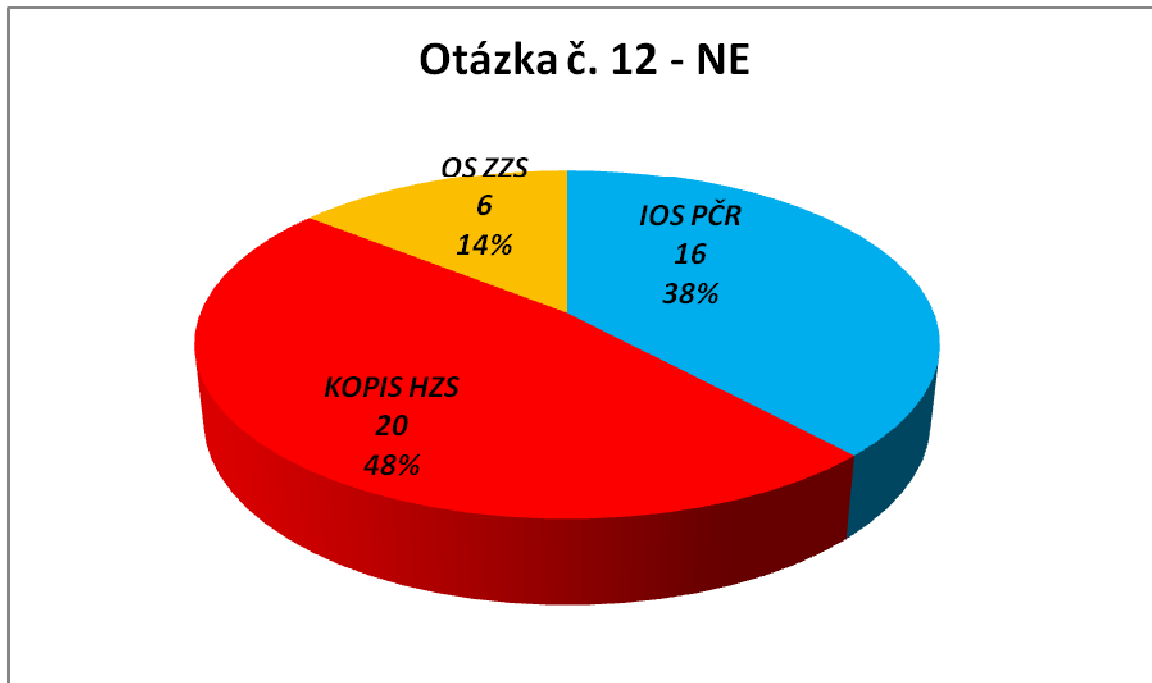


Zdroj: Vlastní výzkum

U OS ZZS se rozhodlo kladně na tuto otázku odpovědět 6 respondentů. U KOPIS HZS kladně odpověděli 4 respondenti. U IOS PČR pak takto odpovědělo 9 respondentů.

Graf č. 18: Odpovědi na otázku č. 12 - Jste dostatečně odborně připraveni klientovi při telefonické krizové intervenci poskytnout sami rozšířené sociální poradenství?

(v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



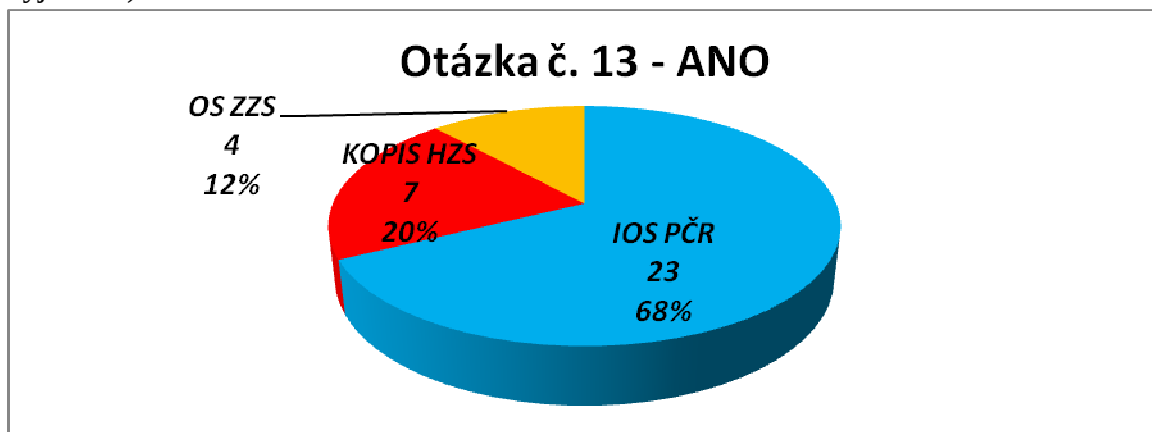
Zdroj: Vlastní výzkum

Graf ukazuje záporné odpovědi na otázku č.12. U OS ZZS takto odpovědělo šest respondentů. U KOPIS HZS zvolilo zápornou odpověď 20 dotázaných a u IOS PČR pak záporně odpovědělo 35 dotázaných.

V otázce č. 13 bylo uvedeno: Máte dostatek znalostí k tomu, abyste klienta ihned odkázal k příslušnému odborníkovi?

U OS ZZS odpověděli respondenti ve 4 případech – ano, dalších 8 – ne. U KOPIS HZS uvedlo 7 respondentů – ano, zbylých 17 – ne. U IOS PČR se 23 dotázaných vyjádřilo – ano, 21 uvedlo – ne. Dalším dotázáním, jak si respondenti své znalosti v této oblasti rozšířili, více než polovina z nich uvedla, že vzděláváním, ať už v rámci profesní přípravy, studiem na některém z typů škol a samostudiem. Další část respondentů vycházela jen ze životních zkušeností.

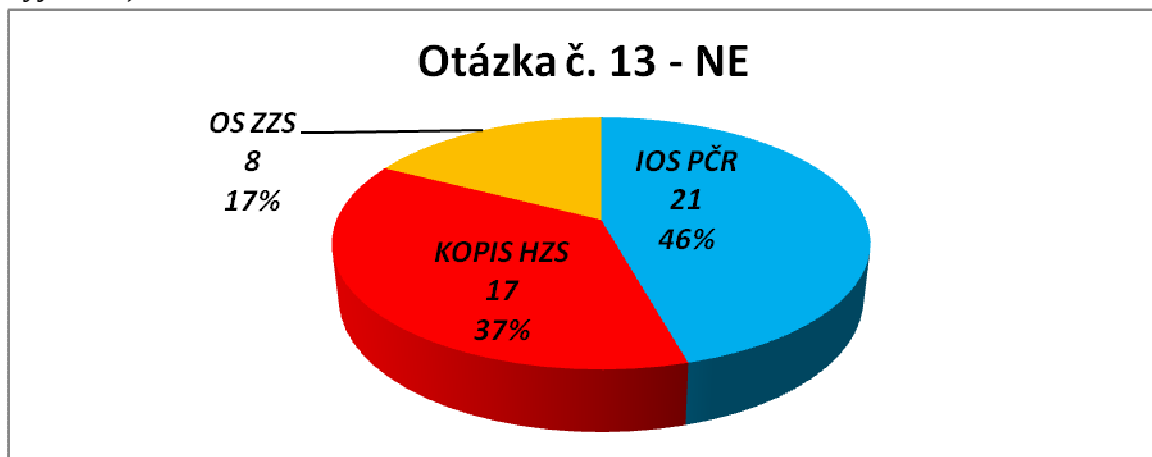
Graf č. 19: Kladné odpovědi na otázku č. 13 - Máte dostatek znalostí k tomu, abyste klienta ihned odkázal k příslušnému odborníkovi (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf znázorňuje kladné odpovědi na položenou otázku. U OS ZZS odpověděli kladně na tuto otázku ve 4 případech, u KOPIS HZS takto odpovědělo 7 respondentů. U IOS PČR se kladně vyjádřilo 23 dotázaných.

Graf č. 20: Záporné odpovědi na otázku č. 13 - Máte dostatek znalostí k tomu, abyste klienta ihned odkázal k příslušnému odborníkovi (v absolutních číslech a procentuálním vyjádření)



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu je znázorněn záporný výsledek odpovědí na otázku č. 13. U OS ZZS se jich 8 záporně vyjádřilo k položené otázce. U KOPIS HZS uvedlo zápornou odpověď 17 respondentů. U IOS PČR se takto vyjádřilo 21 respondentů.

6. Diskuse

Integrovaný záchranný systém má celou řadu úkolů ve vztahu k ochraně životů, zdraví a majetku občanů, jak již bylo zmíněno v teoretické části této práce. V rámci tohoto systému jsou pracovníci, kteří o osudu jiných, právě řádným plněním úkolů, každodenně rozhodují. Na přístupu jednotlivců v rámci složky IZS pak skutečně závisí, jaká služba, jaký rozsah, jaká péče a s jakým vztahem ke klientovi se jednotlivci či skupině osob dostává. To platí obzvlášť tehdy, pokud se kdokoliv z občanů dostal do tíživé situace, krizi jako takové, popřípadě jiných nesnází a v tu chvíli hledá pomoc, které se dovolává telefonicky u některé ze složek Integrovaného záchranného systému. Respondenti byli osloveni právě na jednotlivých operačních střediscích základních složek IZS, neboť jsou v nepřetržité telefonické i krizové intervenci s občany, jsou těmi, kdo poprvé přichází do kontaktu s klientem.

Před samotným výzkumem jsem si byl vědom toho, že nejen u Policie ČR, ale i v dalších složkách IZS jsou profesionálně připraveni odborníci, ale i slabá místa, která je třeba identifikovat, najít vhodná řešení s cílem práci IZS ve vztahu k občanům zkvalitnit. Tuto teorii musí vnímat všichni pracovníci IZS a současně musí mít zájem se neustále profesně vzdělávat, zdokonalovat své znalosti, rozšiřovat svůj společenský rozhled. Pokud pak svou profesi vnímá pracovník IZS jako své poslání, je nutné, aby měl skutečný zájem, odhodlání člověku kdykoliv pomáhat v krizi. Sdílím stejný názor jako Špaténková (21), když uvádí, že: „Krizovou intervenci můžeme vymezit jako „specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi.“ Tvoří ji různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí. Krizová intervence pak zahrnuje pomoc psychologickou, lékařskou, sociální a právní“.

Samotné výsledky výzkumného úkolu jsou uvedeny v předešlé kapitole včetně grafického vyobrazení. V této části se zmíním o dalších zjištěných skutečnostech, důležitých pro práci všech složek IZS.

Otázky kladené při řízeném rozhovoru byly zcela záměrně takto koncipovány, vždyť respondenty byli profesně zaměřeni jednotlivci v základních složkách IZS.

Navíc řízený rozhovor umožnil získat od respondentů další náměty i cenné zkušenosti. Tak například příslušníci KOPIS HZS Jihočeského kraje jednoznačně vyslovili mimo okruh základních otázek názor, že zejména pracovníkům při obsluze linky národního tísňového volání chybí praxe u složek IZS. Sami navrhovali, že by bylo přínosem, aby před nástupem na toto služební místo, absolvovali stáž na policejních pracovištích či u zdravotnické záchranné služby, kde by se mohli konkrétně seznámit s rozsahem základních úkolů těchto složek. Většina respondentů také uvedla, že nemají vždy na pracovišti možnost čerpat zkušenosti od svých služebně starších kolegů. Trvá pak poměrně dlouho, než sami konkrétní zkušenosti při krizové intervenci získají. Převažující většina respondentů z tří oslovených složek se vyjádřila i k nutnosti sebevzdělávání, účasti na odborných seminářích a kurzech, pořádaných zaměstnavatelem. Důležitým prvkem ke zkvalitňování práce, by jistě i u složek IZS, byla samotná supervize. Jak uvedli respondenti, u složek IZS není tato metoda příliš známá, ani využívána.

Z. Havrdová však uvádí, že supervize v sociální práci se dlouho setkávala s rezervovanou odezvou ze strany pracovníků. Posléze se i v tomto oboru vžila a zájem o supervizi od 80. let stále narůstá (16). Supervize se stala přirozenou součástí výcviků pracovníků v oblasti sociálních služeb. Příkladem může být výcvik telefonické krizové intervence, výcvik dobrovolníků LATA, 5P, výcvik manželských a rodinných poradců apod. (49)

Sami respondenti se shodně vyjadřovali, že zájem musí vzejít od samotného pracovníka a nemůže čekat, až jej někdo bude učit či jej do kurzu zařadí a supervizi by uvítali. Další námět ze strany respondentů srozumitelně naznačil, že příslušník IZS, pokud jej někdo v rámci telefonické krizové intervence osloví, musí umět člověka pochopit, vyslyšet jeho žádost, přání či prosbu a snažit se najít pro něho adekvátní řešení, případně mu zcela srozumitelně sdělit, na koho, či kterou instituci se má v dané věci obrátit.

Klientovi totiž nelze říci, že v této věci mu nejsme schopni poradit, nabídnout nějakou pomoc. Zejména u složky IOS PČR se pro pomoc občanům vyjadřovala většina dotázaných. Je to odezvou na některé nové metody policejní práce, profesní etiku (47) i samotného hesla „pomáhat a chránit“,

Naproti tomu, větší část respondentů pozitivně hodnotila rozvoj komunikačních technologií, které usnadňují práci s klienty. Zejména při zobrazování telefonního čísla volajícího, pokud se dovolává nějaké pomoci, následné lokalizaci volajícího, pokud sám oznamovatel neví, kde se nachází. To platí zejména tehdy, pokud jde o člověka v cizím prostředí a nedovede se v terénu zorientovat a vyžaduje pomoc. Pochvalně se respondenti vyjádřili i ke skutečnosti, že na každém pracovišti je pořizován z každého telefonátu zvukový záznam. Ten je možné zpětně přehrát. To je důležité v případě, že z různých technických či jiných příčin, byl hovor ukončen, aniž by byly s klientem dořešeny základní záležitosti. Mnohdy je z telefonátu jasné, že klient pomoc potřebuje, ale spojení bylo přerušeno. Pak je těžké mu pomoc nabídnout a najít vhodné řešení.

Kladně se respondenti vyjádřili k otázce, zda jsou pro práci u složky IZS vybaveni jazykovými znalostmi. Zejména u složky HZS je bezpodmínečně nutná znalost světového jazyka pro obsluhu národní linky tísňového volání. Na ostatních pracovištích je ve směně vždy alespoň jeden pracovník, který světový jazyk ovládá, případně mají možnost využít tlumočníka. Nouzově je možné využít telefonické konference s přizváním pracovníka obsluhy linky 112, který hovor dovede tlumočit. Nikdo z respondentů se ve své praxi nesetkal s případem, aby neporozuměl klientu v důsledku neznalosti cizího jazyka.

Kladem pro práci složek IZS je i telefonní a rádiové spojení a snadná komunikace v rámci této služební sítě.

Z provedeného výzkumu vyplynul závěr k výzkumné otázce č.1, že respondenti, čili zaměstnanci základních složek IZS, jsou dostatečně vybaveni komunikačními dovednostmi, které využívají v rámci krizové telefonické pomoci, když v otázce 4, převážná část odpovídala, že jsou schopni komunikace s klienty při telefonické krizové intervenci. Nikdo se nevyjádřil k tomu, že by měl jazykovou bariéru. Z dalších otázek, zejména č. 5, přiznává většina respondentů, že neabsolvovali odborný kurz, zaměřený na komunikaci s klientem. Ti, kteří kurz absolvovali tvrdí, že se jejich komunikační dovednosti zlepšily. Respondenti, jež kurz neabsolvovali, pak většinou považují za nutné, své komunikační dovednosti zdokonalit v odborném kurzu. Z toho vyplývá, že

pracovníci IZS umí s klienty v rámci krizové intervence komunikovat, nebrání v tom jazyková bariéra, dovedou řešit jejich požadavky.

I přes tato zjištění se většina z nich chce v těchto dovednostech zdokonalovat, což je závěr velmi pozitivní.

Na druhou výzkumnou otázku, zda je úkolem zaměstnanců IZS poskytovat rozšířené sociální poradenství klientovi v krizové situaci, se vyjádření respondentů u jednotlivých složek IZS příliš nerozcházelo. Většina z nich shodně uváděla, že při telefonické krizové intervenci, by pracovník IZS, kromě profesní pomoci, měl klientovi nabídnout i jinou formu pomoci (viz otázka č. 10). Většina respondentů také přiznala, že dovede z telefonického rozhovoru s klientem rozpoznat, jaké konkrétní poradenství má klientovi nabídnout či doporučit. Tento výsledek odpovídá i názoru Vodáčkové (26), která zmiňuje, že je důležité znát, do jaké situace se klient dostal a v jakém prostředí se nachází a která pomoc mu v tu chvíli bude nejbližší. Při každé formě pomoci by se klient měl dovolat ochrany, opory, rady či poskytnutí informací, utěšení, uvolnění a podobně (26).

Naproti tomu většina respondentů sdělila, že nemá dostatek znalostí, aby klienta odkázali ihned k příslušnému odborníkovi (viz otázka č.13). To pramení ve většině případů z krátkodobé praxe u složky IZS, jak přiznávali respondenti.

Pokud byly respondentům kladeny otázky (7,8,9) k psychohygieně, měl jsem zájem zjistit, zda na jednotlivých pracovištích uplatňují některé zásady v prevenci syndromu vyhoření. Podle Vymětala totiž zasluhují lidé, kteří pracují v mimořádných událostech, vyšší pozornost a péči v oblasti psychohygieny. Mezi důležité popisuje metody psychologického defusingu a debriefingu dle Dr. Jeffrey T. Mitchella. Tyto metody jsou založeny na strukturovaném skupinovém rozhovoru a poskytují možnost ventilovat myšlenky a pocity a sdílet strategie, jak se vyrovnat se zásahem. Tyto metody však nejsou žádnou psychoterapií, jsou založeny na kolegiálním sdílení zážitků z akce. Obě metody jsou vhodné výhradně u homogenních skupin profesionálů, kteří se společně zúčastnili akce. Debriefing našel vhodné využití např. u policistů a hasičů. Sami respondenti potvrdili, že mají možnost některé pocity či zážitky prodiskutovat na pracovišti nebo mimo něj.

Z dalších podotázek od respondentů vyplynulo, že svou práci nechápou jako zaměstnání ale spíše jako posláním někomu pomáhat. To je velice kladný závěr. Kladně se vyjadřovali k otázce, zda nemají ve své práci jazykové bariéry s rozhovorem cizince, který potřebuje pomoci. Nikdo z respondentů se ve své praxi nesetkal s případem, aby neporozuměl klientu v důsledku neznalosti cizího jazyka. Respondenti se ve své praxi zatím nesetkali se supervizí.

Samotná práce o některých aspektech řešení krizové intervence vypovídá v teoretické části. Ta praktická pak ukazuje konkrétní postoje pracovníků u základních složek IZS, které jsem se snažil objasnit. Přípravenost každého jednotlivce, který je v rámci IZS účasten jakékoliv krizové intervence s klienty, případně poskytuje jakoukoliv pomoc v krizi, je teda velmi důležitá.

Jak uvádí Baštecká (2), člověk nemusí vědět, proč je druhý zneklidněný (zmatený a naštvaný), a přesto na něj může reagovat a předpokládat, že jeho chování má smysl – minimálně označuje, že se něco stalo. Vidíme-li doma někoho bloudit, ptáme se většinou: „co hledáš?“ „Co potřebuješ?“ Přesvědčení, že druhý něco potřebuje, je podkladem našeho zákroku v krizi. Cílem krizové intervence jako souboru technik a strategií je pomoci klientovi zvládnout sebe v dané situaci.

7. Závěr

Ve své bakalářské práci jsem soustředil pozornost na problematiku krizové intervence v rámci Integrovaného záchranného systému. Jak již bylo v teoretické části uvedeno, jde o rozsáhlý systém kolaborace a koordinace složek, orgánů státní správy, samosprávy, fyzických i právnických osob, při společné realizaci záchranných a likvidačních prací tak, aby nebyl nikdo opomenut, kdo může pomoci. To je v dnešním hektickém období mimořádných a krizových situací úkol nelehký. Vyžaduje nejen srozumitelná pravidla ale i koncepční systémový přístup k řešení všech problémů. Jelikož je v systému IZS zapojeno hodně subjektů, pro svou práci jsem úhel pohledu na tuto problematiku zúžil a specifikoval jen hlavní úkoly u základních složek IZS, kterými jsou Hasičský záchranný sbor, Policie České republiky a Zdravotnická záchranná služba, okrajově pak jejich operační střediska, při řešení telefonické krizové intervence.

Cílem práce bylo zmapovat kvalitu poskytovaných služeb klientům při telefonické krizové intervenci, zejména u složky Policie ČR, zhodnotit připravenost pracovníků Policie ČR ke komunikaci s klienty, pokud žádají pomoc k ochraně života, zdraví či majetku, najít slabá místa a navrhnout optimální řešení problému. Příslušníci Policie ČR spravují linku tísňového volání 158. Stejně tak obsluhují linku tísňového volání příslušníci HZS na národní lince tísňového volání 112 a původní linku 150, u Zdravotnické záchranné služby linku 155. Pro posouzení kvality poskytovaných služeb byly koncipovány i výzkumné otázky a respondenty se stali pracovníci operačních středisek těchto základních složek. Právě na tato pracoviště je směřována ze strany občanů velká zátěž v rámci telefonické krizové intervence.

V praktické části bakalářské práce byly stanoveny dvě základní výzkumné otázky:

1. Jsou zaměstnanci IZS dostatečně vybaveni komunikačními dovednostmi, které využívají v rámci krizové telefonické pomoci?
2. Je úkolem zaměstnanců IZS poskytovat rozšířené sociální poradenství klientovi v krizové situaci?

Ke sběru dat byla využita metoda řízeného rozhovoru s respondenty na operačních střediscích Hasičského záchranného sboru, Policie České republiky a Zdravotnické záchranné služby, dislokovaných na území města České Budějovice.

Řízený rozhovor byl rozfázován do několika termínů, tak, aby byl veden maximálně s devíti respondenty jednotlivých pracovišť a vyhnul se časové tísní, pokud by respondenti žádali některá vysvětlení k otázkám, případně chtěli okruh otázek rozšířit. Připravil jsem okruh 13 otázek, který se mi pro daný účel jevil dostačující. Zvolená metoda i taktika vedení rozhovorů se mi osvědčila. Nikdo z respondentů se otázkám nevyhýbal, všichni projevovali o problematiku zájem, odpovídali otevřeně a nezakrývali vlastní chyby či dovednosti. Aktivně odpovídali i na podotázky. Z jejich odpovědí bylo patrné, že jsou oproštěni předsudků či stereotypů. Jejich sdělení mají nezpochybnitelnou hodnotu a pro daný účel jsou velkým přínosem.

Jak vyplynulo z výsledků zkoumání, do řízeného rozhovoru se zapojilo celkem 80 respondentů, to je 100 % z oslovených. Na každém pracovišti to znamenalo poměrně vysoký počet pracovníků, kteří jsou v intervenci s občany na telefonu. U Integrovaného operačního střediska Policie ČR tvořili respondenti více než polovinu celkového počtu pracovníků tohoto organizačního článku. Velmi zajímavý je věkový průměr pracovníků u jednotlivých operačních středisek složek IZS. Zastávám názor, že tento vyšší průměr věkové hranice pracovníků je pro kvalitu služby veřejnosti přínosem. Jednak proto, že pracovník, který odpracoval u složky IZS více let, má mnohem větší profesní zkušenosti a lze předpokládat, že bude dosahovat lepších výsledků v práci. Zcela určitě bude schopen lépe zaučit nově nastupujícího pracovníka, když řadu konkrétních problémů podloží praktickým návodem a příkladem. Dalším pozitivním zjištěním je skutečnost, že všichni respondenti chápou svou profesi jako poslání, jsou odhodláni klientům pomáhat při řešení krizové intervence a poskytovat jim pomoc i nad rámec svých základních povinností, pokud jsou klientem požádáni.

Z výsledků mé práce doporučuji pro zkvalitnění poskytovaných služeb pracovníky základních složek IZS, zejména na úseku komunikace s klienty, tato opatření:

1. Seberealizace pracovníků ve složce IZS, rozšiřováním svých vědomostí, formou účasti v odborných kurzech či samostudiem, včetně jazykových dovedností

2. U nově zařazovaných pracovníků k obsluze linky národního či mezinárodního tísňového volání využívat možnosti stáží na jiných pracovištích základních složek IZS, k získání profesní orientace o úkolech jiných složek IZS v řešení krizové intervence
3. Pro zlepšení komunikace s klienty organizovat zdokonalovací komunikační kurzy pro pracovníky IZS, zajišťujících krizovou intervenci
4. U všech složek IZS zavádět postupně nové prvky v řízení lidských zdrojů, zejména formou supervize

8. Seznam použitých zdrojů

Odborná literatura

1. BAŠTECKÁ, B. a kol. Klinická psychologie v praxi. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-735-3.
2. BAŠTECKÁ, B. et al. Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy Vyd. 1 Praha: Grada, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X
3. ČERNÝ, P. a kol. Komunikace v krizových situacích pro policisty služby pořádkové policie. Vyd. 1. Praha: Tiskárna MV, 2007
4. EIS, Z. Krize všedního dne. Praha: Grada Publishing, 1994. ISBN 80-85424-56-8.
5. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. Poradenský proces. Praha: SLON, 1995. Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997
6. GAVORA, P. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6
7. HANUŠ, P., HELEBRANDOVÁ K. Krizová intervence. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 23 s. ISBN 80-86991-84-9.
8. HARTL, P. Stručný psychologický slovník. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
9. HRDLICKA, M., KURIC, J., BLATNÝ, M. Krize středního věku – úskalí a šance. Praha : Portál, 2006. ISBN 80-7367-168-9.
10. JANKOVSKÝ, J., Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6
11. JERÁBEK, H. Úvod do sociologického výzkumu. Praha : Univerzita Karlova, 1992. ISBN 80-7066-662-5.
12. KALWASS, Angelika. Syndrom vyhoření v práci a osobním životě. 1446. vydání. Praha: Portál, 2007. 267 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
13. KASTOVÁ, V. Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-365-X.

14. KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
15. KOZLOVÁ, L. KUBELOVÁ, V. Jak psát bakalářskou a diplomovou práci. 1. vyd. České Budějovice: ZSF JČU, 2008. 56 str. ISBN 978-80-7394-112-3.
16. MAŇÁK, J., ŠVEC, Š., ŠVEC V. Slovník pedagogické metodologie. Vyd. 1. Brno: Paido, 2005. 134 s. ISBN 80-210-3802-0
17. MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
18. MATOUŠEK, O. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
19. MIOVSKÝ, M. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
20. MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ - Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno : Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
21. ROLLOVÁ, Jarmila. Supervize – Závěrečná práce k ukončení 3. ročníku PPF. Praha: Pražská psychoterapeutická fakulta, 2001. 32 s.
22. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.
23. ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha, 2007. ISBN 80-86429-36-6.
24. VÁGNEROVÁ, M. Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.
25. VELEMÍNSKÝ, M. – STUDENOVSKÝ, P. Rukověť pro poskytovatele a zadavatele sociálních služeb v oblasti problematiky dětí a mládeže. 1. vydání. České Budějovice: Jihočeská Univerzita, 2008. 250 s. ISBN 978-80-7394-064-5.
26. VESELÁ, J. Sociologický výzkum a jeho metody. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006. ISBN 80-7194-847-0.
27. VEVERKA, I. Vybrané kapitoly krizového řízení pro záchranářství. 1. vydání. Praha: Policejní akademie, 2003. ISBN 80-7251-126-2.
28. VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

29. VYMĚTAL, Š. Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9

Zákonné normy a interní akty řízení

30. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. In: Úplné znění. Ostrava: Sagit, 2008. ISBN 978-80-7208-658-0.
31. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
32. Zákon č. 361/2003 Sb., o bezpečnostních sborech, ve znění pozdějších předpisů
33. Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky
34. Zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky
35. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů
36. Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení
37. Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů
38. Vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 175/1995 Sb., kterou se mění a doplňuje vyhláška MZ ČR č. 434/1992 Sb., o zdravotnické záchranné službě, ve znění vyhl. č. 51/1995 Sb.
39. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 429/2003 Sb., kterou se mění vyhláška č. 328/2003 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému
40. Věstník Ministerstva vnitra částka 18/2004, Nařízení ministerstva vnitra č.13, k zajištění plnění úkolů za stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu a připravenosti na jejich řešení
41. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích Policie ČR
42. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 27/2008, kterým se upravují úkoly Policie ČR při přípravě a provádění záchranných a likvidačních prací složkami IZS

- 43. Závazný pokyn policejního prezidenta č.18/2005, kterým se upravuje postup při hlášení událostí a provozování informačního systému „Událost“
- 44. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 19/2005, kterým se upravuje provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému „dispečer-maják 158“
- 45. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 103/2009, o krizovém vyjednávání
- 46. Rozkaz policejního prezidenta č. 172/2006, zásady využívání, řízení a zajišťování antikonfliktních týmu.
- 47. Rozkaz policejního prezidenta č. 34/2009, o profesní etice Policie České republiky
- 48. Rozkaz policejního prezidenta č. 21/2009, o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonní lince pomoci v krizi

Elektronické zdroje

- 49. Tísňová volání v ČR, [online]. Praha: HZSČR, 2009. Poslední aktualizace 17.3.2009 [cit.2010-04-12]. Dostupné z: <<http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>>
- 50. Operační středisko policie, [online]. Praha: MVČR, 2009. (<http://www.policie.cz/clanek/operacni-stredisko-76.aspx>)

9. KLÍČOVÁ SLOVA

Hasičský záchranný sbor

Integrovaný záchranný systém

Policie České republiky

Telefonická krizová intervence

Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM ZKRATEK

IOS	Integrované operační středisko
IZS	Integrovaný záchranný systém
HZS	Hasičský záchranný sbor
KOPIS	Krajské operační a informační středisko
OS	Operační středisko
PČR	Policie České republiky

10. Přílohy

1. Tabulka - Formulace k efektivní komunikaci v průběhu telefonického krizového hovoru
2. Tabulka - Pracovník krizové intervence jako odborník, laik, profesionál a dobrovolník
3. Tabulka - Práva a povinnosti Policie ČR
4. Pomocný arch pro sběr dat při řízeném rozhovoru
5. Dopis k oslovení respondentů
6. Otázky k řízenému rozhovoru
7. Schéma linky tísňového volání 112
8. Výpis ze Závazného pokynu policejního prezidenta č. 109/2009 o organizaci úkolů na Integrovaném operačním středisku (IOS)
9. Leták Linky pomoci v krizi pro složky IZS
10. Výpis z Rozkazu policejního prezidenta č. 34/2009 o profesní etice Policie ČR
11. Článek k práci Integrovaného operačního střediska - zabránění sebevraždě

Příloha č.1: Tabulka - Formulace k efektivní komunikaci v průběhu krizového hovoru

FORMULACE	ÚČEL	PROTO	PŘÍKLADY
Povzbudivá	1. vyjádřit zájem 2. podnítit druhou osobu k dalšímu hovoru	..nevyslovovat souhlas či nesouhlas ..užívat neutrální slova ..měnit tón hlasu	1. „Můžete mi o tom říci něco víc?“ 2....
Objasňující	1. pomoci objasnit o čem je řeč 2. získat více informací 3. pomoci mluvčímu podívat se na věc i z jiných hledisek	..klást otázky ..korigovat chybný výklad problému a mít mluvčího k tomu, aby dále vysvětloval	1. „Kdy se to stalo?“ 2....
Rekapitulující	1. dokázat mluvčímu, že nasloucháme a rozumíme 2. ověřit si, zda jeho slova správně chápeme a interpretujeme	..svými slovy znovu vyjádřit základní myšlenky a fakta	1. Takže vy(ty) bys(te) chtěl, aby vám(ti) rodiče více důvěřovali, je to tak?“ 2....
Reflektivní	1. projevít, že chápeme, jak se mluvčí cítí 2. pomoci mu své pocity vyhodnotit poté, co je vyjádřil někdo jiný	..reflektovat základní pocity mluvčího	1. „Zdá se, že jste velmi rozčilen.“ 2....
Shrnující	1. zhodnotit dosažený pokrok 2. dát dohromady důležité myšlenky a fakta 3. položit základ k další diskusi	..znovu zformulovat hlavní vyjádřené pocity a myšlenky	1. „Takže to hlavní, co jste mi řekl, je asi tak toto...“ 2....
Zhodnocující	1. dát najevo, že druhá strana „stojí“	..potvrdit, že přikládáme váhu	1. „Oceňuji vaši ochotu tu věc řešit.“

	za to“	jejím problémům a pocitům	2....
--	--------	------------------------------	-------

Zdroj: o.s. Remedium

Příloha č. 2: Tabulka - **Pracovník krizové intervence jako odborník, laik, profesionál a dobrovolník**

	Odborník	Laik
Profesionál	Má odpovídající vzdělání, je placen. Má specializační výcvik v KI, musí mít specializační výcvik v TKI.	Nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, je placen. Má specializační výcvik v KI, musí mít specializační výcvik v TKI
Dobrovolník	Má odpovídající vzdělání, nedostává plat. Pokud nedělá naprosto specializovanou práci (např. právní konzultace pro krizové centrum). Má specializační výcvik v KI, musí mít specializační výcvik v TKI	Nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, nedostává plat. Má specializační výcvik v KI, musí mít specializační výcvik v TKI

Zdroj: Vodáčková, 2002, s. 165-166

Příloha č.3: Tabulka – práva a povinnosti Policie ČR

Práva a povinnosti příslušníků Policie ČR

Policie České republiky je zřízena přímo zákonem č. 283/1991 Sb. Působí po celém území České republiky. Úkoly a postavení PČR dále upravuje zákon č. 273/2008 Sb. O policii ČR.

ÚKOLY POLICIE ČR

Policie ČR plní mnohem větší množství úkolů než obecní policie, odhaluje nejen přestupky, ale i trestné činy, zjišťuje jejich pachatele, koná vyšetřování o trestných činech, bojuje proti terorismu, chrání bezpečnost osob a majetku, zajišťuje ochranu státních hranic, ústavních činitelů České republiky, tzv. chráněných osob (např. zahraniční prezident na státní návštěvě), vymezených objektů, vede evidence a statistiky pro plnění svých úkolů, vyhledává a vede celostátní pátrání atd.

POVINNOST POLICE ČR POSKYTNOUT POMOC

Každý má právo obrátit se na policistu nebo policejní útvar se žádostí o pomoc. Policista a policejní útvar jsou v rozsahu své působnosti povinni pomoc poskytnout.

PROKAZOVÁNÍ PŘÍSLUŠNOSTI K POLICII ČR

Policista svoji příslušnost k policii prokazuje služebním stejnokrojem s identifikačním číslem, služebním průkazem nebo odznakem služby kriminální policie. Neumožňují-li okolnosti prokázat se tímto způsobem, prokáže se policista ústním prohlášením „policie“ a výše uvedeným způsobem se prokáže ihned, jakmile to okolnosti dovolí.

POVINNOST PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČR ZAKROČIT

Policista ve službě je povinen provést služební zákrok, služební úkon, popřípadě učinit jiná nezbytná opatření, je-li páchán trestný čin, přestupek anebo je důvodné podezření z jejich páchaní. Policista má tyto povinnosti i mimo službu, je-li páchán trestný čin nebo přestupek, kterým

je bezprostředně ohrožen život, zdraví nebo majetek.

PRÁVO POLICISTY ŽÁDAT POMOC OBYVATEL

V případě nebezpečí bezprostředního ohrožení života, zdraví nebo majetku, je policista oprávněn kohokoliv požádat o pomoc. Požádaná osoba může pomoc odmítnout pouze v případě, že by tím sebe nebo osobu sobě blízkou vystavila vážnému ohrožení, nebo jí poskytnutí pomoci brání jiné závažné okolnosti.

OPRÁVNĚNÍ POŽADOVAT VYSVĚTLENÍ, PODÁNÍ VYSVĚTLENÍ

Policista je oprávněn vyzvat osobu, která může přispět k objasnění skutečností důležitých pro odhalení přestupku, trestného činu a pachatele, aby sdělila, co o věci ví. Jde o tzv. podání vysvětlení.

Podání vysvětlení nemusí být provedeno bezprostředně, policista může dotčenou osobu vyzvat, aby se k podání vysvětlení dostavila ve stanovenou dobu na stanovené místo. Podání vysvětlení je možné odepřít pouze tehdy, pokud by jí dotčená osoba vystavila sebe či osobu blízkou (např. rodiče, děti, sourozence) nebezpečí trestního stíhání či postihu za přestupek.

OPRÁVNĚNÍ POŽADOVAT PROKÁZÁNÍ TOTOŽNOSTI

Zákon o Policii ČR stanoví, v jakých případech je policista oprávněn požadovat prokázání totožnosti. Prakticky vzato může policista svůj požadavek na prokázání totožnosti vždy nějakým způsobem doložit.

Zdůraznit lze skutečnost, že policista může požadovat prokázání totožnosti, pokud ho o zjištění totožnosti požádá třetí osoba s tím, že má na zjištění totožnosti právní zájem.

DŮSLEDKY NEPROKÁZÁNÍ TOTOŽNOSTI

Pokud vyzvaná osoba odmítne či nemůže prokázat svoji totožnost, je jí policista oprávněn předvést za účelem zjištění totožnosti. Nepodaří-li se zjistit totožnost na základě evidence obyvatel, je policie oprávněna k sejmutí otisků, focení, měření těla

a zjišťování zvláštních tělesných znamení. Nezjistí-li se totožnost osoby do 24 hodin, nelze ji za účelem zjištění totožnosti dále zadržovat a policie ji propustí.

ZAJIŠTĚNÍ

Policista je oprávněn v zákonem stanovených případech zajistit osobu až na 24 hodin, ačkoliv nejsou splněny podmínky zadržení na 48 hodin podle trestního řádu. Zajištění se provádí v policejních celách a musí o něm být vyrozuměn někdo z blízkých zadrženého.

Jde zejména o případy osob, které:

svým jednáním bezprostředně ohrožují svůj život, svým jednáním bezprostředně ohrožují život nebo zdraví jiných osob, svým jednáním bezprostředně ohrožují majetek jiných osob, na policejním útvaru uráží policistu, nebo úmyslně poškozují policejní majetek, jsou přistiženy při jednání, které má znaky přestupku, je-li důvodná obava, že budou v protiprávním jednání pokračovat, nebo mařit řádné objasnění věci.

OPRÁVNĚNÍ OTEVŘÍT BYT NEBO JINÝ UZAVŘENÝ PROSTOR

Pokud má policista důvodnou obavu, že je ohrožen život nebo zdraví člověka či hrozí větší škoda na majetku, může bez povolení k domovní prohlídce otevřít byt a vstoupit do něj, je-li to nutné k odvrácení nebezpečí.

Pokud to situace umožňuje, má si policista zajistit přítomnost nezúčastněné osoby. Následně je o otevření bytu povinen vyrozumět uživatele bytu a byt prozatímně zajistit.

POUŽITÍ DONUCOVACÍCH PROSTŘEDKŮ

Policisté jsou v zájmu ochrany, života a zdraví osob, majetku a veřejného pořádku oprávněni použít řadu donucovacích prostředků. Sortiment donucovacích prostředků policie je poměrně široký a sahá od chvatů či úderů sebeobrany až po použití vodního děla či varovného výstřelu. Je-li to s ohledem na situaci možné, má policista před použitím donucovacích prostředků vyzvat dotčenou osobu, aby ukončila své protiprávní jednání a varovat ji, že jinak použije donucovací prostředky.

Donucovací prostředek policista volí podle konkrétní situace, aby bylo dosaženo účelu, ale zároveň nešlo o prostředek zřejmě nepřiměřený dané situaci.

POUŽITÍ ZBRANĚ

Zákon o Policii ČR rozumí pod pojmem zbraň nejen zbraň střelnou, ale též zbraň sečnou a bodnou.

Policisté jsou oprávněni použít zbraň jen v zákonem stanovených případech a pokud by použití jiných donucovacích prostředků bylo zjevně neúčinné.

Oprávněné je použití zbraně policistou především v případě, kdy policista v nutné obraně chrání život a zdraví sebe či jiné osoby. Některé případy použití zbraně jsou vázány na nebezpečnost pachatele. Jde například o situaci, kdy se nebezpečný pachatel odmítá vzdát, nebo mu nelze jinak zabránit v útěku.

Použití střelné zbraně je ale oprávněno například i tehdy, kdy nelze jinak zadržet automobil, jehož řidič bezohlednou jízdou vážně ohrožuje život a zdraví osob a na opětovné výzvy a znamení odmítá zastavit.

Zdroj: <http://www.bezplatnapravniporadna.cz/online-zdarma/ruzne/zneni-vynatky-definice/830-prava-a-povinnosti-prislusniku-policie-cr-statni-policie.html>

Příloha č.5 – Dopis k oslovení respondentů

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

Jsem studentem ZSF JČU Č. Budějovice. Píšu bakalářskou práci na téma: „Role pracovníka Policie ČR při řešení telefonické krizové intervence u Integrovaného záchranného systému“. K vypracování této práce musím zmapovat kvalitu poskytovaných služeb klientům při telefonické krizové intervenci v rámci Integrovaného záchranného systému a zhodnotit připravenost jednotlivých pracovníků ke komunikaci s klienty, pokud žádají pomoc k ochraně života, zdraví či majetku, zároveň najít slabá místa a navrhnout optimální řešení problému.

Rozhodl jsem se uskutečnit sběr dat formou řízeného rozhovoru. K lepší orientaci Vám před samotným rozhovorem předkládám okruh otázek, ke kterým potřebuji znát Vaši odpověď.

Výsledky bakalářské práce mohou být využity ke zlepšení každodenní komunikace s klienty u Policie ČR jako celku, ale i při samotné realizaci krizové telefonické intervence v rámci všech složek IZS.

Za vstřícnou spolupráci Vám uctivě děkuji.

Josef Šupler,
Integrované operační středisko Policie ČR, Krajského ředitelství PČR České
Budějovice

České Budějovice, 3.listopadu 2009

Příloha č.6: **Otázky k řízenému rozhovoru**

Údaje respondenta: *doplňte*

- věk respondenta : roků
- pohlaví : muž žena
- nejvyšší dosažené vzdělání: úplné střední s maturitou
vyšší odborné
vysokoškolské
- délka praxe u složky IZS : roků
- doba praxe na lince tísňového volání: roků

1. víte, co je krizová intervence

ano

ne

2. krizová telefonická intervence se Vám jeví jako:

- 3- velmi náročná
- 2- náročná
- 1- málo náročná
- 0- nenáročná

3. považujete schopnost empatie při telefonické krizové intervenci za důležitou?

- 3- velmi důležitou
- 2- důležitou
- 1- málo důležitou
- 0- nepovažuji za důležitou

4. jste schopen(a) komunikace s klienty při telefonické krizové intervenci?

- 3- ano, vždy
- 2- ano, někdy
- 1- spíše ne
- 0- ne

5. absolvoval(a) jste odborný kurz zaměřený na komunikaci s klientem ?

ano

ne

6. Pokud ANO – zlepšily se Vaše komunikační dovednosti:

3 – určitě ano

2 – ano, částečně

1 – nezlepšily

6.1 Pokud NE, považujete za nutné své komunikační dovednosti zdokonalit v odborném kurzu?

3 - určitě ano

2 - spíše ano

1 - nepovažuji za nutné

7. Přemýšlíte o vedení rozhovoru s klientem i po jeho skončení?

3 - ano, vždy

2 - ano, někdy

1 - ne, nikdy

0 – ne

8. Pokud ANO,

máte možnost následné odborné konzultace Vašeho postupu s klientem u odborníka

A - v rámci pracoviště

B – mimo pracoviště

9. Pokud NE,

Máte pocit, že to neohrožuje Vaši psychohygienu ?

ano - ne

10. Domníváte se, že při telefonické krizové intervenci, by pracovník IZS, kromě konkrétní profesní pomoci, měl nabídnout i jinou formu pomoci?

Ano - ne

11. dovedete z telefonického rozhovoru s klientem rozpoznat, jaké konkrétní poradenství mu máte nabídnout či doporučit?

Ano – ne

12. Jste dostatečně odborně připraveni klientovi při telefonické krizové intervenci poskytnout sami rozšířené sociální poradenství?

Ano – ne

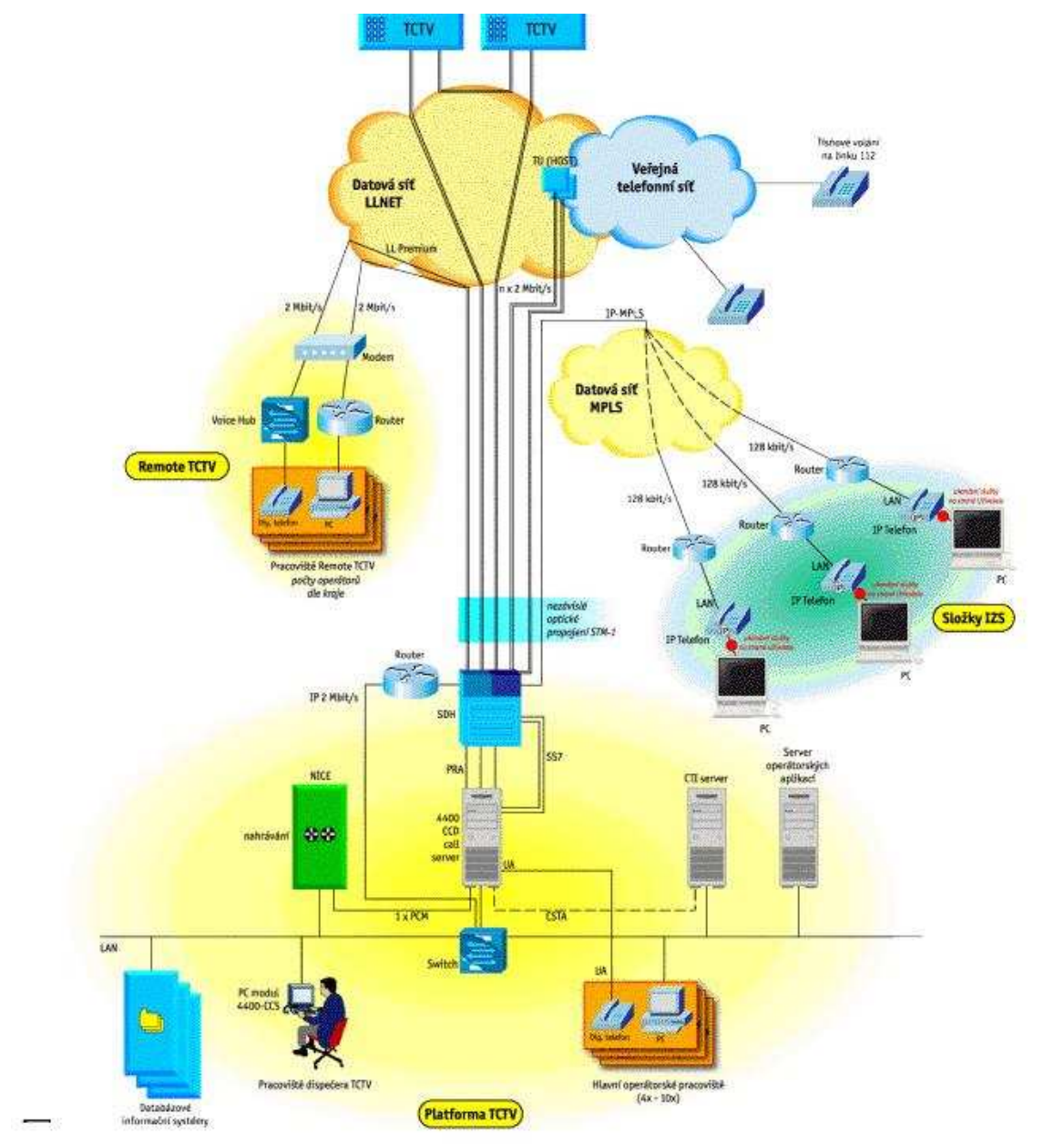
13. Máte dostatek znalostí k tomu, abyste klienta ihned odkázal k příslušnému odborníkovi?

Ano – ne

Podotázky u řízeného rozhovoru:

- a) chápete své pracovní zařazení jako zaměstnání nebo poslání ?
- b) domníváte se, že jazykové znalosti jsou důležité a pro Vaši práci dostačující ?
- c) setkal(a) jste se ve své praxi s případem, u něhož jste cizinci v důsledku neznalosti jeho národního jazyka nevěděli, jakou pomoc žádá ?
- d) je praxe u složky IZS pro Vaši profesi významným kritériem ?
- e) podrobil jste se na svém pracovišti nějaké formě supervize ?
- f) víte, co je tzv. linka pomoci v krizi a komu je určena ?

Příloha č.7: Schéma linky tísňového volání



Příloha č.8: Výpis ze Závazného pokynu policejního prezidenta o operačních střediscích

Úvodní ustanovení

Tímto závazným pokynem se upravuje jednotný výkon služby operačních středisek Policie České republiky (dále jen „policie“) a činnost příslušníků a zaměstnanců policie (dále jen „pracovník“) v nich zařazených.

Vymezení pojmů

Pro účely tohoto závazného pokynu se rozumí

a) operačním střediskem

pracoviště zajišťující nepřetržitě jednotný a koordinovaný výkon operační činnosti a souhrn specifických činností směřujících k zabezpečení plnění úkolů policie¹) (dále jen „operační činnost“) na vymezeném území,

b) integrovaným operačním střediskem pracoviště integrované organizačně, materiálně a personálně v rámci operačního odboru krajského ředitelství policie,

c) směnou operačního dne skupina pracovníků s určeným vedoucím zajišťující plnění úkolů jednotlivých pracovišť operačního střediska; vedoucí operačního střediska může rozhodnout o posílení směny operačního dne o další pracovníky operačního střediska,

d) bezpečnostní situací aktuální stav vnitřního pořádku a bezpečnosti na vymezeném území, e) bezpečnostním opatřením k zajištění vnitřního pořádku a bezpečnosti,

f) policejním opatřením opatření prováděné policií k zajištění vnitřního pořádku a bezpečnosti,

g) policejní akcí jednorázová nebo časově omezená akce vyhlášená k provedení policejních opatření, která nelze zajistit běžným výkonem služby, na vymezeném území, s nasazením zpravidla většího počtu sil a prostředků policie,

h) událostí událost vymezená interním aktem řízení,

i) tísňovou výzvou telefonický podnět fyzické osoby, jehož obsahem jsou informace odůvodňující provedení neodkladného zákroku v případech přímého ohrožení života nebo majetku a informace vztahující se k podezření ze spáchání nebo spáchání závažné

trestné činnosti, pátrání po pohřešovaných a hledaných osobách, pátrání po odcizených vozidlech, haváriím, výbuchům a živelním pohromám, dopravním nehodám, komunikačním závadám a odtahovým vozidlům.

Systém operačních středisek

V policii působí tato operační střediska:

a) integrovaná operační střediska, b) operační středisko operačního odboru Policejního prezidia České republiky (dále jen „operační středisko prezidia“), c) operační střediska (odborné, skupiny) útvarů policie s celostátní působností (dále jen „operační středisko útvaru policie s celostátní působností“).

Základní úkoly operačního střediska

(1) Operační středisko

- a) poskytuje potřebný servis příslušníkům policie (dále jen „policista“) ve výkonu služby v souvislosti s plněním jejich služebních úkolů spočívající zejména v koordinaci a řízení sil a prostředků při policejních akcích, policejních a bezpečnostních opatřeních, v zajištění spolupráce s dalšími útvary policie a dalšími subjekty,
- b) opatřuje a soustřeďuje v potřebném rozsahu informace o událostech pro rozhodování vedoucích policistů a o opatřeních přijatých k řešení bezpečnostní situace; soustředěné informace hodnotí, zajišťuje jejich upřesnění či doplnění a předává je příslušným vedoucím policistům současně s informací o dosud provedených opatřeních nebo návrhem na řešení nastalé události,
- c) plní úkoly hlásné služby; zejména pak zajišťuje informace formou předběžných hlášení,
- d) vede přehled o policejních silách a prostředcích, které má k dispozici na operační den,
- e) k plnění svých úkolů využívá integrovaný komunikační a řídicí systém Dispečer-Maják 1588) (dále jen „systém Maják 158“),
- f) zajišťuje výdej dat z evidencí v případech, kdy je nelze získat prostřednictvím dozorců služby nebo lustračního pracoviště nebo v případě technických problémů či jiných

objektivních potíží; při provádění dotazů pro jiné příjemce označuje pro výdej dat pouze ty evidence, které jsou pro splnění úkolu příjemcem požadovány,

g) spolupodílí se na dopravním zpravodajství,

h) zabezpečuje sledování kamerového systému, technického zařízení zajišťujícího plnění úkolů podle právního předpisu; obrazové informace vyhodnocuje a záznamy archivuje,

i) zajišťuje pomocí spojovací, záznamové a výpočetní techniky přenos neutajovaných informací a nepřetržité spojení s ostatními útvary policie s využitím faxového provozu, sítě Internet, elektronické pošty v síti Intranet a Internet,

j) zajišťuje nepřetržitou obsluhu informačních a komunikačních systémů nakládajících s utajovanými informacemi,

k) obsluhuje digitální radiové sítě Pegas – Matra v rámci své působnosti a opatření při vyslání signálu nouze terminálem systému; přebírá informace o jeho poruše, ztrátě terminálu a žádosti o změnu provozního uspořádání; o těchto stavech neprodleně vyrozumívá určená pracoviště nebo pracovníky zajišťující provozuschopnost nainstalované techniky.

(2) Operační středisko v průběhu směny operačního dne nevykonává žádné činnosti, které

a) přímo nesouvisí s koordinací a řízením policejních sil a prostředků,

b) ohrožují plnění jeho úkolů nebo úkolů jiných policistů a mohou způsobit nebezpečí z prodlení,

c) vedou ke snížení jeho postavení v rozhodovacím procesu a postavení jeho pracovníků, např. výdej stravy policistům, zajištění režimu v policejních celách.

Integrované operační středisko

(1) Integrované operační středisko kromě základních úkolů uvedených v čl. 4 odst. 1 dále zejména

a) podílí se na zabezpečování součinnosti s ostatními útvary policie, bezpečnostními sbory, ozbrojenými silami a složkami integrovaného záchranného systému,

b) organizuje, zabezpečuje a samostatně řídí, v případech nebezpečí z prodlení, nebo hrozí-li závažné následky, nezbytná opatření zejména podle typových plánů a projektů; o těchto opatřeních neprodleně informuje příslušné vedoucí policisty,

- c) organizuje a operativně řídí v případě nepřítomnosti nebo nedosažitelnosti příslušných vedoucích policistů bezpečnostní opatření k řešení bezpečnostní situace; o přijatých opatřeních neprodleně informuje příslušné vedoucí policisty,
- d) organizuje a koordinuje neodkladná opatření související s pátráním; zajišťuje předání pátracích relací na útvary policie,
- e) organizuje a operativně řídí v rámci své působnosti nebo na základě rozhodnutí příslušných vedoucích policistů v souladu s mezinárodními smlouvami opatření v příhraničních oblastech České republiky, zejména přeshraniční pronásledování,
- f) zabezpečuje na základě rozhodnutí příslušného vedoucího policisty realizaci policejních akcí, policejních a bezpečnostních opatření, zejména pak zabezpečuje:
 - 1. vyhlášení policejních akcí, policejních a bezpečnostních opatření a uzávěr,
 - 2. vyhlášení dosažitelnosti a pohotovosti k policejním akcím, policejním a bezpečnostním opatřením, svolávání krizových štábů,
 - 3. zpohotovění a nasazování jednotek k plnění služebních úkolů pod jednotným velením,
 - 4. poskytování posil jiným útvarům policie a ostatním mimoresortním orgánům a organizacím,
 - 5. zajišťování sil a prostředků policie v reakci na vyhlášené stupně poplachu integrovaného záchranného systému a při mimořádných událostech podle dokumentace integrovaného záchranného systému, zejména souboru typových činností,
- g) spravuje národní číslo tísňového volání 158 (dále jen „linka 158“) na vlastním území a spolupracuje se správcem jednotného evropského čísla tísňového volání 112,
- h) přijímá tísňové výzvy na linku 158 a na jejich základě činí neodkladná a účinná opatření za využití systému Maják 158,
- i) opatřuje a soustřeďuje v potřebném rozsahu informace o událostech pro rozhodování vedoucích policistů a o opatřeních přijatých k řešení bezpečnostní situace; zajišťuje plynulé přebírání informací zejména od útvarů policie a jejich organizačních článků, ostatních bezpečnostních sborů, ozbrojených sil, složek integrovaného záchranného systému, právnických a fyzických osob,
- j) hodnotí soustředěné informace, zajišťuje jejich upřesnění či doplnění a předává je příslušným vedoucím policistům současně s informací o dosud provedených opatřeních nebo návrhem na řešení nastalé události,

- k) vysílá výjezdové skupiny na místa trestných činů a jiných událostí,
 - l) plní stanovené úkoly při realizaci opatření krizových stavů; využívá plán akceschopnosti zpracovaný a aktualizovaný krizovým pracovištěm krajského ředitelství policie,
 - m) zabezpečuje a provádí ve stanoveném rozsahu výkon vnitřní kontroly a metodického vedení na úseku činnosti operačních středisek na dozorčích službách; spolupodílí se na jejich odborné přípravě.
- (2) Integrované operační středisko je oprávněno v souvislosti s plněním svých úkolů vyžadovat účinnou spolupráci a plnění dílčích úkolů od dalších organizačních článků krajských ředitelství policie a operační skupiny oblastního ředitelství Služby cizinecké policie.

Operační středisko prezidia

- (1) Operační středisko prezidia kromě základních úkolů uvedených v čl. 4 odst. 1 a činností stanovených interním aktem řízení dále
- a) koordinuje policejní akce a policejní opatření přesahující rámec plnění úkolů integrovaného operačního střediska,
 - b) zabezpečuje komunikaci mezi integrovanými operačními středisky a operačními středisky útvarů policie s celostátní působností.
- (2) Operační středisko prezidia je oprávněno v souvislosti s plněním svých úkolů vyžadovat spolupráci a plnění dílčích úkolů od ostatních operačních středisek.

Operační středisko útvaru policie s celostátní působností

Je-li zřízeno operační středisko útvaru policie s celostátní působností, kromě základních úkolů uvedených v čl. 4 odst. 1

- a) plní další specifické úkoly při zabezpečování připravenosti a akceschopnosti těchto útvarů policie k provedení policejních akcí a zákroků,
- b) zabezpečuje součinnostní vazby s resortními a mimoresortními orgány a organizacemi, c) zabezpečuje komunikaci s operačními středisky ostatních útvarů policie s celostátní působností,

Organizace výkonu činností

Organizace výkonu činností operačních středisek je uvedena v příloze č. 1 k tomuto závaznému pokynu.

Systém výkonu služby

(1) Výkon služby na operačním středisku je prováděn v nepřetržitém režimu služby v plánovaných směnách operačního dne s dobou výkonu služby v jedné směně zpravidla 12 hodin a nepřesahující 24 hodin. Výjimku z tohoto režimu může stanovit příslušný služební funkcionář.

(2) Nestanoví-li příslušný vedoucí policista jinak, jsou policisté ustrojeni v souladu s interními akty řízení a jejich výzbroj je uložena u vedoucího směny na vymezeném místě.

Předání služby směny operačního dne

Nová směna operačního dne nastupuje do služby před začátkem nového operačního dne. Vedoucí nové a staré směny operačního dne organizují předání a převzetí služby; přitom zejména

a) podrobně seznámí pracovníky nové směny operačního dne s celkovou bezpečnostní situací, sledovanými případy, rozpracovanými policejními akcemi apod.; současně sdělí, jaká opatření a rozhodnutí byla přijata a provedena,

b) zajistí předání konkrétních úkolů, které je nutno dále zajišťovat,

c) zajistí předání technického a materiálového vybavení a písemné dokumentace pracovišť,

d) informují novou směnu operačního dne o závadách na technickém vybavení operačního střediska a provedených opatřeních k odstranění závad;

nová směna operačního dne zkontroluje provozuschopnost nainstalované telekomunikační (linkové, radiové) a záznamové techniky, ZPPP č. 109/2009 Strana 7

e) provedou uzávěrku dokumentů vedených v souvislosti s výkonem služby směny operačního dne,

f) do pracovní knihy zapíší datum a čas předání a převzetí služby a zjištěné nedostatky.

Vstup do prostorů operačního střediska

(1) Operační střediska jsou, vzhledem k plnění služebních úkolů a k důležitosti chráněných zájmů, zařazena z hlediska bezpečnostní ochrany mezi areály III. skupiny.

(2) Do prostorů operačního střediska jsou oprávněni vstupovat

- a) ministr vnitra, b) policejní prezident, c) náměstci ministra vnitra a policejního prezidenta, d) ředitel útvaru policie, kde je zřízeno operační středisko, a jeho náměstci,
- e) pracovníci oprávnění k výkonu kontrolní činnosti a zajišťující realizaci metodické činnosti, f) pracovníci zajišťující provozuschopnost nainstalované techniky,
- g) další osoby v doprovodu oprávněných osob uvedených v písmenech a) až e) nebo vedoucího směny operačního dne.

Zásady ochrany a bezpečnosti na operačním středisku

(1) Činnost operačního střediska a dokumentace zde vedená musí být chráněna před nepovolanými osobami.

(2) Pracovní prostor operačního střediska musí být uspořádán tak, že kromě zabezpečených a běžně nepoužívaných cest pro případ mimořádných okolností musí být zajištěn jeden hlídáný a jistěný vstup. Tento vstup může být sledován průmyslovou televizí. Okna operačního střediska musí být zabezpečena proti možnosti pozorování a popřípadě odposlouchávání z přilehlého okolí budovy.

Zabezpečení administrativních činností

(1) Operační střediska při zabezpečování plnění svých úkolů a vedení administrativy s tím spojené využívají zejména systém Maják 158 a příslušné aplikace provozované na síti Intranet (např. Událost, CDI2, Dotazy do informačních systémů, ETR, eSIAŘ).

(2) K plánování služeb pracovníků operačního střediska využívá vedoucí operačního střediska nebo jím pověřený pracovník informační systém EKIS WEB II.

(3) Operační střediska vedou k dokumentování činnosti zejména

- a) elektronickou dokumentaci v systému Maják 158,
- b) přehled odeslaných a přijatých elektronických zpráv; postačuje evidence v elektronické podobě, je-li součástí standardního programového vybavení,
- c) doručovací knihu,
- d) přehled mimořádných pátracích opatření,
- e) přehled pohotovostí vedoucích policistů; postačuje evidence v elektronické podobě,
- f) měsíční plán služeb pracovníků operačního střediska,

g) evidenci požadavků na vstupy do evidencí, je-li součástí standardního programového vybavení,

h) pracovní knihu, která je evidována a ve které je uváděno např. předání služby směny operačního dne a poznámky, informace a vzkazy, které není nutné vést v systému Maják 158,

i) protokol událostí při nefunkčnosti systému Maják 158.

Zásady komunikace

(1) Záznamová média se záznamy průběhu operačních dnů jsou ukládána na operačním středisku po dobu nejméně 90 dnů. Další zpracovávání záznamu provádí

a) pro potřebu činnosti operačního střediska pracovník operačního střediska,

b) pro potřebu jiných útvarů policie nebo orgánů uvedených v odstavci 2

1. vedoucí operačního odboru krajského ředitelství policie,

2. vedoucí operačního odboru Policejního prezidia České republiky (dále jen „operační odbor prezidia“), 3. ředitel útvaru policie s celostátní působností,

4. pracovník pověřený osobami uvedenými v bodech 1 až 3.

(2) Záznamy uvedené v odstavci 1 lze vydat pouze oprávněným orgánům činným v trestním, přestupkovém nebo správním řízení na jimi dodaná záznamová média. Zvukové záznamy se nepřepisují a při jejich výdeji osoby uvedené v odstavci 1 písm. b) potvrdí jejich totožnost s originálem.

(3) Při přijímání telefonických oznámení na linku 158 se pracovníci operačních středisek představují slovy „POLICIE“ s uvedením místa spádové oblasti linky 158. Pokud volající vyžaduje další upřesnění, pracovník operačního střediska sdělí název pracoviště (popřípadě pořadové číslo pracoviště), kde telefonickou výzvu přijal.

(4) Pokud obsah oznámení na linku 158 nemá charakter tísňové výzvy pracovník operačního střediska je oprávněn po předchozím upozornění hovor ukončit.

(5) Pracovníci operačních středisek nesmí po dobu výkonu služby v prostorách operačního střediska používat soukromé spojovací prostředky.

Materiálně technické vybavení operačních středisek

Materiálně technické vybavení operačních středisek je uvedeno v příloze č. 2 k tomuto závaznému pokynu.

Zmocňovací ustanovení

Služební funkcionář, nebo jím pověřený vedoucí operačního odboru prezidia, vedoucí operačního odboru krajského ředitelství policie nebo vedoucí operačního střediska útvaru policie s celostátní působností, může v případě potřeby, zejména s ohledem na místní podmínky, stanovit podrobnější postup při výkonu činnosti operačního střediska svým interním aktem řízení.

Zrušovací ustanovení

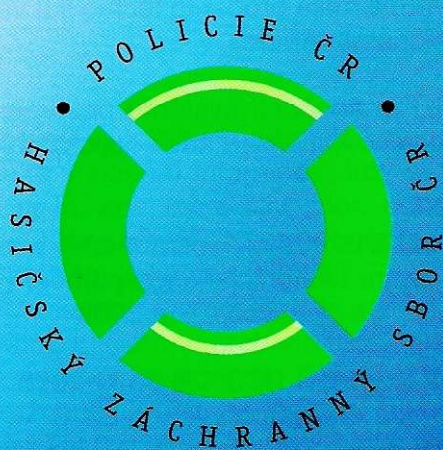
Zrušuje se závazný pokyn policejního prezidenta č. 17/2005, kterým se upravuje jednotný výkon služby operačních středisek Policie České republiky.

Účinnost

Tento závazný pokyn nabývá účinnosti dnem svého vydání.

Číslo pokynu: ZPPP č. 109/2009, platný

**Linka pomoci
v krizi
(PČR, HZS ČR, MV ČR)**



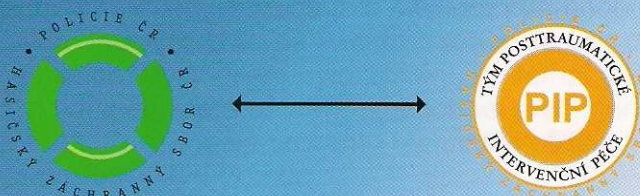
974 834 688

Propagace

Každý rok probíhá propagace linky pomoci reklamních materiálů linky (tužky, vizitky, plakáty, pravítka, kalendáře).

Snahou týmu Linky pomoci v krizi je, aby se tyto propagační materiály dostaly mj. k policistům základních útvarů a kriminální služby, kteří jsou krizovými situacemi ohroženi nejvíce. Členové týmu Linky pomoci v krizi se zaměřují na propagaci Linky pomoci v krizi a také na propagaci posttraumatické intervenční péče na různých školeních, setkáních v rámci informačních sezení na školních policejních střediscích, při studiu absolventů základní odborné přípravy.

Připravují se společné propagační materiály Linky pomoci v krizi a posttraumatické intervenční péče.



Kontakt na tým Linky pomoci v krizi:

Email: krizepis@mvcr.cz

Telefon: 974 834 288

Intranetové stránky

<http://ppportal.pcr.cz/vltavska>

V případě zájmu je možné uspořádat cca 2 hodinový workshop (informace, diskuse) o Lince pomoci v krizi.

Lze dojet i do místa mimo Prahu.

„Krise není konec, krize je příležitost. Krize nemusí vždy nutně znamenat těžké období. Někdy může krize být bodem obratu a osobního dozrávání. Stává se i zdrojem životních zkušeností. Ideální řešení každé krize je nalezení smyslu.“

Linka pomoci v krizi je resortní linkou důvěry. Je určena policistům, hasičům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru, ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku může využívat i širší veřejnost, zvláště v situacích mimořádných událostí.

Linka je k dispozici nepřetržitě **24 hodin denně**, 365 dní v roce. Tým linky byl dříve tvořen 43 vyškolenými dobrovolníky z řad P ČR a HZS ČR. Dnes má linka pět stálých pracovníků a pravidelně využívá pomoci externích spolupracovníků (psychologové HZS ČR, MV ČR, výjimečně krajských správ P ČR).

Linka začala fungovat 14. listopadu 2002. Důvodem jejího zřízení byl narůstající počet náročných služebních zásahů i výskyt sebevražedného jednání i v řadách policistů. Potřeba této služby byla výzkumem ověřena na Policejní akademii ČR, a to na vzorku osob s různou délkou služby a v různých funkcích. Výsledkem bylo zjištění, že téměř každý se setkal s traumatizující událostí, která nějakým způsobem přechodně nebo trvale ovlivnila jeho život. Pouze malé procento těchto lidí vědělo kam se obrátit pro účinnou a profesionální pomoc.

Linka pomoci v krizi je součástí systému posttraumatické intervenční péče¹. Existence linky je zakotvena v následujících závazných pokynech:

Závazný pokyn č. 21/2009 o posttraumatické intervenční péči
a anonymní telefonické lince pomoci v krizi
ze dne 3. března 2009

Pokyn GŘ HZS ČR č. 31/2008
ze dne 25. července 2008

¹ Spolu s linkou patří u Policie ČR do systému tzv. týmy posttraumatické intervenční péče (PIP).



- ❖ Linka pomoci v krizi je určena policistům, hasičům, zaměstnancům policie, hasičského záchranného sboru, ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům.
- ❖ Je součástí systému Posttraumatické intervenční péče dle ZP PP č. 21/2009 Sb.
- ❖ Je k dispozici 24 hodin denně.
- ❖ Klient s pracovníkem linky rozplétá okolnosti své tíživé situace.
- ❖ Pracovník linky je mu oporou
- ❖ Pomáhá orientovat a vyznat se v emočním zmatku.
- ❖ Hledají možnosti a způsoby řešení.
- ❖ Plánují možné budoucí kroky.
- ❖ Pomocí je zprostředkování Kontaktů na odborná pracoviště a specialisty.

Důležité kontakty

Psycholog

.....

Koordinátor PIP

.....

Právní zástupce

.....

BKB

.....

Nadřízený

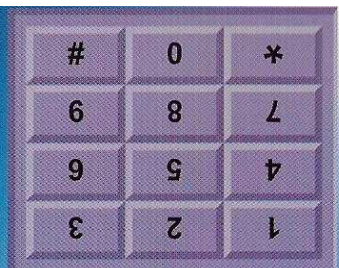
.....

Osoba blízká

.....

Intranet:

<http://ppportal.pcr.cz/vltavska>



974 834 688
V KRIZI
LINKA POMOCI

MĚJ MĚ VŽDY U SEBE, JINAK NEPOMOHU!

Po traumatizující události a prožité stresové situaci můžeš volat Linku pomoci v krizi, jsi oprávněn požádat o poskytnutí posttraumatické intervenční péče, nebo využít psychologické služby nabízené policejními psychology. Na intranetových stránkách linky v Praktické psychologii a Návodech ke zvládnání zátěžových situací najdeš informace z psychologie související s výkonem služby.

ANONYMNÍ LINKA POMOCI V KRIZI



974 834 688

můžete volat 24 hodin denně



LINKA JE URČENA

policistům, hasičům a zaměstnancům Ministerstva vnitra a jejich
rodinným příslušníkům, popřípadě dalším blízkým osobám
a občanům, kteří kontakt na linku získali od hasičů, policistů
nebo pracovníků recepční služby na základních útvarech policie
v případě řešení jejich náročné životní situace.

HLEDAT POMOC JE NORMÁLNÍ

Tým Linky pomoci v krizi, který se skládá z psychologů, pedagogů, policistů nabízí klientům lidský zájem o člověka nalézajícího se v tísní a pomoc při zvládnutí následků tíživé životní situace:

- psychologickou pomoc a podporu klienta v jeho svobodném rozhodování k řešení vlastních problémů
- poradenství v oblasti právní pomoci, pracovní problematiky, partnerských vztahů, zdravotních problémů, závislosti, osamělosti, ztráty smyslu života, výchovy dětí, péče o seniory, týrání partnerem, vztahů na pracovišti, sebevražedných pokusů, úmrtí blízké osoby, dluhů, nezaměstnanosti atd.
- zprostředkování kontaktů na odborná pracoviště a specialisty po celé ČR
- anonymitu volajícího a povinnost zachovávat mlčenlivost dle etických zásad linek důvěry

NEDOVLTE TÍŽIVÉ SITUACI, ABY VÁS DLOUHODOBĚ OVLÁDLA

Příloha č.10: Výpis z Rozkazu policejního prezidenta č. 34/2009 o profesní etice

ROZKAZ
policejního prezidenta
ze dne 6. března 2009,

S t a n o v í m :

-den 21. červen Dnem Policie České republiky v návaznosti na schválení prvního zákona o Policii České republiky dne 21. června 1991;“.

- „Přílohu č. 1 k RPP č. 1/2009:

ETICKÝ KODEX POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

Příslušníci Policie České republiky, vědomi si svého poslání, spočívajícího ve službě veřejnosti a založeného na úctě a respektu k lidským právům, vyjadřují následující principy, jež chtějí sdílet a dodržovat.

1. Cílem Policie České republiky je

- a) chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti,
- b) prosazovat zákonnost,
- c) chránit práva a svobody osob,
- d) preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji,
- e) usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

2. Základními hodnotami Policie České republiky jsou

- a) profesionalita,
- b) nestrannost,
- c) odpovědnost,
- d) ohleduplnost,
- e) bezúhonnost.

3. Závazkem Policie České republiky vůči společnosti je

- a) prosazovat zákony přiměřenými prostředky s maximální snahou o spolupráci s veřejností, státními a nestátními institucemi,
- b) chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,
- c) uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků

menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,
d) při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip volného uvážení,
e) používat donucovacích prostředků pouze v souladu se zákonem; nikdy nezacházet s žádnou osobou krutě, nehumánně ani ponižujícím způsobem,

f) nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policií České republiky na osobní svobodě,
g) zachovávat mlčenlivost o informacích zjištěných při služební činnosti,
h) zásadně odmítat jakékoliv korupční jednání, netolerovat tuto protizákonnou činnost u jiných příslušníků Policie České republiky, odmítnout dary nebo jiné výhody, jejichž přijetím by mohlo dojít k ovlivnění výkonu služby,
i) zásadně se vyhýbat jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů.

4. Závazkem vůči ostatním příslušníkům Policie České republiky je

a) usilovat o otevřenou a partnerskou spolupráci,
b) dbát, aby vztahy byly založeny na základě profesní kolegiality, vzájemné úcty, respektování zásad slušného a korektního jednání; jakékoliv formy šikanování a obtěžování ze strany spolupracovníků či nadřízených jsou vyloučeny,
c) netolerovat ani nekrýt podezření z trestné činnosti jiných příslušníků Policie České republiky a trestnou činnost neprodleně oznámit; stejně tak netolerovat ani jiné jejich protiprávní jednání či jednání, které je v rozporu s Etickým kodexem Policie České republiky.

5. Osobním a profesionálním přístupem příslušníků Policie České republiky je

a) nést osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon,
b) chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem.

Každý příslušník Policie České republiky, který jedná v souladu se zákonem a Etickým kodexem Policie České republiky, si plně zaslouží úctu, respekt a podporu společnosti, jejíž bezpečnost chrání i s nasazením vlastního života.“

Účinnost

Tento rozkaz nabývá účinnosti dnem svého vydání.

Příloha č.11: Článek k práci Integrovaného operačního střediska – zabránění sebevraždě

Nabídl sebevrahovi tykání a zachránil mu tím život

Sebevražda na Českokbudějovicku přibývá. Dobrovolný odchod ze života volí častěji muži

PAVEL KROUPA

České Budějovice/ Bylo krásné sobotní dopoledne, které snadno mohlo skončit tragédií.

Operační důstojník Policie ČR Petr Čep (45) při cestě do práce jistě netušil, že během chvíle zažije drama, na jehož konci bude zachráněný mladý život.

„Zavolal nám na tísňovou linku mladík, který se rozhodl skoncovat se životem. Jeho slova zněla skutečně odhodlaně,“ vzpomíná policista Petr Čep na události staré tři týdny.

V tu chvíli začal tuž o čas. Policista se za každou cenu snažil udržet mladíka na telefonu a mluvitím přemýšlet, co dál.

„Po pár minutách jsem mladíci nabídl tykání a jeho přístup se v tu chvíli rapidně změnil,“ říká zkušený policista, který letos oslaví čtvrt století v modré uniformě.

Uplynulo dalších dlouhých dvacet minut hovoru, než si mladík vyžádal přjezd Petra Čepa na místo, kde chcel svůj čin uskutočnit.

Po přjezdu na místo narazil policista na nešťastného sedmašestiletého muže, s nímž se toho rána rozešla jeho přítelkyně. Vedle něj ležela prázdná láhev od vodky. Petr Čep doprovodil nešťastníka na záchytnou stanici, odkud později putoval do lékařského zařízení.

Slovo psychologa

Podle českokbudějovického psychologa Rostislava Nesnídala je podobné jednání u sebevrahů poměrně časté.

„Každý případ je jiný, ale mnozí sebevrazi svým jednáním chtějí pouze vyvolat zájem svého okolí,“ řekl Rostislav Nesnídal. Někteří sebe-



OPERAČNÍ DŮSTOJNÍK. Petr Čep pracuje druhým rokem jako operační důstojník Policie ČR v Českých Budějovicích. Na 200 000 obyvatel okresu připadají dva operační důstojníci, kteří slouží čtyřadvacetihodinové služby. Denně přijmou průměrně dvě stovky telefonátů. Foto: Deník/Pavel Kroupa

vrazi páchají sebevraždy i opakovaně, protože je myšlenka na „konco“ svým způsobem varuje. Nejzávažnější hodnotí psychologové bilanční sebevraždy. „Tito lidé dojdou racionálním způsobem k tomu, že je vše ztraceno. V klidu si svůj odchod ze světa promyslí a většinou jej uskuteční,“ říká psycholog Nesnídal.

Petr Čep je při hodnocení vlastních zásahů při záchraně

lidského života velmi skromný. Jako většina skutečných hrdinů „Jo to naše práce,“ říká policista.

Za poslední tři roky připadů sebevražd povážlivě přibývá. „Páchají je především muži,“ říká budějovický policista mluvčí Regina Tupá.

Od začátku roku zvalo na Českokbudějovicku dobrovolný odchod ze života už dvacet lidí. Dalšíh šestnáct se o sebevraždu pokusilo.

Sebevraždy Českokbudějovicko

2007:	
dokonané:	12
pokusy:	10
2008:	
dokonané:	31
pokusy:	8
2009:	
dokonané:	32
pokusy:	16

Příloha č.12: Graf – vyobrazení složek Integrovaného záchranného systému

