Pedagogická fakulta
Faculty of Education
Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
University of South Bohemia in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

# Specifika komunikace s klienty využívajících tísňová volání

Vypracoval: Vladimír Gulán

Vedoucí práce: Mgr. Alena Toningerová

České Budějovice 2015

## Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci „*Specifika komunikace s klienty využívajících tísňová volání“,* jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použité literatury, z nich jsem čerpal obvyklým způsobem a podle pokynů vedoucí práce.

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, elektronickou cestou, ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 10. června 2015

Vladimír Gulán

## Poděkování

Touto cestou bych chtěl poděkovat Mgr. Aleně Toningerové za její odborné vedení, cenné rady a věcné připomínky při vypracování bakalářské práce. Dále bych chtěl poděkovat pracovníkům ze základních složek Integrovaného záchranného systému v Jihočeském kraji za jejich rady a podněty poskytnuté pro zpracování informací pro praktickou část.

## Anotace

Pracovníci tísňových linek Integrovaného záchranného systému jsou první, na koho se klient tísňové linky při telefonním oznámení obrátí s důvěrou a očekáváním, že mu bude poskytnuta prvotní informace nebo rada jak se zachovat v krizové situaci, která se přímo nebo nepřímo vztahuje na jeho osobu, kdy se této stal obětí nebo svědkem. Proto jsou zařazeni na těchto linkách pracovníci s daným stupněm vzdělání a specializací pro konkrétní tísňovou linku, kteří v nepřetržitém provozu řeší oznámení od občanů. Získané informace vyhodnotí a předají složkám Integrovaného záchranného systému k dalšímu opatření.

V teoretické části bakalářské práce jsou vymezeny základní pojmy vztahující se k Integrovanému záchrannému systému, ke krizové a telefonní komunikaci, specifickým voláním na tísňové linky a okrajově jsou uvedena rizika, která mohou postihnout pracovníky tísňových linek.

Praktická část zkoumá, jak jsou pracovníci zařazeni na jednotlivých tísňových linkách Integrovaného záchranného systému vybaveni komunikačními schopnostmi a dovednostmi, zda zvládají krizovou komunikaci při telefonních hovorech s občany, zda se jejich komunikační schopnosti v průběhu praxe zlepšily a kde vidí nedostatky.

Vyhodnocením získaných informací byl vytvořen Manuál pro pracovníky tísňových linek.

**Klíčová slova:** integrovaný záchranný systém (IZS), tísňové linky, komunikace, krizová komunikace, komunikační schopnosti a dovednosti, syndrom vyhoření.

## Annotation

The emploees of Emergency personnel Integrated Rescue System are the first to whom the client of emergency telephone notification turns with confidence and expectation that the initial information and advice will be given to him how to behave in the crisis situation that directly or indirectly relates to his person, when this became a victim or witness. Therefore, there are placed the workers with the certain given level of education on these lines with the specialization for specific emergency services who dealt with notifications from citizens in continuous operation. They will evaluate the obtained information and pass to the bodies of the Integrated Rescue System for further action. The theoretical part defines basic terms related to the Integrated Rescue System to crisis and telephone communication, specific calls to emergency services and there are marginally mentioned the risks that may affect emergency personnel.

The practical part examines how workers are assigned to various helplines of Integrated Rescue System equipped with communication capabilities and skills that can handle crisis communication during telephone conversations with citizens whether their communication skills improved during practice and where they see gaps. Evaluation of information has been a manual for emergency workers.

**Keywords**: the integrated rescue system, emergency services, communication, crisis management, communication skills and abilities, the burnout syndrom.

## Obsah:

Úvod ..... 1
TEORETICKÁ ČÁST ..... 3
1. Základní pojmy ..... 3
1.1 Komunikace ..... 3
1.2 Krize ..... 3
1.3 Krizová komunikace ..... 3
1.4 Mimořádná událost ..... 4
1.5 Krizová komunikace a její specifika v bezpečnostních sborech ..... 4
2. Integrovaný záchranný systém ..... 5
2.1 Tísňové linky Integrovaného záchranného systému ..... 5
2.1.1 Tísňová linka 112 ..... 6
2.1.2 Tísňová linka 155 ..... 7
2.1.3 Tísňová linka 158 ..... 7
2.1.4 Tísňová linka 150 ..... 8
2.2 Co je potřeba sdělit na tísňové lince ..... 8
2.2.1 Přesné místo události ..... 8
2.2.2 Vysvětlení, co se stalo ..... 8
2.2.3 Osobní údaje ..... 8
2.2.4 Zpětný hovor ..... 9
3. Komunikace a komunikační dovednosti ..... 10
3.1 Verbální komunikace ..... 10
3.2 Neverbální komunikace ..... 11
3.3 Komunikační dovednosti ve vztahu k občanovi ..... 11
3.3.1 Prvotní kontakt s volajícím ..... 11
3.3.2 Průběh telefonního hovoru ..... 12
3.3.3 Ukončení hovoru, předání informací ..... 12
3.4 Profesní komunikace pracovníků ..... 12
3.5 Problémy při komunikaci ..... 14
3.5.1 Volající, který mlčí ..... 14
3.5.2 Volající, který se opakuje ..... 15
3.5.3 Nepatřičná volání ..... 15
3.5.4 Zlomyslná volání ..... 15

3.5.5 Cizinci a jazyková bariéra ..... 16
3.5.6 Děti ..... 16
3.5.7 Agresor ..... 17
3.5.8 Osoba pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek ..... 17
3.5.9 Anonymní volající ..... 18
3.5.10 Sebevrah ..... 18
4. Krizová intervence ..... 20
4.1 Krizová intervence tváří v tvář ..... 20
4.2 Telefonická krizová intervence na tísňové lince ..... 21
4.2.1 Základní postup při krizové telefonické krizové intervenci ..... 21
4.2.2 Výhody a nevýhody telefonické krizové intervence ..... 22
5. Krizová komunikace ..... 23
5.1 Emoce při telefonické krizové komunikaci ..... 23
6. Syndrom vyhoření ..... 25
6.1 Fáze syndromu vyhoření ..... 25
6.2 Příznaky a varovné signály ..... 26
6.3 Prevence a léčba ..... 26
PRAKTICKÁ ČÁST ..... 27
7. Cíl výzkumu ..... 27
7.1 Výzkumné otázky ..... 27
7.2 Charakteristika výzkumného souboru ..... 27
7.3 Výzkumná metoda ..... 28
7.4 Téma a okruhy rozhovorů ..... 29
7.5 Výsledky a průběh šetření ..... 29
7.6 Rozhovory s jednotlivými účastníky ..... 30
7.6.1 Rozhovor č. 1 ..... 30
7.6.2 Rozhovor č. 2 ..... 34
7.6.3 Rozhovor č. 3 ..... 38
7.6.4 Rozhovor č. 4 ..... 41
7.6.5 Rozhovor č. 5 ..... 44
7.6.6 Rozhovor č. 6 ..... 46
7.7 Analýza a zpracování rozhovorů ..... 50
7.8 Odpovědi na výzkumné otázky ..... 55
7.9 Manuál pro pracovníky tísňových linek ..... 57

Závěr ..... 60
Použitá literatura ..... 62
Seznam zákonů ..... 64
Seznam tabulek ..... 65
Seznam příloh ..... 66

# Úvod

Umění komunikovat a jednat přesvědčivě je bezpochyby důležité pro každého, kdo potřebuje přesvědčit ostatní o svých názorech, záměrech i cílech, a to ať v pracovním, nebo osobním životě. Dá se říci tedy prakticky pro všechny. Správně s druhými mluvit a komunikovat znamená především naslouchat jim a vnímat je. Komunikace nikdy neznamená monolog nebo schopnost přesvědčit druhého o své pravdě, ale najít s ním společný rytmus myšlenek a řeči. Komunikace je nejenom považována za základ mezilidského styku, ale má velký význam v oblasti určování a uspokojování sociálních požadavků jednotlivců i skupin.

Téma bakalářské práce „***Specifika komunikace s klienty využívajících tísňová volání“*** jsem si vybral z důvodu, že se jedná o specifickou činnost, která je velmi náročná a setkáváme se s ní každý den, a to přímo, ale i nepřímo zúčastněni. Jedná se o profesi, ve které jsou pracovníci tísňových linek Integrovaného záchranného systému vystaveni psychickému tlaku, okolním vlivům a faktorům, kdy i napříč těmto se musí rychle rozhodovat a jednat. V teoretické části bakalářské práce jsou vymezeny základní pojmy vztahující se k Integrovanému záchrannému systému, k samotné komunikaci, ke specifickým zvláštnostem komunikace pracovníků tísňových linek, ke komunikačně náročným situacím na těchto linkách i příčinami jejich vzniku a způsobům řešení. Dále je poukazováno na psychickou zátěž pracovníků na tísňových linkách a z toho plynoucí velkou odpovědnost při rozhodování v krizových situacích, kdy může dojít i k jejich selhání a způsobů, jak těmto selhání předcházet.

Od roku 1993 pracuji u Policie České republiky a od roku 2010 jsem jedním z těch, kteří na tísňové lince 158 pracují a jsou vlastně prvními, na které se občasné s prosbou o pomoc obracejí. Jedná se tedy o specializované pracoviště, kde zařazeni policisté nejen přijímají oznámení od občanů, ale po jejich vyhodnocení spolupracují s dalšími složkami Integrovaného záchranného systému v krizových situacích, pokud dojde k mimořádným událostem a jsou ohroženy životy a zdraví občanů, nebo hrozí jiné nebezpečí. Koordinují síly a prostředky k plnění úkolů v terénu a jsou první, kteří

rozhodují o tom, co se bude dít a jak situaci v co nejkratší době bez problémů a bezchybně řešit.

V praktické části bude uskutečněn kvalitativní výzkum a sběr dat pomocí rozhovorů s pracovníky tísňových linek Integrovaného záchranného systému, konkrétně z Integrovaného operačního střediska, Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje České Budějovice, Hasičského záchranného sboru České Budějovice a Zdravotnické záchranné služby České Budějovice. Cílem je zjistit jejich komunikační schopnosti a dovednosti v krizové telefonní komunikaci, jak je dokáží využít v praxi. V souladu s cílem práce bude vytvořen na základě jejich skutečností a vyhodnocení praktické části „Manuál pro pracovníky tísňových linek“.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Základní pojmy

### 1.1 Komunikace

Je základem sociální interakce. Různé druhy komunikace naplňují náš každodenní život. Komunikujeme s druhými nebo od nich přijímáme zprávy řečí, písmen a také pomocí celé řady neverbálních komunikačních signálů. Reagujeme také na obecné formy sdělení, které se týkají nás všech a nevznikají u žádné konkrétní osoby, nýbrž mají společenský původ. S lidmi komunikujeme mnoha způsoby, verbálně i neverbálně. (Hayesová, N., 2009, s. 29)

Podle Zbyňka Vybírala lze rozdělit komunikaci do čtyř funkcí, které buďto působí jednotlivě, nebo se kombinují, a to informativní, kdy předáváme informace a další sdělení na oba směry, tyto vzájemně doplňujeme a objasňujeme, dále instruktážní, to znamená vysvětlení určité skutečnosti, stavu, přínos nových poznatků, vědomostí možných postupů, přesvědčovací, která slouží k ovlivnění nebo získání druhé strany na svou stranu a v neposlední řadě zábavná, jejímž cílem je rozesmát, rozptýlit druhého a dosáhnout tak potřebného výsledku. (Vybíral, Z., 2000)

### 1.2 Krize

Ve většině případů se jedná o vážný incident, který ohrožuje zdraví a bezpečnost lidí, životní prostředí. Může se týkat nepředvídatelných situací, mezi které patří živelná pohroma, provozní havárie, požár, exploze, únik toxických látek, smrtelný úraz, nebo situací předvídatelných jako finanční potíže, neúspěch na trhu, úraz, kriminalita, konflikty, korupce. (Vymětal, J., 2008)

### 1.3 Krizová komunikace

Jde o výměnu informací, která nastává a probíhá mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, během ní a po jejím skončení. Můžeme jí rozdělit na *interní,* tedy uvnitř organizace (mezi složkami krizového řízení, mezi managementem nebo mezi pracovníky firmy. Dále *externí,* jde o

komunikaci z vnějšku například s obyvatelstvem přes sdělovací prostředky *a komunikaci zasahujících složek s jednotlivci a skupinami* složek integrovaného záchranného systému se zraněnými a jejich rodinami, s přihlížejícími a zástupci médií. (Vymětal, Š., 2009)

### 1.4 Mimořádná událost

Mluvíme o náročné životní situaci, která postihuje větší množství osob, je nebezpečná, obtížně zvladatelná, ohrožuje život a zdraví, leží za hranicí běžné lidské zkušenosti a mívá fatální důsledky, může vést ke krizové situaci. Jedná se o škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a haváriemi, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. Patří sem například živelné pohromy, technologické a provozní havárie, závažné dopravní nehody, rozsáhlé požáry, epidemie, závažné ohrožení bezpečnosti a veřejného pořádku. (Vymětal, Š., 2009)

### 1.5 Krizová komunikace a její specifika v bezpečnostních sborech

V České republice je celkem šest bezpečnostních sborů: Policie ČR, Hasičský záchranný sbor ČR, Vězeňská služba ČR, Celní správa ČR, Bezpečnostní informační služba a Úřad pro zahraniční styky a informace. Všechny 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, kdy jejich specifika jsou dány jednotlivými sbory. Činnosti se velmi často týkají komunikace ve vyhrocených situacích, krizích a při mimořádných událostech. Každý z těchto sborů může mít při komunikaci jiná východiska, jiné partnery a používat jiné metody. Pro všechny je velmi důležité ovládat obecné zásady krizové komunikace a komunikace rizik, které pak mohou aplikovat ve své jedinečné praxi, a to nejen uvnitř vlastní organizace, ale i ve vztahu k vnějším organizacím a občanům. Vzhledem k tomu, že jsem zaměstnán jako policista Policie ČR, budu se věnovat převážně činnosti Policie. U Policie ČR se s krizovou komunikací setkáváme v každodenním pracovním nasazení, a to nejen na úseku krizového řízení, ale také při rutinním řešení jednotlivých případů. (Vymětal, Š., 2009)

# 2. Integrovaný záchranný systém

Zákon o Integrovaném záchranném systému č. 239/2000 Sb. vymezuje integrovaný záchranný systém, stanoví složky integrovaného záchranného systému, jejich působnost, pokud tak nestanoví zvláštní právní předpis, působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávních celků. Dále vymezuje práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na mimořádné události, při záchranných a likvidačních pracích, ochraně obyvatelstva před a po vyhlášení nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu, nebo krizových stavů. Integrovaný záchranný systém vznikl jako potřeba každodenní spolupráce hasičů, zdravotníků, policie a dalších složek.

Mezi základní složky patří:

- Hasičský záchranný sbor České republiky
- Zdravotnická záchranná služba
- Policie České republiky

Ostatní složky**:**

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil
- zařízení civilní obrany
- neziskové organizace a sdružení občanů, které lze využit k záchranným a likvidačním pracím
- orgány ochrany veřejného zdraví
- obecní policie
- havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby

Integrovaný záchranný systém v této podobě existuje v České republice od roku 2001.

## 2.1 Tísňové linky Integrovaného záchranného systému

Smyslem tísňových linek je poskytnout lidem okamžitou telefonickou pomoc pokud se nachází v nouzové nebo kritické životní situaci. Jedná se o službu, která v daném okamžiku poskytne pomoc člověku v tísni a jejich největší výhodou je snadná dostupnost, a to dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu. Linky tísňového volání by tedy měly sloužit k ohlášení takových situací, kdy dochází k reálnému ohrožení životů,

zdraví, životního prostředí a majetku, kdy takovéto situace vyžadují okamžitý zásah složek Integrovaného záchranného systému.

Jedná se o:

- jednotné evropské číslo tísňového volání 112
- národní tísňová linka Hasičského záchranného sboru České republiky 150
- národní tísňová linka zdravotnické záchranné služby 155
- národní tísňová linka městské policie 156
- národní tísňová linka Policie České republiky 158

### 2.1.1 Tísňová linka 112

Jednotné evropské číslo tísňového volání bylo zavedeno na základě rozhodnutí Rady Evropských společenství ze dne 29. července 1991 pod č. 91-396/EEC. Bylo zavedeno především, aby byla usnadněna komunikace s tísňovými službami v rámci Evropské unie. Každý stát používá svá vlastní tísňová čísla, která cizinec, který je v jiné zemi na soukromé nebo služební cestě nemusí znát a pokud na ně již zavolá má většinou jazykové problémy. Na uvedené lince musí být tedy zabezpečeno, že volaná událost bude přijata a odbavena tak, že volajícímu bude poskytnuta součinnost národních tísňových linek. V České republice byly zahájeny kroky k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání jako jedné z podmínek členství v Evropské unii. Na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu bylo tedy v České republice uvolněno telefonní číslo 112, na které do roku 1998 byla provozována služba informace o přesném čase. Realizace zavedení v České republice proběhla na základě usnesení vlády č. 391/2000 ze dne 19. dubna 2000, ve znění usnesení vlády č. 350/2002 ze dne 3. dubna 2002. Bylo vybudováno 14 telefonních center tísňového volání, jejichž testovací provoz byl ukončen v červnu 2004.

Technologie telefonních center tísňového volání 112 propojuje základní složky integrovaného záchranného systému: Hasičský záchranný sbor České republiky - Policii České republiky – Zdravotnickou záchrannou službu. Propojení umožňuje rychlé vyhodnocení vzniklé situace a okamžitou reakci záchranných složek. Moderní softwarové vybavení umožňuje například identifikovat adresu volajícího z pevné linky

nebo určit poloho mobilního telefonu. Telefonní centra jsou v rámci České republiky navzájem hlasově a datově propojena, jsou plně zastupitelná. Pokud dojde k jejich přetížení nebo výpadku v jednom kraji, jsou hovory automaticky přesměrovány na další telefonní centra tísňového volání 112, aniž by to ovlivnilo rychlost nebo kvalitu odbavení. Je tedy zabezpečeno, že se volající vždy dovolá.

Tísňová linka je pro řadu lidí jediným místem, kam se mohou obrátit v případě zdravotních problémů, bezprostředního ohrožení. Samozřejmě, že ne všechny hovory jsou tísňovým voláním. Volání na tísňové linky je bezplatné, lze je vytočit z jakéhokoliv telefonu veřejné telefonní sítě, včetně mobilních sítí bez předvolby. Při volání na tísňovou linku 112 dojde ke spojení na tzv. „telefonické centrum tísňového volání“, které je spravováno Hasičským záchranným sborem České republiky. Zde pracovník, který s volajícím hovoří a zjištění základních informací, volajícího přepojí na konkrétní linku tísňového volání nebo tyto informace přepošle datovou větou. Zde tedy může dojít k časové prodlevě a tedy možnému ohrožení života nebo zdraví osob, nebo škodě na majetku. Je tedy vhodnější volat přímo na konkrétní tísňovou linku. (Ošťádalová T., 2005)

### 2.1.2 Tísňová linka 155

Jedná se o tísňovou linku Zdravotnické záchranné služby. Na tuto linku je nutné volat, pokud je někdo svědkem náhlého a neočekávaného zhoršení zdravotního stavu osoby, dopravní nehody se zraněním nebo těžkého úrazu. Pracovník linky je kvalifikovaný se zdravotnickým vzděláním, jeho přítomnost na tísňové lince a odborné rady do příjezdu lékaře nebo zdravotníka na místo jsou nenahraditelné.

### 2.1.3 Tísňová linka 158

Jedná se o tísňovou linku Policie ČR, kdy na tuto by mělo být voláno, pokud dojde k protiprávnímu jednání, kdy se člověk stane příkladně obětí nebo svědkem trestného činu, dojde k dopravní nehodě se zraněním, při nálezu podezřelého zavazadla nebo předmětu připomínající výbušný nástražný systém a v dalších případech.

### 2.1.4 Tísňová linka 150

Jedná se o tísňovou linku Hasičského záchranného sboru ČR, na které jsou oznamovány požáry, dopravní nehody, záchranné a vyprošťovací práce, jejich následná likvidace a odstraňování.

## 2.2 Co je potřeba sdělit na tísňové lince

V případě, že se volající ocitne v situaci, kdy jsou ohroženy životy, majetek nebo životní prostředí a zavolá na jakoukoli tísňovou linku, je potřebné zachovat klid.

Je vždy nutné, aby pracovník tísňové linky měl co nejvíce potřebných informací od volajícího a mohl správně vyhodnotit tísňovou výzvu a podle charakteru závažnosti na místo vyslat potřebné síly a prostředky. Volající by měl tedy zachovat klid, plně spolupracovat a odpovídat na otázky pracovníka tísňové linky. Je třeba zjistit.

### 2.2.1 Přesné místo události

Vzhledem k tomu, že rozloha působnosti integrovaného záchranného systému v rámci rozdělení na kraje je velká, je třeba přesně uvést konkrétní adresu místa události. Pokud není možné uvést přesnou polohu, může se stát, že místo je ve volném terénu, je zapotřebí sdělit záchytné body např. kilometr komunikace, čísla železničních přejezdů, GPS souřadnice z mobilního telefonu. Důležité je uvést, kde na vyslané síly a prostředky, tedy složky integrovaného záchranného systému, volající nebo další osoba bude čekat.

### 2.2.2 Vysvětlení, co se stalo

Jedná se kupříkladu o informaci, kolik je na místě zraněných, rozsah jejich zrnění, počty účastníků anebo vzniklé škody. V tomto případě vždy záleží na situaci či neštěstí, které je oznamováno.

### 2.2.3 Osobní údaje

Každý volající na tísňovou linku by měl uvést své jméno, číslo telefonu, ze kterého je uskutečněný hovor i s místem, odkud je voláno.

### 2.2.4 Zpětný hovor

Vzhledem k tomu, že dochází ke zneužívání tísňových linek, může být právě po ukončení hovoru uskutečněný zpětný hovor, a to právě z důvodů ověření události nebo upřesnění některých údajů.

Na základě těchto informací pracovník tísňové linky rozhoduje o vyslání sil a prostředků jednotlivých složek IZS a zda tyto mezi sebou budou spolupracovat. Volání na tísňové linky jsou nahrávány, čímž je poskytování služeb zkvalitňováno a dostatečně využíváno.

# 3. Komunikace a komunikační dovednosti

V komunikaci jde o proces sdělování aktuálního myšlenkového obsahu a slouží ke vzájemnému dorozumívání. Komunikující se prostřednictvím sdělení snaží dosáhnout určitého cíle, kterým chce vyvolat v příjemci předpokládanou reakci, jejímž důsledkem má být změna, která je pro sdělujícího žádoucí. Komunikace je základní způsobem jak navázat mezilidské vztahy, které jsou potřebné nejen v osobním životě, ale i při výkonu zaměstnání. Jsou známy dvě formy komunikace, a to verbální a neverbální.

Při kontaktu s druhým člověkem se vzájemně vnímáme, vyměňujeme si informace (komunikujeme) ovlivňujeme se. *V mezilidských vztazích, do kterých vstupujeme, se odráží naše potřeby, očekávání, cíle, emoce, naše celá osobnost. Uskutečňujeme to, co sociální psychologové nazývají sociálním stykem.* (Matoušková I., Spurný J., 2005, s. 7)

## 3.1 Verbální komunikace

Mluvíme-li o verbální komunikaci, jde o dorozumívání prostřednictvím jazyka a řeči jedné, dvou a více osob. *Slovní komunikací rozumíme výběr, kombinování a produkci jazykových znaků jako jsou například psaní projevu, rozmyšlení řeči, artikulaci, řečovou strategii a volbu stylu.* (Vybíral Z., 2005, s. 106)

Verbální komunikace umožňuje výběr, kombinování a produkci jazykových znaků, sdělování a příjem slovních sdělení a jejich následnému porozumění. Dorozumívání se prostřednictvím mluvené řeči umožňuje jazyk. Pomocí slov můžeme popisovat a vysvětlovat určité skutečnosti, klademe otázky a sdělujeme odpovědi na ně.

Komunikaci ovlivňuje široká škála faktorů. Za hlavní faktory mající zásadní vliv na komunikaci lze považovat:

- charakter a osobnost mluvčího
- prostředky užité ke komunikaci
- charakter a osobnost příjemce
- způsob, forma a obsah komunikace
- podmínky, za kterých probíhá komunikace (Matoušková I., Spurný J., 2005)

### 3.2 Neverbální komunikace

Jedná se o způsob, kdy člověk komunikuje beze slov, pomocí gest, pohybů hlavy, postoji těla, mimikou, pohledy očí, volbou a změnami vzdálenosti, tělesným kontaktem, tónem hlasu, oblečením a jinými aspekty vlastního zjevu. (Vybíral Z., 2005)

Ačkoli je obsah verbálního sdělení vždy na prvním místě, je dobré si uvědomit, že určitá část sdělované informace má mimořádnou podobu. *Takové uvědomění má nejméně dva významy. Za prvé nám může zpřesnit smysl partnerem sdělované informace a za druhé by nás mělo zaměřit na lepší kontrolu a využívání vlastních neverbálních projevů v průběhu styku.* (Čírtková L., 2006, s. 237)

### 3.3 Komunikační dovednosti ve vztahu k občanovi

Umět uplatnit veškeré komunikační dovednosti při hovoru je ve většině případů výhrou. Je třeba si však uvědomit, že pracovníci na tísňových linkách používají pouze verbální komunikaci, to znamená, že se musí spokojit a maximálně využít dobře zvolená slova. Jako dovednost v tomto případě připadá i správné naslouchání a okamžité rozhodné a důvěryhodné jednání těchto pracovníků. Většina těch, co volají, se dostali do problémů, který sami nedokážou bez emocí řešit a čekají rychlou pomoc od druhého na tísňové lince. Schopnost správně rozhodnout a maximálně využít veškeré zkušenosti v hovoru s volajícími, je u pracovníků přijímaných jakákoliv oznámení na tísňových linkách na místě a má svá pravidla.

#### 3.3.1 Prvotní kontakt s volajícím

Mezi nejdůležitější patří umět aktivně naslouchat volajícího, čímž mu dáváme najevo ochotu ho vyslechnout a navozujeme při komunikaci pozitivní pocity. *Osoba v krizi, která se svěřuje, může pociťovat vděčnost za to, že je jí někdo ochoten vyslechnout a neodsuzovat jí či nějak hodnotit.* (Vybíral Z., 2005, s. 123)

Během rozhovoru by se neměly dělat jiné věci, které by mohly odpoutávat pozornost a vyvolávaly by nesoustředěnost. Dále by měl mít pracovník tísňové linky pochopení pro volajícího, vnímat jeho pocity a problémy, soucítit s ním a na krátkou dobu během hovoru se vcítit do něho. Mezi důležité patří umět komunikovat s různými typy volajících, mít verbální zdatnost.

### 3.3.2 Průběh telefonního hovoru

Telefonní rozhovor je jedním z druhů verbální komunikace kdy se tedy strany ve většině případů nevidí (výjimku tvoří videotelefony). Je tedy vhodné vnést do vlastního obsahu rozhovoru paralingvistické prvky komunikace, tzn. dobrou náladu, asertivitu a úsměv, kdy toto druhá strana vycítí a pozná. Je dobré v hovoru využít i vhodného tónu hlasu, melodii a pauzy pro samotné vyjadřování pocitů.

Při telefonním hovoru se snažíme dodržet tři základní principy:

- **stručnost** - není vhodné plýtvat časem
- **jasnost** - stručné a srozumitelné sdělení důvodu proč voláme
- **výstižnost** – sdělit takové informace, které jsou využitelné pro další jednání

Po vyslechnutí prvotních informací od volajícího, je vhodné klást mu vhodné doplňující otázky, které by přispěly k vyjasnění charakteru oznámení. Tyto získané informace dokázat posoudit a vyhodnotit jejich význam pro další postup. Pokud se jedná o volajícího s emocemi, je vhodné ho nejdříve se snažit uklidnit a získat tak bezpečný prostor pro vzájemnou komunikaci.

### 3.3.3 Ukončení hovoru, předání informací

Po ukončení hovoru je nutné získané informace vyhodnotit a rozhodnout, která složka IZS je bude dále zpracovávat po vyslání na místo. Pokud je potřebná komunikace s dalšími zúčastněnými stranami, kdo toto provede, např. s rodinnými příslušníky, jejich vyrozumění co se stalo, co pro objasnění skutečností mohou udělat, na koho se v případě intervenční péče obrátit.

## 3.4 Profesní komunikace pracovníků

Každý z pracovníků tísňové linky při výkonu své činnosti by měl mít dostatečně osvojeny postupy jak hovory přijímat, jak je vést:

- zřetelně se představit, uvést o jakou složku Integrovaného záchranného systému (IZS) se jedná a její působnost, mít vstřícný přístup

- od volajícího získat informace k jeho osobě, data narození, tel. spojení pro další využití, místo odkud volá, zda je totožné s místem události nebo zda je pouze zprostředkovatel a byl o oznámení na tísňovou linku požádán druhou osobou
- získat co nejvíce informací k oznamované události pomocí 7 základních kriminalistických otázek kdo, co, kdy, kde, jak, čím, proč + vzniklá škoda nebo následek
- o získaných informacích je potřebné si dělat stručné a čitelné poznámky
- je možné dávat volajícímu i doplňkové informace, aby jich pak pracovník tísňové linky měl dostatek
- po získání informací od volajícího je nutné se rozhodnout, jaký bude nejvhodnější způsob, aby se dále zamezilo možnému zhoršení uvedeného oznámení a volající aby učinil vhodná opatření
- je nutné sdělit oznamovateli v jaké kompetenci složky IZS bude jeho oznámení, např. zda věc bude řešit Policie České republiky, zda na místo pojede hlídka, kde má na hlídku počkat nebo je možné oznámení projednat na oddělení Policie České republiky, nebo zda je v řešení zcela v kompetenci oznamovatele a nejedná se tedy o tísňové volání
- pokud má oznámení charakter tísňového volání, je potřebné volajícímu poskytnout informace, jak se má na místě události zachovat, poskytnout mu odborné rady po telefonu do příjezdu složek IZS
- pokud oznámení nemá charakter tísňového volání, je možné volajícímu poskytnout potřebnou radu, informaci nebo kontakt na koho se může obrátit
- pracovník tísňové linky by měl včas rozpoznat osobu volajícího, aby nedocházelo k bezdůvodnému blokování linky, volajícího upozornit, že jeho oznámení nemá charakter tísňového volání, že není přímo ohrožen a hovor ukončit
- samotný hovor by měl tedy sloužit k získání potřebných informací, aby tyto mohly být předány kompetentním složkám IZS k zajištění ochrany života,

zdraví nebo majetku a nedocházelo k bezdůvodnému blokování tísňové linky a tuto mohl využít další volající

### 3.5 Problémy při komunikaci

Při oznámení na tísňovou linku může dojít k problémům. Každé oznámení je specifické, ne všechny jsou tísňového charakteru a ne všichni volající jsou v bezprostředním ohrožení. Ne každý volající bude v klidu, aby sdělil pracovníkům tísňových linek všechny potřebné informace, aby bylo možno oznámení vyhodnotit a na místo vyslat složky IZS.

Proto je více než důležité, aby pracovník tísňové linky dokázal s volajícím navázat vhodné podmínky pro přijetí oznámení.

#### 3.5.1 Volající, který mlčí

Pokud dojde k takovémuto oznámení, kdy na druhém konci telefonu je volající, který mlčí, musí pracovník tísňové linky naslouchat veškerým signálům, např. okolním zvukům, lidským hlasům, které využije k navázání konverzace s volajícím. Většina hovorů, kdy se jedná o „němá volání“ patří mezi obtěžující pro pracovníky tísňových linek, ale ve výjimečných případech může jít o volání osoby, která v dané chvíli nemůže z jakéhokoliv důvodu hovořit, ať ze zdravotních důvodů nebo ohrožení druhou osobou. Vhodné je pak zopakování informací, které volající stačil sdělit a poté se z hovoru odmlčel.

Existuje doporučený postup jak počáteční hovor obnovit a vtáhnout do něj zpět volajícího:

- zjistit míru aktuálního ohrožení volajícího, kdy tento bude sdělení vnímat osobněji:

*„Haló pane/ní, jste v pořádku, hrozí vám bezprostřední ohrožení, jak Vám můžeme pomoci“*

- vtažení volajícího do hovoru:

*„Pokud nemůžete více komunikovat, stačí Vaše odpověď na mou otázku ANO x NE“*

- dát volajícímu podnět, aby pokračoval v hovoru, sdělil více potřebných informací k oznámení

### 3.5.2 Volající, který se opakuje

U takovéhoto volajícího je pravděpodobné, že se snaží poskytnout co nejvíce informací, hovoří rychle, opakuje již sdělené a tím hovor prodlužuje. Je tedy potřebné, aby pracovník tísňové linky zjistil aktuální stav ohrožení, volajícímu zopakoval obsah jeho sdělení, čímž si potvrdí úplnost poskytnutých informací. Na závěr hovoru ubezpečí volajícího, že tomuto bude poskytnuta pomoc, kterou při volání na tísňovou linku požadoval. Nabude-li pracovník dojmu, že získal tyto informace, dá volajícímu najevo, že hovor na tísňové lince bude ukončen, aby nebyla dále blokována a mohla být využita dalším volajícím.

### 3.5.3 Nepatřičná volání

Jde o taková volání, která jsou neúmyslná. K jejich nárůstu došlo s nástupem mobilních telefonů. Bohužel, pokud je mobilní telefon nevhodně uložen může dojít k náhodnému a nechtěnému vytočení čísla tísňové linky. Lze však říci, že ve většině případů se tak stává u starších osob, které mají tísňové linky přednastaveny.

### 3.5.4 Zlomyslná volání

Mezi odsuzující patří tak zvaně zlomyslná volání, jde o úmyslné volání osoby na tísňovou linku, přestože není v bezprostředním ohrožení.

**Obtěžující volání** – zpravidla je na druhé straně osoba s psychickou poruchou či úchylkou, anebo někdo, kdo si pro svůj věk neuvědomuje možné následky, můžeme zde mluvit o dětech. Takové hovory jsou velmi krátké, jejich obsahem jsou vulgarismy, sexuálně motivovaná sdělení, výčitky a výhružky, nebo tzv. „němé hovory“, kdy volající pouze naslouchá řeči pracovníka tísňové linky a sám nic neprodukuje. Samotná nebezpečnost těchto volání není velká, ale dochází tímto k blokování linky. Situaci je možno řešit, pokud se cestou Policie České republiky a telefonního operátora podaří zjistit potřebné identifikační údaje volajícího, kdy se zablokuje koncové zařízení volajícího a je možné i trestní stíhání.

**Klamavá volání** – cílem takového zavolání je snaha dosáhnout vyslání sil a prostředků složky nebo složek IZS k neexistující události. Mezi hlavní důvody patří „zvědavost“, „vyřizování účtů“ mezi znesvářenými osobami, nebo „pomsta“ samotným složkám IZS. Rovněž může jít i o cílený pokus paralyzovat záchranný systém složek IZS jeho vytížením klamavými událostmi. Bohužel tato volání jsou velice nebezpečná v tom, že na určitou dobu omezí dostupnost složky nebo složek IZS.

Lze tedy říci, že je na pracovníkovi tísňové linky a jeho skutečnostech, jak právě hovor vyhodnotí. Zlomyslná volání jsou tedy pro pracovníky tísňových linek tak zvaně velkou pastí. Z praxe jsou známy případy odmítnutí vyslání sil a prostředků k notorickému volajícímu, který byl skutečně však ohrožen a nakonec pracovník tísňové linky pochybil a byl až trestně stíhán. Pokud tedy oznámení popisuje závažný stav, nezbývá pracovníkovi tísňové linky reagovat standardním postupem, i přesto, že s vysokou pravděpodobností jde o zlomyslné volání. Většinou, se však v těchto případech pracovník tísňové linky obrací na policejní hlídky, aby prověřili volání.

### 3.5.5 Cizinci a jazyková bariéra

IZS počítá i se situacemi, kdy mezi volajícím a pracovníkem tísňové linky vznikne jazyková bariéra. Tato oznámení jsou ojedinělá, neboť trvale žijících cizinců není velký počet, a pokud je událost mimo uzavřené prostory, je vždy na blízku osoba komunikující v češtině. Pokud i toto není možné a jedná se o hovor z rozšířených jazyků (angličtina, němčina, francouzština, italština a ruština), je možnost sestavit konferenční hovor s tísňovou linkou 112, kde je pracovník, který hovoří jedním z těchto jazyků. Větším problémem a nejen v České republice, ale i v Evropě jsou hovory od uzavřených přistěhovaleckých komunit, které hovoří exotickými jazyky. V takovémto případě je možnost využití firem, které se zabývají tlumočením, tato služba je ekonomicky náročná. „Komunikačním mostem“ mohou být děti volajících, které navštěvují místní školy a ovládají český jazyk.

### 3.5.6 Děti

Jedná se o nejrozšířenější skupinu, která tísňové linky zneužívá. Je zde nutné hovory nepodceňovat a na každý hovor nahlížet jako na reálnou tísňovou výzvu, pokud se

neprokáže opak. Pokud jde tedy o tísňovou výzvu, je potřebné zjistit si jméno dítěte a oslovovat ho jeho křestním jménem. Komunikaci je třeba přizpůsobit věku dítěte a používat jeho věku přiměřené výrazy, specifické orientační body, např. hřiště, škola. Nutno podotknout, že právě v uzavřených komunitách přistěhovalců je dítě ve většině případů jediná osoba na místě, se kterou je možno komunikovat a překonat jazykovou bariéru, a to díky tomu, že tyto děti navštěvují české školy a rychle se naučí česky. Dospělí z těchto komunit žijí uzavřeně a komunikují pouze mezi sebou vlastním jazykem.

### 3.5.7 Agresor

Agresivita je problémem dnešní doby a s typem agresora se pracovníci tísňových linek setkávají často. Hned z prvních slov po představení pracovníka tísňové linky slovně útočí a vulgarismy přímo vyniká. Vždy je potřebné zachovat při takovém hovoru klid a hlavně přistupovat k volajícímu věcně, nenechat se v žádném případě strhnout a nepřistoupit na hru agresivního volajícího, který chce za každou cenu vyvolat konflikt. Je potřeba nechat volajícímu prostor, aby se uvolnil, a poté se pokud možno zjistit míru aktuálního ohrožení. Velice důležité je hovor převzít pod vlastní kontrolu. Pokud je volající i přes všechno agresivní v komunikaci, je nutné mu dát důrazně najevo, že hovor nemá charakter tísňové výzvy a bude s ním ukončen.

### 3.5.8 Osoba pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek

Osoba, která je pod vlivem alkoholu nebo jiných látek má snížený práh vnímání, je vznětlivá a agresivní, ale i takováto osoba může však sdělit na tísňovou linku důležité informace, a proto bychom jí neměli bránit, aby se k věci vyjádřila. Je potřebné zachovat klid, rozvahu a věcný přístup. Nenechat se ovlivnit jeho zjevným stavem a způsobem jakým hovor uskutečňuje, tzn. nemístné poznámky, vulgaritu a nesrozumitelnost. Opět je snahou pracovníka tísňové linky převzít hovor pod vlastní režii a zjistit aktuální stav věci. Důležité je vše zopakovat a optat, se zda je vše tak jak bylo řečeno, zda rozuměl všemu, co mu bylo ze strany pracovníka tísňové linky řečeno a co bude následovat. Pokud se nejedná o tísňovou výzvu, sdělíme mu, že hovor ukončíme.

### 3.5.9 Anonymní volající

Volá-li na tísňovou linku někdo anonymně, jde o osobu, která se ze zištných důvodů nechce představit. U anonymního oznámení je potřeba vyhodnotí míru aktuálního ohrožení. Na volajícího není dobré naléhat, aby nám sdělil své iniciály a místo odkud volá. Mohlo by dojít k tomu, že po této otázce by zavěsil a došlo by k přerušení i možného důležitého oznámení. Snahou pracovníka je právě v těchto případech, co nejdéle hovor prodloužit, přepojit na dalšího pracovníka a vytvořit prostor pro zjištění identity volajícího a zjistit místo, odkud volá, aby bylo co nejrychleji na místo události vyslat potřebnou pomoc, tedy složky IZS. Hovor je třeba přebrat do své režie a neposkytovat anonymnímu volajícímu prostor na rozmyšlenou. Hovor se zásadně neukončí dříve, než to zamýšlí volající.

### 3.5.10 Sebevrah

Volá-li člověk a mluví o sebevraždě, jde o někoho, kdo volá ze zoufalosti a s určitostí není rozhodnut ze světa odejít. Ten kdo, se rozhodne, nevolá. Jak již bylo řečeno, volají ti, co jsou zoufalí, trpí depresemi, alkoholici a narkomani, kteří nezvládají svou situaci, ti, co ztratili někoho blízkého či se dostali do finančních problémů. Právě pracovníci tísňových linek jsou pouze ti, kteří v ten moment mohou pro ně něco udělat a zachránit jim život. V žádném případě nesmí volající cítit ze strany pracovníka tísňové linky jeho odmítání, nějakou nadřazenost či pohrdlivost. Jak již bylo řečeno, když takový člověk volá, očekává, že ho někdo vyslechne, pochopení a že vlastně všechno se dá řešit. Klid v tomto případě je namístě. V žádném nesmí dojít ze strany pracovníka tísňové linky k moralizování, poučování, kritizování jeho rozhodnutí, volající je totiž plní intenzivních emocí. V každém případě je potřebné zjistit aktuální stav volajícího, navázat s ním kontakt, zklidnit ho a najít možné alternativní řešení. Důležité je zjistit v hovoru, zda se již v minulosti o sebevraždu nepokusil, zjistit jakým způsobem chce případně sebevraždu spáchat, místo, kde se nachází, osobní údaje, vždy je důležité ho oslovovat jménem. Důležité je tedy hovor prodlužovat, zjistit, co nejvíce informací, naznačit mu možná řešení, poskytnout mu i informace o krizových linkách, vše vyhodnotit a vyslat potřebnou pomoc. Je třeba s volajícím mluvit, najít něco, co má rád anebo koho má rád

a komunikovat s ním, nepřestat až do doby, kdo v tomto rozhovoru bude s volajícím pokračovat již na místě.

# 4. Krizová intervence

*Krizová intervence je specializovaná okamžitá 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 krizí konfrontován a dochází k jejímu řešení), lékařskou pomoc (psychiatrická intervence, medikace, hospitalizace), sociální pomoc (sociální intervence) a právní pomoc.* (Vymětal, Š., 2009, s. 16)

Pro metodu krizové intervence je typické působení prostřednictvím slov. Proto lze krizovou intervenci poskytovat nejenom tváří v tvář, ale také prostřednictvím telefonu.

## 4.1 Krizová intervence tváří v tvář

Jedná se o bezodkladný kontakt osoby s odborníkem, který může probíhat různou formou, kdy výhodou je, že vnímáme více podnětů, např. vizuální, hmatové, čichové. Využívají se prvky neverbální komunikace. Mezi formy krizové intervence tváří v tvář patří:

**Ambulantní pomoc** - klienti přichází do specializovaného zařízení sami, jedná se o poradny, ambulance krizových center, psychoterapeutická pracoviště, psychiatrické ordinace, rodinné poradny apod. Patří sem i stacionáře, kdy krizový intervent dochází za klientem do jeho domova.

**Hospitalizace** - klient je krátkodobě (na pět až sedm dnů) umístěn na „krizové“ lůžko, Jedná se o osoby s takovým krizovým stavem, který jim neumožňuje setrvat v domácnosti či podobném pro ně přirozeném prostředí, kde by byli dočasně ohroženi.

**Terénní a mobilní služby** - krizový intervent nebo krizový mobilní tým se přenese na místo, v němž se osoba v krizi právě nachází, např. výjezd ke klientovi, jeho doprovod nebo návštěva při různých mimořádných událostech.

**Forma krizové pomoci nebo služby v přirozeném prostředí** - jedná se o jednorázovou nebo opakovanou návštěvu krizového interventa v tomto prostředí, kdy

klient nemůže krizové centrum osobně navštívit. Zde se může pracovat s celou rodinou klienta. (Špatenková, N. a kolektiv, 2004)

### 4.2 Telefonická krizová intervence na tísňové lince

Každý volající na tísňovou linku je pod určitým tlakem. Na tyto linky nevolají pouze lidé, kteří jsou bezprostředně ohrožení, ale i o nepřímo zúčastněné (příbuzní, přihlížející). S lidmi tohoto typů komunikují pracovníci tísňových linek každý den. V telefonické krizové intervenci se zaměřujeme na aktuální problém. Není tedy důležité znát celou životní historii volajícího, ale jen fakta potřebná pro konkrétní rozhovor. O délce rozhoduje sám volající a je na něm, zda bude uskutečněn až do konce nebo zda v jeho průběhu zavěsí. Při telefonické krizové intervenci je potřebné pracovat s velkou intenzitou, pracovník musí udělat maximum v době hovoru, neboť spojení může být kdykoli přerušeno. Je nutné s volajícím navázat vztah ihned v úvodu hovoru, čímž mu bude usnadněna komunikace a vyjádření jeho emocí.

#### 4.2.1 Základní postup při krizové telefonické krizové intervenci

Krizová intervence je aktivní proces, který vyžaduje určité znalosti, dovednosti a schopnosti. Má svá pravidla a postup. Krizovou intervenci mohou poskytnout psychologové, psychiatři, vyjednavači a samozřejmě jsou školeni i pracovníci na tísňových telefonních linkách.

**Vytvoření bezpečného prostoru pro komunikaci**

První kontakt volajícího s pracovníkem tísňové linky určí další průběh spolupráce mezi nimi a způsob zvládání situace volajícím. Je vhodné pečlivě zvolit obsah a úvodní formu slov. Ty totiž jasně rozdělí komunikační role a určí další směr a průběh hovoru. Záleží i na intonaci hlasu, kdy vstřícné a vlídné oslovení, pozdrav vytvoří bezpečný prostor pro komunikaci s volajícím.

**Přehled o situaci, její pochopení**

Zde může dojít k tomu, že volající spontánně podává informace nebo pracovník tísňové linky klade volajícímu základní kriminalistické otázky: kdo, co, kdy, kde, jak, s kým (čím), proč, jaká vznikla škoda případně následek a dále pak, co bylo již v dané věci učiněno: např. zda již na místo jedou i jiné složky IZS. Výsledkem dobrého zvládnutí

hovoru je, že pracovník má veškeré informace potřebné k vyslání sil a prostředků IZS k provedení adekvátního zákroku.

**Dohoda a závěr hovoru**

Na konci hovoru by měla přijít vzájemná dohoda o poskytnutí pomoci volajícímu. Tomu sdělí pracovník, co bude po hovoru následovat – jaké opatření v dané věci učiní složka nebo složky IZS a jak se má zachovat volající – co může učinit on do příjezdu složek IZS. Jedná se tedy o závěrečnou fázi hovoru, kdy u volajícího přichází uvolnění, uklidnění, změna hlasové intonace. Může dojít i k rekapitulaci hovoru s tím, že volajícímu je vše srozumitelné a souhlasí s nabídnutou pomocí. (Špatenková, N. a kolektiv, 2004)

### 4.2.2 Výhody a nevýhody telefonické krizové intervence

**Výhody:**

- snadná dostupnost
- neomezený provoz
- okamžitá pomoc
- bezbariérovost
- bezpečí volajícího
- nízké náklady
- anonymita volajícího i pracovníka linky
- volnost a prostor při hovoru

**Nevýhody:**

- zhoršená kvalita hovoru, ztráta signálu
- přerušení kontaktu
- nedostatečná zpětná vazba
- redukce informací o klientovi
- časový stres
- náročnost (Špatenková, N., 2004)

# 5. Krizová komunikace

*V krizové komunikaci jde o výměnu informací mezi odpovědnými organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, v jejím průběhu a po jejím skončení. Často se označuje jako komunikace v krizi, komunikace při mimořádné události, komunikace v krizovém řízení nebo komunikace rizika*. (Vymětal, Š., 2009, s. 16)

Jedná se o komunikaci, která si vyžaduje specifické postupy a přístupy, zasahují do ní situační a osobnostní faktory na straně zasaženého i na straně komunikátora. Komunikátorem může být např. odborník na duševní zdraví, policista, hasič, zdravotník, který v tváří v tvář pracuje se zasaženými lidmi, u kterých se mohou projevovat silné emoce, problémy s pozorností, mají své vlastní postoje a předsudky. Komunikátor může svým přístupem, zvoleným způsobem komunikace a volbou slov zasaženým lidem pomoci, ale na druhou stranu i ublížit.

Proto je tedy potřebné dodržovat i určité zásady pro komunikaci s člověkem v krizi:

- komunikovat optimálně (soulad slovní i mimoslovní komunikace a řeči těla)
- empaticky (vcítit se do pocitů druhého)
- strukturovaně a jasně
- lehce asertivně (prosadit svůj názor)
- aktivně naslouchat, co zasažený člověk potřebuje (Vymětal, Š., 2009)

## 5.1 Emoce při telefonické krizové komunikaci

Krizové situace jsou doprovázeny různými emocemi. Je správné o nich s volajícím mluvit, dát mu prostor, aby se vyjádřil. Prožívání emocí v samotné zátěžové situaci je důležité a jako užitečné je umět ventilovat. Tím, že se volajícímu umožní emoce vyjádřit, vznikne další prostor, jak problém vyřešit.

**Vyjádření emocí:**

- **pláč** - je reakcí na bolest, nepohodlí, hlad, osamělost, intenzivní podnět apod.
- **strach a úzkost** - se mezi sebou prolínají při krizové intervenci, např. tichá, ustrašená mluva či šepot (bývá spojená s nevědomou potřebou se zviditelnit, schovat se nebo utéci)

- **panická úzkost** - stav, který se objevuje v návalech úzkosti, jedinec je pod tlakem, nenachází dostatek opěrných bodů, na které by mohl soustředit svou pozornost
- **hněv a vztek** – pomáhá stabilizovat lidstvo proti nebezpečí, překonávat překážky, pocítit vlastní individualitu, např. o zlosti mluví, pomocí rozhovoru jí taky vyjadřuje, mluví zvýšeným hlasem, stěžuje si na něco nebo někoho, chce slyšet potvrzení, že jiná osoba je špatná, nadává na všechno, na celý svět a také nám, a to i sprostě

Pracovníci na tísňových linkách se setkávají s vypjatými krizovými situacemi a jejich zkušenosti, perfektní znalosti problematiky, umění komunikovat, vcítit se do problémů druhých, včas rychle a správně rozhodnout zvolit ta nejlepší další řešení přináší i řadu zdravotních a psychických problémů pro ně samotné. I oni mnohdy potřebují pomoc.

# 6. Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření (nebo také syndrom vyhasnutí, vyhaslosti, vyprahlosti, angl. b*urnout*) byl poprvé popsán v roce 1975 Henrichem Freudenbergerem, který uvádí, že *burnout je konečným stadiem procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení a svou motivaci.* (Křivohlavý, J., 1998, s. 49)

Podle Maslacha a Jacksona je burnout definován jako *syndrom emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého osobního výkonu. Dochází k němu tam, kde lidé pracují s lidmi, tam, kde se lidé věnují potřebným lidem.* (Křivohlavý, J., 1998, s. 49)

Je typický pro pracovníky pomáhajících profesí (lékaři, zdravotní sestry, učitelé, sociální pracovníci, policisté). Je spojen se ztrátou činorodosti a významu poslání, projevuje se pocity zklamání, hořkosti při hodnocení minulosti. Postižený ztrácí zájem o svou práci, spokojuje se s každodenním stereotypem, nevidí důvod pro další sebevzdělávání a osobní růst. Snaží se pouze přežít, nemít problémy. Jde o konečný stav, jeho vznik a rozvoj je plíživý a tím nebezpečný, probíhá několik let a vyvrcholením je samotné vyhoření.

Jde o obtížné léčitelné onemocnění, které je uvedeno v mezinárodní klasifikaci nemocí. Vyskytuje se u povolání, kde se pracuje s lidmi, bývá charakterizována jako totální emocionální vyčerpání, která je reakcí na práci v rovině psychické, tělesné i sociální. Lidé s uvedenými potížemi pociťují ztrátu naděje na zlepšení, subdepresivní ladění a podrážděnost. Vyskytuje se cynický přístup k životu i k sobě. (Vymětal, Š., 2009)

## 6.1 Fáze syndromu vyhoření

**Nadšení** - jedinec je aktivní a zapálený do práce, má vysoké ideály, angažuje se, je ochoten pracovat nad rámec pracovní doby.

**Stagnace** - práce se stává rutinní, má pocit, že volající mají pořád stejné problémy a začínají ho obtěžovat.

**Frustrace** - pracovník vnímá volající negativně, reaguje na jejich volání podrážděně, volajícího poučuje, práce je pro něj zklamání.

**Apatie** - mezi stranami převládá nepřátelství, pracovník vyhledává jiné aktivity, než jsou pracovní, hovory přijímá s tím, že opět někdo otravuje.

**Vyhoření** - dosáhne stádia úplného vyčerpání. (Vymětal, Š., 2009)

### 6.2 Příznaky a varovné signály

- únava a pokles výkonu
- deprese a úzkosti
- poruchy paměti a soustředění
- poruchy spánku
- tělesné potíže (bušení srdce, těžkosti s dýcháním, obtíže se zažíváním)
- sociální oblast (neochota pomáhat druhým, omezení kontaktu s lidmi, přibývání konfliktů v soukromí i zaměstnání)
- tendence k návyku na psychoaktivní látky (alkohol, tabák, apod.) (Vymětal, Š., 2009)

### 6.3 Prevence a léčba

Při prevenci vyhoření je důležitý vlastní postoj člověka k práci – má v ní být pociťován smysl, ale neměla by být jediným cílem, smyslem a zájmen v životě. Člověk by měl mít sociální oporu, jejímiž hlavními zdroji jsou: rodina, kolegové v práci, přátelé, koníčky a celkové trávení volného času. Dále by měl mít a umět:

- reálný pohled na věc (každý je nahraditelný)
- nebrat vše na sebe a každému pomáhat, nesnažit se být za vše zodpovědný
- nenechat se neúměrně přetěžovat
- efektivně si rozvrhnout práci
- vyjadřovat své pocity
- vyvarovat se negativnímu myšlení

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 7. Cíl výzkumu

Cílem praktické části bakalářské práce je zjištění komunikačních schopností pracovníků složek IZS v krizových situacích při telefonickém přijmutí oznámení od klientů na tísňových linkách, kteří v daném okamžiku oznámení žádají o pomoc k ochraně života, zdraví nebo majetku. Po získání potřebných informací tyto vyhodnotit a předat je jako poznatek k vytvoření možného manuálu pro pracovníky tísňových linek IZS. Bude popsán průběh kvalitativního výzkumu, výzkumné otázky a odpovědi na ně.

### 7.1 Výzkumné otázky

Pro kvalitativní výzkum a sběr dat pomocí rozhovoru byly zvoleny výzkumné otázky, kdy primárním cílem je na tyto získat odpovědi:

1. Jsou pracovníci tísňových linek IZS dostatečně vybaveni před nástupem na pracoviště v komunikačních dovednostech a krizové komunikaci?
2. Co přinesly zdokonalovací kurzy a jejich využití v praxi?
3. Co ovlivnilo zlepšení komunikačních schopností a dovedností?
4. Co udělat pro usnadnění krizové komunikace a zlepšení efektivnosti práce?
5. Zda ví, jak správně postupovat při telefonickém oznámení?

Na první pohled jednoduché otázky, a to vzhledem k tomu, že každý volající na tísňovou linku očekává, že mu bude ihned a bez větších problémů poskytnuta rada nebo pomoc v jeho vzniklé situaci. Realita je jiná, a to vzhledem k tomu, jak jsem již zmínil v teoretické části. Každé volání na tísňovou linku je specifické, a proto je potřebné, aby každý pracovník se uměl rychle, ale správně rozhodnout, zvolit vhodný postup a nasazení složek Integrovaného záchranného systému.

### 7.2 Charakteristika výzkumného souboru

V praktické části jsem se zaměřil na komunikační schopnosti a dovednosti pracovníků tísňových linek složek IZS, kteří při své práci – telefonickém oznámení komunikují s klienty, kteří požadují pomoc v krizových situacích. Jako účastníky rozhovoru jsem si

zvolil své kolegy z pracoviště Policie České republiky, Krajské ředitelství policie Jihočeského kraje, Operační odbor – Integrované operační středisko České Budějovice, pracovníky Krajského informačního operačního střediska Hasičského záchranného sboru České Budějovice a pracovníky Operačního střediska Zdravotnické záchranné služby České Budějovice. Před uskutečněním samotných rozhovorů jsem osobně oslovil jednotlivá pracoviště, zda by bylo možné s některými jejich pracovníky rozhovor uskutečnit a byl předběžně stanoven termín a místo, kde se uskuteční. Rozhovory byly uskutečněny v období od prosince 2014 do března 2015 na jednotlivých pracovištích složek Integrovaného záchranného systému, aby nebyl narušen jejich chod.

Neměl jsem tedy dopředu určeno, kdo se rozhovorů zúčastní, záleželo na konkrétním složení pracovní směny v den, kdy jsem se na jednotlivá pracoviště dostavil. Po příchodu jsem tedy přítomné oslovil s tím, že by bylo vhodné, aby byla rozdílná délka praxe u konkrétní složky Integrovaného záchranného systému a mohl jsem posoudit zkušenosti na tísňové lince. K rozhovoru se tedy přihlásili dobrovolně, čímž mi dali najevo, že plně souhlasí s rozhovorem a chtějí se ho zúčastnit. Rozhovorů se zúčastnilo celkem 6 pracovníků tísňových linek Integrovaného záchranného systému – dva policisté Integrovaného operačního střediska Policie České republiky, Krajské ředitelství Policie Jihočeského kraje, dvě pracovnice Zdravotnické záchranné služby a dva pracovníci (muž + žena) Krajského informačního operačního střediska Hasičského záchranného sboru České Budějovice.

Před zahájením samotného rozhovoru bylo pracovníkům sděleno, že se jedná o výzkum pro praktickou část bakalářské práce na téma **„Specifika komunikace s klienty využívajících tísňová volání“** a jsou anonymní.

### 7.3 Výzkumná metoda

Jako metodu výzkumu jsem zvolil ve své bakalářské práci kvalitativní výzkum, kdy ke sběru dat byl zvolen individuální rozhovor s pracovníky tísňových linek Integrovaného záchranného systému, kteří mají v rukou mnohdy při telefonickém oznámení osudy lidí a musí se rychle a správně rozhodnout o způsobu pomoci a zákroku. Z rozhovoru lze získat velké množství informací a názorů. Výhodou je osobní kontakt s účastníky, kdy

můžeme sledovat jejich reakce. Zvolen byl strukturovaný rozhovor, neboť jsem před započetím rozhovorů věděl, na co se budu dotazovat, a byly dány okruhy.

U kvalitativního rozhovoru jsou různé typy dat, např. audio a videozáznamy, zápisky a jejich následný přepis. Sběr dat tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek a získávání odpovědí na tyto. Důležitý je způsob kladení otázek a na tyto následně získat pravdivé odpovědi. Otázky by měly být jasné, aby na ně dotazovaný mohl použít vlastní slova, neměla by mu být vnucována odpověď, měl by vyjádřit svůj vlastní názor a pocit. Před zahájením rozhovoru by měly padnout psychické bariéry. (Hendl, J., 2005)

### 7.4 Téma a okruhy rozhovorů

Téma a okruhy rozhovorů byly postaveny tak, aby byly zjištěny odpovědi a možné rady pro další využití pro ostatní pracovníky tísňových linek:

- proč jsem se rozhodl/a jít pracovat na linku tísňového volání
- zda ví, co je krizová komunikace, jak jí vnímá
- zda má dostatečné komunikační schopnosti a dovednosti
- názor na kurzy komunikačních schopností a dovedností
- zda ví jak správně postupovat při specifickém hovoru
- pocity po ukončení specifického hovoru
- specialista na krizovou komunikaci, zda již využil/a jeho pomoci
- zda je vzájemná pomoc s ostatními pracovníky při specifickém hovoru
- jak zlepšit efektivnost práce na tísňové lince
- zda měl/a pocit syndromu vyhoření

### 7.5 Výsledky a průběh šetření

Samotné šetření bylo velmi zajímavé, jak jsem již uvedl, probíhalo přímo na jednotlivých pracovištích. Před rozhovorem na dané téma bylo třeba navodit přátelskou atmosféru, aby došlo k uvolnění účastníků, měli ke mně plnou důvěru a na téma hovořili bez zábran a upřímně. Nejdříve jsme se seznámili, protože osobně jsem znal pouze pracovníky Policie, ostatní jsem mohl znát pouze z telefonu při vzájemné spolupráci. Takže s těmito jsem nejdříve hovořil o zajímavých případech z praxe, o jejich pracovištích, rodině a zájmech. Rozhovory byly velice zajímavé a rozsáhlé, proto

jsem na pracovní archy zaznamenával pouze poznámky k danému tématu, které byly sestaveny na základě teoretické části, zaměřující se na komunikační schopnosti a dovednosti pracovníků tísňových linek. Výhodou pro bylo to, že i já jsem jedním z nich. Důležité pro mě i samotné účastníky rozhovoru bylo dodržet etiku, která je v přímé souvislosti s daným tématem. Pro mě to tedy především znamenalo to, že pokud jsem z rozhovoru rozpoznal já sám, nebo mi z jejich strany bylo sděleno, že se k tomu nechtějí vyjadřovat, danou problematiku jsme opustili a hovor nasměrovali jiným směrem.

Již při prvním rozhovoru jsem dostal zásadní otázku, jak vlastně jejich poskytnuté informace budou zpracovány a použity. Proto jsem každému před zahájením sdělil, že vše bude anonymní, že jako oni, jsou vázáni ve své profesi mlčenlivostí, tak i tady bude zachována. Rozhovory budou přepsány do praktické části bakalářské práce, ale nebudou v nich použita jejich osobní data a nestane se to, že by někdo zjistil jejich totožnost.

### 7.6 Rozhovory s jednotlivými účastníky

V této kapitole jsou uvedeny jednotlivé rozhovory podle zaznamenaných poznámek na pracovní archy. Nejedná se o doslovný přepis rozhovorů, protože v jejich průbězích se odbočilo i z daného tématu a s některými to byl velmi dlouhý, ale zajímavý rozhovor. U jednotlivých účastníků rozhovorů bude uveden jejich věk a délka praxe v rozmezí, a to z důvodu anonymity.

#### 7.6.1 Rozhovor č. 1

*Josef, věková kategorie 50-55 let, vysoká škola – Jihočeská univerzita České Budějovice, ženatý, dvě dospělé děti, ve služebním poměru 35 let z toho 18 let na lince tísňového volání 158, zastává vedoucí funkci, ženatý, dvě děti.*

Josefa znám pět let, kdy 4 roky jsem s ním převážně komunikoval po telefonu, každý jsme pracovali jinde. Josef byl zařazen na vedoucím místě, takže byl v podstatě můj nadřízený. Už v této době mi přišel jako velmi zkušený ve svém pracovním zařazení, bylo na něm znát, že má nejen praxi z „ulice“, ale i s vedením lidí. Jeho slovní vyjadřování bylo v telefonu velmi příjemné, dokázal nám mladším vždy poradit. Takže v září roku 2014, kdy došlo ke sloučení všech pracovišť v rámci Jihočeského kraje do

jednoho Integrovaného operačního střediska v Českých Budějovicích, jsem ho poznal i osobně a mám tu možnost pracovat přímo pod jeho vedením. Takže i v současné době na jednom pracovišti jsem na něj názor nezměnil a jsem rád, že on se rozhovoru zúčastnil. Josef je člověk, který se dokáže bavit na každé téma, má všeobecný přehled. Nenapadlo mě tedy, že s ním povedu rozhovor do bakalářské práce.

Jako většina z nás co pracujeme na Integrovaném operačním středisku Policie, tak i Josef na toto pracoviště nastoupil po několika letech strávených na „ulici“, nemyslím tím jako bezdomovec. „Ulice“ se říká proto, že každý z nás většinou začínal u pořádkové Policie na obvodním oddělení nebo u dopravní Policie. Přímo mi řekl: *„Když jsem odcházel na operační, říkalo se, že odcházím do policejního nebe, kde už je jen pohoda a nic se tam nedělá“*. Přesně stejný výraz poprvé uslyšel na adresu tohoto pracoviště Policie v době, kdy k Policii nastupoval, takže se tomu jen pousmál a zavzpomínal na dobu, kdy to označení poprvé uslyšel a řekl si, že se tam snad taky jednou dostane. „*Takže jsem si prošel vše od začátku, nejdříve na obvodním oddělení jako „pochůzkář na ulici“, pak jako „zpracovatel spisů“ a za odměnu jsem dostal nabídku do „policejního nebe, na operační do Českých Budějovic“*. Policejní práci měl vždy rád, takže se na nové místo těšil.

Po příchodu na nové pracoviště, si myslel, že po době odsloužené na Obvodním oddělení, která je náročná a sám mi řekl: *„Vždyť víš, jak to na obvodě chodí, sám jsi sloužil v Dačicích, než jsi přišel k nám, obvoďáci jsou prostě děvečky pro všechno“*, ho tady nic nepřekvapí a bude opravdu v policejním nebi a jen to tam prostě odslouží. Jenže realita byla jiná. Byl zvyklý na přímé jednání s lidmi, kdy tyto fyzicky viděl, vnímal jejich přítomnost přímo při jednání na ulici nebo v kanceláři při výslechu. Viděl přímo jejich reakci a mohl podle této zvolit další postup. Takže si myslel, že to bude něco podobného i na novém pracovišti. Jenže realita byla jiná a i on, který neustále má co říci, byl překvapený, že při telefonickém oznámení je vše jinak a musí se tedy učit nové věci. Když jsme se tedy dostali na kurz komunikačních schopností a dovedností, řekl, že za svou policejní praxi zažil několik kurzů a školení: *„Záleží na tom, kdo kurz vede, zda to tam chce jen odříkat a odjet, nebo nám chce něco ze svých zkušeností předat“*. Tím co řekl, potvrdil i mé zkušenosti z těchto kurzů. Za dobu co je na „operačním středisku“ byl na dvou těchto kurzech, poprvé měsíc po nástupu a podruhé

před 4 roky. Uvedl, že byly rozdílné, ale pro něj velkým přínosem pro další praxi, protože byly nastaveny odpovídající době konání. Řekl, že tak jak jde technika dopředu, tak i jednání a chování osob, které volají na tísňovou linku, se mění: *„Lidi jsou podráždění tím, co se kolem nich děje“*. Jeho reakce byla tedy kladná, hodnotil je jako přínos pro další praxi, cenil si přístupu přednášejících, kteří měli zkušenosti z praxe a dokázali jim je předat. Doporučuje tedy vedení, aby je organizovali častěji.

Krizovou komunikaci považuje za velmi náročnou, a to z důvodů toho, že každé volání na tísňovou linku je jiné a on sám jich za dobu co na ní pracuje, odbavil velké množství. Sám nezná přesný postup v krizové komunikaci s volajícím a neví, že by byl někde popsán: *„Musíš se prostě vžít do pocitů toho, co ti volá a využít toho co znáš“*. Jako zásadní považuje volajícího dostat na svou stranu a získat od něj potřebné informace, aby byl schopen vyhodnotit jeho oznámení a co nejdříve učinit vhodná opatření: *„Drž se 7 základních kriminalistických otázek a měl bys podle nich mít vše, co potřebuješ“*. K otázce, jaké má pocity, když ukončí specifický hovor, uvedl, že každý je specifický i když ne vždy volající potřebuje pomoc nebo radu jak má postupovat: *„Volají i ti co se nudí, děti, které se tím baví, opilci, co nám chtějí říct, že za nás platí daně, ať tedy děláme to, co je napsáno na autech“*. U tohoto zdůraznil, že každé volání, tedy i ty co nemají charakter tísňového volání, musí brát tak, jako kdyby tísňová byla. Musí zachovat klidnou hlavu, i když je někým urážen a dodržet profesní etiku. Rychle vyhodnotit informace, což u některých hovorů nejde moc dobře: *„Když volá sebevrah, že už mu je vše jedno, že končí a opakuje to neustále dokola, musíš ho uklidnit, pokusit se zjistit o koho se jedná, získat ho na svou stranu, aby se rozhovořil a získat potřebný čas, který je potřebný pro lokalizaci jeho telefonu, aby hlídka nebo záchranáři věděli, kam mají jet. Ale to nejsou jen sebevrazi, kteří jsou v zoufalé situaci a většina z nich má potřebu si popovídat a sdělit svůj záměr.*

*Nejčastěji volají i ti, které někdo fyzicky napadl a je pořád na místě události. Tady musíš vyhodnotit, zda agresor je schopen napadnout zakročující hlídku, nebo lékaře, zjistit zda není držitelem zbraně, dbát na to, aby nedošlo k dalšímu zranění a pak tyto informace předat po vysílačce klukům, co jedou na místo. Tady už by bylo vhodné zvážit zavolat specialistu na krizovou komunikaci, který byl jel rovněž na místo. Může se stát, že bude*

*potřeba vyjednavače, nebo pomoc psychologa. Oni jsou tady od toho a čekají, že jejich pomoc využijeme a já jí využívám".* Pocity by měly rychle odeznít, protože bude nutné odbavit další hovor, ale to neznamená, že by je hodil za hlavu a dál už ho nic nezajímalo: *„Díky technickému vybavení a evidenci jednotlivých oznámení, dál vím, jak byla věc vyřízena poté, co jsem jí předal dalším složkám k vyřízení".*

*„Nejde jen o pomoc specialistů, ale je nutná spolupráce a komunikace mezi námi, co na tísňové lince pracujeme".* Tím chtěl říct, že je nutné a potřebné, abychom mezi sebou spolupracovali i my ostatní. Každý má jiné místní a osobní znalosti, na Integrovaném operačním středisku jsme z celého Jihočeského kraje, každý z nás nejdříve sloužil na obvodním oddělení, službě dopravní policie nebo na službě kriminální policie, takže i toho lze dostatečně využít.

K otázce, co by zefektivnilo práci na lince tísňového volání, uvedl, že by toho bylo potřebné udělat více, ale za prvotní považuje to, aby se nezastavil čas tím, že jsme nyní v nově vybudovaném Integrovaném operačním středisku a i nadále se zlepšovalo technické vybavení, které by urychlilo a usnadnilo práci: *„Vím, že je to vše otázka peněz, ale je to pro dobro lidí, takže by se někdo měl nad tím zamyslet".* Bodově jsou uvedeny jeho návrhy:

- zvýšit počet pracovníků
- častější kurzy a školení, kde by byly modelové situace se specialisty, kteří by je pak vyhodnotili, a převedli do praxe v manuálu pro nově nastupující pracovníky
- zlepšit a aktualizovat mapové podklady
- možnost přesnější lokalizace mobilních telefonů pro její další využití
- pracovní stáže mezi složkami Integrovaného záchranné systému
- zlepšit motivaci

Na téma syndrom vyhoření uvedl, že ví, co pojem znamená a nediví se tomu, že postihuje nejvíce pracovníky pomáhajících profesí. On sám nezná konkrétní osobu, kterou by syndrom vyhoření potkal. Na sobě pozoroval za svou policejní praxi příznaky stresu, byl znechucen několikrát rozhodnutím svých nadřízených, státního zástupce nebo soudů: *„Vždy jsem to ale nějak rozchodil a dál už to pak neřešil, práci mám rád a těší mě, když mohu někomu pomoci. Pokud se cítím nějak unavený, nejraději relaxuji se*

*svou rodinou, která mě vždy podržela. Mám domek, kde je pořád co dělat. K tomu vnuka, se kterým trávím nejvíce volného času. Pokud by mě syndrom vyhoření potkal, nemám problém vyhledat odbornou pomoc, v dnešním světě to rozhodně není ostuda".*

**Shrnutí rozhovoru:** Josef je silná osobnost, má respekt u ostatních kolegů. Pokud potřebuje někdo poradit, nedělá mu to problém. Než nastoupil na tísňovou linku, měl za sebou základní odbornou přípravu, zdokonalovací kurzy a školení. Dle jeho slov znal na velmi dobré úrovni zákony a právní normy, proto na obvodním oddělení byl na pozici zpracovatele. Je u něj znát dlouholetá praxe, kterou dokáže využít i na Integrovaném operačním středisku. Má předpoklady pro práci s lidmi, proto je na pracovišti zařazen jako vedoucí směny. Krizovou komunikaci považuje za velmi náročnou, v žádném případě jí nepodceňuje. Každý hovor na tísňové lince považuje za tísňové volání, kdy volající potřebuje v daném okamžiku pomoc. Kurzy komunikačních dovedností považuje za dobrou věc a nebrání se tomu, aby byly častěji zařazeny do pracovní náplně.

Odreagování je pro něj čas s rodinou, věnuje se práci kolem domu. Občas se projede na kole.

### 7.6.2 Rozhovor č. 2

*Libor, věková kategorie 40-45 let, střední škoda – gymnázium, v současné době studium na Jihočeské univerzitě České Budějovice, ženatý, dvě děti, ve služebním poměru 18 let z toho 4 roky na lince tísňového volání 158, ženatý, dvě děti.*

Libor pochází z Moravskoslezského kraje, kde pracoval i u Policie České Republiky u služby pořádkové policie. V roce 2008 se svojí manželkou a synem přestěhoval do malé vesnice v Jihočeském kraji, kde pracoval v sousedním městě na Obvodním oddělení Policie. Já jsem na tomto oddělení rovněž byl zařazen a vzhledem k tomu, že jsme si věkově blízcí, měli jsme stejné koníčky, ale i názory nejen na pracovní věci, stali se z nás kamarádi. Pracovali jsme spolu i na operačním středisku. Libor poté odešel pracovně do Prahy a opětovně jsme se spolu setkali na Integrovaném operačním středisku Policie v Českých Budějovicích. Libora tedy znám velmi dobře, je to člověk, který zná dobře svou práci, takže jsem byl rád, že i on se rozhovoru zúčastnil.

*„Na operační jsem odešel z důvodů toho, že jsem u Policie nějaký ten rok a chtěl jsem zkusit novou práci. Když jsem byl tam u nás, na Těrlicku, byl jsem obvoďák, dělal jsem i na kriminálce a vždy když jsem potřeboval něco zařídit pro práci, obrátil jsem se vždy na operačního. Pokaždé mi poradil nebo poskytl součinnost. Když jsem se přestěhoval, tak na operační odešli kluci, které jsem znal z obvodu, tak to byl taky jeden z důvodů“.*

Jak jsem mohl Libora osobně poznat, jeho vyjadřovací schopnosti byly vždy na vysoké úrovni, dostatečně dle mého tedy ovládal své komunikační schopnosti a dovednosti. Ještě v době, kdy jsme byli na obvodní oddělení a byli jsme na kurzu nebo školení, neměl žádné problémy a dokázal se vždy vyjádřit ke všem tématům. Na „ulici“ i v administrativní práci byl ze strany nadřízených hodnocen kladně. Jako každý z policistů měl za sebou základní odbornou přípravu, různá školení a kurzy.

„*Tady je to úplně jiné*“, to mi řekl, když jsme spolu měli první službu na tísňové lince. Schválně jsem se ho na to zeptal při našem rozhovoru do bakalářské práce, zda si vzpomíná. Jen se usmál a řekl, že ano. Řekl, že opravdu je to práce o něčem jiném, že se musí s těmi volajícími vžít do jejich situace. *„Myslel jsem si, že ukecám každého a poznal jsem, že kolikrát jsem nevěděl, na co se ho mám zeptat, abych se vše dozvěděl“.* Ukecám, neznamená u Libora, že by chtěl někoho přesvědčovat, ale je z jiného kraje a tam jsou lidi hovornější a berou vše s humorem. Je velmi chytrý a má velký přehled, nejen co se týká policejní práce, znalosti právních norem a nařízení. Nepokládal jsem mu tedy otázky typu, zda ví co je krizová komunikace, ale chtěl jsem, aby mi řekl nebo se podělil o možné rady a zkušenosti, které by byly možné dále použít pro vytvoření „**Manuálu pro pracovníky tísňových linek“.**

Když jsem se ho zeptal na názor na kurzy nebo školení, na které rovněž jako každý z nás jezdí, jeho odpověď byla zajímavá: *„Je zvláštní, ale i když je název kurzu shodný, jeho obsah je jiný a každý ho pojme po svém. Ale asi záleží na lektorovi, co si připraví a jak to podá, taky pak na nás, zda se chceme přidat do diskuze a podělit se s ním o naše zkušenosti“.* To bylo zajímavé a pak mi vysvětlil, že když byl například na kurzu v Moravskoslezském kraji a pak se zúčastnil stejného kurzu v Jižních Čechách, byly tyto kurzy rozdílné. Tím nechtěl říct, že by nebyly přínosem. Zde jsme se tedy shodli, že to asi tak je a opravdu záleží na obsazení kurzu, jak je prezentován. Závěr ohledně kurzů je tedy takový, že pokud je pojat správně podle jeho obsahu a jsou pro něj vytvořeny

podmínky, vždy přinese své ovoce a pomůže každému do jeho další praxe. Takže jak Josef, tak i Libor je hodnotí kladně.

Krizová komunikace se mu jeví jako náročná, potvrdil stejný názor jako Josef. K tomu ještě uvedl, že si připadá jako magnet, který přitahuje problémy*: „Když jsem byl poprvé na tísňové lince, volala mi kolem půlnoci rozzlobená paní a sdělila, že se jí nevrátil domů její čtrnáctiletý syn, který byl ve vedlejší vesnici na oslavě narozenin a nebere jí telefon, a co s tím budeme, jako Policie dělat. První co jsem jí řekl, bylo to, zda jí přijde normální, aby takové dítě bylo v tuto dobu samo!!! Jenže místo toho, aby to uznala, tak na mě spustila, co si myslím, že mi do toho nic není, kde je její syn. Vím, že z policejního hlediska to z mé strany nebylo správné, ale reagoval jsem jako člověk a celé se to otočilo proti mně. Takže jsem se vrátil nohama zpět na zem a začal se paní ptát, jak jsem byl zvyklý, abych získal co nejvíce informací"*. Zde pak uvedl, že neexistuje žádný přesný návod, jak by měl v krizové komunikaci postupovat, drží se tedy svého „selského" rozumu, snaží se vžít do situace volajícího, aby od něj získal co nejvíce informací a mohl tuto následně vyhodnotit. Když jsem se ho tedy zeptal a vrátil jsem se k tomu jeho hovoru s paní, která oznamovala, že se jí nevrátil její čtrnáctiletý syn a na 50% bylo zřejmé, že je někde se svými kamarády na oslavě a zdržel se, zda by v současné době, co má již na tísňové lince praxi něco změnil, řekl: *„Jediné co bych změnil, by bylo to, že už bych ponechal své emoce stranou, už bych jí neřekl nahlas, co si myslím, že ještě nemá syna doma a chyba je asi někde jinde...!!! Bral bych to jako oznámení o pohřešování nezletilé osoby a postupoval bych podle získaných informací od oznamovatelky*". Bylo na něm znát, že tato první zkušenost na tísňové lince v něm zůstala a pamatuje si jí. Využil jsem této chvilky a zeptal jsem se ho, na pocit, který měl, když tento hovor ukončil? Chvilku se zamyslel*: „Dneska už to beru jinak, za tu dobu co jsem tady, jsem si zvykl na to, že volající jsou pod různým okolním tlakem, honí se jim ty nejhorší scénáře, co se stalo a co kdyby, takže asi i ta maminka toho chlapce na mě vyjela z důvodů toho, že v tom okamžiku oznámení o něj měla strach. Důležité bylo, že se její syn opravdu zdržel na oslavě u kamaráda, ale na druhou stranu jí neomlouvá, že si vzpomněla tak pozdě, že jí doma chybí syn, ale to už je jiná stránka. Třeba se ponaučila a dneska by i ona vše řešila jinak a pro syna třeba dojela"*.

Když jsme se dostali na specialisty na krizovou komunikaci: *„Je dobře, že u Policie jsou specialisté na krizovou komunikaci, je vhodné využívat jejich pomoci a služeb, jsou to přece jenom lidé, kteří mají jisté zkušenosti, které si jiná osoba neuvědomí a tyto dost často rozhodnou o dalším osudu a můžou zachránit život druhým. Osobně jsem o jeho pomoc požádal v případě, kdy zfetovaný muž ohrožoval nožem na benzínové čerpací stanici obsluhu. Tuto informaci oznámil na tísňovou linku muž, který byl venku u stojanu a viděl toto pouze přes výlohu. Na místo jsem vyslal nejen vyjednavače Policie, ale i psychologa, který po úspěšném zákroku poskytl svoji pomoc oběti – obsluze“.*

Spolupráci mezi kolegy na pracovišti považuje za dobrou: *„Vzájemně si pomůžeme, každý má různé zkušenosti nejen z předchozí praxe než přišel na tísňovou linku, ale i tady ne všichni jednali třeba se sebevrahem, nebo s osobou, která by držela někoho násilím v uzavřeném prostoru a kladla si prvotní požadavky na tísňové lince, než se věc předá specialistům, je každá rada a zkušenost přínosem“.* Nakonec uvedl, že tato spolupráce mezi námi je lepší nyní, když jsme na jednom pracovišti, v tomto se shodl s Josefem.

*„Vždy je co zlepšovat, aby to usnadnilo práci, výsledky byly efektivnější, ale jako všude je to otázka financí. Jsou věci, které můžeme navrhnout, ale jde o to, zda je to splnitelné“.*

Bodově návrhy na zlepšení efektivnosti:

- lepší lokalizace mobilních telefonů, rozsáhlá plocha v okolí mobilní buňky
- usnadnit blokování osob a jejich rychlejší postih za zneužívání tísňových linek
- aby se někdo sám od sebe zajímal i o osoby, které slovně uráží pracovníky linek
- aktuální mapové podklady
- větší počet kurzů
- přesnější informace z místa událostí
- zlepšit kariérní řád a motivaci

*„Občas na sobě pozoruji únavu, nechuť k práci, mám chuť s tím praštit“.* Když jsem se Libora zeptal, zda to už někdy prožil nebo měl takovéto stavy, uvedl, že několikrát se

mu to stalo. *„Vím co je syndrom vyhoření, začal jsem o tomto přemýšlet po kurzu komunikačních dovedností, kdy o něm hovořila policejní psycholožka. Nejen já, ale i několik dalších kolegů jsme se shodli, že podobné příznaky jsme měli“.*

**Shrnutí rozhovoru:**

Libor je silný člověk, jedná se o týmovou osobu. Poznal několik pracovních míst u Policie, takže může hodnotit své zkušenosti a podělit se o ně s ostatními. I na novém pracovišti se musí učit novým věcem. Své komunikační schopnosti a dovednosti dokáže uplatnit v praxi. Na tísňové lince poznal, že komunikovat a jednat s lidmi tváří v tvář je lehčí, než v telefonickém oznámení. Zde se musí vžít do postavení volajícího, rychle se orientovat v jeho oznámení a informace dobře vyhodnotit, aby jemu nebo jiné osobě mohla být poskytnuta odborná pomoc nebo rada. Ke komunikačním kurzům se vyjádřil, že tyto jsou přínosem a lze z nich čerpat i v praxi. Doporučuje je i nadále uskutečňovat, a to nejen pro pracovníky tísňových linek. Měli by se jich zúčastnit ti, kteří jsou pracovníky v pomáhajících profesích. Pozoroval na sobě příznaky syndromu vyhoření, ale dokázal se s tím vyrovnat sám, bez odborné pomoci. Má oporu ve své rodině, kamarádech. Provozuje rekreačně sport, nebrání se manuální práci. V současné době studuje vysokou školu. Pro zlepšení efektivnosti uvedl shodné body jako Josef.

### 7.6.3 Rozhovor č. 3

*Alena, věk 50-55 let, vysokoškolské vzdělání, ve zdravotnictví od 19 let po ukončení střední zdravotnické školy, 15 let na tísňové lince 155, vdaná, dvě dospělé dcery, manžel praktický lékař.*

Před zahájením rozhovoru jsem Alenu nikdy neviděl, pouze jsme se mohli slyšet při telefonickém oznámení, kdy ona předávala informace na tísňovou linku Policie. Po vzájemném představení a sdělení co vlastně od ní budu požadovat, jsme se všeobecně bavili o práci, její rodině a zálibách. Alena je jedna z nejdéle pracujících na tísňové lince Zdravotnické záchranné služby. Po ukončení střední zdravotnické školy nastoupila do nemocnice na interní oddělení. Zde byla asi 5 let, dalších 6 let na chirurgickém oddělení a odtud odešla jako sestra na Rychlou zdravotnickou pomoc. Přesně neví proč tyto změny, ale nelituje toho. V té době ještě nepřemýšlela, že by jednou mohla odejít

pracovat na tísňovou linku. *„Jednou za mnou přišla vedoucí z tísňové linky a zeptala se mě, zda bych nechtěla k nim. Já jsem se tedy doma poradila s manželem, který je praktický lékař. Druhý den jsem na nabídku kývla. Jako hlavní důvod rozhodnutí byl ten, že po letech na předchozích pracovištích jsem si myslela, že mám dobrou praktickou školu“.*

*„Jenže realita byla!!! Když jsem tam poprvé přišla, uvědomila jsem si, že to nebude o mé praxi, kdy jsem přišla k nemocné nebo zraněné osobě. Tam jsem automaticky věděla, co mám dělat, abych mu dokázala pomoci, ulevit od bolesti. Nepotřebovala jsem ovládat krizovou komunikaci, stačilo vlídné slovo, nebo se zeptat, kde má pacient bolesti. Takže jsem byla docela v rozpacích, zda mám zůstávat a nevrátit se raději zpátky na rychlou“.* Začátky asi nebyly pro Alenu lehké, ale měla kolem sebe kolegyně, které jí podržely. Vysvětlily jí jak postupovat, na co se volajících zeptat, aby ona dále mohla pracovat se získanými informacemi. Sama si prostudovala odbornou literaturu o krizové komunikaci, jak správně přijímat oznámení, ale to byla jen teorie.

Na otázku jak sebe sama hodnotí v oblasti komunikačních schopností a dovedností: *„Musela jsem si přečíst odbornou literaturu, sledovat a vnímat kolegyně, jak komunikují s volajícími a na co se jich ptají. Postupem času jsem se zlepšovala a hovory pro mě nebyly tak náročné“.* Sama na sobě pociťovala zlepšení a uznala, že se jedná o náročnou profesi, kdy musí především s volajícím komunikovat, vcítit se do jejich postavení. Pokud volající neví co říct, pokládat mu doplňující otázky.

*„Po třech měsících jsem odjela na kurz, kde mimo jiné byla probírána otázka komunikace. Bylo fajn, že přednášející byla specialistka na komunikaci, řekla nám, ať se nebojíme mluvit s volajícím. Pouštěla nám tam záznamy, jak by hovor měl probíhat, ale měla i ukázky, jak nikoli. Chyby z těchto hovorů jsme pak společně hledali a hledali řešení, jak se jim příště vyvarovat“.* Kurz tedy vyhodnotila jako dobrou věc, pro pracovníky na tísňových linkách má velký přínos. Určitě nejen pro ty, kteří se jako ona, před nástupem na tísňovou linku s krizovou komunikací nepotkala. *„Je škoda, že za dobu, co jsem na tísňové lince, jsem byla pouze na jednom kurzu, kde byl specialista na krizovou komunikaci, měly by být častější“.*

Když jsme hovořili o hovorech na tísňovou linku, sdělila mi, že většina hovorů má charakter pomoci nemocným nebo zraněným osobám. *„Ne vždy, ale volající je v takovém stavu, že by na místo musela být vyslána naše posádka. I tady dochází ke zneužití a pomoc by byla potřebná jinde“*. Zjistili jsme, že je tedy lidmi zneužívána i tísňová linka 155, kdy volají opilci, děti, nebo osoby, které nejsou v přímém ohrožení života. Zde kladně hodnotila spolupráci s Policií České republiky, kdy policisté kteří jsou v blízkosti, mohou zjistit důležitost oznámení.

K otázce, zda na tísňovou linku 155 volají i osoby se specifickým oznámením: *„ Volají nám např. sebevrazi, týrané děti nebo staré osoby, ale to je dáno asi tím, že zrovna v daném okamžiku si nevzpomenou třeba na jiné číslo tísňové linky. Zde je nutné umět komunikovat i s těmito, snažit se je udržet co nejdéle na telefonu, aby další kolegyně mohla například zavolat na Policii nebo na linku 112, kde můžou lokalizovat oblast, ze které je voláno“*. U těchto hovorů tedy spolupracují mezi sebou a dalšími tísňovými linkami. Pokud by následně došlo u těchto osob ke zranění, vysílají na místo odbornou zdravotnickou pomoc. Spolupráci hodnotí kladně: *„Je to jen o lidech, jak se k věci postaví a zda chtějí pomoci. U těchto hovorů jsem si vždy poradila sama nebo s kolegyněmi. Pokud byla potřebná pomoc specialisty, toho zajistili policisté nebo hasiči. Vím, že mají vyškolené své pracovníky“*.

Alena je na tísňové lince 15 let, za tu dobu se změnilo hodně věcí, ať po technické stránce, přicházeli a odcházeli pracovníci. Ona je jednou z nejdéle sloužících, takže mohla k věci říct podstatné věci: *„Za tu dobu co jsem tady, je největší změna v technickém vybavení, usnadnila se komunikace nejen mezi volajícími, ale především s našimi posádkami. Podle GPS souřadnic najdou místo přesně, lokalizace mobilů je dobrá věc, auta se dostanou i do nepřístupných míst“*.

Ke zvýšení efektivnosti práce bodově uvedla:

- zvýšit počet pracovníků na směně, aby mezi jednotlivými hovory byly delší prodlevy a bylo více času na jednotlivé hovory
- zvyšovat odbornost pracovníků ze strany zaměstnavatele nejen samostudiem
- větší počet odborných kurzů
- pokračovat v pracovních stážích

- lepší mapové podklady

*„Syndrom vyhoření znám z knih, osobně jsme se s ním nesetkala a jsem zato ráda. Na sobě jsem pozorovala v začátcích na tísňové lince, že jsem byla nervózní, vadilo mi to, že jsem nedokázala od začátku plně pracovat a měla jsme pocit, že to kazím ostatním. Stresovala jsem se, abych něco nezkazila, po ukončení hovoru jsem nad ním dlouho přemýšlela, zda jsem udělala vše správně a na něco nezapomněla. Dusila jsem to v sobě a až po nějaké době jsem se s tímto svěřila jedné kolegyni. Ona mi řekla, že to samé prožívala ona, že to bude dobré. Měla pravdu, do půl roku jsem měla pocit, že už tam pracuji několik let“.* Z nové práce měla ze začátku stres a špatný pocit, že něco udělala špatně, že mohla něco zapomenout a mohlo to nemocné nebo zraněné osobě uškodit. **Shrnutí rozhovoru:** Alena je osobou, která je ve zdravotnictví od ukončení střední školy. Prošla si několik pracovišť a odborné zkušenosti uplatňuje i na tísňové lince. Po nástupu na tísňovou linku se po několika službách chtěla vrátit zpět na staré pracoviště. Osobně si brala, že nezvládá krizovou komunikaci, kterou do nástupu na tísňovou linku nepotřebovala. Byla z toho ve stresu a vše dusila uvnitř sebe, nechtěla se s nikým dlouhou dobu o tento poznatek podělit. Postupem času se naučila zvládat krizovou komunikaci, i když jí i nyní po 15 ti letech považuje za náročnou. Nejvíce je to dle jejího vyjádření zapříčiněno tím, že volající jsou ve stresu a myslí si, že vše lze uskutečnit ihned. V současné době je Alena tou, která své zkušenosti předává mladším pracovníkům. Má ráda spánek, věnuje se rekreačně sportu.

### 7.6.4 Rozhovor č. 4

*Martina, věk 30-35 let, vysokoškolské vzdělání, ve zdravotnictví od 19 let, po ukončení střední školy studium na vysoké škole, po jejím ukončení zdravotnická záchranná služba, na lince tísňového volání 155 je 2 roky, vdaná, 1 dcera.*

Stejně jako Alenu, tak i Martinu jsem viděl poprvé, byla u ní stejná možnost, že jsme se spolu slyšeli v rámci pracovních záležitostí. Na první pohled sympatická mladá paní, která přišla s úsměvem na tváři. Bylo na ní znát, že nemá žádný problém v komunikaci, byla to právě ona, kdo vyslovil první větu, a v podstatě mě předběhla. Takže spadla i ze mě částečně obava jak bude rozhovor probíhat.

*„Po střední škole jsem šla hned studovat vysokou a po jejím ukončení jsem nastoupila na rychlou jako záchranářka. Práce byla zajímavá, ale časově dost náročná a v době, kdy se mi narodila dcera, jsem se tam už po mateřské nechtěla vracet. Jako hlavní důvod byl ten, že jsme se chtěla plně věnovat dceři a rodině. Proto jsem se zeptala na tísňové lince, zda by nebylo volné místo. Měla jsme štěstí a nastoupila. Některé pracovníky jsem znala osobně, takže jsem se nebála toho, že jdu do neznámého a úplně cizího prostředí“.* Martina tedy měla jasno, proč chce změnit pracoviště. Nebylo to tím, že by jí předchozí práce nebavila, k té uvedla, že byla velmi rozmanitá a zajímavá. Ale rozhodlo to, že se chtěla naplno věnovat rodině a na tísňové lince jí pracovní doba vyhovovala více.

Když jsme se dostali na krizovou komunikaci, ihned věděla, o co se jedná: *„Jo to jsme měli již na střední škole, ale i na vysoké, kde nám řekli, že se nám to v dalším životě neztratí, že to použijeme nejen ve své profesi, ale může se to hodit i do civilního života. Nikdy nevíš, co tě kde potká a v dnešní době obzvlášť“.* Věděla, že o krizové komunikaci je napsána spousta knih a odborných článků, že se touto problematikou nezabývají pouze složky Integrovaného záchranného systému. Sama některé četla a přišly jí zajímavé pohledy autorů, kdy se ale všichni nakonec dostali ke stejnému závěru. *„Nijak tedy krizovou komunikaci nepodceňuji, vím, že je to náročné, každý se s ní vyrovnává jinak a je to o tom, umět volajícím naslouchat a vžít se do jejich role“.*

*„Od malička jsem hodně četla, takže ve škole mi učitelka říkala, že se nikde neztratím, měla vždy bohatou slovní zásobu. Když jsem nevěděla, co nějaké slovo znamená, koukla jsem do slovníku nebo v pozdější době na internet“. Komunikovat s druhými mi nedělá problém, dokážu se bavit i s cizími lidmi, které vidím poprvé“.* To můžu potvrdit i já sám, protože rozhovor vedla spíše Martina, opravdu se nezastavila. Bylo na ní znát, že má velmi široký přehled a můžu se s ní bavit na jakékoli téma.

Na téma jaký má názor na kurzy komunikačních schopností a dovedností uvedla*: „Když jsem se bavila s ostatními pracovníky, tak většina z nich se na kurz se zaměřením na komunikaci dostala poprvé a asi jen jednou v době, kdy nastoupili na tísňovou linku. Já jsem asi opravdu dítě štěstěny. Ve školních letech, myslím tím na střední a vysoké jsem byla na kurzu nebo přednášce celkem třikrát, tady na „tísňovce“ mám taky jeden už za*

*sebou. Musím říct, že se od prvního a posledního se některé věci změnily, ale bylo to dáno asi i tím, že člověk díky praxi má jiný pohled a zájem o samotný kurz. Poprvé jsem jen seděla a poslouchala, v těch dalších už jsem se nejen já, ale i ostatní zapojili a s přednášejícími diskutovali. Rozebrali jsme několik hovorů, které nám pustili, ale i sami jsme si mezi sebou zkoušeli různé modelové situace. Volající byl třeba sebevrah, opilec, zoufalá žena, dítě, které se ztratilo. Tyto hovory jsme si nahráli a pak sami sebe poslouchali a kolikrát se i divili, co jsme těmto volajícím sdělili. Jednoznačně každému doporučuji, pokud má možnost, ať se ho zúčastní".*

*„Jsem zde krátce a neměla jsme zatím žádný hovor, se kterým bych si neporadila buďto sama, nebo s pomocí ostatních kolegů. Snažím se používat svou hlavu, s volajícím vždy navázat takový kontakt, i když na dálku, abychom od něj získala ty informace, se kterými můžu dále pracovat a vyhodnotit je. Většina hovorů k nám je opravdu takových, kdy lidé potřebují pomoc nebo radu po zdravotní stránce. Pokud osoba není zraněná nebo nemocná a nespadá to do naší kompetence, informace předáme Policii nebo hasičům. Zde musím říci, že spolupráce je na velmi dobré úrovni. Já jsem s nimi měla vždy dobré zkušenosti, když jsem byla v terénu a sjeli jsme se třeba u dopravních nehod".* Martina neměla dosud díky své bohaté slovní zásobě větší problém s volajícími, nebojí se o radu požádat druhého kolegu. Při komunikaci používá svou hlavu: *„Neexistuje žádný přesný postup jak jednat ve specifických situacích, důležité je se snažit volající dostat na svou stranu, aby měl pocit, že právě já jsem ta, co mu pomůže. Když pak hovor ukončím s tím, že mi třeba poděkuje za radu, mám dobrý pocit na duši, i když volajícího osobně neznám. Jak jsem už řekla, vždy jsme si poradila sama nebo s pomocí kolegů. Zatím jsem nepoužila specialistu na krizovou komunikaci".*

I když je na tísňové lince krátce, položil jsem jí otázku, zda ví o něčem, co by zlepšilo efektivnost práce. *„Vše co tady je, mi vyhovuje, ale je pravda, že déle sloužícím se některé věci nelíbí a chtěli by to zlepšit. Třeba, aby nás bylo více, podrobnější mapy nebo delší výměnné pracovní stáže".*

*„Stane se, že jsem občas unavená. Ale to není tím, že by se na mě nějak projevovala práce, nejsem člověk, který se stresuje. Práce mě baví, jsem spokojená a doufám, že zde ještě nějaký rok zůstanu. V žádném případě neuvažuji, že bych měnila".*

**Shrnutí rozhovoru**: Martina je plná optimismu, vše bere s nadhledem a humorem. To je asi taky hlavní důvod proč nepociťuje na sobě nejen v práci, ale i osobním životě stres. Syndrom vyhoření zná pouze z odborných knih a z kurzů na komunikaci. Sama věří, že jí snad nepostihne. Práce jí baví, jediné co jí vadí, že nemůže s volajícími komunikovat tváří v tvář, ale pouze slovy. Na tísňové lince je poměrně krátce, ale z rozhovoru vyplynulo, že je jí všude plno, že když je na směně, ticho a smutno tam rozhodně není. Ohledně zlepšení efektivnosti, uvedla, že ona je spokojená, ale to neznamená, že za pár dní nebude sdílet stejný názor jako její pracovně starší kolegové. Na prvním místě je pro ni rodina, s dcerou jezdí na kole, ráda čte odbornou literaturu – sebevzdělání.

### 7.6.5 Rozhovor č. 5

*Jirka, věk 25-30 let, vysokoškolské vzdělání – ekonomického směru, dobrovolný hašiš, na tísňové lince 112 je 3 roky, ženatý, 1 dcera.*

Jirku jsem viděl poprvé, takže i u něj byl úvod rozhovoru o jeho osobě, rodině, zálibách. Bydlí na malé vesnici, kde se od dětství věnuje nejen sportu, závodně hraje fotbal, ale rovněž asi od 10 let je u dobrovolných hasičů. Začínal v žákovském družstvu a postupem času se z něj stal dobrovolný hasič a je jejich velitelem. Po střední škole chtěl nastoupit k hasičům, ale nedostal se. Vystudoval vysokou školu a po jejím ukončení se dozvěděl, že na tísňovou linku 112 hledají nové pracovníky. Na personálním oddělení mu sdělili kritéria pro přijetí a on to zkusil. Poprvé nebyl přijat, podruhé už ano.

*„O hasičích jsem věděl docela dost věcí, ale ze strany vedoucího mi bylo sděleno, že ty na lince 112 až tak často nepoužiju. Jak řekl, tak to i bylo. Když jsem se s pracovištěm seznamoval a sledoval jiné pracovníky, jednalo se o hovory různého charakteru. Většinou se jednalo o dopravní nehody, požáry, fyzická napadení, technické závady, ale i o zdravotní komplikace. Takže tady se mi nějak rozplynul sen, že se bude jednat pouze o oznámení vztahující se k problematice požární ochrany a hasičům“.* Byl tedy překvapený, že se nejedná pouze o oznámení pro hasiče, ale volající oznamují různé věci. Bylo mu vysvětleno, že tísňová linka 112 je po celé Evropě a lidé si většinou pamatují právě číslo 112.

Na otázku krizová komunikace, zda už se s ní setkal, nebo ví, co znamená, se pozastavil a v krátkosti pouze řekl: *„Když jsem nastupoval, tak jsem jen okrajově věděl, že to bude asi něco v tom smyslu, že má někdo problém a potřebuje ho nějak vyřešit. Postupem času jsem si o krizové komunikaci přečetl, takže jsem věděl, co to znamená, poslechl jsem si několik modelových situací, jak by asi měla vypadat správná a jak je špatně vedená“.* Neznamenalo to tedy, že by neuměl s lidmi komunikovat, běžné hovory odbavoval bez větších problémů, pokud měl na telefonu volajícího, který byl ve stresu, mlčel, nebo nedokázal sdělit informace, ze začátku mu pomohl jiný pracovník, čehož si vážil a na konci hovoru tomuto i poděkoval. *„Pokud volá cizinec, není problém ani v této komunikaci“.* Jednou z podmínek pro přijetí na tísňovou linku 112 je dobrá znalost světového jazyka – němčina, angličtina, ruština.

Vzhledem k tomu, že tísňovou linku 112 přicházejí lidé přímo z civilního sektoru, není tedy u nich předpoklad, že by měli za sebou komunikační kurz: *„Jako většina z nás i já jsem přišel přímo z civilu, takže pokud někdo v předchozím zaměstnání nebo na škole neměl komunikační kurz, tak se tohoto zúčastní v co nejkratší době po nástupu. Je to dobrá teoretická zkušenost a lze jí pak uplatnit přímo v praxi. Nebylo to pouze o nějakém nudném školení. Přednášející byli specialisté na krizovou komunikaci, psychologové.*

*Jejich výklad byl aspoň pro mě velkým přínosem“.*

Když jsem se ho zeptal, zda měl nějaký hovor s volajícím, na který nerad vzpomíná a byl pro něj specifický, tak chvilku přemýšlel: *„ Zatím pro mě nejhorší bylo, když zavolala osmnáctiletá dívka, že jí to už nebaví, jde po kolejích a čeká na vlak, že by měl každou chvilku projíždět a přestala mluvit. Na mapových podkladech se mi sice zobrazila určitá výseč, kde by mohla být. Jenže se jednalo o těžko přístupné místo, mezi skálami a v blízkosti nebyla žádná příjezdová cesta. Snažil jsem se tedy na ní mluvit, ale ona nereagovala, telefon měla zapnutý a byly slyšet jen kroky. Datovou větou jsem oznámení poslal i na tísňovou linku Policie. Po 10 minutách volající zavěsila. Od Policie jsem se následně dozvěděl, že dívku po projití úseku po kolejích našli“.* Nebyl to pro něj asi pěkný zážitek, ale měl šťastný konec. Řekl, že byl v podstatě bezmocný a byla to otázka, kdy Policie dívku najde, zda bude živá nebo zamýšlenou sebevraždu

dokoná. *„Přesvědčil jsem se, že i když je někde popsáno v odborné literatuře, jak by bylo vhodné postupovat, není tomu tak. Jo dají se z toho použít určité pokyny, ale je opravdu na každém z nás, jak se při rozhovoru s volajícím zachováme. Zda ho dokážeme pochopit, vnímat ho a dostat z něj to co potřebujeme, aby další zákrok kolegů, kteří jsou námi vysláni na místo, splnil účel. Když podobný hovor ukončím, někdy nad ním třeba i přemýšlím, zda jsem třeba nemohl udělat více. Vím, že můžeme v takových to případech využít i specialisty na krizovou komunikaci, jsou to pracovníci u naší složky, ale mají je i Policisté. Já osobně jsem zatím jeho pomoc nevyžadoval“.* Uvedl dále, že prozatím si vždy vystačil sám, nebo s pomocí kolegů jak se již zmínil.

K tomu co by zlepšil, aby práce byla efektivnější, uvedl: *„Do současné doby mi vše vyhovovalo, nevím tedy, co bych asi já osobně změnil, ale podle toho co slyším od ostatních kolegů, policistů nebo zdravotníků při pracovních stážích, tak asi přesnější lokalizace mobilních telefonů, podrobnější mapy, možnost nasazení lepší techniky při pátrání po pohřešovaných osobách“.*

*„V práci jsem vyrovnaný, nepociťuji, že bych byl při 12 hodinových směnách vyčerpán. Vše se snažím řešit v klidu, zatím se mi vyhýbají i stresové situace“.* Syndrom vyhoření? *„Tak ten znám jen z knih, vím jaké má příznaky, jak proti němu bojovat. Já volný čas věnuji rodině, sportu a práci kolem domu“.*

**Shrnutí rozhovoru:** Jirka je komunikativní, odpovídá na všechny otázky bez větších problémů. Před nástupem na tísňovou linku měl jiné představy o práci, po pár měsících a kurzu na komunikaci již odbavoval tísňová volání a neměl s nimi problém. Pokud neví, nemá problém požádat jiného kolegu o radu. Kladně hodnotí spolupráci s Policií a zdravotníky. Nerad vzpomíná na volající dívku, která oznamovala skoncování se životem, tady byl asi bezradný, jelikož dívka nekomunikovala. Svou práci zvládá bez problémů, únavu a stres nepociťuje. Oporou mu je rodina, záliby – dobrovolní hasiči, rekreačně sport.

### 7.6.6 Rozhovor č. 6

*Petra věk 25-30 let, středoškolské vzdělání, v současné době studium na vysoké škole, na tísňové lince 112 je 2 roky, s přítelem vychovává dvě dcery.*

Rovněž i Petru sem viděl před zahájením rozhovoru poprvé. Nejdříve jsme se v krátkosti představili. Sdělila mi, že vystudovala Střední policejní školu v Praze, kdy po jejím ukončení chtěla nastoupit do služebního poměru. Toto jí nevyšlo, ale k Policii přesto nastoupila jako administrativní pracovnice. *„Jednou se mě zeptala kamarádka, která pracuje na lince 112, zda bych to taky nechtěla zkusit“.* Nejdříve si zjistila kritéria pro přijetí*: „Byla jsem na pracovním pohovoru, kde jedním z požadavků bylo, abych uměla dobře jeden ze světových jazyků, angličtina mi nedělá problémy. Po ukončení rozhovoru mi řekli, že mi dají vědět. Místo jsem získala a na tísňovou linku nastoupila“.*
Na otázku co je krizová komunikace a jak tuto vnímá, bez nějakého přemýšlení odpověděla: *„Na střední škole jsme to měli jako jeden z předmětů. Byla jsem na kurzu komunikace, nakonec jsme to měli i při maturitě. Je pravdou ale, že kromě modelových situací na kurzu to byla vždy pouze teorie“.* Ví tedy, že krizová komunikace je náročná, takto i jí vnímá a nepodceňuje jí.

*„Určitě tě to bude bavit, je to zajímavá práce, není jednotvárná. To mi řekla kamarádka s tím, že je potřeba umět dobře lidi co volají vnímat, naslouchat jim, vžít se do jejich role. To vše jsem věděla ze školy a kurzu. Jsem člověk, který dokáže mluvit s každým, takže jsem se nějak nebála. Vím, že v okamžiku, kdy je volající ve stresu, plně se nesoustředí, tak může zapomenout na podstatné věci. Proto každý kdo pracuje na tísňovce z něj musí dostat ty informace, které jsou pro nás důležité, abychom jim mohli poradit nebo pomoc“.* Sama si myslí, že má dobré komunikační schopnosti a dovednosti, že dokáže s volajícími komunikovat tak, aby se od nich dozvěděla podstatu oznámení a informace mohla správně vyhodnotit a předat je k dalšímu využití.

Kurzy komunikačních schopností a dovedností považuje za dobrou věc, sama se ho zúčastnila již na střední škole a po nástupu na tísňovou linku ho rovněž absolvovala. *„Po nástupu na 112 jsem byla na kurzu komunikace, školitelé byli specialisté na krizovou komunikaci. Byli to jednak od hasičů, ale i od Policie. Školil nás psycholog, byl tam vyjednavač ze Zásahové jednotky Policie. Bylo to pro mě zajímavější proto, že jsem již měla za sebou krátkou, ale dá se říci, že již nějakou praxi v komunikaci. Mohla jsem se tedy zapojit i do rozhovorů a říct svůj názor. Je to opravdu pro další praxi velké plus“.* Bylo na ní poznat, že kurz byl pro ni přínosem, protože již se školiteli mohla

komunikovat, nebyla to pro ni už jen teorie. Jinak už vnímala modelové situace, které pak společně s ostatními vyhodnocovali a u těch špatných hledali možné řešení, jak se příště špatné komunikaci vyhnout.

*„Několik rad specialistů z kurzů, jsem už i využila při komunikaci s volajícími. A opravdu musím konstatovat, že byly v hovoru přínosem“*. K postupu při specifickém hovoru uvedla: *„ Je pravda, že je v mnoha odborných knihám popsán možný postup, nebo ani ne postup, ale rady, jak se zachovat při takovém to hovoru. Realita je jiná, každý hovor je specifický. Nikdo z nás nevidí do tváře volající, nevidí situaci na místě. Proto je důležité každý hovor brát jako tísňové volání, kdy volající opravdu potřebuje pomoc, je v tíživé situaci, sám si neví poradit. Spoléhá tedy na pomoc toho, kdo mu telefon zrovna vezme. Ani my nejsme všichni na stejné úrovni v teoretických nebo praktických zkušeností, ale měli bychom volajícímu dokázat co nejlépe poradit nebo zajistit pomoc, která by ho z jeho oznamované situace zachránila“.* Zde tedy potvrdila i odpovědi ostatních, že nikde není uveden přesný postup v podobných oznámeních. Každý pracovník tedy musí zvolit takový postup, který by vedl k poskytnutí správné rady nebo pomoci volajícímu.

*„Když takový hovor skončím, musím říci, že se mi ještě nestalo, že bych měla ze sebe špatný pocit. Myslím si, že jsem prozatím dokázala vždy hovor dovést do spokojenosti volajícího. Ne vždy, ale sama. Ze začátku jsem požádala i některého z kolegů. Každý má totiž rozdílné zkušenosti s volajícími a můžeme si navzájem i pomoci. Ne každý měl na telefonu třeba agresivní osobu, která by ohrožovala jiné zbraní, nebo sebevraha. Potom je každá rada k nezaplacení a i tady lze využít rad z kurzů. Na kurzu nám ze strany školitelů bylo sděleno, že pokud si nevíme rady, není problém, abychom si vyžádali pomoc specialisty. Vím, že tito jsou u hasičů a Policie. Já jsem zatím jejich pomoci nevyužila“.* Na Petře je znát, že má radost z toho, že si prozatím se vším dokázala poradit sama nebo s malou pomocí ostatních kolegů. Nebrání se o radu požádat, ví o možné pomoci specialistů na krizovou komunikaci, kam se v případě nutnosti může obrátit. Pocity po ukončení specifického hovoru má dobré. Pokud věc předá jiné složce Integrovaného záchranného systému, o věc se již dále nezajímá, pokud nebyl ohrožen

bezprostředně život nebo zdraví volajícího nebo jiných osob. V takovém případě se na stav věci informuje. Volající jí nejsou lhostejní.

Když jsem se jí zeptal, zda by jí něco pomohlo pro zvýšení efektivnosti práce: *„Bavíme se s ostatními, co by nám třeba pomohlo, aby se práce usnadnila nebo urychlila pomoc volajícím. Většinou to skončí na stejných věcech. Je jasné, že to bude rovněž otázka peněz, aby se zlepšila technologie, technické vybavení. Přesnější lokalizace telefonů, aby šlo lépe zjistit místo, kde je volající. Většinou jsou to senioři, kteří zabloudí v lesích nebo lidé vyhrožující sebevraždou, pak tady rozhoduje každá minuta. K tomu se vážou mapové podklady. Rovněž by měly přínos častější kurzy a školení“.*

*„Práce na tísňové lince mě baví, naplňuje, jsem v dobrém kolektivu. Zatím jsem vše zvládla bez větších problémů, nepociťuji žádné napětí, stres ani únavu. Mám kamaráda, který měl syndrom vyhoření. Došlo to u něj tak daleko, že musel vyhledat odbornou pomoc. Nechtěla bych, aby mě to třeba někdy potkalo“.* Petra ze svého okolí ví co to je syndrom vyhoření. Postihl jejího kamaráda policistu, který sloužil 13 let na stejném pracovišti ve stejném zařazení. Došlo u něj k výměně vedoucích pracovníků a tím se to vše spustilo, ztratil prý zájem o práci, měl strach, co se stane, kdyby ho propustili. Vyhledal odbornou pomoc a vrátil se zpátky k Policii na jiné služební místo a v současné době je spokojený. Aby se udržovala jak v psychické i fyzické rovnováze, tak ve svém volném čase sportuje se svou rodinou. Ráda si přečte dobrou knížku a zajde s přáteli i na skleničku vína.

**Shrnutí rozhovoru:** Petra již po ukončení základní školy věděla, že v budoucnu by chtěla pracovat u Policie České republiky, tedy jedné složek Integrovaného záchranného systému. S tímto cílem vystudovala Střední policejní školu. Vše dopadlo jinak a místo u Policie pracuje u Hasičského záchranného sboru, na tísňové lince 112. Její výhodou před nástupem bylo, že již absolvovala kurzy na komunikaci, věděla tedy, co jí na lince 12 čeká. Její komunikační schopnosti jsou velmi dobré, hovory s volajícím zvládá bez větších problémů. Nemá problém požádat ostatní kolegy o radu, pomoc specialisty zatím nevyužila. Její názor na zlepšení efektivnosti se shodoval s ostatními. Petra práci zvládá, není v ní ve stresu, nepociťuje únavu. Její oporou je rodina, ráda sportuje, snaží

se udržovat v psychické a fyzické rovnováze. Je to dáno asi i tím, že jejího kamaráda postihl syndrom vyhoření a ví, co prožíval.

### 7.7 Analýza a zpracování rozhovorů

Do samotného výzkumu bylo zapojeno 6 pracovníků Integrovaného záchranného systému. Z toho 2 zařazeni na Integrovaném operačním středisku Policie České republiky, Krajské ředitelství policie Jihočeského kraje České Budějovice, 2 z operačního střediska Hasičského záchranného sboru České Budějovice a 2 z operačního střediska Zdravotnické záchranné služby České Budějovice. Všem účastníkům byl objasněn účel výzkumu a cíl mé bakalářské práce.

Data získaná při rozhovorech, byla rozdělena na okruhy, a z těchto dat následně vybrána témata, která se opakovala u jednotlivých účastníků.

O práci na tísňových linkách jednotlivých složek jsem před tím, než jsem požádal o provedení výzkumu samotné pracovníky, již něco věděl. Znám pracovní náplň pracovníků tísňové linky Policie České republiky, jelikož na této lince pracuji, a to od roku 2010.

Jako u každého pracovního zařazení, tak i zde je předpoklad, že pracovníci jsou profesně a odborně před nástupem na linku tísňového volání vybaveni. Někteří na tyto linky nastupují po několikaleté praxi na jiném pracovním zařazení u Integrovaného záchranného systému, takto to bylo u Josefa, Libora, Aleny a Martiny. Zatím co Jirka s Petrou přišli přímo z civilního sektoru a byli vybaveni „pouze“ teoretickými vědomostmi. Neznamená to tedy, že by byli ti, co přicházejí bez praxe podceňováni. Jedná se o pracovní zařazení, kde pracovník musí mít o práci především zájem, musí se sebevzdělávat a neustále učit novým věcem. Pomoc v krizových situacích je vnímána jako pomoc speciální a specifická. Pracovníci na tísňových linkách musí být schopni tuto pomoc poskytnout, mají to o to těžší, že osobu, která pomoc potřebuje, nevidí. Nejstarší věkově byli Josef a Alena, kteří pracují u Integrovaného záchranného systému od ukončení střední školy a na tísňovou linku nastoupili s bohatými zkušenostmi z praxe. Tyto rozšířili i na tomto pracovišti a v současné době je mohou předávat mladším kolegům, kteří si jejich rad a pomoci cení.

Všichni se shodli, že před nástupem na tísňovou linku se domnívali, že jejich komunikační schopnosti jsou dobré. Ale až po prvních hovorech zjistili, že vést s někým hovor tváří v tvář je usnadněno tím, že vidí, jak se protějšek chová. Mohou sledovat jeho mimiku ve tváři, pohyby. Z jeho chování lze rozpoznat, zda je klidný, nervózní nebo ve stresu. Zatímco v telefonním oznámení se musí vžít do role volající, získat si jeho důvěru, aby jim věřil a byl schopen vše sdělit. Pokud je to potřebné ho nejdříve uklidnit, nevidí v jakém prostředí je, co se na místě oznámení stalo nebo v době oznámení děje.

Z rozhovorů dále vyplynulo to, že pokud někdo na tísňovou linku volá, tak ve velké většině případů spoléhá na pracovníka tísňové linky, že mu pomůže vyřešit jeho problém, poradit co má udělat, nebo na koho se obrátit o poskytnutí pomoci. Znamená to tedy, že pracovník by měl volajícího vyslechnout, snažit se najít řešení jeho problému, srozumitelně mu poskytnout informace a odkázat ho na instituci, která mu pomůže. Vždy je potřebné poskytnout radu nebo pomoc, není možné, aby pracovník volajícímu sdělil, že mu není schopen poradit a vyřešit jeho vzniklou situaci, ohledně které on na tísňovou linku volal. Krizovou komunikaci žádný z nich nepodceňuje a označují jí jako náročnou.

Kurzy komunikačních schopností a dovedností jsou pro všechny velkým přínosem a pomocí v jejich práci. Ne všichni ho před nástupem absolvovali, Josef a Libor se ho zúčastnili na předchozím pracovním zařazení a mohli z něj tedy poznatky využít v praxi. Martina s Petrou ho absolvovali při studiu na škole a odnesli si z něj dobré zkušenosti, i když jen „pouze v teoretické podobě“. Na tísňové lince se ho zúčastnili již všichni, pro Alenu a Jirku to byl první kurz, před jeho absolvováním o krizové komunikaci pouze četli v odborné literatuře. Ti, u kterých to nebyl jejich první kurz, mohli porovnat i kvalitu. Shodli se na tom, že obsahově se jednalo o stejné kurzy, ale záleží na tom, kdo kurz vede, obsazení lektorů. Vzhledem k tomu, že to nebyl jejich první, mohli se zapojit do diskuze, sdělit i své vlastní zkušenosti. Závěr je tedy takový, že pro všechny byl přínosem, někteří již v praxi využili i poznatky z něj. Měli by být tedy pro pracovníky tísňových linek ze strany zaměstnavatele pořádány častěji.

Specifické hovory, např. sebevrah, fyzické napadení, týrané dítě jsou pro všechny náročné. Pro všechny je důležité, aby co nejrychleji od volajícího získali potřebné informace, které vyhodnotí a předají je kompetentním složkách Integrovaného záchranného systému, podle jejich pracovního zaměření. Nikde není přesně stanovený postup jak v takových hovorech postupovat. Každý pracovník tísňové linky postupuje podle vlastního uvážení, kdy využije svých zkušeností. Nikdo z nich nemá problém se zeptat i druhých kolegů, ví o možnosti využití specialisty na krizovou komunikaci (této možnosti využil Libor a Josef). Kladně hodnotí i vzájemnou spolupráci mezi policisty, hasiči a zdravotníky, kteří poskytují pomoc volajícím na místě události. Žádnému z nich není lhostejný osud volajících. Po ukončení hovorů mají ve většině případů dobrý pocit z poskytnuté pomoci volajícímu.

I když se rozhovoru zúčastnili pracovníci různých věkových kategorií, s rozdílnou délkou praxe, muži i ženy, žádný z nich neuvedl, že by jim pracovní podmínky nevyhovovali. Jsou věci, které by efektivnost práce mohli zlepšit nebo usnadnit? Josef, Libor a Alena se vyjádřili konkrétně a shodli se, že je to nejen otázka financí na zvýšení počtů pracovníků na tísňových linkách, lepší technické vybavení, častější kurzy s účastí specialistů, aktualizace mapových podkladů a přesnější lokalizace mobilních telefonů. U Petry, Jirky a Martiny bylo znatelné, že díky krátké praxi nemohou objektivně posoudit, zda v poslední době došlo ke zlepšení podmínek na pracovištích. Současný stav jim plně vyhovuje, ale věří, že to co ke zlepšení efektivnosti uvedli starší kolegové, by jí tedy mohlo zlepšit.

Se syndromem vyhoření se osobně setkala Petra, která uvedla, že postihl jejího kamaráda. Je ráda, že dnes už je on v pořádku a vrátil se zpět ke své práci. Příznaky na sobě pozoroval Libor v době, kdy o něm hovořila psycholožka na kurzu. Ostatní ví, co znamená, buď o něm četli v odborných knihách, nebo o něm slyšeli na kurzech komunikace. Petra a Jirka na sobě nepociťují žádnou únavu, stres ani napětí. Martina je občas unavená, Josef kromě únavy na sobě pozoroval i stres. Všichni vědí, jak mu předcházet a bránit se, nebyla by pro nikoho ostuda, vyhledat odbornou pomoc. Ve svém volném čase má každý své zájmy, ve většině případů se věnují rodině, kamarádům, sportovním aktivitám, četbě, manuálním pracím a spánku.

Pro větší názornost jsou zjištěné skutečnosti z rozhovorů shrnuty do tabulek. Pokud se problematika u účastníka v průběhu rozhovoru objevila, je v tabulce použit symbol ✓. V opačném případě je použit symbol ✕, zaujal-li dotazovaný neutrální postoj, je v tabulce uvedeno N. Čísla v tabulkách označují jednotlivé účastníky rozhovorů:

**1 – Josef, 2 – Libor, 3 – Alena, 4 – Martina, 5 – Jirka a 6 – Petra.**

| Krizová komunikace | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Zda se před nástupem na tísňovou linku setkal s krizovou komunikací z teoretického i praktického pohledu | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✕ | ✓ |
| Zda si myslí, že před nástupem na tísňovou linku měl dostatečné komunikační schopnosti a dovednosti | ✕ | ✕ | ✕ | ✕ | ✕ | ✕ |
| Před nástupem na tísňovou linku absolvoval kurz komunikačních dovedností a schopností | ✓ | ✓ | ✕ | ✓ | ✕ | ✓ |
| Na tísňové lince absolvoval kurz komunikačních schopností a dovedností | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Zlepšily se po absolvování kurzu komunikační schopnosti a dovednosti | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Měl by kurz absolvovat každý pracovník tísňové linky | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Jeví se krizová komunikace jako náročná | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabulka 1: Krizová komunikace; vlastní zdroj

| Specifické hovory | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Setkal se se specifickým hovorem | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sebevrah | ✓ | ✓ | ✓ | ✕ | ✓ | ✓ |
| Agresor | ✓ | ✓ | ✕ | ✓ | ✕ | ✕ |
| Podnapilá osoba | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Dítě v ohrožení | ✓ | ✓ | ✕ | ✕ | ✕ | ✕ |
| Zda si myslí, že existuje přesný postup | ✕ | ✕ | ✕ | ✕ | ✕ | ✕ |
| Ve většině případů si poradím sám | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Vzájemná pomoc kolegů na pracovišti | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Využití specialisty | ✓ | ✓ | ✕ | ✕ | ✕ | ✕ |

Tabulka 2: Specifické hovory; vlastní zdroj

| Zlepšení efektivnosti práce | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Vlastní názor | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sdílí názor starších kolegů | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Více pracovníků | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Častější aktualizace mapových podkladů | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Zlepšení lokalizace mobilních telefonů | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pokračovat v pracovních stážích | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Větší počty kurzů s účastí specialistů | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabulka 3: Zlepšení efektivnosti práce; vlastní zdroj

| Stres a syndrom vyhoření | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ví, co je syndrom vyhoření | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pozoroval na sobě příznaky | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Pociťuje únavu | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Zažil stres | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Uvažuje o změně zaměstnání | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Předchází stresu a syndromu vyhoření | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Sportovní aktivity | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Volný čas s rodinou | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Koníčky | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Četba | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Manuální práce | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Spánek | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabulka 4: Stres a syndrom vyhoření; vlastní zdroj

### 7.8 Odpovědi na výzkumné otázky

Z provedeného šetření vyplynulo, že mezi pracovníky tísňových linek, jsou před jejich nástupem rozdílné komunikační schopnosti a dovednosti, zkušenost s krizovou komunikací. Ne na všechny tísňové linky nastupují lidé, kteří mají z předchozího pracoviště zkušenost s komunikací. Proto je tedy kladen velký důraz na příjem nových pracovníků.

Do uskutečnění samotných rozhovorů jsem považoval za samozřejmost, že na tísňové linky nastupují pracovníci po několikaleté praxi u složky Integrovaného záchranného systému, kteří mají již zkušenost s komunikací. Takto to je pouze převážně u Policie České republiky a u Zdravotnické záchranné služby, kam jdou nejdříve pracovníci na krátkodobou pracovní stáž. Zde jsou zařazeni na jednotlivá pracoviště a přímo se zúčastní komunikace nejen s volajícím, ale i s dalšími, kteří jsou na místo oznámení události vysláni. Po jejím absolvování se rozhodnou zda i nadále by na tísňové lince chtěli pracovat a po úspěšném výběrovém řízení na toto pracovní místo mohou nastoupit. U Hasičského záchranného sboru tomu tak není, což mě překvapilo. Zde převážně nastupují na tísňovou linku osoby z civilního sektoru, které nejdříve podstoupí rozhovor s vedoucím odboru za přítomnosti osoby, která ovládá velmi dobře některý ze světových jazyků, a to z důvodů toho, že tito pracovníci obsluhují nejen linku tísňového volání 150, ale i linku 112, která se používá v rámci Evropy a je tedy dáno, že na ní v České republice volají i cizinci. Poté nastupují na pracovní stáž a zde se v podstatě poprvé seznámí s problematikou Integrovaného záchranného systému, komunikací na tísňové lince. Po pracovní stáži je již postup přijetí stejný jako u ostatních složek. V tomto směru jsou na tom tedy lépe pracovníci tísňových linek Policie ČR a Zdravotnické záchranné služby, kteří mají již několik let praxe.

Šetření ukázalo, že třetina účastníků rozhovorů před nástupem na tísňovou linku neabsolvovala kurz na komunikační schopnosti a dovednosti, tuto skutečnost hodnotili záporně. Uvítali tedy to, že se kurzu zúčastnili stejně jako ostatní pracovníci po nástupu na tísňovou linku. Kurz byl přínosem pro jejich další práci, zlepšili se jejich komunikační schopnosti a dovednosti, na modelových situacích rozebírali a vyhodnocovali postupy. Dále uvedli, že kurz by měl absolvovat každý pracovník, měli

by na nich být specialisté na krizovou komunikaci – psychologové, vyjednavači. Kurzy by měly být v pravidelných intervalech. Rovněž se shodli, že by se každý pracovník měl v rámci svých možností sebevzdělávat, ale to musí chtít každý sám v rámci svého profesního růstu a zvyšování odbornosti. Za velký přínos považují pomoc starších a zkušenějších kolegů, kteří mají bohaté zkušenosti a vždy rádi poradí.

I když jsou pracoviště tísňových linek vybaveny moderní technologií, výkonným telekomunikačním zařízením bylo zjištěno, že vše je otázkou finančních prostředků a určitě je stále co zlepšovat, aby jejich práce byla usnadněna a volajícím byla včas poskytnuta pomoc v jejich oznamované situaci. Nejčastěji se jednalo o navýšení pracovníků, větší počet kurzů na komunikaci s účastí specialistů, častější aktualizaci mapových podkladů, pokračovat v pracovních stážích na jednotlivých pracovištích Integrovaného záchranného systému, lepší lokalizace mobilních telefonů (díky které se zjistí poloha volajícího, který neví, kde se nachází, nebo to nechce sdělit a je v bezprostředním ohrožení života nebo zdraví), urychlit postih osob, které zneužívají tísňových linek, kteří svými voláními zatěžují pracovníky, kteří i jejich oznámení musí brát jako tísňové volání.

Jak správně postupovat při hovorech na tísňovou linku? U této otázky se všichni jednoznačně shodli na tom, že neexistuje a není dán žádný jednotný postup, jsou uvedeny pouze rady jak postupovat. Každý hovor je specifický a nikdo z pracovník linky tísňového volání nezná osobu volajícího, nikdo přesně neví v jakém prostředí a situaci se nachází, zda je na místě sám, nebo je tam více osob /sebevrah, násilník apod./. Základní informace by měly obsahovat odpověď na 7 kriminalistických otázek. Z těchto prvotních informací by měl pracovník posoudit situaci na místě volajícího a dávat mu doplňující otázky, snažit se mu pomoci, aby mohlo dojít k odvrácení prvotních problémů, které jsou na místě. Každý by měl posoudit, které ze složek Integrovaného záchranného systému dokáže volajícímu nejvíce pomoci. Hovor by měl tedy směřovat k úspěšnému cíli a potřebě volajícího. Dokázat uklidnit volajícího, aby tento byl schopen pracovníkovi sdělit co nejvíce informací a pracovník po ukončení hovoru na místo vyslal potřebné síly a prostředky. Umět volajícímu navrhnout řešení jeho problému, ujistit ho, že se na místo dostaví síly a prostředky. Pokud je to možné a situace si to

vyžaduje udržet s volajícím kontakt do příjezdu složek Integrovaného záchranného systému.

### 7.9 Manuál pro pracovníky tísňových linek

Tísňová linka je pro většinu volajících prvním místem, na koho se mohou obrátit, pokud se dostanou do problému, ale na druhou stranu ne všechny hovory mají charakter tísňového volání. Pracovníci tedy musí umět pracovat i s takovými to hovory, musí být na ně připraveni a umět je řešit v klidu a vstřícně. Nesmí je zlehčovat a brát je jako tísňová volání.

Z výsledků rozhovorů s pracovníky tísňových linek bylo zjištěno, že neexistuje žádný manuál pro správný postup při telefonické krizové komunikaci. Hovory jsou specifické a odvíjí se od konkrétní vzniklé situace. Je tedy vždy na pracovníkovi jaký postup zvolí, aby hovor směřoval k úspěšnému cíli.

Po zpracování uvedených rozhovorů jsem se pokusil vytvořit následující *Manuál pro pracovníky tísňových linek*, který by mohl být nápomocen pro nové pracovníky tísňových linek. Tento vytvořený manuál je pouze informativní.

**1. Přijetí a představení**

- vzhledem k tomu, že nevíme, kdo na druhé straně volá, je nutná rychlá odezva na příchozí volání, do třech zazvonění, pro volajícího je dlouhé vyzvánění nejistotou, dostává se do stresu a sami se pro něj pak staneme tím, na kom si může vybít svůj stav
- rozhoduje první věta, pracovník by měl být ten, kdo hovor povede a převezme aktivitu
- představení je základ, mělo by být jasné a srozumitelné kupříkladu „ Policie České republiky, linka tísňového volání“, při tomto již většina volajících sděluje své problémy a přeslechne představení, důležité je tedy vhodné se opět představit a zeptat se volajícího na jeho obsah volání.
- pracovník by měl být k volajícímu pozitivní, vstřícný a klidný, mít věcný přístup, vyvarovat se negativně formulovaných výrazů a sdělení, např., že to nejde, to mě nezajímá-nejde o tísňové volání

**2. Základní údaje o vzniklé situaci**

- zde hraje velkou roli osoba volajícího, může se jednat pouze o oznamovatele, který není přímo zapojen do oznamované věci – např. náhodný projíždějící, soused, rozhovor je veden v klidu, je časový prostor pro zjištění veškerých potřebných informací k přijetí nutných opatření
- pokud je volající osoba, která je přímo zúčastněná, může být rovněž v klidu a poskytne plnohodnotné informace, může se však jednat o člověka, který je např. v šoku, zraněný nebo ve stresu, zde hrozí, že informace jím podané jsou neúplné a nepřesné,
- pracovník tísňové linky volajícího vyslechne, v případě, že ho jeho podání neuspokojí, zastaví ho a začne mu klást základní otázky " kdo volá, co se stalo, kdy se to stalo, kde se to stalo, jak k tomu došlo a případně čím. "
- pracovník tísňové linky musí hovořit jasně a přesně, ptát se cíleně, pokládat vhodné otázky směřující k dosažení cíle
- pracovník zjišťuje pouze informace, které jsou potřebné pro rozhodování a řízení dalších opatření

Jedná se tedy o rozhovor dvou osob, které se navzájem nevidí. Pracovník by tedy měl rozpoznat a umět z poskytnutých informací vybrat potřebné informace, které dávají smysl.

**3. Co může nastat, čemu se vyvarovat**

Ne každý volající je tedy schopen podat veškeré informace, proto je důležité, aby byl pracovník tísňové linky připraven a schopen volajícího vnímat a pochopit ho.

- pracovník na tísňové lince musí nabízet stabilitu a racionální vystupování, lidem, kteří se ocitli, v extrémním stresu právě tato jistota pomáhá
- pracovník na tísňové lince musí být empatický, volajícího zklidnit
- nepoužívat převahu a nechovat se nadřazeně k volajícímu
- nepostavit volajícího do pozice někoho, kdo prosí o pomoc nebo radu
- nezlehčovat situaci volajícího, i když dle jeho informací se nejedná o tísňové volání

- vést rozhovor jasně, prát se přesně a cíleně k události
- nepokládat nevhodné otázky
- nevyčítat chybné jednání, pokud volající sám provedl nějaké opatření a nebylo zrovna vhodně vybrané

**4. Práce s informacemi**

Po celou dobu rozhovoru pracovník pracuje se získanými informacemi. Musí tedy umět rozpoznat důležitost oznámení, zda získané informace postačí předat dalším složkám Integrovaného záchranného systému po ukončení nebo již v průběhu hovoru, aby s nimi bylo možno ihned pracovat. Pokud uzná za vhodné, že je potřeba specializované pomoci, kontaktovat pracovníka na krizovou komunikaci, který by mohl do hovoru zasáhnout nebo se dostavit na místo, kde došlo k oznamované události.

**5. Spor nebo stížnost**

Při telefonických hovorech může dojít k tomu, že volající si myslí, že pracovník tísňové linky, nebo zasahující složky na místě události nepostupovaly správně a chce si na postup stěžovat, tak mu vysvětlit postup podání stížnosti. V žádném případě se s ním nedohadovat, došlo by pouze ke zvýšení napětí mezi nimi. Po poučení volajícího hovor ukončit a o celé věci informovat nadřízeného. Úkolem pracovníka tísňové linky je přijímat tísňová volání, nikoli vyřizovat stížnosti a řešit spory.

# Závěr

Ve své bakalářské práci jsem popsal problematiku Integrovaného záchranného systému jako celku, jeho základní rozdělení a poslání. Jedná se o složky, které jsou každý den využívány občany, a to nejen k záchranným a likvidačním pracím. Rovněž mezi ně patří i pracovníci tísňových linek základních složek operačního střediska Hasičského záchranného sboru, Policie České republiky a Zdravotnické záchranné služby, kdy tito pracovníci se každý den setkávají s telefonickou krizovou komunikací.

Primárním cílem práce bylo zjistit, zda jsou pracovníci tísňových linek dostatečně vybaveni komunikačními schopnostmi a dovednostmi, jak zvládají krizovou komunikaci při telefonických hovorech, zda se jejich komunikační schopnosti v průběhu praxe na lince tísňového volání zlepšily, najít jejich slabé stránky a navrhnout možnosti k jejich odstranění.

Ke sběru dat byla zvolena kvalitativní výzkumná metoda formou polostrukturovaných rozhovorů. Tato metoda se projevila jako přínosná, účastníci rozhovoru znali před jeho započetím téma a okruhy, které byly na jednotlivá pracoviště tísňových linek zaslány. K tématu a okruhům se vyjádřili do hloubky, nesnažili se odpovědím vyhýbat, odpovědi byly přímé a poskytli potřebné rady a informace, které by mohly krizovou komunikaci ulehčit a lépe jí zvládat.

Šetřením bylo odpovězeno na všechny výzkumné otázky. Záměrně se rozhovorů zúčastnili pracovníci všech věkových kategorií, s různým vzděláním a rozdílnou délkou praxe u Integrovaného záchranného systému a praxí na lince tísňového volání. Před nástupem na tísňovou linku měli rozdílné komunikační schopnosti a dovednosti, někteří měli za sebou již praxi u Integrovaného záchranného systému, ostatní přišli na tísňovou linku z civilního sektoru a krizovou komunikaci znali teoreticky z odborné literatury. Získanou praxí na tísňových linkách a absolvováním odborných kurzů a školení se u všech jejich komunikační schopnosti a dovednosti zlepšily. Pozitivní bylo rovněž zjištění, že starší a zkušení pracovníci předávají své znalosti mladším kolegům a berou to jako samozřejmost. Žádný z pracovníků tísňové linky nepodceňuje žádný hovor a ani takové hovory, u kterých ví, že nemají charakter krizové komunikace nebo tísňové výzvy.

Vyhodnocení, a tedy výstup z provedených rozhovorů, by mohl posloužit vedoucím pracovníkům jednotlivých složek Integrovaného záchranného systému k uskutečnění svého vlastního průzkumu na pracovišti mezi ostatními pracovníky a napomohl objevit možné problémy, a vedl by i k odstranění chyb, ke zlepšení a zkvalitnění služeb poskytovaných pracovníky tísňových linek při telefonické krizové komunikaci.

Z výsledků praktické části mé bakalářské práce doporučuji pro zkvalitnění poskytovaných služeb pracovníky základních složek Integrovaného záchranného systému následující:

- pro pracovníky tísňových linek organizovat zaměstnavatelem více zdokonalovacích kurzů, a to nejen komunikačních schopností a dovedností, ale i k proškolení zákonů a předpisů
- přítomnost specialisty na krizovou komunikaci na pracovišti
- každý pracovník by se měl sebevzdělávat a nespoléhat jen na vzdělávání organizovaném zaměstnavatelem
- zlepšit spolupráci mezi složkami Integrovaného záchranného systému.
- pokračovat v zavedených pracovních stážích u jiných složek
- rozbor krizové komunikace se specialistou

Přínosem této práce pro mne byla možnost podrobněji nahlédnout na pracoviště tísňové linky 155, 150 a 112, poznat specifiku jejich telefonické komunikace s klienty využívajících tísňová volání a tuto porovnat s tísňovou linkou 158, na které jsem zařazen.

## Použitá literatura


BLAŽEK, V.: Komunikace a lidské tělo, Vydavatelství ZČU Plzeň 2001, ISBN 978-80-261-0033-1.

ČÍRTKOVÁ, L.: Policejní psychologie, Aleš Čeněk, Plzeň 2006, ISBN 80-86898-73- 3.

HAYESOVÁ, N.: Základy sociální psychologie, 5. Vyd., Portál, Praha, 2009, ISBN 978-80-7367-639-1.

HENDL, J.: Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace, Portál, Praha 2008, ISBN 80-7367-040-2.

CHRÁSTKA, M.: Metody pedagogického výzkumu, Grada, Praha 2007, ISBN 978-80-247-1369-4.

KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení, Grada Publishing, Praha 1998, ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak si navzájem lépe porozumíme, 1. vydání, Praha: Svoboda 1988.

KŘIVOHLAVÝ, J.: Konflikty mezi lidmi, 2. vydání, Praha: Portál 2008, 189 s. ISBN: 978-80-7367-407-6.

MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J.: Komunikačně náročné situace v policejní praxi, Aleš Čeněk, Plzeň 2005, ISBN 80-86898-73-3.

OŠŤÁDALOVÁ, T.: Zavedení tísňové linky 112 v ČR, Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005, ISBN 80-86634-69-8.

ŠPATENKOVÁ, N., a kolektiv: Krizová intervence pro praxi, Grada Publishing, Praha 2004, ISBN 80-247-0586-9.

VYBÍRAL, Z.: Psychologie komunikace, Portál, Praha 2005, ISBN 80-7178-998.

VYBÍRAL, Z.: Psychologie lidské komunikace, Portál, Praha 2000, ISBN 80-7178291-2.

VYMĚTAL, J.: Průvodce úspěšnou komunikací, Grada, Praha 2008, ISBN 978-80-247-2614-4.

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

## Seznam zákonů

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 103 ze dne 31. července 2009, o krizovém vyjednávání.

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

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

Zákon č. 273/2008 Sb., Zákon o Policii ČR.

Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník.

Zákon č. 141/1961 Sb., Trestní řád.

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a opatřeními Českého telekomunikačního úřadu.

Usnesení vlády č. 391/2000 ze dne 19. dubna 2000, ve znění usnesení vlády č. 350/2002 ze dne 3. dubna 2002 – realizace zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice.

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Krizová komunikace

Tabulka 2: Specifické hovory

Tabulka 3: Zlepšení efektivnosti práce

Tabulka 4: Stres a syndrom vyhoření

# Seznam příloh

**Příloha č. 1: Oslovení k rozhovoru**

**Vážené kolegyně, vážení kolegové,**

touto cestou bych Vás chtěl oslovit a požádat o Vaší pomoc, kdy jako student Pedagogické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, obor Sociální pedagogika jsem si zvolil jako téma bakalářské práce „Specifika komunikace s klienty využívajících tísňová volání“. Cílem mé práce je poukázat na specifika komunikace pracovníků tísňových linek Integrovaného záchranného systému v krizových situacích. Rozhodl jsem se tedy, s Vaší pomocí provést kvalitativní výzkum a sběr dat pomocí rozhovorů, přičemž účastníky rozhovorů budete právě Vy, pracovníci zařazeni na jednotlivých operačních střediscích a tísňových linkách Integrovaného záchranného systému. K lepší představě Vám před samotným rozhovorem předkládám téma a okruhy rozhovorů, ke kterým potřebuji znát Vaší objektivní odpověď.
Výsledky průzkumu pro praktickou část bakalářské práce mohou být využity pro zlepšení komunikace pracovníků tísňových linek Integrovaného záchranného systému.

Za Vaši spolupráci předem děkuji.

Vladimír Gulán

Policie České Republiky

Krajské ředitelství policie Jihočeského kraje

Operační odbor – IOS

České Budějovice

Český Rudolec dne 15. listopadu 2014

Vladimír Gulán

**Příloha č. 2: Okruhy rozhovorů**

## Okruhy rozhovorů s pracovníky tísňových linek

- proč jsem se rozhodl/a jít pracovat na linku tísňového volání
- zda ví, co je krizová komunikace, jak jí vnímá
- zda má dostatečné komunikační schopnosti a dovednosti
- názor na kurzy komunikačních schopností a dovedností
- zda ví jak správně postupovat při specifickém hovoru
- pocity po ukončení specifického hovoru
- specialista na krizovou komunikaci, zda již využil/a jeho pomoci
- zda je vzájemná pomoc s ostatními pracovníky při specifickém hovoru
- jak zlepšit efektivnost práce na tísňové lince
- zda měl/a pocit syndromu vyhoření