



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Studies

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

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

Bakalářská práce

# Osobnost pracovníka IZS a rozvíjení jeho autority

Vypracovala: Lacková Margita  
Vedoucí práce: PhDr. Libor Pytel

České Budějovice 2015

## Abstrakt

V současnosti je problematika osobnosti a autority pracovníků IZS velmi podceňována, avšak je velmi důležitým aspektem pro práci s občany přímo i nepřímo zasaženými mimořádnou událostí. Důležitým faktem je, že v současné době není přímo zpracována žádná literatura na téma autority složek IZS. Autorita i z psychologického hlediska je velmi málo probádaná oblast.

Psychosociální pomoc je stejně důležitá, jako fyzická. Mimořádná událost je přirozenou součástí běžného života a může zasáhnout kdykoliv. Na našem území jde nejčastěji o povodně, požáry, nehody a další jevy způsobené nepřízní počasí. Každá mimořádná událost je zásah, jak do bezpečí, tak i životů a zdraví obyvatel, která není pouze fyzického, ale i psychického traumatizujícího charakteru. V případě, že vznikne, taková událost jsou povolány složky Integrovaného záchranného systému a to Hasičského záchranného sboru, Zdravotnické záchranné služby nebo Policie ČR, jejichž úkolem je na místě zásahu provádět záchranné a likvidační práce. Na místě události vykonávají složky IZS své stanovené úkoly, bývají však tlačeni i nedostatkem čas na úkony jako prvotní psychosociální pomoc. V těchto případech si může velitel zásahu vyžádat pomoc psychologa, člena týmu posttraumatické péče, nebo využít vyškoleného člena z řad kolegů tedy tzv. peeři. I přes časovou tíseň, by však základy krizové komunikace, měl ovládat každý příslušník složek IZS, nejedná se pouze o způsob komunikace, ale i přístup, chování a postoj na místě zásahu vůči lidem zasaženým mimořádnou událostí.

V počátcích teoretické části je rozebírána osobnost z psychologického hlediska a osobnost pracovníka IZS. Zde je kladen důraz především na vlastnosti, kterými by měl každý pracovník IZS disponovat.

V další části je vymezeno, co vlastně psychosociální pomoc je, jaké jsou formy jejího poskytování s dalším zaměřením na krizovou intervenci, která je důležitou metodou při poskytování psychické pomoci na místě události. Konkrétně je vytyčován princip, technika a průběh krizové intervence.

Navazuje část práce, kde je rozebírán vliv tohoto zátěžového zaměstnání na samotného pracovníka, jaké může mít dopady i na jeho vlastní psychiku. A to i konkrétně syndromům a následkům, kterými mohou být postiženi. Připojeny jsou i formy posttraumatické péče, která je zaměřená i přímo na pracovníky IZS, debriefing, defusing a demobilizace.

Závěr teoretické části je věnován podstatné části této práce a to autoritě samotné. Je dán důraz na charakteristiku osoby, která vystupuje jako autorita a rovněž na její formy. Následně je rozebrána samotná autorita ve vztahu k práci ve složkách IZS.

Výzkumná část obsahuje stanovené cíle a hypotézy na základě teoretických posudků. Pro tuto práci jsou stanoveny hypotézy, že autorita pracovníka IZS má významnější roli ve vztahu k veřejnosti, než k vnitřní organizaci a autorita pracovníka IZS je legitimní ve vztahu k veřejnosti. K ověření nebo vyvrácení hypotézy je zvolena metoda pomocí dotazníku, konkrétně sémantického diferenciálu. Sémantický diferenciál lze řadit mezi často využívanou psychologickou a sociologickou metodu k zjišťování postojů a názorů, proto je považována za vhodně zvolenou metodou pro tuto práci.

V první části je práce zaměřena na osoby, které mají zkušenost s mimořádnou událostí a v té druhé na ty, kteří touto zkušeností nedisponují. Zároveň jsou respondenti rozděleni dle jejich zaměstnání, které zahrnuje složky IZS a osoby zaměstnané mimo tuto oblast.

Dotazovaným byl následně předložen sémantický diferenciál, který obsahuje 20 bipolárních adjektiv, které jsou hodnoceny 5- bodovou škálou, která měla co nejlépe ilustrovat představy o vlastnostech, kterými by dané složky IZS měly disponovat. Respondenti byli dále vyzváni, aby popsali své vlastní představy o osobnosti pracovníků IZS jako takové, a rovněž také popsali své vlastní zkušenosti s autoritativním pracovníkem, ať už byly pozitivní nebo negativní. Výsledky vykazují spíše příklonění se k pozitivním osobnostním vlastnostem nebo těm adjektivům, která vychází z charakteru práce daných složek. Jako nejvíce autoritativní složkou byl zvolen Hasičský záchranný sbor ČR. Zároveň je ale velmi často uváděna arogance a zneužívání moci při samotném zásahu, a to především u Policie ČR. Avšak už ze své povahy by tato složka měla v rámci veřejnosti jednoznačně vystupovat jako představitel zákona.

Z daných výsledků byla také potvrzena hypotéza, že autorita pracovníka IZS je zcela legitimní ve vztahu k veřejnosti. Další zvolenou metodikou byl polostrukturovaný rozhovor s pracovníky IZS. Pro tuto metodiku jsem si vybrala příslušníka HZS ČR, který se za své kariéry zúčastnil mnoha mimořádných událostí, především povodní v roce 2013 v Putimi, kde zároveň působil jako velitel zásahu. Na jeho žádost byl povolán i tým posttraumatické péče HZS Jčk k místní starší občance, která byla nejvíce zasažená ničivou povodní, a následně jí musela být poskytnuta první psychická pomoc. Během rozhovoru byly použity doplňující otázky, které vyplynuly z konzultace přiloženého dotazníku. Dále jsem hypotézy ověřila na rozhovoru s členem ZZS působícím v Libereckém kraji a také policistou, který je vedoucím územního odboru. Díky datům, získaným z rozhovoru s přímo zasahujícími pracovníky IZS, byla potvrzena hypotéza, že autorita pracovníka IZS hraje významnější roli ve vztahu k veřejnosti, než k vnitřní organizaci. Toto lze pozorovat především u PČR a HZS, které jsou „polovojenskými organizacemi“. V rámci služebního poměru skládají služební slib, řídí se danými rozkazy a zákony včetně etického kodexu, který se na ně vztahuje i mimo službu. V rámci zásahu nebo prosazování zákona jsou přímo nadřazenou složkou, ze které vyplývají práva a povinnosti pro veřejnost. Zjištění, která vyplynula v rámci výzkumu, mohou sloužit jako studijní podklad pro studenty nebo pracovníky v pomáhajících profesích. Dále by tato práce mohla sloužit jako podnět pro další zdokonalování při školení pracovníků složek IZS v rámci první psychické pomoci, rozvíjení autority, nebo jako zmapování aktuálního vnímání složek IZS veřejností. Hlavními zdroji při zpracování souhrnného materiálu byli i autoři, kteří patří k uznávaným kapacitám v oblasti psychologie a krizové intervence. Kromě těchto zdrojů bylo využito i internetových stránek a odborných článků.

**Klíčová slova: osobnost, autorita pracovníků IZS, první psychická pomoc, veřejnost**

## **Abstract**

At present, the issue of personality and authority of the IRS staff very underestimated, but it is a very important aspect of direct and indirect work with people who are affected by an emergency. The important fact is that at present there is no literature focused on the topic of authority of the IRS components. The authority is very little explored area, also from a psychological point of view.

Psychosocial support is just as important as the physical one. Incident is a natural part of everyday life and it can strike at any time. In our area, the most frequent incidents are floods, fires, accidents and other phenomena caused by bad weather. Each incident is a hit not only physical but also psychological traumatic shock. It influences both the safety and the lives and health of the population. In case there is such a incident, Integrated Rescue System and Fire and Rescue Service, Ambulance Service or Police are called to be present at a site of incident. Their task is to provide all possible rescue and liquidation work. On the site of the events IRS are working on specified tasks, very often under a pressure of lack of time for tasks such as initializing psychosocial support. In these cases, the incident commander can request the help of a psychologist, a member of the post-traumatic care team, or use a trained member among colleagues, so called „peers“. Despite the time pressure, however, the basics of crisis communication, should be known among every member of the IRS components. It is not only a mean of communication, but also the attitude and behavior on the spot against people affected by emergencies.

At the beginning of the theoretical part I examine personality from a psychological point of view and also a personality of IRS employee. There is a focus on the qualities that every IRS worker should have.

The next section defines, what exactly psychosocial assistance is, what form are the forms of providing it, with an additional focus on crisis intervention, which is an important method of providing psychological help on the place of the event. Specifically I follow the principle, technique and process of crisis intervention.

Next part of my thesis is a part where I analyze the influence of stress of the job on the worker himself, which may have an impact on his own psyche. I also focus on particular syndromes and consequences, by which IRS workers may be affected. Attached are also forms of post-traumatic care, which is aimed directly at the employees of the IRS, following debriefing, defusing and demobilization.

The conclusion of the theoretical part is devoted to a substantial part of the work - the authority itself. I focus on the characteristics of the person who acts as an authority and also on its forms. Also, I analyze the actual authority in relation to work in IRS. The research part contains the objectives and hypotheses on the basis of theoretical opinions. For this thesis, I established hypothesis that the authority of the IRS employee has a greater role in relation to the public than to the internal organization and that the authority of the IRS worker is legitimate in relation to the public. To verify or refuse the hypothesis I chose a method of a questionnaire specifically semantic differential.

Semantic differential can be sorted as frequently used psychological and sociological method to identify attitudes and opinions, so it is considered appropriate by the chosen method for this thesis. The first part of the thesis is focused on people who have experience with emergencies and in the other part, I focus on those who do not have this experience. At the same time, respondents are divided according to their occupation, which includes the IRS components and people with completely different jobs. Interviewee was subsequently asked to fill out semantic differential, which contains 20 bipolar adjectives, ranked on 5-point scale, which corresponds the most to their idea of performance which the IRS components should possess.

Respondents were also asked to describe their own ideas about personality workers IRS as such, and also to describe their own experiences with authoritarian worker, whether positive or negative. The results show the inclination to positive personality traits or adjectives, which are strongly connected with the nature of the work of the IRS. Fire Rescue Brigade was elected being the most authoritative element. It is often cited arrogance and abuse of power in the actual intervention, especially in connection with the police, but this component should clearly act as a representative of

the law within the public. Based on the results I could confirm the hypothesis that the authority of the IRS worker is legitimate in relation to the public.

Other chosen methodology was semi-structured interview with employees of the IRS. For this methodology, I chose a member of Fire and Rescue Service, who in his career participated in many cases of emergencies, especially floods 2013 in Putim, where he also served as incident commander. At his request, post-traumatic care team FRS South Bohemian Region was called to a local senior citizen, who was the most affected by the devastating floods, and she a psychological help. During the interview were used additional questions that emerged from the consultation of a questionnaire attached to this work. Furthermore, I also interviewed a member of EMS operating in the Liberec region and the officer who is a head of the territorial department. Thanks to the data based on an interview with staff and directly intervening IRS I was able to confirm the hypothesis, that showed that the authority of the IRS worker is a more important role in relation to the public than to the internal organization. This can be observed primarily by the Police and Fire and Rescue Service, which are "paramilitary organizations". Within the service they had to oath, follow given orders and respect laws, including the Code of Ethics, which they have to follow on or off duty. As part of the intervention or law enforcement, they are directly superior component of the resulting rights and obligations to the public.

Findings that have emerged within the research may serve as a study material for students or professionals in helping professions. Furthermore, this thesis could serve as an impetus for further improvement in training staff components of IRS, in the first psychological aid, development authority, or as mapping of current public perception of the IRS components.

The main resources for this thesis were the authors who belong to a respected capabilities in the field of psychology and crisis intervention. Apart from these sources were also used websites and different articles.

**Keywords: personality, authority of IRS workers, the first psychological support, public**

## **Prohlášení**

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

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – 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 11. srpna 2015

.....

(jméno a příjmení)



## **Poděkování**

Tímto bych chtěla poděkovat svému vedoucímu práce panu PhDr. Liboru Pytlovi za vedení, rady a připomínky při zpracování této práce. Dále bych chtěla poděkovat panu mjr. Mgr. Tomáši Adámkovi za poskytnutí cenných rad, podkladů potřebných k vypracování bakalářské práce a zkušeností z praxe.

# Obsah

1	Teoretická část.....	3
1.1	Pojem osobnost .....	3
1.1.1	Osobnost pracovníka IZS.....	3
1.1.2	Asertivita .....	6
1.2	Psychologické aspekty mimořádné události .....	7
1.3	Krizová intervence .....	8
1.3.1	Etapy, fáze krizové intervence .....	11
1.3.2	Psychosociální pomoc .....	12
1.3.3	První psychická pomoc.....	13
1.4	Náročnost práce v pomáhajících profesích .....	13
1.4.1	Critical incident stress management.....	18
1.4.2	Etický kodex pracovníků složek IZS .....	20
1.5	Autorita .....	21
1.5.1	Typy autorit .....	23
1.5.2	Autorita ve vztahu k práci ve složkách IZS .....	25
2	Cíl práce a hypotézy .....	26
1.6	Cíle práce .....	26
1.7	Hypotézy .....	26
3	Metodika.....	27
1.8	Charakteristika zkoumaného souboru .....	28
4	Výsledky.....	29
1.9	Rozhovor.....	45
5	Diskuse .....	50
6	Závěr.....	57
7	Seznam informačních zdrojů .....	59

## Seznam použitých zkratk

GŘ	Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
JPO	Jednotky požární ochrany
JSDH	Jednotky sboru dobrovolných hasičů obce
MU	Mimořádná událost
Jck	Jihočeský kraj
OPIS	Operačně informační středisko
PČR	Policie České Republiky
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

# Úvod

Téma mé bakalářské práce zní **Osobnost pracovníka IZS a rozvíjení jeho autority**. Toto téma bylo vypsáno katedrou radiologie, toxikologie a ochrany obyvatelstva Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity. Téma jsem si vybrala především z důvodu zajímavosti obsahové části a přikládám důležitost i problematice osobnosti a autoritě pracovníků pomáhajících profesí v tomto náročném zaměstnání. Samotná osobnost členů složek IZS by měla jít příkladem veřejnosti. Jedná se o respektované osoby, které v rámci své služby vykonávají činnosti na záchraně životů, zdraví, zvířat, ochraně majetku a životního prostředí. Jde tedy o velmi záslužnou činnost, která nemůže být vykonávána každým občanem, jelikož přijetí do služebního poměru obsahuje vstupní testy prověřující způsobilost osob pro toto náročné a stresové zaměstnání. Základní složky IZS, tedy HZS ČR, PČR i ZZS mají při přijetí do služby za povinnost řídit se vnitřními předpisy a etickým kodexem, který by měl být dodržován jak ve službě, tak i mimo ni. Z tohoto faktu opět vyplývá jakási reprezentace složek IZS i co se týče pohledu a vnímání veřejnosti. Veřejnost je v současnosti velmi vnímavá, co se týče pomáhajících složek a prostředky moderní doby umožňují snadné získání video nebo audiozáznamu při naskytnutí nespokojenosti nebo aktuálnímu problému. V současné době se tedy stává čím dále častěji, že některé složky jako PČR nebo ZZS, bývají častěji probírány veřejně médii nebo na sociálních sítích a ze špatné zkušenosti nebo chybě při zásahu může vzniknout problém, který dokáže ovlivnit velkou část veřejnosti v negativním pohledu na složky samotné.

Tato bakalářská práce se zaměřuje především na osobnostní charakteristiky pracovníků základních složek IZS. Pracovník pomáhajících profesí musí mít určité charakterizující vlastnosti, které mu dovolují vykonávat toto zaměstnání. Ať už se jedná o vzdělanost v dané problematice nebo fyzické síle. Dá se říci, že tyto charakterové vlastnosti napomáhají i autoritě samotné.

Teoretická část této práce rozebírá osobnost z psychologického hlediska a osobnost pracovníka IZS. Dále vymezují, co vlastně psychosociální pomoc je, jaké jsou

formy jejího poskytování s dalším zaměřením na krizovou intervenci, která je důležitou metodou při poskytování psychické pomoci na místě události. Dále rozebírám vliv tohoto zátěžového zaměstnání na samotného pracovníka, jaké může mít dopady i na jeho vlastní psychiku. Konkrétně se věnuji i syndromům a následkům, kterými mohou být pracovníci IZS postiženi. Závěr teoretické části je věnován podstatné části této práce a to autoritě samotné.

Výzkumná část obsahuje stanovené cíle a hypotézy na základě teoretických posudků. Pro tuto bakalářskou práci byly stanoveny cíle:

- Vytvoření souhrnného materiálu
- Zpracování nejnovější literatury odpovídající zaměření práce
- Potenciál pro využití další práce

# 1 Teoretická část

## 1.1 Pojem osobnost

Samotný pojem pochází z latinského „persona“. Což v překladu znamená jakýsi sjednocený, organizovaný celek s určitými individuálními vlastnostmi. Osobnost je možné pojmout jako organizovaný systém psychických procesů a vlastností, které se upravují dle působení okolí, výchovy a životním postojem. Osobnost bývá hodnocena pro svou jedinečnost vůči okolí, která se projevuje například charakteristickými vlastnostmi, psychickým stavem, psychickými procesy nebo komunikačními styly. Existuje mnoho pojetí, modelů a teorií o psychologii osobnosti, jimiž se zabývá mnoho věd. V dostupné literatuře se můžeme setkat s více jak 150 různými definicemi osobnosti. (Smékal, 2002) Definice dle Pružinské (2005) zní: „*Osobnost v psychologickém smyslu vyjadřuje podstatu psychologické organizace lidského duševního života, resp. jeho autenticitu.*“ Pojmy se většinou shodují v určitých bodech a to konkrétně v bodech: sjednocení, celistvost, neopakovatelná jednota.

Každá osobnost je individuální, některé, se kterými se setkáme, nás zaujmou a některé naopak. Totéž platí i o tom jak na nás dané osoby působí, s některými se cítíme příjemně a v přítomnosti jiných se cítíme nepříjemně a raději se jim vyhneme. (Pružinská,2005)

### 1.1.1 Osobnost pracovníka IZS

Osobnost zdravotníka ve své knize Zacharová (2007) popisuje na základě požadavků a představ, které jsou na jejich osobu kladeny. Pro práci zdravotníka je samozřejmá odborná způsobilost, fyzická a emoční odolnost, schopnost práce

s moderními technologiemi a administrativní činností s jeho výkonem práce spojená. Musí samozřejmě disponovat i určitými osobnostními předpoklady:

- Dostatek empatie
- Porozumění nemocným osobám
- Klidné rozvážné jednání, trpělivost
- Odpovědnost, umění vycházet s lidmi
- Vyrovnaná osobnost
- Určitý profesionální odstup

Očekávání veřejnosti a realita toho, kterými vlastnostmi, by měl disponovat pracovník integrovaného záchranného systému je rozdílná. Nemělo by se jednat pouze o psychologický stav jedince, odbornost, ale i fyzickou zdatnost. (Andršová, 2012) Dle Sihelské (2007) by měl být záchranář odborník a vzdělaný ve svém oboru, vyzrálá osobnost, rozhodný, přesný, pohotový, trpělivý, měl by umět respektovat své okolí, rozvážný a klidná harmonická osobnost. Osoba, která je na místě události „duchem nepřítomna“ tedy bez zájmu a bezohledný, nedokáže vzbudit v obětech důvěru. A například Šeblová a kol. (2009) uvádí, že záchranář musí být především odolný vůči stresu, statečný a přímo zaměřený na svou činnost ve vypjatých situacích i přes nepravidelnost pracovního režimu, vysokou zodpovědnost a negativní dopady i v osobním životě v rámci časové náročnosti povolání. Výše uvedené vlastnosti mohou být, ale i předpokladem k syndromu vyhoření a stresu.

Pohledu na osobnost příslušníka Policie ČR se věnuje ve své práci Koryčanský (2006), kde poukazuje na policistu jako střet zájmu veřejnosti a médií, kde jsou velmi často kritizovány jejich postupy a jednání. Policisté jsou vázání přísahou, reagují tedy tak, jak jim ukládá zákon o Policii ČR. Příslušník ve výkonu služby je oprávněn použít donucovací prostředky, to jej odlišuje od ostatních složek IZS. Policista by všeobecně měl vzbuzovat respekt a působit preventivně, pokud je přítomen na veřejnosti. Povolání policisty je velmi náročné na psychiku, často stojí i před otázkou morálních hodnot a rozlišování dobra a zla, denní setkávání se s tragickými nehodami, loupežemi, vyjednávání se sebevrahy, ale i smrtí, tím vším může být poznamenán. Před nástupem

k Policii ČR jsou zájemci podrobeni psychologickým testům, které dokáží odhalit jak poruchu osobnosti, tak emoční nestálost nebo úzkostnost, tyto osoby nebývají doporučovány, pro přímý výkon služby.

Osobnost člena HZS je dána charakterem jeho zaměstnání, které představuje nebezpečnou situaci, ze které běžný občan instinktivně utíká, kdežto hasič se vydává do budov, kde propukl požár, nebo jiných nebezpečí. Předpokládané vlastnosti pro výkon služby jsou především odolnost, sebejistota, statečnost z čehož vychází i ochota pomáhat druhým lidem, měl by tedy zároveň být mírumilovný a vstřícný.

Kvalita pracovníka psychosociální krizové pomoci a spolupráce je dána jeho schopností se přiměřeně vcitovat do situace zasažených. Tyto zkušenosti nesou využití k růstu a zvýšení připravenosti. Zasahující by měli ovládat jak běžnou první psychickou pomoc, tak i postupy krizové intervence. Policisté a zdravotníci například při sdělování špatných zpráv- když předávají rodině informaci, že její člen zahynul. Členové týmu procházejí odbornou přípravou, znají hodnoty, zásady a postupy psychosociální krizové pomoci a spolupráce, uvědomují si svoje možné úkoly a role. (GŘ HZS ČR, 2010 )

Pracovník, který aplikuje první psychickou nebo krizovou intervenci v praxi, musí nutně absolvovat výcvik, kde se naučí, jak pracovat s osobou v krizi. Jedná se především o psychology, lékaře- psychiatry, sociální pracovníky, ale i profesionály pomáhajících profesí. (Špaténková, 2004) Profesionálové by měli být především trénováni k aktivnímu naslouchání a empatii, které značně pomáhají k léčbě zasaženého člověka. Nejedná se o osobní pocit naslouchajícího, kritiku ani hodnocení, avšak výhradně porozumění a pochopení významu hovořícího.(Vybíral, 2005)

Hasiči, policisté a zdravotní záchranáři musí být připraveni na příští událost bezprostředně po směně. Nejdůležitější fází pro účinnost pomoci poskytované při a po události, je období před událostí, kdy se pomáhající připravují na další událost, zhodnocuje se zkušenost, zlepšuje se koordinace.“*Heslo ochrany obyvatelstva Být připraven (znamená) přežít nabývá při každé mimořádné události konkrétních podob.*“(Baštecká, 2005)



### 1.1.2 Asertivita

Asertivita pochází z latinského *asserere* v překladu znamená něco tvrdit a prosazovat to. Asertivita vychází z morálky. (Novák, 2000) Jedná se o systém získávání sociálních dovedností, úrovně dorozumívání i vztahy mezi lidmi. Asertivitě se lze naučit, důležité jsou však vrozené osobnostní předpoklady. Využívá blízkého vztahu s efektivní komunikací pro dorozumívání při překonávání krizí a řešení konfliktů, omezování agresivity či pasivity osob. Nejedná se pouze o umění ptát se, naslouchat, ale i umění dávat instrukce, zvládat konflikty, pochopení skrytých potřeb druhé strany a nalezení společné strategie. (Pospíšil, 2005) Uživatel asertivního jednání, by měl umět dát přiměřeně najevo své emoce a zároveň dávat najevo své požadavky a odmítnout druhé. Asertivita může být využívána i při upoutání potřebné pozornosti, také při zmírnění konfliktu a zároveň projevení snahy k napravení chyb. Typickým příkladem je využití tzv. gramodesky, kdy jednající neustále opakuje svůj požadavek dokola. Nejedná se ovšem o útočnou formu, požadavek je klidný, bez křiku a provokací. Důležité je i při využití asertivních metod udržovat oční kontakt a klidný tón hlasu. (Novák, 2000)

Asertivní techniky je využíváno při vypjatých sociálních situacích formou manévrování, ale i tento způsob komunikace má své zásady. Pospíšil (2005) uvádí ve své knize šest základních technik:

- Feeling talk- vyjádření svých vlastních pocitů
- Facial talk- mimika odpovídá vašim pocitům
- Naučte se odmítat
- Mluvte vždy za sebe
- Naučte se přijímat pochvalu
- Nebojte se improvizovat

Asertivita na místě zásahu se projevuje rovnoprávným a zároveň kooperativním přístupem k dalším zasahujícím složkám IZS. Dále praktickou aplikací zákonů

a vnitřních metodik (např. typové činnosti), které vymezují hranice práce a spolupráce u zásahu.

## ***1.2 Psychologické aspekty mimořádné události***

Podle zákona č. 239/2000 o integrovaném záchranném systému se rozumí mimořádnou událostí „škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a také havárie, které ohrožují život, zdraví a majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.“

Při vzniku mimořádné události je potřeba zajistit mimo záchranné a likvidační práce i psychosociální pomoc zasaženým osobám, jejich rodinám i samotným záchranářům. (GŘ HZS ČR, 2011). *„Z psychologického hlediska se jedná o událost, která přesahuje běžnou lidskou zkušenost, je náhlá, nepředvídatelná a neovladatelná. Stává se hraniční událostí, kdy není zprvu jasné, je-li vůbec v možnostech člověka ji zvládnout.“* (Mezníková, 2005)

Zasaženou osobou se rozumí osoba, jež je primárně zasažená mimořádnou událostí, ač se jedná o osoby zraněné nebo ty, jež přišli o majetek v důsledku této nastalé situace. Řadíme zde i blízké osoby, příbuzné, přátelé nebo svědky, kteří byli na místě události jako první. Nesmíme opomenout, že zasaženými osobami se stávají i zasahující příslušníci IZS. Až mimořádná událost pomine, nemusí vždy zákonitě platit, že odezněli i veškeré následky. Psychické následky mohou vyžadovat více času než fyzická újma. Zasažený prožívá pocity úzkosti, strachu, bezmoci, ztráty kontroly, zlost, bezprávi, vysokou únavu, pocity viny, tyto projevy se řadí mezi normální reakce na mimořádnou událost. Projevy následků však nejsou jen emocionální, ale i sociálního charakteru, kdy je možné pozorovat, vyhýbání se kontaktu s okolím, snížení pracovní výkonnosti, užívání alkoholu a drog, nechutenství nebo naopak přejídání se nebo fyzické obtíže. Každá osoba vnímá traumatizující událost individuálně ve vlastním čase. Tyto osoby mají možnost vyhledat odbornou pomoc nebo využít krizové intervence či krátkodobé psychoterapie. (Policie ČR, [b.r.]

Člověk se cítí bezpečněji, pokud je včas a náležitě informován o vzniklé situaci a je seznámen i s jejími možnými následky. Při vzniku traumatizující události je potřeba dbát na bezpečí, důvěru, vliv, úctu a intimitu zasažených osob. Lidé si většinou sami psychosociální pomoc nevyžádají, proto je potřeba cíleně se zaměřit na danou potřebnou skupinu. (Baštecká, 2005).

### **1.3 Krizová intervence**

Lidská komunikace je proud informací sdílené mezi zdrojovým bodem a jeho příjemcem. Psychologie komunikace se však zabývá i nedorozuměními vyplývající ze špatného pochopení vyslaného sdělení, které si zpravidla příjemce upravuje podle svých vlastních zkušeností, očekávání nebo momentální náladě. Komunikace může být zaměřená jak na její rozvoj, uklidnění, rozptýlení nebo způsob léčby. Mluvený projev je často doprovázen i paralingvistickými projevy, představující tempo a tón hlasu, pauzy, váhání a artikulace, které můžou prozradit pravý záměr sdělení mluvčího. Forma manévrování v komunikaci je často využívána při vyjednávání. Jedná se o úmyslné navození zmatku v druhé osobě. (Vybíral, 2005)

Definice krizové intervence podle Vodáčkové (2007), zní „*Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek*“.

Definice krizové intervence dle Vymětala, (2009) „*Můžeme chápat jako výměnu informací, která nastává mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před mimořádnou událostí, během ní a po jejím skončení*“.

Psychosociální krizová pomoc neboli zásah v krizi. V době trvání mimořádné události anebo krizové situace člověk zažívá úzkost a stres, při níž je využíváno technik a strategií krizové intervence. Jako obor spadá především do sociální práce. Využívá se jak v přímé komunikaci tváří v tvář, tak zprostředkovaně pracovníkem linky důvěry nebo tísňové linky. Technika krizové intervence může být použita jednorázově, tak i opakovaně v rámci navazujících hodinových sezení v rámci několika týdnů. Základy první psychické pomoci, by měl umět poskytnout na místě mimořádné události každý zasahující. Tato problematika se týká především hasičů, zdravotníků, a i policistů, kteří přicházejí do kontaktu s rodinou pozůstalého, např. při sdělování špatných zpráv. (Baštecká, 2005).

Při poskytování krizové intervence je velice důležitý počet zasažených osob a počet odborníků pro plánování efektivního využití dostupných sil a prostředků, aby bylo možné včas zabránit možným psychickým následkům. I malá nebo přehnaná péče může mít negativní vliv. (Ministerstvo vnitra, 2008)

Pracovník se především zaměřuje na podnět, který krizovou reakci vyvolal. Pro krizovou intervenci může být využito kroků, které lze řadit jednotlivě dle dané situace a potřeby a to: posouzení – plánování – provedení - vyhodnocení. Při posuzování se zaměřuje zejména, zda je osoba v ohrožení života. Cílem je především zjistit co se stalo, touto otázkou začínáme. Vyprávějící by se měl zapojit do konverzace. Na základě probíhajícího rozhovoru je potřeba vytvoření dobrého vztahu, ze kterého dle vlastního posouzení určíme hlavní problémy. Zjišťujeme, co dotyčný potřebuje, chce a jaké má podpůrné zázemí (rodina, přátelé, sousedi). Po stanovení problému je možné plánovat řešení. Rozhovor musí probíhat plynule, rychle a dostatečně pečlivě, nesmí však přerůst ve výslech. (Baštecká, 2005)

Nejdůležitějšími znaky krizové intervence jsou: okamžitá pomoc, redukce ohrožení, zaměření se na problém, intenzivní kontakt, aktivní individuální přístup. Kladené otázky při rozhovoru interventa a zasažené osoby mohou být otevřené nebo uzavřené. Uzavřené otázky nerozvíjí rozhovor u odpovídajícího mohou vyvolat dojem, že se o něj dotyčný nezajímá nebo poukazují na tazatelovu neschopnost konverzovat.

Otevřené otázky plně rozvíjí rozhovor a nutí k formulaci odpovědi či vysvětlení. Bývají využívány především ve vyjednávacích strategiích. (Špaténková, 2004)

Při krizové komunikaci je potřeba trpělivosti, nespěchat, neskákat do řeči a nenaléhat při zjišťování potřeb a dotazování. Mimoslovní chování a tón vždy musí odpovídat obsahu řeči. Zájem, pochopení, soucit a vnímavost, verbální a neverbální povzbuzování může pomoci k souvislému hovoru. Důležité je, aby pracovník IZS nezasahoval v případě emocionálních projevů zasažených, pláč a truchlení pomáhají sebezotavení. Pro ověření pochopení smyslu používáme parafráze, rekapitulace i přímé dotazy. Otevřené otázky podporují spolupráci a ukazují náš zájem, které pomáhají k navázání dialogu. Nikdy na ně dotyčný neodpoví pouze ano/ne. Dále uvádí čtyři faktory vnímané důvěry, přičemž při budování je potřeba především empatie, která je hodnocena během prvních 9-30 sekund. Dalšími potřebnými faktory jsou kompetence, otevřenost a horlivost. Nejvíce důvěryhodnými osobami jsou zdravotníci, vědci, učitelé, poradní skupiny, bezpečnostní pracovníci. (Vymětal, 2009)

Ve fázi utěšování pozůstalého jsou nevhodné rady typu: Vzchop se! Musíš být silný/á! To bude dobré. Naopak vhodnými frázemi jsou: Je mi to líto. Jsem tu, abych naslouchal. Co pro vás mohu udělat? Cítím s vámi. (Špaténková, 2004)(**proč to tak je,rozepsat**)

Ztížená možnost komunikace nastává u osob, které vykazují agresivní chování nebo jednájí pod vlivem drog nebo halucinací. Na agresivního klienta pracovník nesmí reagovat agresí. (Baštecká, 2005)

- **Psychologie krize**

Krize bývá způsobena především ztrátou nebo náhlou změnou. Jde o určitou extrémní zátěž, které jsme nečekaně vystaveni i skrz běžnou míru stresu. Jak budeme mimořádnou událost vnímat sami, záleží na míře odolnosti každého jedince. Nejvýznamnější roli při pomoci zasaženým hrají lidé z jeho okolí, kteří mají být připraveni zasáhnout. Odborná pomoc zasahuje obvykle až jako následující. Krize v akutní fázi trvá přibližně do šesti týdnů. (Baštecká, 2005)

### 1.3.1 Etapy, fáze krizové intervence

Krizová intervence má dvě formy aplikování, **prezenční** je označovaná ambulantní péče, hospitalizace a práce v terénu nebo mobilními službami. Kdežto **distanční forma** funguje dálkovou formou tedy za pomoci telefonické linky nebo internetu. (Moravskoslezský kraj, 2013)

Důležitým krokem při postupu krizové intervence je navázání kontaktu. Člověk, který prožívá krizi má zesílené emoce, může se chovat i neadekvátně. Tento stav nastává v důsledku zvýšeného pocitu strachu, úzkosti a beznaděje. Stres a šok může v člověku vyvolat také agresivní chování. Po dobře navázaném prvotním kontaktu s klientem je důležité v něm navodit i pocit bezpečí. Tato fáze je důležitá pro obě strany, klient si vybuduje důvěru a intervent si zajišťuje vlastní bezpečnost. (Špaténková, 2004)

Další podstatnou fází je shromáždění informací o nastalé situaci. Od klienta zjišťujeme, jak k jeho dané krizi došlo a jak jí vnímá on sám, včetně jeho okolí. Zjišťování potřebných informací je nápomocné pro řešení krize. Sociální zázemí klienta je podstatné pro navrácení do běžného života. Blízké okolí klienta je možné využít jako vhodnou podporu v tíživé situaci. Pokud je však stav závažný je nutná hospitalizace. Instituce představuje náhradu sociální opory. (Špaténková, 2004)

### 1.3.2 Psychosociální pomoc

Podle Špaténkové (2004) rozdělujeme pomoc psychickou, lékařskou, ale i sociální a právní.

- Psychologická pomoc je aplikovaná v relativně omezeném časovém úseku, s přímým zaměřením na vyvolený problém.
- Lékařskou pomocí v krizové intervenci je možné chápat jako pomoc psychiatrickou s využitím medikace a případnou hospitalizací.
- Sociální pomoc nastává okamžitě v případě potřeby a to v akutním sociálním zásahu zaměřeným přímo na osoby v krizi. Zde radíme využití sociální intervence osobám v mimořádné těžké situaci.
- Právní pomoc může omezeně poskytnout sociální pracovník v oblasti sociálně-právní. (Špaténková, 2004)

Psychosociální pomocí je myšlen soubor pravidel komunikace a přístupu, kterými by měl disponovat nejen každý pomáhající pracovník, ale i běžný občan. Hlavním úkolem je snaha o stabilizaci stavu zasaženého člověka. Na místě události, často nebývá čas ani prostor na tento druh pomoci, jedná se však o přístup samotný při prvotním navázání kontaktu s postiženou osobou. (Andršová, 2012) Psychosociální pomoc může mít různé formy, především se jedná o naplnění základních lidských potřeb osobám, zajištění nouzového přežití osobám zasaženými mimořádnou událostí nebo i psychosociální pomoc. Velitel zásahu si může vyžádat odborníka psychosociální pomoci a začlenit ho do štábu velitele zásahu, při mimořádné události jak menšího rozsahu, tak i velkých událostí. Pokud nemá k dispozici odborníka, určí některého z hasičů. (GŘ HZS ČR, 2011)

### 1.3.3 První psychická pomoc

První psychickou pomoc lze řadit mezi první občanskou pomoc. Může ji tedy poskytovat každý občan bez odborné znalosti. Především se jedná o podporu zasaženého a jeho přijetí mimořádné události, kterou byl zasažen, do doby než se ho ujme někdo z jeho okolí. (Kavan, 2014)

Zásadami pro poskytování podle Kavana (2014) jsou:

1. Přiblíž se – první kontakt se zasaženým
2. Podepři- zajištění bezpečí zasaženého, stabilizační poloha
3. Připomínej realitu- oslovení jménem zasaženého, otázky na aktuální stav, zda ví, co se stalo, poskytnutí informací
4. Podpoř – nechat projevit emoce, zklidnění zasaženého, projevení důvěry
5. Pečuj- zajištění základní lidských potřeb, naslouchání
6. Předej- ujištění, že na danou situaci není sám, předání zdravotníkům, rodině apod.

Zasaženým osobám je poskytnuta v rámci časových možností a charakteru dané situace první psychická pomoc na místě mimořádné události, kterou můžeme rozdělit:

- krátkodobá pomoc -poskytována v době trvání mimořádné události
- střednědobá pomoc- 5 dní - 3 měsíce po mimořádné události
- dlouhodobá pomoc- od 3 měsíců po mimořádné události (GŘ HZS ČR, 2011)

## 1.4 Náročnost práce v pomáhajících profesích

Ani pracovník pomáhajících profesí se nevyhýbá působení stresu. Sám se může dostat do traumatické situace, nevydařeného zásahu nebo naopak nahromadění pracovního stresu, vyčerpání může vést ke krizi. (Špaténková,2004)

Zostření situace přichází ve chvíli, kdy pomáhající sám trpí duševní poruchou a na úkor své povinnosti pomáhat druhým, nevyhledává řešení vlastního problému. Při



mimořádné události sám přesvědčuje zasažené o nutnosti vyhledání odborné pomoci i přes svou vlastní slabost a popírání. Neléčený stav se může stát chronickým a vyústit v **syndrom vyhoření**. (Schmidbauer, 2000)Název syndromu vyhoření má původ z roku 1974, kdy ho poprvé užil americký psychoanalytik Herbert J. Freudenberg. Tento pojem se využíval především v souvislosti s narkomany v chronickém stádiu, až v pozdější době byl plně využit a uznán jako i nemoc z povolání u pracujících osob v USA. (online- syndrom vyhoření)

Podle Andršové (2012) příčinou dispozice k syndromu vyhoření mohou být i charakterové vlastnosti, jako perfekcionismus, neznalost asertivního jednání, workoholismus, potlačování svých potřeb a zájmů na úkor vysokému pracovnímu vytížení.

Symptomem bývá citová únava, nechůť, snížená ochota pracovat s lidmi, bezmoc a ztráta pracovní výkonnosti s následky i po stránce tělesné, jako poruchy spánku a příjmu potravy.(Baštecká, 2005)

Syndrom vyhoření má podle Schmidbauera (2008) tyto fáze:

- Počáteční fáze= počínaje vysokou angažovaností v neustálém pracovním nasazení, nevyužívají svůj volný čas aktivně, nechybí ani soupeření mezi kolegy
- Propuknutí= stav, kdy se neustálé pracovní vytížení zhroutí, počínající neustálá únava, práci začínají brát pouze jako prostředek pro získání peněz, cynické projevy vůči klientům, nastává fáze slábnutí výkonnosti, přidávají se fyzické obtíže
- Kompenzování vyhoření= pracovník skrývá, že se již vnitřně své profesi vzdal, skrývají se za osobní problémy, působení na kolegy v negativním smyslu

Léčba syndromu vyhoření spočívá v jeho raném podchycení, pomáhající pracovník totiž uznává svůj problém obvykle až při plném rozvinutí. Nejefektivnějším prostředkem je prevence.(Syndrom vyhoření, [b.r 1]). Často bývá doporučováno změnit i povolání, zkrácené pracovního úvazku, zvyšování psychické odolnosti vůči stresu, podpora koležalimity a tělesné formy relaxace. (Nešpor,[b.r 1])

- **Syndrom pomáhajících**

Syndrom, který je velmi často pozorován u osob pracujících ve složkách integrovaného záchranného systému. Je statisticky prokázáno, že o duševní zdraví, v rámci složek IZS, není dostatečně postaráno. Nejvíce zastoupenou složkou jsou lékaři. Jedná se o přehnanou touhu pomáhat druhým na úkor kompenzace vlastního pocitu prázdnoty. (Schmidbauer, 2000)

Psychické poruchy bývají velmi často skryty i u profesionálů, kteří mají být sami nápomocni. Většinou tyto osoby sami nepoznají, že i ony potřebují odbornou pomoc. Naopak bývá pozorováno prohlubování znalostí v rámci jejich vlastní odbornosti. (Schmidbauer, 2000)

*„Základní problematikou člověka se syndromem pomáhajících je sociální fasáda orientovaná na vysoký, strnulý ideál Já. Jejich fungování je přitom strženo kritickým, zlým Nadjá.“* (Schmidbauer, 2000)

Pokud se pomáhající pracovník ztělesní se svým Nadjá a tím i souvisejícími uznávanými společenskými normami, vyvine se u něj schopnost stoprocentního nasazení a převzetí zodpovědnosti. Prakticky se jedná o využití syndromu pomáhajícího k aktivaci sebepoškozujícího vlastního přepracování. (Schmidbauer, 2000)

Častým případem bývá i zrcadlení se profesionála do zasaženého, které napomáhá oběma stranám, kdy vždy jeden rozvíjí to, co druhý v danou chvíli potřebuje. Pomáhající pracovník nalezne v zasaženém své doplněné Já, které považuje za nedostatečné. Za rizikové může být považováno, pokud situace naroste do rozměrů, kdy profesionál už nevidí ve svém protějšku jeho potřeby a nedokáže se již do této osoby vcítit. Naopak příznivou rozvíjící se formou je, pokud pomáhající dožene pacienta do bodu, kterého není sám schopen. Na jednu stranu by rád dané osobě pomohl, ale zároveň se ho snaží odstrčit. (Schmidbauer, 2000)

Důsledkem syndromu pomocníka bývají deprese a vyhoření. Velmi často i v této souvislosti snadněji sklouznou k užívání drog, psychofarmak a alkoholismu. (Schmidbauer, 2008)

*„Řešení spočívá v tom, že se pomáhající s obcházenými stránkami svého Já smíří, místo aby očekával, že „zlí“ chráněnci stín vezmou s sebou do pouště.“ (Schmidbauer, 2000)*

Mezi základní složky syndromu pomáhajících patří podle Schmidbauera (2008):

- Odmítnuté dítě
- Identifikace s Nadjá
- Narcistická nenasytlost
- Uhýbání před vzájemností
- Nepřímá agrese

### **Odmítnuté dítě**

Neboli odmítnutí svého vnitřního dítěte, kdy si jedinec nechce přiznat své vlastní nedostatky, nejistoty, nepřikládá důležitost svým emocím. Chce se stát silným člověkem a ukázat všem své schopnosti. Toto chování často vychází z dětství, kdy dítě bylo rodiči přehlíženo nebo příliš rozmazlováno. (Schmidbauer, 2008)

### **Identifikace s Nadjá**

Může vyvolávat v člověku pocit o vlastní bezchybnosti a s tímto stavem se i ztotožňuje. Touto maskou přesvědčí o své dokonalosti a bezstarostnosti i své okolí a v případě jeho vlastního selhání se může dostat do osobní krize. (Schmidbauer, 2008)

### **Uhýbání před vzájemností**

Bezmocný pracovník nevnímá své emocionální potřeby natolik, jako jiné osoby. Důsledkem bývá vyhýbání se vztahům, sám upřednostňuje dobro druhých nad vlastními potřebami. V jeho myšlenkách je přání uznáním vlastní závislosti a potřeb, což nekoresponduje s jeho přesvědčením o vlastní dokonalosti a suverenitě. Uznání vlastních potřeb v něm vyvolává pocit úzkosti.

### **Nepřímá agrese**

Neboli narcistický hněv a zvyšování agresivity se projevuje u osob se syndromem odmítnutého dítěte, kdy jsou dotčeny jeho dětinské potřeby. Hněv bývá často vystupňován okolním nepřátelským prostředím. Při hluboké analýze agrese můžeme pozorovat, že se jedná o ochranu sám sebe a druhých před zničením. Odmítnuté dítě touží po pomstě u osob, jež ho málo respektují, ale zároveň si uvědomuje jejich potřebnost. Pomocník se včas snaží odstranit nezájem a lhostejnost u ostatních osob dříve než se projeví. (Schimdbauer, 2008)

- **Kanibalský narcismus**

Bývá důsledkem narcistického vzteku. Pomocník se cítí být nadřazen nad ostatními, snižuje i agresivně druhé mobbingem- neboli šikanou na pracovišti.

Formy prosazování mohou být farizejské nebo kanibalské. Farizejský narcista nedokáže uznat hodnoty nikoho druhého. Kanibalský narcismus bývá agresivnější formou, kdy si narcista vypěstuje závislost na uznání někoho, ale zároveň ho ponižuje. Příkladným vztahem bývá zaměstnanec a nadřízený, kolegové a rodičovské vztahy. Snadný přechod bývá i k nenávisti. Typickým projevem je pocit „být obětí“ na obou stranách.(Schimdbauer, 2008)

- **Ztotožnění se zasaženým**

Stav, kdy se pomáhající vžívá do situace obětí, které se dostali do tíživé životní situace. Uvědomuje si myšlenky, jak by se sám zachoval, kdyby se podobná událost stala jemu nebo jeho blízkým. Rolí pomáhajícího pracovníka navazuje s člověkem v nouzi určitý vztah, který musí udržet na profesionální úrovni s určitým odstupem. Neškolený zaměstnanec se může dopustit chyby, kdy nedokáže držet své emoce na uzdě a propadnout stejně bezmoci jakožto zasažený. (Baštecká, 2005)

- **Pomáhání jako droga**

Profesní činnost se snadno může stát pro pomocníka závislostí. Může se jednat i o způsob "obraný". V případě, že pomocníka ochota pomáhat přeroste ve lhostejnost, pokud by osoba v nesnázích potřebovala pomoci, z důsledku ovlivnění jeho motivace.(Schmidbauer, 2008)

System pomoci lze rozdělit podle Schimdbauera (2008):

- Spontánní pomoc=soucitná pomoc
- Racionálně řízená= výměnný obchod „já pomohu tobě a ty mne“
- Pomoc jako narcistické uspokojení=pomoc za účelem uznání

#### 1.4.1 **Critical incident stress management**

Forma metodiky, o kterou se opírá český systém péče o hasiče, který obsahuje posttraumatickou péči spojenou s metodikou Critical Incident Stress Managementu, která pochází z USA. Při tvorbě této metodiky se spojili dva subjekty a to povolání hasiče, které je reprezentováno J.T. Mitchellem a psychologii zastoupenou G.S. Everlym.

Cílem je:

- Posílení psychické odolnosti hasičů
- Uzavření mimořádné události a pojmenování situace
- Prevence, zmírnění dopadů mimořádné události na jeho psychiku ((GŘ HZS ČR, 2010)

Intervenci z časového hlediska dělíme:

1. Před událostí: prevence, osvěta
2. Během události: první psychická pomoc
3. Po události: demobilizace, defusing, debriefing

- **Demobilizace**

Demobilizace (z lat.de-a mobilis) neboli pohyblivý, snížení vojenské pohotovosti.(Baštecká, 2005)

Ve fázi posttraumatické techniky se jedná o krátký neformální rozhovor jednoho nebo více zasažených hasičů, který je veden proškoleným hasičem. Veden bývá velitelem zásahu nebo členem týmu posttraumatické péče. Této techniky je využíváno ihned po návratu na stanici. Cílem je zmírnění dopadu mimořádné události, doporučené rady jak zvládnout stres. (GŘ HZS ČR, 2010)

- **Defusing**

Defusing (z angl.. defuse) neboli zbavit situaci výbušnosti.(Baštecká, 2005)

Po mimořádné události je možné využít formy defusingu, který představuje jakousi formu očištění se popovídáním si. Trvá obvykle 20 až 60 minut v menších skupinách a nemusí být vždy veden psychologem, jedná se spíš o činnost velitele. Cílem je především včasné zabránění izolování se postiženého, vzájemná podpora a doplnění informací. (Toman, 2008)

- **Debriefing**

Debriefing(z angl.. debrief) neboli podat hlášení. Debriefing zavedl Jeffrey T. Mitchell v 80. letech minulého století. Klasický Mitchellovský debriefing obsahuje sedmi krokový postup řízený přísnými pravidly.

Využívá se pro všechny typy zsažených, avšak původně byl určen pouze pro záchranáře. Debriefing se praktikuje ve skupině. Důležité je dbát na původ traumatizující události a dle toho je nutné sestavit skupinu. Veden je pouze specializovanými odborníky a to především psychology a psychiatry. Nápomocnými mohou být zaškolené osoby z pomáhajících profesí jako záchranáři a hasiči.

Existuje několik modelů debriefingu všechny mají však společné složky:

- zabývají se samotnou událostí, co se stalo
- zabývají se reakcí člověka na událost
- vzdělávání formou informování o typických reakcí

- 

Cílem debriefingu je:

- rozumné vysvětlení události i emočních projevů
- příprava na přijetí myšlenek, pocitů a činů samotného vyjednávače
- zesílit emoční odolnost profesionála vůči traumatizující události

Podstatou debriefingu je, že mluvení o dané události napomáhá k léčbě. Neboli normalizování reakce, osoba ví, co traumatu prožívá. Avšak účinek může být i opačný, člověk musí traumatizující událost znovu prožívat, čímž se oddaluje zapomenutí. Skupinové sezení může v jedinci vyvolat i pocity studu.

Hlavní podporou po prožití traumatu události, by měla být především rodina, přátelé, spolupracovníci, debriefing by se mohl jevit jako její náhrada, avšak ji plně nenahradí. (Baštecká, 2005)

#### 1.4.2 Etický kodex pracovníků složek IZS

Každá ze složek IZS je vázána etickým kodexem. Příslušníci Policie ČR jsou spjati s etickým kodexem asi nejvíce, vzhledem k tomu, že jsou nositeli veřejné moci. Tento kodex by se však měl vztahovat i na jejich osobní život. Jako policisté jsou více vnímáni veřejností a médii a příslušník, který například bije svoji manželku, nebo je úplatný, poškozují policisty jako celek. Zde jsou vybrané pasáže z etického kodexu Policie České Republiky:

- Chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti
- Prosazovat zákon
- Chránit práva a svobody osob
- Dbát na profesionalitu, nestrannost, odpovědnost, ohleduplnost
- Chovat se slušně a důstojně, s porozuměním a respektem

- Spravedlivý přístup, použití donucovacích prostředků v zákonné normě
- Mlčenlivost, bezúplatnost
- Reprezentativní chování i mimo službu (Koryčanský, 2006)

Výběr z etického kodexu příslušníka HZS ČR je zde:

- Příslušník vykonává svou práci dle zákona, ředitele HZS ČR, ředitele kraje
- V době služby je povinen plnit služební povinnosti
- Usiluje o dobré vztahy mezi kolegy, spory řeší věcně a otevřeně
- S veřejností jedná korektně a vždy zdvořile
- I mimo službu vystupuje tak, aby nepoškozoval dobré jméno HZS

Zdravotničtí záchranáři nemají svůj vlastní etický kodex, čerpají z kodexu pro nelékařské zdravotnické pracovníky. Zde jsou vybrané pasáže z daného kodexu:

- Úcta k životu, respektování lidských práv bez ohledu na pohlaví, rasu, věk, víru
- Využití své odbornosti k podpoře zdraví, obnově zdraví, zmírnění utrpení, důstojné smrti
- Nadřazuje zájmy těch, o které pečuje, je vázán mlčenlivostí
- Dodržení Úmluvy o lidských právech a biomedicíně (Ministerstvo zdravotnictví, 2004)

## **1.5 Autorita**

Definice autority existuje mnoho, Alena Vališová (1998) ve své knize uvádí: *„V nejobecnějším slova smyslu lze autoritu vymezit jako významnou formu uskutečňování moci, která je založena na více či méně obecném uznání oprávněnosti, legitimacy, vlivu určité osobnosti, instituce nebo skupiny.“* Slovo autorita pochází



z latinského *auctoritas* a lze ji přeložit, jako podporu, jistotu a hodnověrnost. (Vališová, 2008) Autorita je způsob uplatňovaná moci nad druhými lidmi.

Bezmezná moc je nejprimitivnější formou autority a je možné ji definovat jako schopnost cílené změny v chování subjektu, které je v danou chvíli pro držitele moci žádoucí. Autorita u pomáhajících profesí funguje na principu přesvědčení, že nechat se ovlivnit dle jejich požadavku je pro subjekt správné. (Janebová, 2008) Za nositele autority je považována osoba, která vede a ovlivňuje druhé lidi. Osoby, které jsou ovlivněny autoritou a zároveň ji uznávají, se nazývají příjemci autority. Jedná se o vzájemnou interakci například učitel-žák, rodič-dítě, zaměstnavatel- zaměstnanec. (Vališová, 2008)

Postavení lídra dokáže uplatnit člověk, který má úctyhodný charakter a umí využívat nástroje moci. Člověk, který rozumně uplatňuje svoji moc je považován za lídra a bývá i často následován lidmi. Kromě důvěry může být důvodem, proč lidé svého lídra následují i strach z neuposlechnutí a možných následků. Lídr takovým způsobem manipuluje a vyvolává strach. Dalším důvodem následování může být uplatnění tzv. utilitární moci, kterou lze chápat jako oboustranně výhodné spojení. Lídr dokáže poskytnout to, co následovníci potřebují, tento princip funguje i opačně. Posledním tipem je moc, která vychází z uznání, snahy dosáhnout něčeho nebo důvěry v někoho. Následovníci ze své vlastní vůle udělají to, co lídr požaduje, protože v tu danou věc věří. Příkladem může být učitel, vedoucí pracovník nebo přítel, kteří dokázali významně vstoupit do života následovníka. S tím souvisí i legitimnost moci vůči druhým, čím více lidé lídra uznávají a váží si ho, tím větší respekt tato osoba má. (Covey,2009)

Covey (2009) ve své knize uvádí deset principů, které lídrovi dokáží pomoci k většímu respektu a tím vyšší moci:

- *Přesvědčování*- uvedení silných argumentů, které přesvědčí i okolí, že tento postoj je správný
- *Trpělivost*- se samotným průběhem i lidmi i přes neúspěšnost
- *Vlídlost a mírnost* – důležité je zůstat klidný a naslouchavý, pokud následovník sděluje své pocity i přes negativismy

- *Chápavost a učenlivost* - i lídr nemůže být dokonale znalý, je tedy důležité, aby uměl vyslyšet názor následovníků
- *Přijetí* - dejte možnost k vlastnímu projevu následovníka, neodsuzujte ho za jeho činy
- *Laskavost* - důležitou součástí je i vlídnost, ohleduplnost, empatie
- *Otevřenost* - dát prostor k vlastní propagaci lídra a utvoření si představy o něm, jako osobě
- *Soucit a konfrontace* - dejte najevo, že člověk není neomylný a každý může chybovat, buďte starostliví
- *Konzistentnost* – neuchylujte se k manipulacím
- *Integrita* – jednejte tak jak mluvíte a jak to cítíte

### 1.5.1 Typy autorit

Autoritu lze rozdělit do dvou rovin a to formální a neformální autoritu. **Formální autorita** neboli statutární vzniká přidělením funkce, hodnosti, může být odlišena oblečením, uniformou nebo odznaky. Může být snadno zneužitelná v postavení vynucování poslušnosti. (Navrátilová, 2010)

Velmi důležitou součástí získání důvěry je **neformální autorita**, kterou popisuje ve své knize Hroník (2008), kde rozlišuje tři faktory neformální autority.

1. Síla energie, která je důležitá k dotažení věcí do cíle.
2. Odbornost
3. Čitelnost a předpověditelnost.

Hroník zde navíc zařazuje i zájem, respekt a řešení, které se vzájemně doplňují a pokud není jedna ingredience naplněna, vztah se stává nefunkčním.

Dalším rozdělením typu autorit podle Fromma (1992) může být, **racionální autorita**. Vychází ze společenského postavení, typu osobnosti a kompetentnosti plnění sociálních

funkcí. Významnou roli v očích společnosti představuje uniforma a titul, jakožto nositel kompetence a moci. Naopak **Iracionální autorita** je založená na nadřazenosti a využívání lidí. Autoritu dále rozděluje ve své knize Vališová (1998):

**Genetické kritérium:**

- Přirozená- je podle Janebové (2008) uznání kvalit pomáhajícího pracovníka
- Získaná – základy z výchovy a úsilí jedince (Vališová, 2008)

**Sociální kritérium:**

- Osobní – vychází z osobnostních rysů jedince
- Poziční – ovlivněná okolím ve společenském postavení
- Funkční – ovlivněná cílem splnění určitého cíle, úkolu

**Podle důsledku chování sociálního okolí:**

- Skutečná – při nastalé krizové situaci se lidí podřizují silnému jedinci, který je v danou chvíli řídí
- Zdánlivá – pouze zjevná autorita, nedůvěra ze strany podřízených (Navrátilová, 2010)

Dále lze autoritu rozdělit podle Navrátilové, 2010 :

- Charismatická- vychází především ze vzhledu a osobnosti jedince,
- Odborná – dle stupně odborné kvalifikace
- Morální – dána morálními hodnotami
- Úřední – dána dle vykonávané pracovní funkce

## 1.5.2 Autorita ve vztahu k práci ve složkách IZS

Autorita složek IZS vychází především z charakteru jejich zaměstnání. To se liší, dle jednotlivých složek. U policistů se může uplatňovat poziční autorita a to už ze samotné přítomnosti příslušníka na veřejnosti k tomu dopomáhá jeho oděv, tedy uniforma. Policista v rámci udržování veřejného pořádku může použít v rámci zákona donucovací prostředky, pokuty nebo střelnou zbraň. Zbraň může působit na veřejnost jako nejvíce autoritativní prostředek a může tak i policistu vnímat „on je ten, který jí může použít“ samozřejmě v zákonně stanoveném rámci. U zdravotnické záchranné služby se projevuje především jejich způsobilost k odborné lékařské pomoci, která vyžaduje určitý druh znalostí, včetně samotného vzdělání. Záchranář jako lékař je brán jako odborník na první zdravotnickou pomoc. Hasiči jsou všeobecně vnímány ve velmi pozitivním duchu, oni přicházejí, když jiný utíkají z míst, kde je hrozící nebezpečí. Hasič musí být odvážný, rozhodný a rychlé povahy. Nejen osobnostní vlastnosti probouzí důvěru v tuto složku, ale i fyzická zdatnost nutná k zásahům se projevuje u způsobu vnímání této složky veřejností.

Důvěra, která spojuje všechny složky IZS může být vnímaná veřejností i tak, že při nastalé mimořádné události, se zasažený obrací na pomáhající složku, v momentu příjezdu, může mít pocit klidu, že teď již bude vše pouze lepší.

## 2 Cíl práce a hypotézy

V této části si nejprve určím cíle, které jsem si v rámci své práce stanovila. Následně se budu věnovat stanoveným hypotézám.

### 1.6 Cíle práce

Při zadání práce jsem si stanovila tyto cíle:

- Vytvoření souhrnného materiálu
- Zpracování nejnovější literatury odpovídající zaměření práce
- Potenciál pro další využití práce

### 1.7 Hypotézy

Na základě teoretických posudků jsem stanovila následující hypotézy:

1. *Autorita pracovníka IZS má významnější roli ve vztahu k veřejnosti, než k vnitřní organizaci*
2. *Autorita pracovníka IZS je legitimní ve vztahu k veřejnosti*

### 3 Metodika

V této části se budu zabývat popisem metody, kterou jsem zvolila pro svou práci. Stanovila jsem si dvě metody výzkumu:

- dotazník ve formě sémantického diferenciálu
- polostrukturovaný rozhovor

Sémantický diferenciál slouží k psychologickým a sociologickým výzkumům, byla tedy posouzena jako vhodně zvolená metoda pro oslovení respondentů a uvedení jejich představy v dané problematice. Za pomoci sémantického diferenciálu, lze zjistit, jak respondent reaguje na daná adjektiva hodnotícího faktoru, čím se projevuje jeho postoj k dané složce IZS. U dané metody může účastník výzkumu projevit svůj pozitivní nebo negativní vztah. (Krčmaříková, 2007)

Pro tento dotazník jsem zvolila jak otázky s danou odpovědí, tak s možností vlastního doplnění do textového pole. U sémantického diferenciálu jsem zvolila 20 bipolárních adjektiv, které jsem vybrala dle vlastního uvážení. Hodnoceny byly na 5 bodové škále.

Pro následné vyhodnocení výsledné škály, jsem zvolila metody, analýzy odpovědi na úrovni jednotlivých složek IZS, kdy jsem vypočetla jednotlivé průměry hodnot a následné výsledky zanesla do grafu.

Dotazník byl anonymní a dobrovolný a určen veřejnosti i členům IZS. Náhodně oslovené respondenty ze strany veřejnosti jsem rozdělila na osoby, které mají zkušenost s mimořádnou událostí a nikoliv. Dotazované jsem dále rozdělila na pracující ve složkách IZS nebo vykonávající jiné zaměstnání. Respondenti dále uváděli, ve které ze složek IZS konkrétně pracují. Dotazník obsahoval 9 otázek, z toho tři otázky byly strukturovány pomocí 5 bodové škály, ve které dotazování volili jím nejbližší představu charakteru osobnosti pracovníka IZS. Další otázky se týkaly především jejich vnímání autority u příslušníků HZS, PČR a ZZS. Výsledky dotazníkového šetření jsem zpracovala v programu MS Office Excel a následně z nich byly vytvořeny grafy.

Jako další část metodiky práce jsem zvolila polo-strukturovaný rozhovor. Vybrala jsem si příslušníka HZS ČR, který se zúčastnil za své kariéry mnoha zásahu, především zmiňovaných povodní 2013 v Putimi, kde zároveň působil jako velitel zásahu. Na jeho vlastní žádost byl povolán i tým posttraumatické péče HZS Jčk k místní starší občance, která byla v roce 2013 nejvíce zasažená ničivou povodní a to především po psychické stránce, kdy jí musela být poskytnutá první psychická pomoc. Během rozhovoru byly použity doplňující otázky, které vyplynuly z konzultace přiloženého dotazníku této práce. Dalším respondentem pro rozhovor byl člen ZZS působící v Libereckém kraji a policista působící jako vedoucího územního odboru.

## ***1.8 Charakteristika zkoumaného souboru***

Základní výzkumný soubor dotazníku tvořila veřejnost, která byla následně rozdělena na osoby v minulosti zasažené mimořádnou událostí a nikoliv. Dalšími respondenty byli členové složek IZS a osoby jejíž zaměstnání nezahrnuje některou ze jmenovaných složek. U zasažených osob jsem se zaměřila i na osoby přímo postižené povodněmi z obce Putim, které se mi jeví jako zkušenými respondenty v souvislosti s komunikací a spoluprací se složkami IZS. Celkově se mi podařilo získat 111 vyplněných dotazníků. Výsledky byly zpracovány a následně dány do grafické podoby.

Zkoumaným souborem přiloženého polostrukturovaného rozhovoru byl člen HZS ČR. Je tedy považován jakožto odborník na dané téma, kdy mohou být pro účely této práce využity jeho zkušenosti a poznatky z dob své praxe. Dalšími dotazovanými respondenty byl člen ZZS a policista.

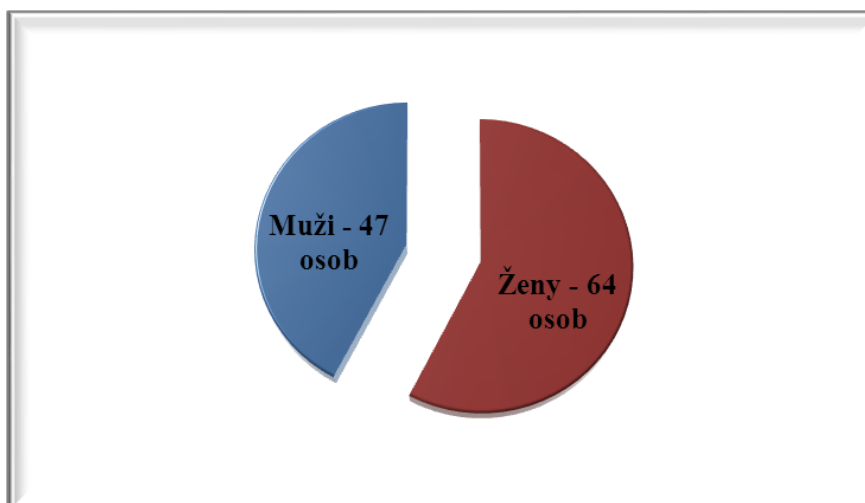
## 4 Výsledky

Do této části práce zahrnuji výsledky, které byly zjištěny v rámci dotazníkového průzkumu. Hlavním cílem bylo zjištění pohledu veřejnosti na osobnost pracovníka IZS a pohlížení na jeho autoritu u jednotlivých složek.

### Otázka číslo 1: Jakého jste pohlaví?

Zprvu jsem oslovené respondenty rozdělila na muže a ženy jak uvádím v *grafu č. 1*.

*Graf č. 1: Jakého jste pohlaví?*



Zdroj: Vlastní výzkum

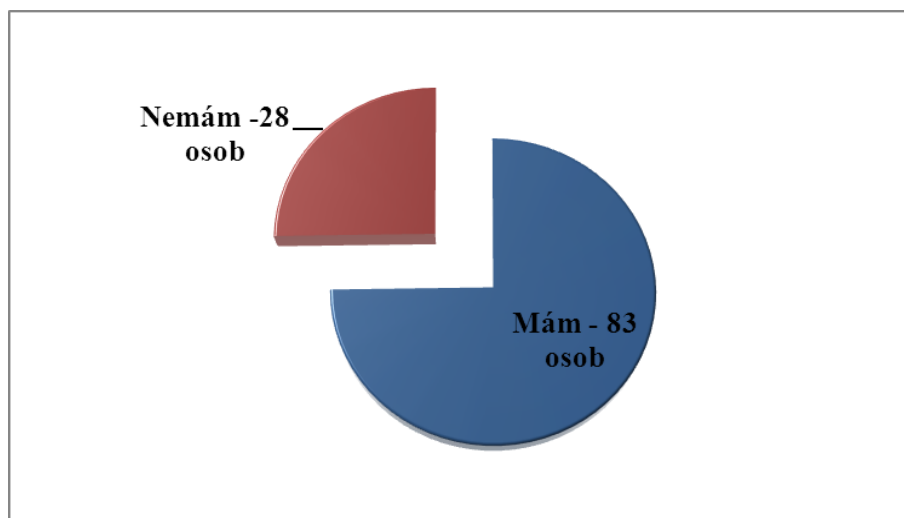
### Otázka číslo 2: Máte osobní zkušenost s mimořádnou událostí? (povodeň, požár, nehoda, jiné)

V další otázce jsem respondenty rozdělila dle jejich zkušenosti s mimořádnou událostí. Z výsledků tohoto grafu vyplývá, že 83 respondentů má osobní zkušenost s mimořádnou událostí, 28 respondentů osobní zkušenost nemá, což i ukazuje *graf č. 2*. Z tohoto výsledku je patrné, že s mimořádnou událostí má zkušenost většina dotazovaných. Výsledek je tedy ovlivněn i účastí osob zasažených povodní roku 2013



v Putimi nebo přímo pracovníky IZS, kteří se setkávají s mimořádnou událostí v rámci své profese.

*Graf č. 2: Máte osobní zkušenost s mimořádnou událostí?*



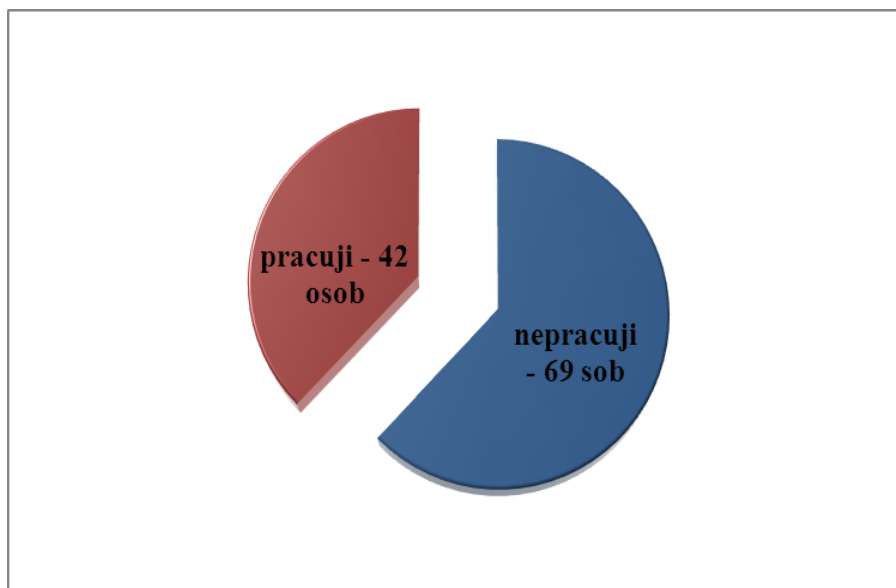
Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka číslo 3: Pracujete u některé ze složek IZS? Pokud ano, doplňte u které do textového pole:**

V této otázce jsem rozdělila respondenty dle toho, zda jejich zaměstnání zahrnuje některou ze složek IZS v *Grafu č. 3*. Pokud ano, byli vyzváni k doplnění konkrétní složky v *Grafu č. 4*.

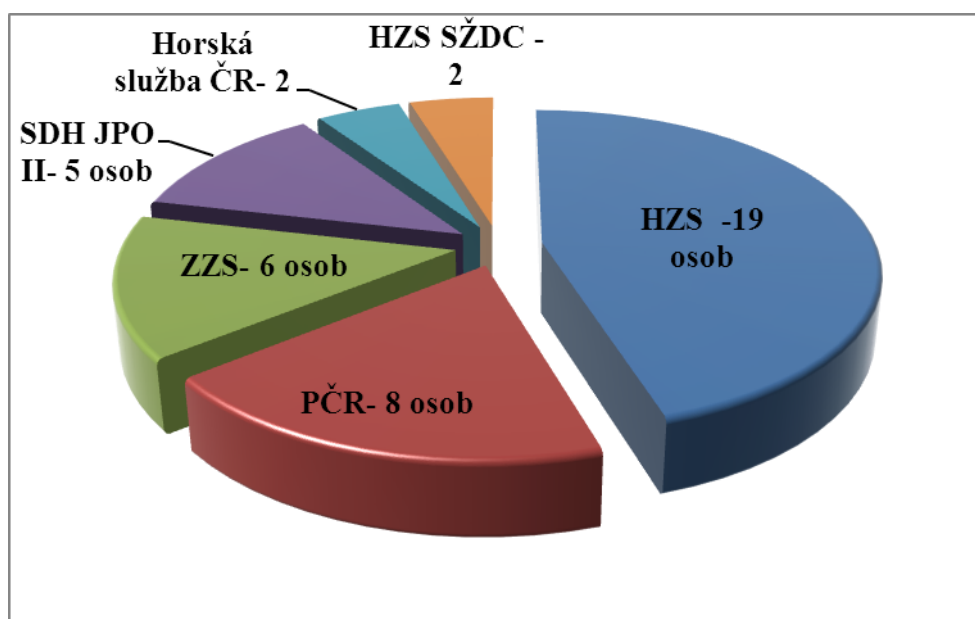
Z výsledků plyne, že pracující respondenti ve složkách IZS z celkového počtu 42 osob jsou nejvíce zastoupení v základních složkách a to hasiči, policisty a zdravotnickými záchranáři.

Graf č. 3: Pracujete u některé ze složek IZS?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 4 : Pracujete u některé ze složek IZS? Pokud ano, doplňte u které:



Zdroj: Vlastní výzkum

#### Otázka číslo 4: Pracovník Hasičského záchranného sboru by podle vás měl být:

V následující otázce byli respondenti vyzváni k zaškrtnutí jim nejbližší představy vlastností pracovníka HZS z daných bipolárních adjektiv na 5- bodové škále. Výsledná tabulka č. 1 uvádí počet zvolených bodů škály daným počtem respondentů. Dále jsem vypočítala průměry jednotlivých hodnot. Naměřené průměry hodnot se pohybují v rozmezí 1,26 – 3,23. Žádná škála se nepřibližuje extrémním hodnotám 5. V celkovém hodnocení se respondenti přiklání k pozitivním adjektivům.

Tabulka č. 1: Výsledky sémantického diferenciálu HZS ČR

	1	2	3	4	5		Průměr
Mírumilovný	18	54	37	2	0	Násilný	2,21
Vzdělaný	51	31	25	2	2	Nevzdělaný	1,86
Rychlý	80	26	3	1	1	Pomalý	1,35
Příjemný	39	45	18	8	1	Nepříjemný	1,98
Silný	82	22	4	1	2	Slabý	1,37
Samostatný	73	26	10	1	1	Závislý	1,48
Pečlivý	78	28	3	1	1	Nedbalý	1,37
Nestranný	58	25	24	4	0	Zaujatý	1,77
Dbá na zákon	54	33	21	3	0	Nedbá na zákon	1,76
Zkušený	61	37	12	0	1	Nezkušený	1,59
Sympatický	24	25	52	8	2	Nesympatický	2,45
Zodpovědný	89	18	2	1	1	Lehkomyslný	1,26
Odvážný	69	29	11	1	1	Zbabělý	1,52
Spravedlivý	53	34	21	2	1	Nespravedlivý	1,77
Razantní	40	56	13	1	1	Ostýchavý	1,80
Rozvážný	51	38	20	2	0	Zbrklý	1,76
Poctivý	69	26	14	1	1	Nepoctivý	1,55
Bezelstný	46	36	28	1	0	Záludný	1,86
Čestný	73	32	4	1	1	Nečestný	1,42
Málo kompetentní	6	11	61	18	15	Hodně kompetentní	3,23

Zdroj: Vlastní výzkum

### Otázka č. 5: Pracovník Policie ČR by podle vás měl být:

Stejně jako u otázky číslo 4, byli respondenti dotazováni na jejich představu, jakými vlastnostmi by měl příslušník PČR disponovat. Výsledná *tabulka č. 2* ukazuje daný počet odpovědí u jednotlivých bodů škály, zároveň je vypočítán průměr jednotlivých hodnot. Průměrné hodnoty se pohybují od 1,29- 2,97, je tedy projevem spíše pozitivní vztah k policistům.

Tabulka č. 2: Výsledky sémantického diferenciálu PČR

	1	2	3	4	5		Průměr
Mírumilovný	18	35	52	6	0	Násilný	2,41
Vzdělaný	66	33	10	1	1	Nevzdělaný	1,54
Rychlý	71	33	5	1	1	Pomalý	1,45
Příjemný	50	40	18	2	1	Nepříjemný	1,77
Silný	58	38	12	2	1	Slabý	1,65
Samostatný	69	32	8	1	1	Závislý	1,50
Pečlivý	80	25	4	1	1	Nedbalý	1,36
Nestranný	78	23	7	2	1	Zaujatý	1,42
Dbá na zákon	80	25	3	1	2	Nedbá na zákon	1,38
Zkušený	62	32	16	0	1	Nezkušený	1,61
Sympatický	17	45	35	6	8	Nesympatický	2,49
Zodpovědný	74	34	1	1	1	Lehkomyslný	1,39
Odvážný	56	43	10	1	1	Zbabělý	1,63
Spravedlivý	84	23	2	1	1	Nespravedlivý	1,31
Razantní	49	38	11	12	1	Ostýchavý	1,90
Rozvážný	58	39	12	1	1	Zbrklý	1,63
Poctivý	79	28	2	1	1	Nepoctivý	1,35
Bezelstný	60	28	20	2	1	Záludný	1,70
Čestný	85	23	1	1	1	Nečestný	1,29
Málo kompetentní	16	17	49	12	17	Hodně kompetentní	2,97

Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka číslo 6: Pracovník Zdravotnické záchranné služby, by podle vás měl být:**

Z Tabulky č. 3 je znatelný velmi pozitivní vztah k záchranářům. Průměrné hodnoty jednotlivých adjektiv se pohybují od 1,22-3,24.

*Tabulka č. 3: Výsledky sémantického diferenciálu ZZS*

	1	2	3	4	5		Průměr
Mírumilovný	59	40	11	1	0	Násilný	1,59
Vzdělaný	94	14	1	0	2	Nevzdělaný	1,22
Rychlý	78	26	5	0	2	Pomalý	1,40
Příjemný	58	41	10	0	2	Nepříjemný	1,62
Silný	49	25	29	5	3	Slabý	1,99
Samostatný	79	25	5	0	2	Závislý	1,39
Pečlivý	92	15	1	0	3	Nedbalý	1,26
Nestranný	59	23	26	2	1	Zaujatý	1,77
Uprímý	56	26	28	0	1	Neuprímý	1,77
Zkušený	78	27	4	0	2	Nezkušený	1,39
Sympatický	49	26	33	2	1	Nesympatický	1,92
Zodpovědný	89	19	1	0	2	Lehkomyslný	1,26
Odvážný	47	39	20	3	2	Zbabělý	1,86
Spravedlivý	50	33	27	0	1	Nespravedlivý	1,82
Razantní	45	37	23	3	3	Ostýchavý	1,94
Rozvážný	70	30	10	0	1	Zbrklý	1,49
Poctivý	63	32	15	0	1	Nepoctivý	1,59
Bezelstný	52	34	24	0	1	Záludný	1,77
Čestný	64	31	14	1	1	Nečestný	1,59
Málo kompetentní	8	13	57	10	23	Hodně kompetentní	3,24

*Zdroj: Vlastní výzkum*

**Otázka číslo 7: Vyberte 3 vlastnosti ze sémantického diferenciálu, které podle vás jednotlivé složky – mají, nemají**

Respondenti byli vyzváni k výběru ze tří adjektiv, která jsou obsažená v sémantickém diferenciálu. Většina respondentů zvolila pouze jednu vlastnost. Výsledky uvedené v tabulce č. 4 jsou vlastnosti, které složky IZS mají podle četnosti odpovědí.

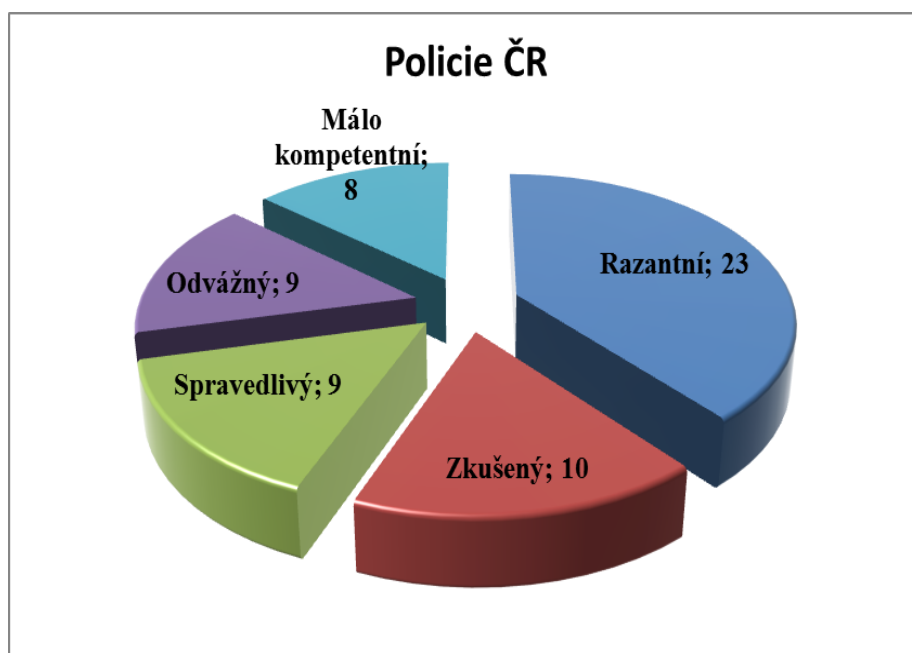
*Tabulka č. 4: Pořadí vlastností jednotlivých složek IZS*

<b>Pořadí vlastností složek IZS -disponují</b>					
<b>Policie ČR</b>		<b>Hasičská záchranná služba</b>		<b>Zdravotnická záchranná služba</b>	
<b>Razantní</b>	23	<b>Rychlý</b>	15	<b>Vzdělaný</b>	17
<b>Zkušený</b>	10	<b>Odvážný</b>	14	<b>Rychlý</b>	10
<b>Spravedlivý</b>	9	<b>Silný</b>	12	<b>Samostatný</b>	6
<b>Odvážný</b>	9	<b>Zkušený</b>	6	<b>Zodpovědný</b>	7
<b>Málo kompetentní</b>	8	<b>Spolehlivý</b>	4	<b>Pečlivý</b>	5
<b>Samostatný</b>	8	<b>Samostatný</b>	3	<b>Zkušený</b>	5
<b>Silný</b>	7	<b>Razantní</b>	2	<b>Nestranný</b>	3
<b>Vzdělaný</b>	7	<b>Čestný</b>	2	<b>Poctivý</b>	3
<b>Dbá zákona</b>	5	<b>Vzdělaný</b>	1	<b>Rozvážný</b>	2
<b>Nevzdělaný</b>	5	<b>Mírumilovný</b>	1	<b>Málo kompetentní</b>	1
<b>Nestranný</b>	5	<b>Nestranný</b>	1	<b>Silný</b>	1
<b>Nepříjemný</b>	4	<b>Zodpovědný</b>	1	<b>Čestný</b>	1
<b>Rychlý</b>	3	<b>Pečlivý</b>	1	<b>Odvážný</b>	1
<b>Nespravedlivý</b>	2	<b>Rozvážný</b>	1	<b>Bezelstný</b>	1
<b>Pomalý</b>	2	<b>Dbá na zákon</b>	1		
<b>Zaujatý</b>	2	<b>Málo kompetentní</b>	1		

*Zdroj: Vlastní výzkum*

Pro lepší přehlednost výsledků zvolených vlastností jsem vytvořila grafy s pěti nejvíce uvedenými vlastnostmi. V *grafu č.5* je uvedeno pět vlastností PČR, kterými dle dotazovaných policisté disponují. Nejvíce zvolenou možností byla vlastnost razantní s počtem 23 respondentů.

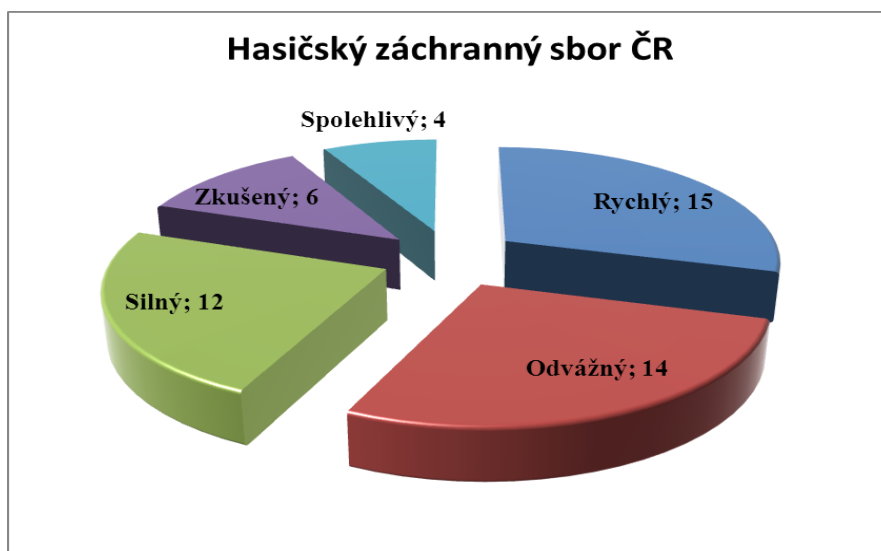
*Graf č.5: Výběr pěti nejvíce zvolených vlastností PČR*



Zdroj: Vlastní výzkum

V *grafu č. 6* je zobrazen výsledek pěti nejvíce zvolených vlastností z čehož nejčtenější bylo adjektivum rychlý s počtem 15 respondentů a odvážný se 14.

Graf č. 6: Výběr pěti nejvíce zvolených vlastností HZS



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu č. 7 jsou zaneseny výsledky nejvíce zvolené možnosti, představy o tom jakými vlastnosti nejvíce disponuje záchranář. Z výsledku vyplývá, že se jedná především o vzdělanost a rychlost.

Graf č. 7 : Výběr pěti nejvíce zvolených vlastností ZZS



Zdroj: Vlastní výzkum



V tabulce č. 5 jsou uvedeny vlastnosti jednotlivých složek IZS, kterými dle respondentů nedisponují. Následně byly výsledky seřazeny podle četnosti zvolení. V této otázce bylo odpovědí velmi málo. Respondenti na tuto část odpověděli jednou vlastností nebo nikoliv.

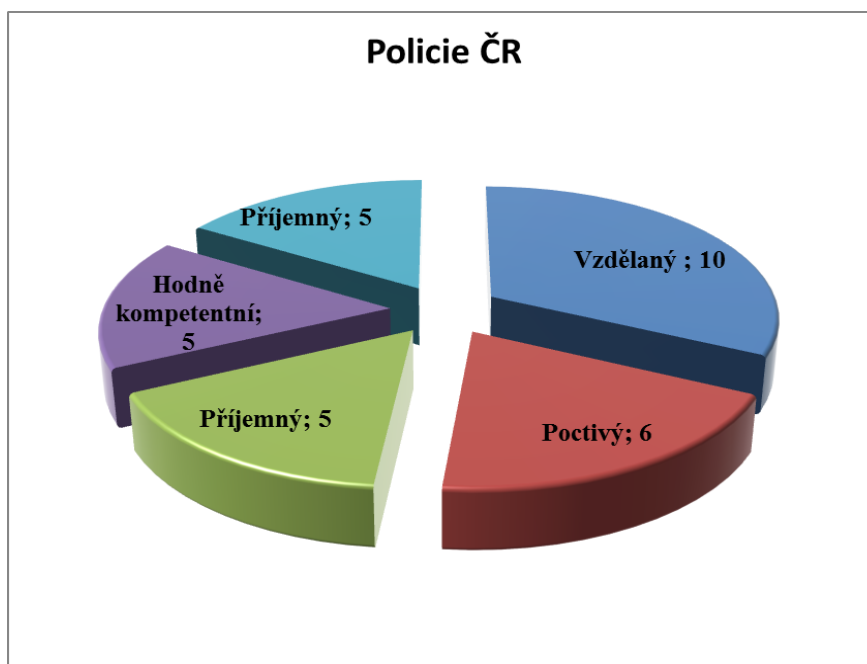
Tabulka č.5: Pořadí vlastností jednotlivých složek IZS

<b>Pořadí vlastností složek IZS -nedisponují</b>					
<b>Policie ČR</b>		<b>Hasičská záchranná služba</b>		<b>Zdravotnická záchranná služba</b>	
<b>Vzdělaný</b>	10	<b>Pomalý</b>	6	<b>Zbrklý</b>	6
<b>Poctivý</b>	6	<b>Zbrklý</b>	4	<b>Zaujatý</b>	5
<b>Příjemný</b>	5	<b>Zbabělý</b>	3	<b>Málo kompetentní</b>	4
<b>Hodně kompetentní</b>	5	<b>Nespolehlivý</b>	3	<b>Razantní</b>	4
<b>Příjemný</b>	5	<b>Vzdělaný</b>	3	<b>Sympatický</b>	3
<b>Spravedlivý</b>	5	<b>Nečestný</b>	3	<b>Nevzdělaný</b>	2
<b>Nestranný</b>	4	<b>Násilný</b>	2	<b>Příjemný</b>	2
<b>Nevzdělaný</b>	4	<b>Sympatický</b>	2	<b>Nepoctivý</b>	2
<b>Čestný</b>	3	<b>Slabý</b>	2	<b>Spravedlivý</b>	2
<b>Razantní</b>	2	<b>Málo kompetentní</b>	2	<b>Lehkomyslný</b>	2
<b>Nečestný</b>	2	<b>Lehkomyslný</b>	1	<b>Zbabělý</b>	1
<b>Mírumilovný</b>	2	<b>Nedbalý</b>	1	<b>Nedbalý</b>	1
<b>Rychlý</b>	2	<b>Aktivní</b>	1		
<b>Nepoctivý</b>	2	<b>Samostatný</b>	1		
<b>Odvážný</b>	2	<b>Silný</b>	1		
<b>Pečivý</b>	2	<b>Sobecký</b>	1		
<b>Rozvážný</b>	1	<b>Zkušený</b>	1		
<b>Nepříjemný</b>	1	<b>Bezelstný</b>	1		

Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu č. 8 jsou zaneseny výsledky pěti nejvíce vlastností, kterými policista nedisponuje dle představy respondentů. V tomto případě se jedná především o vzdělanost, ostatní vlastnosti jsou navzájem v těsné blízkosti.

Graf č.8: Výběr pěti nejvíce zvolených vlastností PČR



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu č. 9 jsou zaneseny výsledky vlastností, kterými hasiči dle respondentů nedisponují, nejvíce zvolenou možností bylo pomalý. Následující vlastnosti jsou navzájem v těsné blízkosti.

Graf č.9: Výběr pěti nejvíce zvolených vlastností HZS ČR



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu č. 10 jsou viditelné výsledky vlastností, kterými záchranář nedisponuje, všechny vlastnosti jsou ve vzájemné těsné blízkosti. Nejvíce byla zvolena zbrkllost a zaujatost.

Graf č. 10: Výběr pěti nejvíce zvolených vlastností ZZS



Zdroj: Vlastní výzkum

### **Otázka číslo 8: Jakou autoritu vnímáte u jednotlivých složek IZS**

Respondenti měli na výběr z 5 bodové škály, kdy měli na výběr jednu z možností jim nejvíce bližším názorem u jednotlivých složek PČR, HZS a ZZS :

*Velmi autoritativní*

*Autoritativní*

*S přirozenou autoritou*

*S částečnou autoritou*

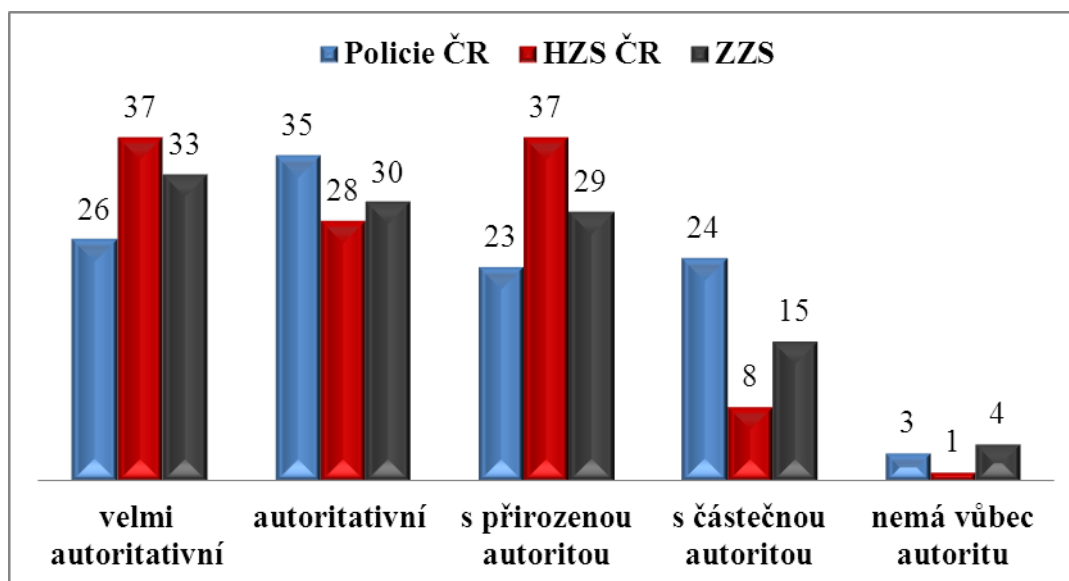
*Nemá vůbec autoritu*

Při rozboru výsledku bych věnovala pozornost jednotlivým složkám. Jak z odpovědí a grafu č. 11 vypovídá Policie ČR je vnímána jako autoritativní až velmi autoritativní u více než poloviny respondentů. Ze zbývajících odpovědí vyplývá, že policista je přirozeně autoritativní osobou a pouhý tři respondenti uvedli, že nemá autoritu žádnou.

U HZS ČR můžeme pozorovat výsledky jednoznačně vykazující autoritu této složky. Více než polovina respondentů uvedla, že se jedná o autoritativní složku, konkrétně 37 respondentů považuje jejich autoritu za přirozeně získanou, tedy v rámci jejich odbornosti a dovedností a 37 za velmi autoritativní. Pouze jeden respondent uvedl, že nedisponují autoritou.

Zbytek dotazovaných uvedl, že ZZS je jednoznačně velmi autoritativní složkou IZS a to i s přirozenou autoritou, tedy vycházející z jejich lékařské odbornosti při záchráně životů a zdraví osob. Pouze 4 respondenti uvedli, že nedisponuje vůbec žádnou autoritou.

Graf. č. 11: Vnímaný druh autority u jednotlivých složek IZS



Zdroj: Vlastní výzkum

### Otázka číslo 9: Máte osobní zkušenost s autoritativním pracovníkem IZS (pozitivní, negativní)

Tuto otázku jsem pokládala jako nepovinnou, zajímala mne přímá osobní zkušenost dotazovaných s autoritativním pracovníkem některé ze složek IZS. Nejednalo se pouze o pozitivní, ale i negativní zkušenost respondentů.

Zde uvádím některé ze zajímavých odpovědí dotazovaných, který pomáhají vytvořit si přehled o pohledu veřejnosti na jednotlivé složky:

#### Respondent č. 1

*„Policie ČR - ve velké většině případů naprosté zneužívání moci až šikana, neslušné jednání s lidmi, povýšenost, autorita leda vynucená, častá nevzdělanost a nepřipouštění si svých chyb, domnívání se, že jsem "neomylný", v jednání s obyčejnými lidmi chybí lidskost a selský rozum, při jednání s kriminálními živly naopak bázlivost a nedostatek razance Pracovníci hasičského záchranného sboru - pozitivní zkušenosti, většinou velmi příjemní, odvádí svou práci dobře - rychlost, pečlivost, spolehlivost, dobré rozhodovací*

*schopnosti Pracovníci záchranné služby - většina zkušeností pozitivních, občas arogance, ale hlavní je záchrana života osoby, k níž se RZS volá“*

### **Respondent č. 2**

*„Někdy by si kolegové z PČR měli uvědomit, že jsou zprostředkovatelé zákona, a ne, že zákonem jsou. Kluci z HZS by si zasloužili více uznání. Zdravotnická záchranná služba by si zasloužila statut veřejného činitele a vyšší tresty pro ty, kteří napadnou její posádku. Bylo by fajn, aby zdravotničtí záchranáři měli možnost se adekvátně bránit útoku i s tím, že v případě, když přiměřenou sebeobranou někomu uškodí, nebyli trestáni. „*

### **Respondent č. 3**

*„Těžko si lze představit zkušenost s autoritativním hasičem či pracovníkem ZZS. Při společném zásahu IZS u MU za tyto provádí "negativní" opatření právě PČR (uzavření prostoru, odklon dopravy apod.), což ostatní vnímají jako zásah do svých práv. (Jako daňový poplatník mám přece právo koukat na oheň zblízka a radit hasičům.)“*

### **Respondent č. 4**

*„Respektuji veškeré autoritativní pracovníky IZS, protože bez autority se IZS, zvláště Policie, neobejde. Je sice fajn "polda sympaťák", ale policie má budit respekt.“*

### **Respondent č. 5**

*„Z osobní (rodinné) zkušenosti s policií mám dojem, že zde chybí dostatečná úroveň vzdělání hlavně na nižších postech, i když doby, kdy policista neuměl cizí řeči ani pozdravit jsou naštěstí (snad) již minulostí. Ps. Jsem z velkého turisticky navštěvovaného města. Pps. Problém s řečmi mají i jinde (Slovinsko, Srbsko, ...).“*

### **Respondent č. 6**

*„U policie se často projevuje arogance, protože mají ze zákona navrch. U zdravotníků může nastat jista necitlivost z důvodu rutiny.“*

**Respondent č. 7**

*„Z dalšího setkání se záchranáři bez doktora jsem si odnesla poznatek, že můžou být i příjemní a lidšší, ale taky trochu arogantní.“*

**Respondent č. 8**

*Operátoři bývají příjemní, vzdělaní, pečliví. Z jediného setkání s tandemem jsem si odnesla poznatek, že jsou pomalí, nedbalí, arogantní a slabí (kluka z příkopu tahali chlapi okolo a ne pracovníci ZZS).*

**Respondent č. 9**

*„Každý pracovník IZS musí a měl by být autoritativní, ale zase musí řešit některé situace z lidského pohledu.“*

**Respondent č. 10**

*„Mám špatnou zkušenost s policií, výbornou se záchranáři.“*

**Respondent č. 11**

*„Pozitivní zkušenost s Policií ČR“*

## 1.9 Rozhovor

Jak jsem již uvedla, další zvolenou metodou byl polostrukturovaný rozhovor, který neměl pevnou strukturu, nýbrž tematické okruhy, které byly s dotazovanými probírány. K rozhovoru jsem zvolila 3 pracovníky složek IZS, a to konkrétně příslušníka HZS, člena ZZS a pracovníka PČR. Dotazované jsem nechala volně hovořit k danému tématu a následně doplňovala otázky dle plynulosti rozhovoru.

Rozhovor byl proveden osobně, anonymně a nahráván na diktafon.

### Rozhovor s příslušníkem HZS ČR

#### Otázka:

1. Pracovník IZS by podle vás měl být:

*„Z přiložené tabulky lze uvést celou škálu vlastností.*

*Určitě by měl vzdělaný, silný, odpovědný, rozvážný, odvážný i samostatný.*

*Ostatní vlastnosti, jako třeba rychlý či mírumilovný, nemusí být vždy pozitivní.*

*Příslušník tísňových složek musí mít autoritu i důvěru u veřejnosti.*

**HZS** - *Hasiči musí být silní, spolehliví a vzdělaní.*

*V jejich práci nechybí rychlost ani rozvaha. U některých chybí schopnost naslouchat.*

**ZZS** - *pracovník záchranné služby by měl být vzdělaný, samostatný, ale i příjemný.*

*Občas se však vyskytuje nepříjemné chování, které vnímá mnohem víc veřejnost, než ostatní příslušníci složek IZS. Pečlivá práce pak v jejich očích může vypadat až nedbale.*

**PČR** - *Policista by měl být čestný, zkušený, silný a dbát na zákon. Pokud je policista spíše mírumilovný nebo slabý, nebudí u veřejnosti potřebnou autoritu. „*

2. Jakou autoritu vnímáte u jednotlivých složek IZS?

*„Největší důvěře a s tím spojené autoritě si jistě těší hasiči. Lidé se s nimi setkají při jejich práci, ale i preventivních akcích nejčastěji. Navíc hasiči nezakazují, ale doporučují. Zaměřují se na prevenci a veřejnost je nevnímá jako někoho, kdo uděluje pokuty.*



*Následuje ZZS, kterou však lidé většinou vidí v době sníženého vnímání, nevolnosti apod. Samotná péče o postižené se z drtivé části odehrává v zavřeném sanitním voze a veřejnost odborným úkonům nerozumí. Lidé pak nerozumí klidu a rozvaze posádek, neboť mimořádná událost pro laiky je pro jejich pracovníky standardním pracovním úkonem.*

*Významným krokem je zřízení funkce Inspektora provozu u některých záchronek, který komunikuje se svědky a příbuzným vše přesně vysvětlí. PČR a MP mají nejtěžší roli. Mimo všeho ostatního totiž lidi upozorňují na jejich chyby a špatné jednání. O to důležitější je profesionální přístup příslušníků, jejich zkušenost, vzdělanost a asertivita.*

3. Máte osobní zkušenost s autoritativním pracovníkem IZS?

*„S negativy bojujeme, příkladem negativního přístupu byl například případ z povodní 2002, kdy jsme na člun dostali policistu, který měl lidem nařídít opuštění zaplavených domů. Vezli jsme jej, jako přirozenou autoritu, ale po pád do vody se mu nechtělo a tak jsme museli lidem vysvětlovat, že policista, čekající na lodi jim vše vysvětlí. Autorita příslušníka tak ustoupila chování promočeného a prochládlého člověka, který je nucen dělat přesčas.“*

4. Jaké vlastnosti podle vás má příslušník složek IZS bez autority?

*„Autoritu ztrácí příslušník, který bere svou práci pouze jako povolání. Pokud se k tomu přidá i syndrom vyhoření, chování se mění u zásahu i v soukromí. U zásahu se jeho činnost omezuje na to nejnutnější, s lidmi většinou nekomunikuje. V soukromí pak mluví zejména o negativech práce, od platu po chování lidí, kolegů, spolupracujících složek. Okolí ho pak vnímá jako negativního člověka a spíše než autoritu budí v lidech lítost či soucit.“*

5. Myslíte si, že autorita příslušníka HZS má významnější roli ve vztahu k veřejnosti než k vnitřní organizaci? Jaká je struktura vnitřní organizace u HZS?

*„HZS je polovojenskou organizací, řídíme se rozkazy nadřízených nebo velitele zásahu na místě mimořádné události. Autorita řádového pracovníka je tedy velmi omezená vůči vnitřní organizaci, na místě zásahu musíme poslouchat stanoveného velitele zásahu k tomu nás svazuje přísaha složená při přijetí do služebního poměru. Po samozřejmě se musíme řídit i etickým kodexem, mělo by tomu tak být jak ve službě, tak i mimo službu, bohužel ne vždy se tomu tak děje. Mnoho příslušníků jejich práce baví, avšak jsou také jedinci trpící syndromem vyhoření nebo berou svou práci s rezervou, jakmile sundají uniformu, přestávají být hasiči. Z toho plyne i postavení veřejnosti vůči hasičům, my na místo události jako ti, kteří jim jedou pomoci, obrací se na nás v nouzi, poslouchají naše rady, řídí se pokyny, důvěřují nám. My jezdíme tam, odkud jiný utíkají.*

Následující rozhovor je spíše rozvíjen na téma autority vůči veřejnosti a vnitřní organizaci.

### ***Rozhovor s členem ZZS***

1. Jak je podle vás vnímána autorita členů ZZS veřejností?

*„Zdravotnická záchranná služba je dle mého velmi respektovanou složkou. Přeci jen jezdíme na záchranu jejich životu a zdraví. My jsme ti odborníci, kteří jim dokáží poskytnout první zdravotní pomoc. Avšak naleznou se i výjimky, jsou lidé, kteří věří, že jejich znalosti v oblasti lékařské pomoci jsou vyšší a opravdu se stává, že se nám snaží radit, samozřejmě špatně, z toho mohou vznikat konflikty. Tento stav je viditelnější v Praze, kde jsou přeci jen posádky ZZS více sledovány v důsledky minulých veřejně známých kauz. Kolegové z Prahy bývají často natáčeni mobilními telefony při zásahu nebo konfrontováni se svědky či rodinnými příslušníky, přáteli apod. Samozřejmě, že když vyjíždíme k případu, kde jsou zasažené osoby pod vlivem omamných látek nebo psychiatrické pacienty, už na místo vyrážíme s vědomím, že náš přístup musí být jiný než k běžnému případu – autoritativní přístup. Na tento způsob komunikace jsme běžně*

*školení. Pokud dochází k nějakému konfliktu je povolána PČR. Nejčastějším případy bývají osoby pod vlivem alkoholu.“*

2. Myslíte si, že autorita člena ZZS má významnější roli ve vztahu k veřejnosti než k vnitřní organizaci? Jaká je struktura vnitřní organizace u ZZS?

*„Zdravotnická záchranná služba je organizačně odlišná od ostatních složek IZS. My jsme na rozdíl od HZS nebo PČR v pracovním poměru. Naším zřizovatelem je kraj a spadáme pod Ministerstvo zdravotnictví. Pro přijetí do pracovního poměru je povinností splňovat určité vzdělání. Organizačně spadáme pod příslušné kraje, nadřízeným nám je ředitel, dále se dělíme dle výjezdových skupin na vybraných výjezdových základnách. Při mimořádné události a jejím charakteru je stanoven velitel zásahu, je doporučováno, aby jím byl lékař. On vystupuje jako autorita a my jsme povinni ho poslouchat. Pokud je zvolen velitel zásahu jiné složky a ten si stanoví štáb velitele zásahu je zde přítomen i pro svou odbornou znalost lékař ZZS. Co se týče veřejnosti, na místě zásahu nemáme mnoho času na nějakou komunikaci, přijedeme a co nejrychleji zajistíme první zdravotnickou pomoc. Případné rodinné příslušníky, přátelé apod. je odkazujeme přímo na nemocniční zařízení. Pokud je přítomna PČR, komunikace s ostatními na místo zásahu je i přímo na nich. Pro komunikaci s širší veřejností je vytyčen tiskový mluvčí.“*

### **Rozhovor s příslušníkem PČR**

1. Jak je podle vás vnímána autorita příslušníků PČR veřejností?

*„Policisté jsou představiteli zákona, avšak nejsou moc podporováni ve svých pravomocích co se týče zákona. Bohužel tomu tak je, že trestní řád není tak přísný jak by měl být a ti, kteří v zákonech umí chodit toho využívají. Z toho vyplývá i pohled veřejnosti, která se v mnoha případech zlobí, jak je možné, že pachatel byl špatně, nedostatečně potrestán nebo vůbec. Jak bylo zmiňováno my zákon prosazujeme, k čemuž využíváme v rámci zákona, donucovací prostředky, pokuty apod. Ve veřejnosti*

*probouzí respekt, i fakt, že policista chodí ozbrojen a samozřejmě v rámci zákona může zbraň použít. „*

2. Myslíte si, že autorita příslušníka PČR má významnější roli ve vztahu k veřejnosti než k vnitřní organizaci? Jaká je struktura vnitřní organizace u PČR?

*Policista ač prosazuje zákon, sám se zákonem musí řídit. Vnitřně je policista podřízen přímo vedoucímu územního odboru, výše je to krajský ředitel a nejvýše policejnímu prezidentovi. Při přijetí do služebního poměru skládá služební slib a samozřejmě je také vázán etickým kodexem jak ve služebním poměru tak mimo něj. Bohužel to tak ve skutečnosti mnohokrát nefunguje, jsou jedinci, kteří se na práci policisty nehodí a je to velmi znát, lidé jsou k tomuto velmi vnímavý a samozřejmě nás tak berou jako celek. Co se týče přímo zásahu na místě mimořádné události, zajišťujeme spíše bezpečnost, plynulost provozu, veřejný pořádek, případnou komunikaci se zasaženými, rodinnými příslušníky apod. Na krizovou komunikaci jsme proškolení, i co se týče sdělování špatných zpráv, to však není základem u každého policisty, může se stát, že na dané směně není nikdo z proškolených. Na našem pracovišti jich máme k dispozici 10. Pro složitější případy je možností využití policejního psychologa, kolikrát je, ale dojezd na místo zásahu delší, takže policista musí situaci zvládnout sám dle svých možností a schopností.*

3. Jste vedoucím územního odboru, k této pozici je potřeba respekt podřízených, rozvíjíte nějakým způsobem svou autoritu?

*„Já si myslím, že to není ani potřeba, autorita by měla vycházet z osobnosti samotné a nikdy jsem s prosazováním autority problémy neměl. Spíš si myslím, že mě přirozeně respektují. Samozřejmě máme k dispozici školení na osobnostní rozvoj. „*

## 5 Diskuse

Při rozboru výsledku bych věnovala pozornost jednotlivým složkám. Nejprve se budu věnovat dotazníku, který byl rozdán jak veřejnosti, tak i přímo složkám IZS.

**Otázka 1** byla sociodemografického charakteru, tzn. pouze informativní pro rozdělení na zástupce obou pohlaví. V **otázce číslo 2** rozdělují na osoby v minulosti zasažené mimořádnou událostí a osoby nezasažené. Vzhledem k účasti respondentů z řad obyvatel Putimi, kteří jsou často zasaženi povodní nebo přímo pracovníků IZS je výsledný počet zasažených respondentů 83, z celkového počtu 111 respondentů. **Ve 3. a 4. otázce** přímo rozdělují respondenty na ty, kteří pracují ve složkách IZS a ty, kteří pracují ve zcela jiném oboru. Pracovníci IZS jsou zároveň tříděni dle jednotlivých složek. Podstatnou část dotazníku tvoří sémantický diferenciál zaměřený přímo na představy respondentů o osobnosti pracovníka IZS. Hasič má podle respondentů mít z velké části pozitivní vlastnosti, extrémní hodnoty adjektiv, tedy ty orientované na škále spíše k číslu 5, nebyly zvoleny v takové míře. Průměrné hodnoty se pohybují od 1,26 – 3,23 bodů, což udává, že respondenti nejčastěji zatrhli možnost 1-3. Velmi časté jsou i středové hodnoty neboli spíše neutrální rovina na dané škále. Nejpočetnějším adjektivem se staly vlastnosti jako zodpovědný, silný a rychlý.

**Otázka číslo 5.** je zaměřená na představy o osobnosti příslušníka PČR. Ani zde se respondenti nepřikláněli k negativním adjektivům a drželi se více hodnot 1-3. Průměrné hodnoty byly vypočítány na 1,29- 2,97 bodů. Zajímavé hodnoty byly naměřeny u adjektiv čestný, dbá na zákon, pečlivý a spravedlivý, které se pohybovaly v rozmezí 80-85 respondentů, což představuje výraznou většinu respondentů.

**Otázka číslo 6** se soustředí na představu respondentů o osobnosti člena ZZS . I zde se shodují spíše na pozitivních vlastnostech bez extrémních hodnot protikladných adjektiv. Nejčastěji naměřené hodnoty adjektiv jsou u vlastností, kterými by ideální záchranář měl disponovat a to konkrétně u vzdělaný, pečlivý a zodpovědný, kde se pohybujeme v rozmezí 89-94 respondentů, kteří opět tvoří většinu. Polovina respondentů se přiklání k tomu, že záchranář je málo kompetentní. To se může týkat i toho, že záchranář je pouze v pracovně právním poměru a nevztahuje se na něj služební

poměr jako například u PČR, která je veřejným činitelem, avšak frekvence napadení osobou, které poskytují pomoc, není u těchto příliš rozdílná. Velmi častou roli v napadení složek IZS hraje alkohol, návyková látka nebo psychické onemocnění. Průměrné hodnoty byly vypočítány na 1,22-3,24 bodů.

V **otázce číslo 7** byli respondenti vyzváni k doplnění jimi vybraných třech adjektiv sémantického diferenciálu. Vlastnosti rozdělili dle toho, zda jimi složky IZS disponují nebo nikoliv. Velká část respondentů zvolila pouze jedno nebo dvě adjektiva. U vlastností PČR bylo nejvíce zvoleno razantní (23x) a zkušený (10x). U hasičů rychlý (15x), odvážný (14x) a silný (12x). U záchranářů vzdělaný (17x), rychlý (10x). Tyto adjektiva jsou důkazem, že veřejnost vnímá složky IZS velmi pozitivně a odpovídající vlastnostem, kterými by měl disponovat každý pomáhající pracovník. U negativních vlastností nebylo možné nasbírat relevantní počet odpovědí. U PČR 10 respondentů odpovědělo, že pracovníci nejsou vzdělaní a 6 respondentů tvrdilo, že nejsou poctiví. Vzhledem k počtu respondentů nelze jednoznačně stanovit výsledek. U hasičů se jednalo o adjektivum pomalý s 6 odpověďmi. U záchranářů zbrklý s počtem 6 respondentů. I zde k malému počtu odpovědí vůči celkovému počtu respondentů nelze jednoznačně stanovit výsledek.

V **otázce číslo 8** byly zkoumány možnosti projevované autority u jednotlivých složek.

Jak vychází z odpovědí a grafu, Policie ČR je vnímána jako autoritativní až velmi autoritativní u více než poloviny respondentů.

Toto považuji za velmi zajímavý fakt, vzhledem k její vysoké neoblíbenosti u veřejnosti. Policista představuje prosazování zákona, dohlíží na veřejný pořádek a to i za pomoci donucovacích prostředků nebo použití zbraně. Zmiňovaná možnost zákroku ze strany policisty by měla budit ve veřejnosti všeobecně respekt, stejně jako samotná přítomnost policisty na ulici. V poslední době přibývají případy z pochybení ze strany Policie ČR, které jsou následně veřejně probírány v médiích, což může mít za následek negativní vnímání ze strany veřejnosti. K tomuto faktu přispívá i doba tzv. “chytrých telefonů“ a sociální sítě, které poskytují snadnou možnost nahrání inkriminovaného videa a jeho následnou větší sledovanost mezi obyvateli.

Co se týče ZZS, zde je velmi zajímavým faktem, že část respondentů uvedla, že se jedná pouze o částečně až vůbec autoritativní složku IZS. Zde může jít i o fakt, že se setkáváme s čím dál častějšími případy napadení zdravotnických záchranářů, kde nejčastější příčinou bývá požitý alkohol nebo drogy. Nemusí se vždy jednat pouze o zraněnou osobu, ale i osoby blízké nebo jejich přátele. Posádka ZZS, která je přivolána na místo události, má totiž vždy za povinnost ošetřit osobu, která je ohrožená na zdraví, pokud se však pacient jeví jako agresivní např. z důvodu, že ošetření odmítá, mohou si vyžádat jako doprovod i hlídku PČR.

HZS je všeobecně vnímána velmi pozitivně, více než polovina respondentů si myslí, že se jedná o nejvíce autoritativní složku IZS. Tento fakt vychází dle mého úsudku především z charakteru práce hasiče. Chodí tam, odkud jiní utíkají, jsou tedy v očích veřejnosti ti hrdinové, kteří přijeli zachránit životy, zdraví, zvířata nebo majetek. Hasič před přijetím do služebního poměru musí splnit fyzické testy, které odpovídají požadavkům na tuto psychicky i fyzicky náročnou práci. Dále v rámci svého denního režimu ve službě je povinen udržovat si fyzickou formu, i tento fakt se projevuje u představy veřejnosti o vzhledu a fyzické zdatnosti hasiče. I tento důležitý bod může podpořit rozvíjení jejich vlastní autority.

V **otázce číslo 9** jsem dala respondentům prostor pro vyjádření vlastního názoru nebo zkušenosti, ať už pozitivní nebo negativní. Názory respondentů se tedy většinou shodují, že pracovníci IZS by měli mít určitou autoritu, neboť jejich zaměstnání ji vyžaduje. Především Policie ČR, která je představitelem zákona a měla by všeobecně budit respekt. U zdravotnických záchranářů se respondenti i široká veřejnost shodují, že by měli mít ve svém výkonu práce vyšší kompetence. A to se týká především narůstajícího počtu napadených členů posádek ZZS agresivními jedinci, kdy se i já osobně ztotožňuji s názorem, že by tyto osoby měli být za napadení ZZS postižitelné vyššími tresty. Tento názor ale nesdílím pouze u členů ZZS, ale i příslušníků PČR, kde se též zvyšuje intenzita a četnost napadení. Opakovaně se projevuje i téma arogance a zneužívání moci ze stran pomáhajících složek a to hlavně u PČR a ZZS.

Další částí metodiky této práce byl rozhovor. Prvním rozhovor byl veden s příslušníkem HZS, který komentoval mimo jiné i svůj pohled na ostatní složky IZS ze

svých dlouholetých zkušeností a spolupráce s ostatními složkami. Z jeho názoru byl vytvořen ucelený pohled na přirozenou autoritu všech tří složek, která vyplývá z charakteru jejich práce. Dotazovaný zmiňuje i syndrom vyhoření, který je u pomáhajících složek velmi častým problémem. Denně se pomáhající potýká s ohrožením na zdraví a životech osob, kdy může být smrt brána jako přirozená součást života, může se jevit až jako necitlivost v očích veřejnosti. Příkladem uvádí dotazovaný hasič i svou zkušenost z povodní roku 2002, kdy policista měl vystupovat jako přirozená autorita u osob zasažených povodní, které nechtěly opustit své domovy, avšak nechuť a práce přesčas se projevila na jeho chování, takže na přítomné působil spíše opačně. Zde je zjevný i fakt, který uváděl sám hasič ze své zkušenosti, že někteří příslušníci ač se mají řídit služebním slibem a etickým kodexem, jak ve službě, tak i mimo ni, v mnoha případech je tomu tak, že po vysvléknutí uniformy přestávají býti hasičem či policistou.

Dalším dotazovaným byl člen ZZS. U členů ZZS je situace poněkud jiná už tím, že nejsou ve služebním poměru, ale v pracovně právním poměru. Avšak i záchranáři skládají služební slib a drží se etického kodexu. Osobnost záchranáře je podřízená i požadavkům na jejich vzdělání. Pro přijetí do pracovně právního poměru je nutné splňovat určité vzdělání a dovednosti. To očekává i veřejnost, z čehož vychází přirozená autorita záchranářů. ZZS je povinna poskytnout první pomoc bez rozdílu. Na místě zásahu jde především o záchranu zdraví a životu, s následným co nejrychlejším zajištěním zraněných s převozem do nemocničního zařízení, což je umožněno i na základě pomoci ostatních složek IZS. Prostoru na komunikaci nebo jiné úkony tedy na místě mimořádné události mnoho není.

Dalším dotazovaným byl vedoucí územního odboru PČR. Uvádí pohled veřejnosti na prosazování zákona policistou, které je ovlivněno i nedostatečným sankcionováním trestných činů a přestupků. Policista je brán jako ten, který prosazuje zákon i za použití donucovacích prostředků, pokut nebo jiných sankcí. I přesto je vázán služebním slibem a etickým kodexem, dle kterého by se měl chovat i mimo službu. Avšak totéž platí i u ostatních složek, a jak uvedli dotazovaní, syndrom vyhoření nebo jiné následky vycházející z náročnosti práce pomáhajících mohou způsobit, že se



jedinec chová necitlivě nebo naopak laxe. Na práci v pomáhajících složkách není vhodná každá osoba, proto jsou stanoveny jako součást přijímacího řízení jak fyzické, psychické i zdravotní testy. Co se týče další části rozhovoru, zabývám se vnímáním autority ze strany veřejnosti, tak ze strany vnitřní organizace. Policista je vázán zákonem stejně jako jakýkoliv jiný občan. Jedná o polovojenskou organizaci, která, jak již bylo zmíněno, skládá služební slib, ze kterého plynou i povinnosti, jako poslouchat rozkazy nadřízeného, tedy vedoucího územního odboru nebo velitele zásahu. Vůči veřejnosti však policista vystupuje jako představitel zákona a přirozená autorita, ten který upozorňuje na chyby, mimozákonné chování, přestupky, uděluje pokuty, sjednává veřejný pořádek i za použití donucovacích prostředků.

Hypotézy stanovené pro tuto práci zní: autorita pracovníka IZS má významnější roli ve vztahu k veřejnosti než k vnitřní organizaci. Tato hypotéza byla potvrzena na základě rozhovoru s pracovníky HZS, PČR a ZZS, kteří byli osloveni. Z jejich odpovědí jasně plyne, že autorita vůči vnitřní organizaci vychází z povinnosti zakládající se na autoritě, která představuje nadřízené subjekty, služební slib, etický kodex a zákon.

Z rozhovoru mohu citovat jako výsledek např.:

### **PČR**

*„Policista by měl být čestný, zkušený, silný a dbát na zákon. Pokud je policista spíše mírumilovný nebo slabý, nebudí u veřejnosti potřebnou autoritu. PČR a MP mají nejtěžší roli. Mimo všeho ostatního totiž lidi upozorňují na jejich chyby a špatné jednání. O to důležitější je profesionální přístup příslušníků, jejich zkušenost, vzdělanost a asertivita“*

*„Policista ač prosazuje zákon, sám se zákonem musí řídit. Vnitřně je policista podřízen přímo vedoucímu územního odboru, výše je to krajský ředitel a nejvýše policejnímu prezidentovi. Při přijetí do služebního poměru skládá služební slib a samozřejmě je také vázán etickým kodexem jak ve služebním poměru tak mimo něj. Bohužel to tak ve skutečnosti mnohokrát nefunguje, jsou jedinci, kteří se na práci policisty nehodí a je to velmi znát, lidé jsou k tomuto velmi vnímaví a samozřejmě nás tak berou jako celek.“*

## **HZS**

*„Největší důvěře a s tím spojené autoritě si jistě těší hasiči. Lidé se s nimi setkají při jejich práci, ale i preventivních akcích nejčastěji. Navíc hasiči nezakazují, ale doporučují. Zaměřují se na prevenci a veřejnost je nevnímá jako někoho, kdo uděluje pokuty.*

*„HZS je polovojenskou organizací, řídíme se rozkazy nadřízených nebo velitele zásahu na místě mimořádné události. Autorita řádového pracovníka je tedy velmi omezená vůči vnitřní organizaci, na místě zásahu musíme poslouchat stanoveného velitele zásahu k tomu nás svazuje přísaha složená při přijetí do služebního poměru. Po samozřejmě se musíme řídit i etickým kodexem, mělo by tomu tak být jak ve službě, tak i mimo službu, bohužel ne vždy se tomu tak děje. Mnoho příslušníků jejich práce baví, avšak jsou také jedinci trpící syndromem vyhoření nebo berou svou práci s rezervou, jakmile sundají uniformu, přestávají být hasiči. Z toho plyne i postavení veřejnosti vůči hasičům, my na místo události jako ti, kteří jim jedou pomoci, obrací se na nás v nouzi, poslouchají naše rady, řídí se pokyny, důvěřují nám. My jezdíme tam, odkud jiný utíkají.“*

## **ZZS**

*„Zdravotnická záchranná služba je dle mého velmi respektovanou složkou. Přeci jen jezdíme na záchranu jejich životu a zdraví. My jsme ti odborníci, kteří jim dokáží poskytnout první zdravotní pomoc. „Zdravotnická záchranná služba je organizačně odlišná od ostatních složek IZS. My jsme na rozdíl od HZS nebo PČR v pracovním poměru. Naším zřizovatelem je kraj a spadáme pod Ministerstvo zdravotnictví. Pro přijetí do pracovního poměru je povinností splňovat určité vzdělání. Organizačně spadáme pod příslušné kraje, nadřízeným nám je ředitel, dále se dělíme dle výjezdových skupin na vybraných výjezdových základnách. Při mimořádné události a jejím charakteru je stanoven velitel zásahu, je doporučováno, aby jím byl lékař. On vystupuje jako autorita a my jsme povinni ho poslouchat.*

Další použitelným výsledkem se stal *graf č. 11* dotazníkového šetření, který ukázal, jakou autoritu veřejnost vnímá u jednotlivých složek. V rámci dotazníkového šetření bylo stanoveno, jakou autoritu veřejnost vnímá u jednotlivých složek. Z výsledku je zřetelné, že největší autoritě se činí členové HZS, též velmi autoritativní jsou v očích veřejnosti i policisté, jen 19 respondentů si myslí, že jsou pouze částečně autoritativní až vůbec. Členové ZZS se z výsledků výzkumu taktéž činí jako autoritativní složka, avšak 24 respondentů uvedlo, že se jedná pouze o částečnou autoritu.

Hypotéza číslo dvě zní, že autorita pracovníka IZS je legitimní ve vztahu k veřejnosti. Tato hypotéza byla potvrzena na základě dotazníku, obsahující sémantický diferenciál s výsledky v tabulce č. 1, 2, 3. Konkrétně u HZS byla potvrzena na základě výsledku v *tabulce č.1*, kdy respondenti zvolili pozitivní vlastnosti sémantického diferenciálu. Tento výsledek poukazuje na kladný vztah veřejnosti k hasičům. Průměrné hodnoty se pohybovaly od 1,26-3,23. Nejpočetnějšími adjektivy se staly vlastnosti jako zodpovědný, silný a rychlý. U policistů byly výsledky stanoveny na základě *tabulky č. 2* sémantického diferenciálu, které udávají pozitivní pohled veřejnosti na tuto složku. Průměrné hodnoty se pohybovaly v rozmezí 1,29-2,97. Nejpočetněji zvolenou položkou byly vlastnosti jako čestný, dbá na zákon, pečlivý a spravedlivý. U záchranářů byl výsledek stanoven na základě *tabulky č. 3*, kde byl taktéž projeven pozitivní pohled veřejnosti s průměrnými hodnotami 1,22- 3,24 , s minimálním počtem extrémních hodnot. Nepočetnějším adjektivem byly vlastnosti jako vzdělaný, pečlivý a zodpovědný. Vyhodnocení *tabulky č. 4* s adjektivy přímo vybranými respondenty, ukázal výsledek, kde je viditelná představa veřejnosti u policistů, které jsou vnímány jako osoby razantní, hasiči jako rychlý a odvážný a záchranáři jako vzdělaný a rychlý.

Pro přesnější výsledky této práce bych doporučovala nejdříve průzkum v rámci veřejnosti se získáním vhodnějších adjektiv přímo vycházejících z povahy pomáhajících profesí a následným sestavením dotazníku a sémantického diferenciálu.

## 6 Závěr

Bakalářská práce se zabývala tématem osobnosti pracovníka IZS a rozvíjením jeho autority. Cílem práce bylo vytvoření souhrnného materiálu, zpracování nejnovější literatury odpovídající zaměření práce a potenciál pro využití další práce. Byl proveden kvantitativní výzkum formou dotazníku, který obsahoval mimo jiné i sémantický diferenciál, sloužící k psychologickým a sociologickým výzkumům. Výsledkem byla zpracovaná data, zakreslená do jednotlivých grafů a zapsána do tabulek pro lepší přehlednost. Další zvolenou metodou byly polostrukturované rozhovory vedené přímo s příslušníky IZS a to konkrétně příslušníkem HZS, PČR a členem ZZS.

Výsledky dotazníkového šetření potvrdily hypotézu, že autorita ve vztahu k veřejnosti je ze strany pracovníka IZS legitimní. Tato hypotéza z HZS byla potvrzena na základě výsledku v *tabulce č.1*, kdy respondenti zvolili pozitivní vlastnosti sémantického diferenciálu, což poukazuje na kladný vztah veřejnosti k této složce. Extrémní hodnoty tedy blíží se k opačným vlastnostem byly naměřeny pouze v malém množství. Nejpočetnějším adjektivem se staly vlastnosti jako zodpovědný, silný a rychlý. U policistů byly výsledky stanoveny z *tabulky č. 2* sémantického diferenciálu, které udávají pozitivní pohled veřejnosti na tuto složku. Nejpočetněji zvolenou položkou byly vlastnosti jako čestný, dbá na zákon, pečlivý a spravedlivý. U záchranářů byl výsledek stanoven na základě *tabulky č. 3*, kde byl taktéž projeven pozitivní pohled veřejnosti s minimálním počtem extrémních hodnot. Nepoččetnějším adjektivem byly vlastnosti jako vzdělaný, pečlivý a zodpovědný. Dalším podstatným výsledkem se stala i *tabulka č. 4* s adjektivy přímo vybranými respondenty, kde je viditelná představa veřejnosti u policistů, kteří jsou vnímáni jako osoby razantní, hasiči jako rychlí a odvážní a záchranáři jako vzdělaní a rychlí.

Výsledky provedených rozhovorů potvrdily hypotézu, že autorita pracovníka IZS má významnější roli ve vztahu k veřejnosti než k vnitřní organizaci. Autorita pracovníků IZS vůči vnitřní organizaci vychází z povinnosti zakládající se na autoritě, která představuje nadřízené subjekty, vnitřní předpisy, zákon, služební slib a etický kodex. Dalším aspektem je i možné použití donucovacích prostředků nebo pokut

například u PČR. Samotná uniforma, které taktéž charakterizuje složky IZS, může být také vnímána jako prvek autority. Pracovník pomáhajících profesí je brán jako osoba vzdělaná a pro služební poměr vybraná na základě určitých požadavků jak na psychické, zdravotní a fyzické zdraví jedince.

Další podstatným výsledkem se stal *graf č. 11* dotazníkového šetření, který ukázal, jakou autoritu veřejnost vnímá u jednotlivých složek. Z následujícího výsledku je zřetelné, že největší autoritě se těší hasiči, též velmi autoritativní jsou v očích veřejnosti i policisté, jen 19 respondentů si myslí, že jsou pouze částečně až vůbec autoritativní. Záchranáři z daných výsledků taktéž vycházejí jako autoritativní složka

Moje práce může být využita jako předvýzkum pro další zpracování výzkumu veřejného mínění nebo jako podklad pro zpracování příručky pro rozvíjení autority, osobnosti složek IZS. Pro přesnější výsledky této práce bych doporučovala nejdříve průzkum v rámci veřejnosti se získáním vhodnějších adjektiv přímo vycházejících z povahy pomáhajících profesí a následným sestavením dotazníku a sémantického diferenciálu.

## 7 Seznam informačních zdrojů

ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 120 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2.

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Vyd. 1. Praha: GradaPublishing, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-X.

COVEY, Stephen R. *Vedení založené na principech*. V nakl. Management Press vyd. 1. Praha: Management Press, 2009, 301 s. ISBN 978-80-7261-202-4.

De Wolfe, Deborah J. (2002). *Terénní příručka. Pro pracovníky psychosociálních a humanitárních služeb, kteří se angažují při hromadných neštěstích velkého rozsahu*. Praha: MV - oddělení psychologie OPe MV. 2002. 31 s. ISBN 80-239-5135-1

FROMM, Erich. *Anatomie lidské destruktivity: můžeme ovlivnit její podstatu a následky?*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 1997, 519 s. ISBN 80-7106-232-4.

FROMM, Erich. *Mít nebo být ?*. 1.vyd. Praha: Naše vojsko, 1992, 170 s. ISBN 80-206-0181-3.

HRONÍK, František. *Manažerská integrita*. Vyd. 1. V Brně: Motiv Press, 2008, 149 s. Development&consulting. ISBN 978-80-904133-0-6.

KAVAN Š.(ed) *Bezpečná společnost a voda.*, České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2014, 128 s., ISBN 978-80-87472-79-8

KORYČANSKÝ, Martin. *Pohled na osobnost policisty ze čtyř dimenzí člověka, psychologie policejní činnosti*. Praha, 2006. Bakalářská práce. Univerzita Karlova.

MEZNÍKOVÁ, Marie. *Referát. přenesený na 8. ročníku konference požární ochrany*, 2005

MINISTERSTVO VNITRA. *Manuál pro intervence zaměřené na specifické skupiny zasažených osob u mimořádných událostí většího rozsahu*. 2008,č.2. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/manualy-intervenci-zamerenych-na-specificke-skupiny-tgip.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA- GŘ HZS ČR, *Standardy psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřené na průběh a výsledek*, GŘ HZS ČR, 2010.

MINISTERSTVO VNITRA – GŘ HZS ČR. *Bojový řád jednotek požární ochrany ML09/Ob – taktické postupy zásahu: Poskytování posttraumatické péče hasičům a psychosociální pomoc osobám zasaženým mimořádnou událostí*. Praha: GŘ HZS ČR, 2011.

NOVÁK, Tomáš a Yveta KUDLÁČKOVÁ. *Jak se prosadit asertivně*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2000, 96 s. *Poznej sám sebe*. ISBN 80-7169-953-5.

POSPÍŠIL, Miroslav. *Asertivita je stále živá, aneb, Cvičení, výklady, kaskády, situace z českého prostředí*. Vyd. 1. Plzeň: Pospíšil, 2005, 239 s. ISBN 80-903-5290-1.

RICHTER, Rostislav. *Komunikace s obyvatelstvem při krizových situacích*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2009, 110 s. ISBN 978-80-86640-65-5.

*Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce : Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Vyd. 1. Editor Radka Janebová, Miroslav Kappl, Martin Smutek. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, 374 s. ISBN 978-80-7041-118-6.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 171 s. ISBN 80-717-8312-9.

SIHELSKÁ, Dana. ČASOPIS PRO NEODKLADNOU LÉKAŘSKOU PÉČI. *Zdravotnický záchranář - profesionál, osobnost*. 2007, č. 2.

SMĚKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti: Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 1. vyd. Brno: Barrister, 2002, 517 s. ISBN 80-859-4781-1.

ŠEBLOVÁ, Jana a kol. ČASOPIS PRO NEODKLADNOU LÉKAŘSKOU PÉČI. *Preventivní a intervenční psychologické techniky pro zaměstnance záchranných služeb*. 2009, č. 1.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 197 s. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9.

TOMAN, Vladimír. *Posttraumatická intervenční péče v bezpečnostních sborech České republiky*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

VALÍŠOVÁ, Alena. *Autorita jako pedagogický problém*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998, 135 s. ISBN 80-7184-624-4.

VALÍŠOVÁ, Alena. *Jak získat, udržet a neztrácet autoritu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 141 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2282-5.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 543 s. ISBN 978-80-7367-342-0.



VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 319 s. ISBN 80-717-8998-4.

VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 176 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.

ZACHAROVÁ, Eva, Miroslava HERMANOVÁ a Jaroslava ŠRÁMKOVÁ. *Zdravotnická psychologie: teorie a praktická cvičení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 229 s. Sestra. ISBN 978-802-4720-685.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů. MV – generální ředitelství hasičského záchranného sboru ČR. In: 239/2000.28.6.2000. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z238\\_2000](http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z238_2000)

#### INTERNET

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ. *Etický kodex zdravotnického pracovníka nelékařských oborů*. 2004. Dostupné z: [http://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/vestnik\\_3646\\_1778\\_11.html](http://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/vestnik_3646_1778_11.html)

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ. Vytváření pozitivního sociálního prostředí ve školách. *Krizová intervence v pedagogické praxi*. 2013, č. 1. Dostupné z: [https://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/mas/krizova\\_intervence\\_v\\_pp.pdf](https://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/mas/krizova_intervence_v_pp.pdf)

NEŠPOR, K. *Prevence profesionálního stresu a syndromu vyhoření* [online]. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <http://drnespor.eu/GP-stres9.doc>

POLICIE ČR. *Pomoc obětem TČ* [online]. [cit. 2015-04-26]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/psychologicke-dopady-mimoradne-udalosti.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

SYNDROM VYHOŘENÍ. *Jak na vyhoření: Syndrom vyhoření* [online]. [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/syndrom-vyhoreni-uvod/jak-na-vyhoreni>

# **Přílohy**

## **Příloha č.1 – Dotazník pro respondenty**

## Příloha č. 1

### **Osobnost pracovníka IZS**

Dobrý den!

Jsem studentkou oboru Ochrany obyvatel se zaměřením na CBRNE a obracím se na Vás s žádostí o vyplnění mého dotazníku, který poslouží jako podklad pro bakalářskou práci na téma **Osobnost pracovníka IZS a rozvíjení jeho autority**. Pracovníci základních složek Integrovaného záchranného systému jsou například hasiči, policisté a zdravotničtí záchranáři.

**Odpověď buď doplňte, nebo zatrhněte políčko na 5 -bodové škále, které nejvíce odpovídá Vaší představě charakteristiky osobnosti pracovníka IZS.**

Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná. Dotazník Vám zabere přibližně 10-15 minut.

Děkuji za spolupráci.

**1. Jakého jste pohlaví?**

- muž
- žena

**2. Máte osobní zkušenost s mimořádnou událostí? (povodeň, požár, nehoda, jiné)**

- Mám
- Nemám

**3. Pracujete u některé ze složek IZS? Pokud ano, doplňte u které do textového pole:**

- Nepracuji
- Pracuji u .....

**4. Pracovník Hasičského záchranného sboru by podle vás měl být:**

	1	2	3	4	5	
Mírumilovný						Násilný
Vzdělaný						Nevzdělaný
Rychlý						Pomalý
Příjemný						Nepříjemný
Silný						Slabý
Samostatný						Závislý
Pečlivý						Nedbalý
Nestranný						Zaujatý
Dbá na zákon						Nedbá na zákon
Zkušený						Nezkušený
Sympatický						Nesympatický
Zodpovědný						Lehkomyslný
Odvážný						Zbabělý
Spravedlivý						Nespravedlivý
Razantní						Ostýchavý
Rozvážný						Zbrklý
Poctivý						Nepoctivý
Bezelstný						Záludný
Čestný						Nečestný

	1	2	3	4	5	
Málo kompetentní						Hodně kompetentní

**5. Pracovník Policie ČR by podle vás měl být:**

	1	2	3	4	5	
Mírumilovný						Násilný
Vzdělaný						Nevzdělaný
Rychlý						Pomalý
Příjemný						Nepříjemný
Silný						Slabý
Samostatný						Závislý
Pečlivý						Nedbalý
Nestranný						Zaujatý
Dbá na zákon						Nedbá na zákon
Zkušený						Nezkušený
Sympatický						Nesympatický
Zodpovědný						Lehkomyslný
Odvážný						Zbabělý
Spravedlivý						Nespravedlivý
Razantní						Ostýchavý
Rozvážný						Zbrklý

	1	2	3	4	5	
Poctivý						Nepoctivý
Bezelstný						Záludný
Čestný						Nečestný
Málo kompetentní						Hodně kompetentní

**6. Pracovník Zdravotnické záchranné služby by podle vás měl být:**

	1	2	3	4	5	
Mírumilovný						Násilný
Vzdělaný						Nevzdělaný
Rychlý						Pomalý
Příjemný						Nepříjemný
Silný						Slabý
Samostatný						Závislý
Pečlivý						Nedbalý
Nestranný						Zaujatý
Dbá na zákon						Nedbá na zákon
Zkušený						Nezkušený
Sympatický						Nesympatický
Zodpovědný						Lehkomyslný

	1	2	3	4	5	
Odvážný						Zbabělý
Spravedlivý						Nespravedlivý
Razantní						Ostýchavý
Rozvážný						Zbrklý
Poctivý						Nepoctivý
Bezelstný						Záludný
Čestný						Nečestný
Málo kompetentní						Hodně kompetentní

**7. Vyberte 3 vlastnosti ze sémantického diferenciálu (viz. výše uvedené), které podle vás jednotlivé složky mají , nemají:**

	Vlastnosti, které mají	Vlastnosti, které nemají
<b>Policie ČR</b>		
<b>Hasičský záchranný sbor</b>		
<b>Zdravotnická záchranná služba</b>		



**8. Jakou autoritu vnímáte u jednotlivých složek IZS?**

- 1- velmi autoritativní**
- 2- autoritativní,**
- 3- s přirozenou autoritou**
- 4- s částečnou autoritou**
- 5- nemá vůbec autoritu**

	1	2	3	4	5
<b>Policie ČR</b>					
<b>Hasičský záchranný sbor</b>					
<b>Zdravotnická záchranná služba</b>					

**9. Máte-li osobní zkušenost s autoritativním pracovníkem IZS (pozitivní, negativní) zde můžete doplnit (nepovinná otázka) :**

.....  
.....