

POLICEJNÍ AKADEMIE ČESKÉ REPUBLIKY V PRAZE

Fakulta bezpečnostního managementu

Katedra společenských věd

**Psychická zátěž pracovníků telefonního centra tísňového
volání 112 (TCTV)
DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Psychological stress of the operators of Emergency operations center 112
DIPLOMA THESIS

VEDOUCÍ PRÁCE

PhDr. Jitka Veselá, Ph.D.

AUTOR PRÁCE

Bc. Jiřina Navrátilová

PRAHA 2023

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Místo a datum:

.....

Podpis:

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí práce PhDr. Jitce Veselé, Ph.D. za cenné rady, ochotu a vstřícnost. Děkuji také svým rodičům za podporu během celého studia.

ANOTACE

Diplomová práce se zabývá vlivy pracovních podmínek operátorů na tísňové lince 112 a zkoumá, zda pro ně představují psychickou zátěž. V úvodu práce jsou vysvětleny teoretické pojmy jako zátěž, stres a odolnost. Je zde popsáno, jak si zvyšovat svou odolnost a tím efektivněji bojovat proti psychické zátěži, a také jakými způsoby je vhodné provádět psychohygienu. Dále se práce zabývá samotnou prací operátora linky 112. Tedy jaké jsou předpoklady pro výkon práce a s jakými zátěžovými faktory se mohou setkat. To bylo dále ověřováno ve výzkumné části práce, jejíž výstupem je taxonomie zátěžových situací a zhodnocení psychické zátěže u operátorů TCTV 112.

Klíčová slova

Zátěž; stres; stresory; coping; psychohygienu; telefonní centrum tísňového volání 112; tísňová linka; operátor.

ANNOTATION

This diploma thesis deals with effects of the working environment on operators of 112 emergency line and examines whether these effects represent psychological burden for them. In the introduction of this thesis theoretical concepts such as burden, stress and endurance are explained. It is described how to increase own endurance and thereby more effectively fight against psychological burden and what ways it is appropriate to perform psychohygiene. Furthermore, this thesis deals with the work of 112 emergency line operators. Therefore, what are the qualification for working in such position and what stress factors may be encountered. This was further verified during the experimental part of this thesis whose output is taxonomy of stress situation and evaluation of psychological burden at operators of TCTV 112.

Keywords

Burden; stress; stressors; coping; psychohygiene; emergency operations centre 112; emergency line; operator.

OBSAH

| | |
|--|----|
| ÚVOD | 7 |
| 1 Pojem zátěž a stres | 9 |
| 1.1 Biologické pojetí stresu | 10 |
| 1.2 Psychologické pojetí stresu..... | 11 |
| 1.3 Zvládání stresu..... | 13 |
| 1.3.1 Adaptace | 14 |
| 1.3.2 Odolnost..... | 14 |
| 1.3.3 Coping..... | 16 |
| 1.4 Důsledky nezvládnutí stresorů | 19 |
| 1.5 Psychohygiena..... | 21 |
| 2 Stres v pracovním prostředí | 26 |
| 2.1 Psychická bezpečnost v práci | 27 |
| 2.2 Stresory..... | 28 |
| 2.2.1 Stresory v pracovním prostředí obecně | 29 |
| 2.2.2 Stresory působící na operátory TCTV 112..... | 30 |
| 3 Telefonní centrum tísňového volání 112..... | 33 |
| 3.1 Odborné a osobnostní předpoklady pro práci na TCTV 112 | 34 |
| 3.2 Telefonická krizová intervence | 35 |
| 4 Výzkumná část | 37 |
| 4.1 Cíl výzkumného šetření..... | 37 |
| 4.2 Formulace výzkumných otázek | 37 |
| 4.3 Volba použité metody..... | 37 |
| 4.4 Popis výzkumného vzorku a průběh šetření..... | 42 |
| 4.5 Analýza získaných dat..... | 45 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 4.6 Vyhodnocení dat a diskuze | 62 |
| ZÁVĚR..... | 67 |
| SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 68 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 73 |
| SEZNAM TABULEK | 74 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 75 |
| PŘÍLOHY | 76 |

ÚVOD

Dělat práci, ve které mohu přímým způsobem pomáhat druhým lidem v jejich tíživé situaci, je práce velice záslužná a pro spoustu lidí je taková práce jejich posláním. To, že jsme někomu dokázali pomoci, nám přináší pocity štěstí. Stinnou stránkou však je, že taková práce je velice náročná a může být i vyčerpávající.

Operátoři telefonních center tísňových linek 112 (TCTV 112) zvedají každý den desítky telefonátů, v nichž je někdo prosí o pomoc. Jejich úkolem je nastalou situaci co nejrychleji vyřešit a volajícímu poslat adekvátní pomoc. Často musí volajícího uklidňovat a předávat mu důležité informace. Na druhou stranu se operátoři často stávají obětí planých, zbytečných či banálních telefonátů. Každý hovor je jiný a každý musí řešit s chladnou hlavou a odpoutat se tak od prožitků, které v nich mohou rezonovat po řešení náročnějších událostí.

Psychická zátěž působící na operátory je neodmyslitelná. Jsou ji vystaveni každý pracovní den. Ani v osobním životě se každodenním mikrostressorům či zátěžovým situacím nevyhneme. Problém nastává, když se tyto malé události začnou kumulovat a člověk se tak snadno může dostat do nepříznivých životních situací, které mohou vést až k psychickému vyčerpání či rozvoji syndromu vyhoření. Aby pokud možno nedocházelo k těmto stavům, jsou na tato místa vybírány osoby s vyšší psychickou odolností, která jakožto celoživotní proces se rozvíjí i během života pracovního. Lidé však nejsou stroje a může se stát, že i přes odborný výcvik podlehnou působení nahromaděné psychické zátěže.

Cílem této diplomové práce je jednak popsat stěžejní jev, tj. zátěž, stres a faktory s danou problematikou související (coping, resilience) v obecné rovině, a jednak ve vztahu k danému pracovnímu prostředí. Dále se zaměřit na specifika rušivých vlivů na pracovní činnost operátorů linky 112 a prostřednictvím výzkumného šetření zjistit konkrétní stresory a změřit (kritické) hodnoty psychické zátěže u oslovených respondentů vykonávajících tuto profesi. Na základě zjištěných dat navrhnout možnosti zmírnění či eliminace škodlivého dopadu působení nadměrné zátěže.

Práce je členěna na část teoretickou (kapitoly číslo 1 až 3) a výzkumnou část (kapitola číslo 4). V kapitole první budou popsány pojmy zátěž a stres

a provedena komparace jejich pojetí vybranými autory. Dále budou definovány pojmy jako adaptace, odolnost, coping či psychohygiena. Druhá kapitola bude navazovat na kapitolu první s tím, že daná problematika bude situována do pracovního prostředí, konkrétně na specifika pracovní činnosti operátorů linky 112. Třetí kapitola bude deskripcí pracovní náplně operátorů linky 112 a osobnostních předpokladů a požadavků na odborné znalosti a dovednosti zájemců o tuto pracovní pozici

Jako výzkumná metoda bude zvoleno dotazníkové šetření. To bude provedeno pomocí standardizovaného Meisterova dotazníku pro výzkum míry pracovní psychické zátěže. Druhá část dotazníku bude tvořena specifickými stresovými situacemi typickými pro práci na TCTV 112 s možností bodového ohodnocení dle prožívaného stresu. Zjištěná data budou vyhodnocena pomocí deskriptivní statistiky, a dále Meisterův dotazník i pomocí faktorové analýzy. Vyhodnocení Meisterova dotazníku bude provedeno na základě metodické příručky od Z. Žídkové a A. Hladkého.

Při zpracování daného tématu jsem nejvíce vycházela z literatury od českých autorů J. Křivohlavého a K. Paulíka, kteří se věnují problematice zátěže, odolnosti a duševního zdraví. Ohledně studia znaků a dopadu škodlivého účinku stresu jsem vycházela především z psychologických publikací autorů V. Kebzy, I. Šolcové, psychiatra Radkina Honzáka a v neposlední řadě z publikace z oblasti sociální psychologie práce a organizace autora Jiřího Štikara. Z výběru několika psychologických slovníků jsem při definování základních pojmů nejvíce vycházela z Velkého psychologického slovníku od autorů P. Hartl a H. Hartlová. V empirické části jsem kromě metodologické literatury čerpala z odborného článku autorek Veselá a Buchtová Lišková.

1 Pojem zátěž a stres

Žijeme v moderní rychlé době, kdy pojem stres pro nás není ničím novým. Kdekdo mluví o tom, že prožívá stres, či že se dostal do stresové situace. Jde o nadužívání tohoto pojmu? A jaká historie a vědecká terminologie se za tímto slovem skrývá? A jaký je rozdíl mezi stresem a zátěží?

Zátěž je permanentní jev lidského života. Je to stav či situace, kdy je člověk v interakci s vnějším prostředím a jsou na něj kladeny zvýšené nároky. Míra zátěže je subjektivním hodnocením každého člověka, neboť je závislá na vybavenosti a připravenosti jedince jí čelit.

Dostane-li se člověk do situace, kdy jsou na něj kladeny silné až extrémní nároky a reakce organismu neodpovídá stimulačnímu optimu, pak se se zátěží nedokáže vyrovnat a dostává se do stavu stresu. Jinak řečeno, naše dispoziční faktory nepostačují k tomu, abychom ustáli danou situaci. Stresovou situaci můžeme tedy chápat jako nadlimitní zátěž, která vede k narušení fyziologické rovnováhy.¹

Velký psychologický slovník staví pojem stres a psychickou zátěž na stejnou úroveň, používá je synonymně. Více je rozvinuta definice zátěže psychosociální, která je definována jako „zátěž vyvěrající ze svízelných sociálních vztahů či situací.“² Stres je v tomto slovníku definován jako „fyziologická odpověď organismu na nadměrnou zátěž neúnikového charakteru, která vede ke stresové reakci.“³

I další čeští autoři upozorňují na sjednocování pojmů stres a zátěž. Čírtková definuje zátěž jako rozpor mezi vnějšími požadavky a naší vnitřní schopností, jak situaci řešíme. Zátěžové situace dále dělí na frustraci, deprivaci, konflikty, problémy a stres. Stres spojuje se situacemi, na které daný jedinec je schopen reagovat, neboť se v dané situaci používá obvyklé jednání, ale zároveň na něj působí vnější tlaky. Může to být časová tíseň, zvýšená odpovědnost apod.

¹ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2, s. 65.

² HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5, s. 689.

³ HARTL, HARTLOVÁ, pozn. 2, s. 555.

Tato definice odpovídá užšímu vymezení pojmu stres. V širokém významu dochází ke sjednocení pojmu stres a zátěž.⁴

Zátěž můžeme dělit na minimální (málo intenzivní podněty), lehkou (činnosti, které nevyžadují větší námahy), střední (obtížnější aktivity, vliv překážek) a těžkou. Těžká zátěž je spojena s řešením mimořádných událostí, kde je ohroženo zdraví či životy, nebo v důsledku řešení jiných komplikovaných situací.⁵

Jiné členění zátěže je podle charakteru převážného působení podnětů. Zde hovoříme o zátěži biologické (vyvolávající primárně biologickou odpověď), fyzické (nároky na kosterně svalový aparát) a psychické. Při psychické zátěži se organismus vyrovnává s životními či pracovními situacemi primárně psychickým zpracováním. K tělesné reakci dochází až vlivem psychického procesu.

I psychická zátěž lze dále členit dle jejího působení, a to na sensorickou, emoční a mentální. Sensorická zátěž je zaměřena na činnost periferních smyslových orgánů. Mentální zátěž plyne z nároků na zpracování informací (zaměřeno například na paměť, pozornost, myšlení či rozhodování). Emoční či emocionální zátěž plyne z požadavků, které vyvolávají afektivní citovou odezvu. Do emoční zátěže patří například stres, který plyne ze sociálních rolí.⁶

1.1 Biologické pojetí stresu

Za průkopníka nauky o stresu se považuje fyziolog Hans Selye. Tento lékař si u svých pacientů všiml, že při dlouhodobější hospitalizaci se u nich začínají objevovat obtíže, které s původní nemocí nijak nesouvisí. Svou hypotézu, že jde o celkovou reakci na ohrožení organismu, testoval na krysách. Dostával je do podmínek, které pro ně neměly být komfortní a sledoval, jak se s danou situací vyrovnávají. Výsledkem jeho bádání bylo zavedení pojmu stres, pro označení vyvolané zátěže, a pojmu obecný adaptační syndrom, označovaný též jako stresová reakce.

⁴ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4, s. 132-133.

⁵ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. *Psyché* (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2, s. 65-66.

⁶ PAULÍK, pozn. 5, s. 68.

Obecný adaptační syndrom (General Adaptation Syndrome – GAS) je reakce organismu, který je vystaven dlouhodobému neutichajícímu tlaku. Má tři fáze. Poplachová, vyrovnávací se a vyčerpání.⁷

Selye popsal fyziologickou reakci na stres, ale kognitivní jednání typické pro člověka nebral v úvahu.

1.2 Psychologické pojetí stresu

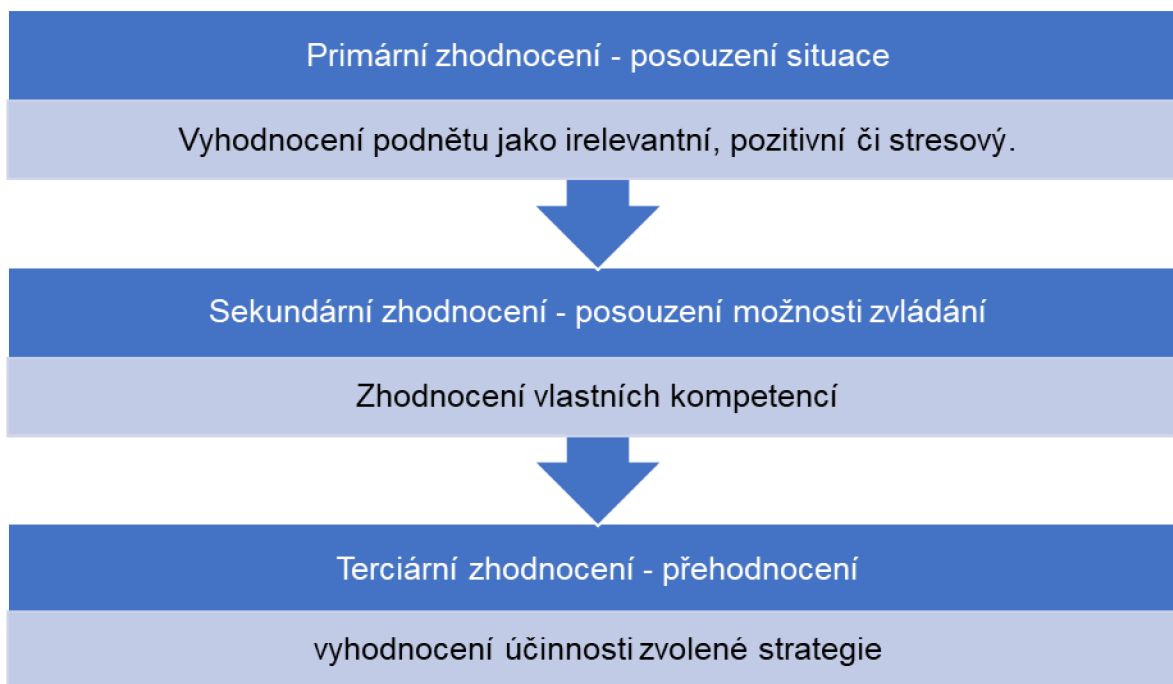
To, že stresová reakce je transakční dynamický jev, a tudíž její vznik a průběh závisí na tom, jaký význam danému stresoru člověk přikládá, objasnil v 60. letech minulého století R. Lazarus. Psychická odezva na stres dokáže ovlivnit dopad potenciálních stresorů na lidský organismus. Důraz na poznávací a myšlenkovou charakteristiku zvládnutí těžkostí je základem psychologického specifika pojetí stresové situace. Podstatné je zde vyhodnocení situace a míry ohrožení. I špatným vyhodnocením situace se jedinec může dostat do stresu. Je tedy lhostejné, zda je podnět reálně ohrožující jako takový či je pouze takto vnímán daným člověkem. Samotná reakce na stres je v psychologické rovině vázána na řadu adaptačních procesů.⁸

Psychologickou koncepci stresu vyjádřil R. Lazarus ve svém modelu dvojího zhodnocování situace ohrožení. Základem jeho definice psychologického stresu je hodnotící proces podnětu jednotlivcem, zda je pro něj škodlivý či nikoliv. V první hodnotící fázi jde tedy o vyhodnocení škodlivosti dané události. Ve druhé fázi zhodnocení je podstatou samotné řešení, tedy jakými kompetencemi je jedinec vybaven ke zvládnutí nastalé situace. Později Lazarus svůj model ještě doplnil o třetí přehodnocovací fázi (cognitive reappraisal), kdy vyhodnocuje účinnost zvolené strategie.⁹

⁷ BAŠTECKÁ, Bohumila, ed. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0, s. 383.

⁸ *Zdravotní aspekty zátěže a stresu: skriptá pro posluchače Filozofické fakulty Univerzity Karlovy*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-784-2, s. 12.

⁹ BAŠTECKÁ, Bohumila, pozn. 7, s. 383.



Obrázek 1 Model vyhodnocování ohrožení situací podle R. Lazaruse¹⁰

H. Selye tedy popsal reakci na stresovou situaci z hlediska biomedicíny. Lazarus však jeho poznatky doplnil o neméně důležité aspekty, které se v reakci na stresovou situaci u člověka vyskytují, a které je třeba respektovat. Jde o emocionální a konativní složku.¹¹

Výzkum stresu a s tím souvisejících činitelů, zejména odolnosti, můžeme také rozdělit do třech období:

1. období – studium stresu první generace. Toto období můžeme nazvat obdobím předstresovým (časově do roku 1967). V tomto období bylo nahlíženo na odolnost jako na trvalý rys osobnosti.
2. období – studium stresu druhé generace. Časově do 80. let minulého století. V tomto období kladli autoři důraz na interakci mezi vnějšími podněty (situační proměnné) a jedincem. Jedinec má k dispozici proměnnou, kterou různí autoři nazývali různě – například adaptační kapacita, zdroje zvládnání, zátěžová kapacita apod. Společným rysem

¹⁰ BAŠTECKÁ, Bohumila, ed. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0, s. 383.

¹¹ SIGMUND, Martin, Jana KVINTOVÁ a Michal ŠAFÁŘ. *Vybrané kapitoly z manažerské psychologie* [online]. Univerzita Palackého v Olomouci, 2014 [cit. 2022-10-25]. ISBN 978-80-244-4372-0. Dostupné z: <https://publi.cz/books/171/Cover.html>

této různě nazývané proměnné je chápání odolnosti jako něčeho, co má jedincem k dispozici v okamžiku interakce se stresorem.

3. období – studium stresu třetí generace. Od 80. let začali autoři pracovat s pojmem psychosociální stres, který souvisí s pracovními i mimopracovními problémy. Psychosociální stres v pracovních podmínkách má souvislost nejen s pracovním prostředím, ale vztahuje se i k různým organizačním aspektům práce, obsahu vykonávané práce apod. Zároveň stresogenní podmínky v práci se mohou projevit i v osobním životě. A stejně tak i naopak. V tomto období se změnil náhled na stres a začalo se k němu přistupovat jako k neoddelitelné části lidského života. Místo na odstranění stresu se studie začaly zabývat proměnnými, které dovedou zmírnit či odstranit negativní dopad stresu na lidské zdraví.¹²

1.3 Zvládání stresu

Velký psychologický slovník definuje pojem zvládání stresu jako: „*postup, při němž lze zvládat stres: a) zaměřením na určitý problém nebo situaci, která vznikla, a nalezením způsobu, jak ji změnit či se jí napříště vyhnout, např. změna aspirační úrovně, osvojení nové dovednosti, nebo b) zaměřením na zklidnění, zmírnění emocí, jež stresová situace vyvolává, i když ke změně samotné situace nedochází, např. odreagování strachu relaxací, psychofarmaky, změna činnosti či místa.*“¹³

Nezávisle proměnné ve zvládání zátěže neboli činitele, kteří vstupují do adaptačního procesu, můžeme označit za moderátory a mediátory.

Role moderátorů je přiřazována schopnostem, zkušenostem, vědomostem a jiným vlastnostem, které jsme nabyli již před vznikem stresové situace. Jsou to faktory, které nám ovlivňují souvislost mezi podnětem (stresorem) a reakcí na něj. Moderátory jsou relativně konzistentní a v čase stabilní.

Mediátory odůvodňují vztah mezi podnětem a reakcí. Mediátory se vykazují až při vystavení stresové situaci. Mezi mediátory řadíme naše kognitivní

¹² ŠOLCOVÁ, Iva. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2947-3, s. 53, 54.

¹³ HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5, s. 698.

hodnocení míry závažnosti nastalé situace a posouzení našich možností situaci zvládnout, a také míru pozornosti, kterou situaci a jejímu zvládnutí věnujeme. Roli mediátora vykazuje například coping. Zvládnutí zátěžové situace závisí nejen na moderátorech a mediátorech, ale i na jiných vnějších podmínkách, kterým jsme zrovna vystaveni.¹⁴

Z uvedeného vyplývá, že k řešení stresové situace můžeme přistupovat dvojím způsobem. Buď změnou na straně zátěže nebo změnou na straně zdrojů sil a prostředků obrany. Ve spoustě situací není možné udělat změnu na straně zátěže. Pokud to však situace dovoluje, můžeme využít například delegace části problému, kooperace s dalšími lidmi, ubránit si zátěže, ve smyslu snížení intenzity či vyhnout se, anebo zkrátit její působení.¹⁵

Pro lepší zvládnutí či předcházení stresovým situacím nám pomůže, když zvýšíme svoji odolnost.

1.3.1 Adaptace

Se situacemi, které jsou pro nás zátěžové, se setkáváme téměř denně. Abychom tyto situace dokázali zvládat, jsme vybaveni určitou odolností, kterou získáváme postupnou adaptací.

Adaptabilita neboli schopnost adaptace, je základní vlastností všech živých organismů. Cílem je znovunastolení rovnováhy organismu. Na psychologické úrovni mluvíme o tzv. psychickém ekvilibriu, což je tendence člověka obnovovat duševní harmonii, byla-li narušena. Přizpůsobení probíhá na úrovni vnímání, myšlení, postojů či chování. Rozsah možné adaptability s ohledem na nároky zátěžových situací je dán odolností jedince vůči stresu.¹⁶

1.3.2 Odolnost

Odolnost si můžeme představit jako základní stavební kámen pro následné adaptační procesy. Na odolnost můžeme nahlížet jako na aktuální úroveň určitého stavu, kterého jsme dosáhli předchozími zvládacími procesy. Je to výsledek

¹⁴ PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2, s. 144-145.

¹⁵ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak zvládat stres. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6, s. 47-48.

¹⁶ PAULÍK, Karel, pozn. 14, s.13-19.

předchozích efektivních adaptačních procesů a zároveň východisko pro další adaptace. Rozsah možné adaptace je dán odolností jedince.¹⁷

Odolnost vnímáme jako zdatnost či vnitřní sílu, a také jako „*schopnost vyrovnávat se s životními situacemi společensky přiměřeně, bez patologických reakcí.*“¹⁸

Odolnost je stav, který je v čase proměnný, neboť je závislý na řadě různých proměnných – věk, životní zkušenost, postoj k sobě samému, současný stav organismu. Na odolnost můžeme nahlížet jako na vnitřní sílu, díky které se se zátěží vyrovnáváme bez patologických reakcí.¹⁹

Odolnost, jakožto adaptační schopnost, je vymezena dílčími schopnostmi. Pod pojmem odolnost se tedy skrývá vzdorování zátěžovým podnětům, využívání vnitřních zdrojů pro zvládnutí situace, flexibilita vnímaných prožitků, kladení odporu bez závažnějšího narušení funkce, rychlá regenerace a obnova původního stavu, využití získaných zkušeností a dovedností pro budoucí zvládnutí.

Pojem odolnost je často spojován i s dalšími termíny. Například sense of coherence, což bychom přeložili jako smysl pro integritu; hardiness, překládáno jako nezdolnost; self-efficacy, přeloženo jako osobnostní zdatnost; locus of control, lokalizace kontroly apod. Všechny tyto zmiňované koncepce spojují odolnost s určitými osobnostními charakteristikami, které v interakci s vnějším prostředím ovlivňují celkovou adaptaci.

Odolnost jako základní předpoklad pro zvládnutí situace je proměnná v čase a dá se rozvíjet tréninkem. Vyšší odolnost jedince zvyšuje práh náročnosti požadavků, jenž je schopen zvládat. Míra rizika nezvládnutí situace a narušení rovnováhy se snižuje se zvyšující se odolností.²⁰

Resilience je další pojmové označení pro odolnost. V české literatuře jsou tyto pojmy užívány synonymně. Pojem resilience můžeme rozkódovat pomocí

¹⁷ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2, s.11-12.

¹⁸ HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5, s. 360.

¹⁹ HARTL, HARTLOVÁ, pozn. 18, s. 360.

²⁰ AIGELOVÁ, Eva, Lucie VIKTOROVÁ a Martin DOLEJŠ. *PhD existence 11 „Jedeme dál“: Česko-slovenská psychologická konference (nejen) pro doktorandy a o doktorandech*. Univerzita Palackého v Olomouci Filozofická fakulta, 2021 [online]. ISBN 978-80-244-5947-9 (online: iPDF), [cit. 2022-10-26], s. 13-21. Dostupné z: https://phdexistence.cz/wp-content/uploads/2021/01/phdexistence_bulletin5.pdf

latinských slov „salire“, což znamená vyskočit či odpružit, a „resilire“, což znamená skočit zpět. Resilience tedy v užším smyslu znamená schopnost zotavit se, získat zpět síly. V širším smyslu nahlížíme na resilienci jako na dispoziční vlastnosti daného jedince, díky nimž je schopen čelit stresogenním vlivům.²¹

1.3.3 Coping

Způsoby zvládání stresové situace označujeme jedním slovem jako coping nebo v počeštěné verzi jako koping. Původ slova nalezneme v anglickém „to cope with“, což můžeme přeložit jako vyrovnat se s něčím, zvládnout něco. Jako první použil pojem coping A. Maslow v polovině 20. století ve slovním spojení „coping behaviour“, což můžeme přeložit jako chování umožňující zvládání. Od té doby je tento pojem spojován právě se zátěží a jejím zvládáním.²²

Velký psychologický slovník tento pojem definuje jako *„zvládání, zejména náročných situací; schopnost člověka vyrovnat se odpovídajícím způsobem s nároky, které jsou na něj kladeny, příp. zvládat nadlimitní zátěže; může mít i podobu změny vnímání situace nebo změny postoje.“*²³

Rozdíl mezi adaptací a copingem je v intenzitě působení zátěže. Coping je spojován s nadlimitní zátěží, se kterou se snažíme vyrovnat. Kdežto adaptace je zvládání zátěže, která nevybočuje z normálních mezí. Coping je tedy vyšší stupeň adaptace. Účelem copingu je eliminovat nebo alespoň zmírnit škodlivý vliv působení nadlimitní zátěže.²⁴

Ačkoliv coping chápeme zejména jako proces než vlastnost osobnosti, i tady se promítají určité osobnostní proměnné, které jsou v čase relativně stabilní a na základě nichž se odvíjí tendence ke způsobu chování ve stresových situacích. Copingový styl poukazuje na tendence v hodnocení situace a reakce na ně v obecném smyslu. Je podložen vrozenými činiteli a odráží se v něm osobnost.

²¹ Československá psychologie: časopis pro psychologickou teorii a praxi. Praha: ČSAV, 2.2008, 52(1), s. 2. ISSN 0009-062X [online], [cit. 2022-10-27]. Dostupné také z: <https://kramerius.lib.cas.cz/uuid/uuid:3563b608-019b-457b-9255-a4a7a4cc4907>

²² KLIMENT, Pavel. *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 9788024442068, s. 5.

²³ HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5, s. 77.

²⁴ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6, s. 41-43.

Copingová strategie je volba postupů determinována situačními okolnostmi. Oproti stylům jsou strategie méně obecné a jsou více podmíněny učením jednotlivých úkonů. Copingový styl se přenáší do volby strategických postupů. Strategie jsou prostředkem realizace copingového stylu.²⁵

Existuje množství kategorizací, které mají za cíl zobecnit a popsat různé způsoby zvládnání stresu. Jedno z nejužívanějších členění, které použil již Folkman a Lazarus, je dělení na coping zaměřený na problém a coping zaměřený na emoce. **Coping zaměřený na problém** se vyznačuje snahou řešit problém prostřednictvím změn nepříznivých okolností nebo změn v chování jedince k lepšímu. Řadíme sem strategie jako například realizace vhodného akčního plánu, rozvoj nových dovedností apod. **Coping zaměřený na emoce** je snahou o zvládnutí vlastních emocionálních reakcí, které v nás působení stresoru vyvolává. Tento coping zahrnuje strategie jako např.: přehodnocení vážnosti situace, snaha vyhnout se přemýšlení o situaci, zaměření se na pozitivní aspekty života apod. Cílem je zmírnit či eliminovat negativní dopady emočního prožívání stresové situace. Efektivní zvládnání emocí umožní zklidnění a dosažení nadhledu nad situací.²⁶

S ohledem na časovou perspektivu můžeme coping dělit na reaktivní a proaktivní. **Reaktivní coping** je zaměřen na problém, až když nastane. Kdežto **proaktivní coping** je určitý typ prevence. Jeho cílem je připravit se na možnou stresovou situaci tak, abychom ji dokázali překonat bez zvýšených obtíží. Je zaměřen na cíl, kterého chceme dosáhnout, a to i přes nepřízeň okolních vlivů. Termín anticipatory coping je jiné vyjádření pro proaktivní coping. Je to vyjádření procesů, kterými se snažíme připravit na budoucí zátěž. Anticipace neboli předjímaní nám umožňuje se emocionálně i myšlenkově připravit, zvolit strategie, ke zvládnání stresových situací.²⁷

²⁵ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2, s. 121-122.

²⁶ *The Social Context of Coping*. New York: Plenum Press, 1991. 20, 285 s. ISBN 0-306-43783-X, s. 90.

²⁷ AIGELOVÁ, Eva, Lucie VIKTOROVÁ a Martin DOLEJŠ. *PhD existence 11 „Jedeme dál“: Česko-slovenská psychologická konference (nejen) pro doktorandy a o doktorandech*. Univerzita Palackého v Olomouci Filozofická fakulta, 2021 [online]. ISBN 978-80-244-5947-9 (online: iPDF), [cit. 2022-10-26], s. 13-21. Dostupné z: https://phdexistence.cz/wp-content/uploads/2021/01/phdexistence_bulletin5.pdf

Coping můžeme rozdělit i do skupiny vědomých a nevědomých procesů. Vědomý coping zahrnuje všechny výše uvedené druhy a postupy. Jde o využití nabytých kognitivních strategií. Nevědomý coping je představován **obranými mechanismy**.

Rozličný názor na obranné mechanismy je uvádí na hranu copingových postupů. Někteří autoři uvádí, že se nejedná o plnohodnotný způsob zvládnání, neboť situaci primárně neřeší, kdežto ostatní copingové strategie směřují k řešení stresové situace. Dalším rozdílem je, že obranné mechanismy se většinou realizují na nevědomé úrovni a zbylé copingové strategie bývají užity spíše vědomě.²⁸

Podstatou obranných mechanismů je obrana vlastního ega, tedy bránění vlastního já před zraněním. Jedná se o nevědomé reakce na vzniklou zátěž, s cílem ochrany neporušitelnosti a celistvosti ega před destruktivními účinky, kterým jsme vystaveni v situacích konfliktu, strachu apod.²⁹

Obranné mechanismy můžeme rozčlenit do čtyř kategorií podle úrovně obrany ega:

- „psychotické – např. bludná projekce, popření, distorze reality;
- nezralé – např. agování, únik do fantazie, pasivní agresivita;
- neurotické – např. racionalizace, přemístění afektu, reaktivní výtvor;
- zralé – např. humor, anticipace, altruismus, sublimace.“³⁰

Cílem procesu zvládnání těžkostí je předejít stavu, do kterého bychom mohli upadnout, pokud by se náš organismus se stresem nedokázal adekvátně vypořádat. Cílem je tedy snižovat či tolerovat zátěžové situace, udržet si duševní rovnováhu, zlepšovat podmínky regenerace apod.

Protože operátoři na lince 112 se řadí mezi tzv. pomáhající profese a jsou tak více náchylní k emoční vyprahlosti či syndromu vyhoření, je u nich kladen důraz na zvládnání stresových situací, jimž čelí denně. V první řadě se na taková

²⁸ KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vydání třetí. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2015. ISBN 978-80-213-2591-3, s. 31.

²⁹ HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5, s. 300.

³⁰ Vaillant, G. E. (1994). *Ego Mechanisms of Defense and Personality Psychopathology*. *Journal Of Abnormal Psychology*, 103(1), s. 44-50. 2021 [online], [cit. 2022-10-26], Dostupné z: https://scholar.google.cz/scholar_url?url=http://web.vu.lt/uki/s.kontrimiene/files/2011/10/Vaillant.-Ego-mechanisms-of-defense.pdf&hl=cs&sa=X&ei=qOLzY8fxJcOymAHNxqjYAw&scisig=AAGBfm29caHfha5SuTqTBU nOBKcMtvU94A&oi=scholar

místa vybírají lidé, kteří nejsou emočně labilní a kteří projdou psychologickými testy. Dále je jejich odolnost zvyšována prostřednictvím výcvikových a odborných kurzů. Nutné však je, aby na své psychické pohodě pracoval každý individuálně. U této profese je nejdůležitější, aby se naučili pracovat s emocemi, které jim předává volající. Umět tyto emoce zpracovat, nikoliv je v sobě potlačovat, a následně událost tzv. vypustit z hlavy, je základním předpokladem, jak nepodlehnout vystavenému emočnímu tlaku. Různé techniky psychohygieny jsou popsány v kapitole 1.5.

1.4 Důsledky nezvládnutí stresorů

Neúspěšné zvládnutí stresu označujeme pojmem neadaptivní zvládnutí. Neadaptivní zvládnutí stresu je takové, kdy dochází k: „*řešení následků stresu agresí, riskováním, únikem z reality, uzavřením se do sebe, popisováním pocitů bez pokusu situaci změnit.*“³¹

Nezvládnutí stresu se neprojevuje jen v rovině behaviorální, ale v důsledku kumulace působícího stresu či jeho opakovaným vystavováním se bez adekvátní odezvy se jedinec dostává do stavu, kdy se příznaky mohou projevit hned v několika úrovních.

Příznaky působení stresu můžeme rozčlenit do třech základních skupin, a to fyziologické, emocionální a behaviorální. Na fyziologické úrovni pocítujeme zejména bušení srdce, křeče v oblasti břicha, nedostatek libida, bolesti hlavy, napětí v oblasti krční a bederní páteře apod. Mezi emocionální čili citové příznaky stresu patří změny nálad, nadměrné zaobírání se věcmi, únava, podrážděnost apod. V behaviorální úrovni, tedy v projevu chování a jednání, je člověk v důsledku působení stresu nerozhodný, dochází k úbytku výkonnosti, oslabení kognitivních funkcí, zhoršení koncentrace a logického uvažování. Takový člověk je náchylnější i ke konzumaci alkoholických nápojů či jiných návykových látek, a naopak dochází ke ztrátě chuti k jídlu.³²

³¹ HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5, s. 698.

³² KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6, s. 29-30.

Výše zmíněné příznaky mohou přejít do různých onemocnění, a to zejména v případech, kdy jedinec nedokáže využívat své odolnosti a efektivních copingových postupů ke zvládnutí stresu.

Stres neovlivňuje jen čistě duševní zdraví, ale v důsledku jeho působení může dojít k rozvinutí či zhoršení některých onemocnění, která jsou nazývána jako psychosomatická onemocnění. Taková onemocnění se projevují tělesně, ale mohou být vyvolána nebo zhoršena v důsledku psychických problémů. Jako příklad lze uvést hypertenzi, astma, poruchy menstruačního cyklu či ovlivnění imunitního systému.

Psychická reakce organismu na stres se může projevit úzkostí, smutkem, vztekem či sklony k agresi. Pokud nejsou tyto emoce adekvátně zpracované, ale jsou neřešené nebo potlačované, může docházet k dlouhodobějším psychickým poruchám, jako jsou například fobie, neurotizace, deprese či syndrom vyhoření.³³

Syndrom vyhoření se řadí mezi problémy související s pracovními obtížemi. Syndrom vyhoření vzniká v důsledku chronického, dlouhodobě nezvládaného stresu v kombinaci s dalšími klíčovými vlivy, jako je apatie, rezignace, demotivace a přesvědčení, že vynaložené úsilí nepřináší smysl.

Jako první popsal syndrom vyhoření Herbert J. Freudenberg. Ten zároveň popsal cyklus dvanácti fází, které předchází syndromu vyhoření. Jednotlivé fáze se nemusí vyskytnout vždy všechny, ani nemusí následovat po sobě, jak jsou uvedeny.

12 kritických fází dle Freudenbergera: nutkavá snaha po sebeprosazení; člověk začíná pracovat více a tvrději; přehlížení potřeb druhých; přesunutí konfliktu; revize a posunutí hodnot; popírání vznikajících problémů; stažení; zcela jasně patrné změny chování; depersonalizace; vnitřní prázdnota; deprese; syndrom vyhoření. V poslední fázi se objevuje celkový kolaps na úrovni psychické i fyzické. Jedinec, u něhož propuknul syndrom vyhoření, není schopen se zotavit z příznaků vyčerpání a únavy. Nejúčinnější pomocí je návštěva lékaře.³⁴

³³ KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vydání třetí. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2015. 142 stran. ISBN 978-80-213-2591-3, s. 81-88.

³⁴ HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 4. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2022. 215 stran. ISBN 978-80-7601-668-2, s. 27-30.

1.5 Psychohygienu

Reakce na zátěžové situace se projevuje ve dvou rovinách, v okamžitých projevech a v dlouhodobých účincích. Projevy působí bezprostředně při prožívané zátěžové situaci a trvají krátce. Dlouhodobým působením chronických podmínek vznikají účinky dlouhodobějšího charakteru. Tyto stavy nepodléhají reparačnímu procesu a opakovaným vystavováním se zátěžovým situacím se stav zhoršuje.³⁵

Zdraví je základ lidského bytí a musíme o něj pečovat. Duševní zdraví je dílčí částí, ale velice důležitou. Psychohygienu neboli mentální hygiena či hygiena duševní, má za úkol pečovat o duševní zdraví.

„Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy.“³⁶

Psychohygienu je tedy preventivní metoda, která má za cíl upevnit a posílit duševní zdraví. V užším vymezení se zabývá bojem proti výskytu duševních nemocí. V širším vymezení nahlížíme na psychohygienu jako na komplexní péči s cílem optimálního fungování duševní činnosti. Díky posilování duševního zdraví dokáže jedinec přiměřeně reagovat na všední i mimořádné úkoly.³⁷

Duševní zdraví se projevuje v harmonické osobnosti. Tedy takové osobnosti, která žije v harmonických vztazích a je připravena řešit nastalé životní problémy. Taková osoba vyzařuje zdravým sebevědomím, asertivitou a má přiměřené životní aspirace.

Dodržování zásad psychohygieny je jedna ze základních oblastí prevence podlehnutí stresovým situacím, které mohou mít za následek i pozdější vyhoření. Psychohygienu je nezbytná nejen jako prevence působení pracovního stresu, ale jako upevnění duševního zdraví vůbec. Provázanost psychohygieny najdeme i s pracovním výkonem. Zanedbávaná duševní hygiena se může odrazit na zhoršeném pracovním výkonu, neboť vnitřní nevyrovnanost narušuje naši soustředěnost a vede k tvorbě chyb. Spojení duševní hygieny nalezneme i v rámci

³⁵ Zdravotní aspekty zátěže a stresu: skripta pro posluchače Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-784-2, s. 29.

³⁶ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena: vysokošk. učeb. pro stud. filoz. fak. oboru psychologie*. 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1986. Učebnice pro vysoké školy, s. 9.

³⁷ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4, s. 143-144.

sociálních vztahů. Nefunkční mezilidské vztahy mohou pramenit ze špatného nevyrovnaného duševního zdraví. Jedinec si tak kolem sebe vytváří negativní prostředí, které se může promítnout jak v pracovním kolektivu, tak i v rámci soukromého života.³⁸

Duševní hygiena tedy zasahuje do širokého spektra oblastí lidského života a je úzce spojena s naší subjektivní spokojeností. Nyní se zaměříme na některé dílčí části, které nám pomáhají s upevňováním našeho duševního zdraví.

SEBEPOZNÁNÍ

Sebepoznání je celoživotní proces, který je základem pro seberozvoj. Mnoho stresových situací nastává v důsledku špatného sebepoznání, které vede k nerealistickému sebehodnocení. Důsledkem toho může být přecenění nebo naopak podcenění vlastních možností. Sebepoznáním si uvědomíme své nedostatky a rezervy a můžeme na nich vědomě pracovat. Snahou je ale i najít své silné stránky a dále je rozvíjet. Mezi metody sebepoznání patří například:

- pravidelná registrace a úvaha nad vlastním jednáním;
- introspekce, tedy sebezpozorování vlastních vnitřních pocitů;
- pozorování vlastních myšlenkových pochodů a využívání metod volných asociací;
- sebepoznávání prostřednictvím jiných lidí – jako tzv. zpětná vazba.

K lepšímu pozorování sebe sama a svého myšlení a konání může sloužit vedení deníku, který poslouží jako věcná analýza našich pocitů a postojů, ale i jako zásobník nápadů.³⁹

Informace o sobě samém nemusí vycházet jen z vlastního vědění, ale mohou nám být předávány od ostatních lidí. Tzv. okénko Johari rozděluje náhled na své chování a vlastnosti osobnosti do čtyř kvadrantů.

- I. Otevřený kvadrant – vím to o sobě já i ostatní;
- II. slepý kvadrant – já to nevím/neuvědomuji se to, ale ostatní to vidí;

³⁸ VRÁNOVÁ, Petra. *Psychohygiena jako prevence pracovního stresu*. Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti (JOSRA). 2014, 10(4). [online], [cit. 2022-11-14]. Dostupné z: <https://katedry.czu.cz/storage/224/5202847b-psychohygiena-jako-prevence-pracovniho-stresu.pdf>

³⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4, s. 145-146.

- III. skrytý kvadrant – já si toho jsem vědoma, ale ostatní to nevědí;
- IV. neznámý kvadrant – stojí mimo vnímání naše i okolí.

Úkolem sebepoznání je zmenšování kvadrantů dva až čtyři na úroveň kvadrantu jedna.⁴⁰

AUTOREGULCE EMOCÍ

Emoce ovlivňují naše přesvědčení, a naopak i naše přesvědčení působí na emoce. Emoce působí na naše myšlení a pozitivním myšlením můžeme zlepšit naše emoce. Prožívání negativních emocí je stresovou situací pro organismus. Ovládání, ve smyslu regulace (např. popření, potlačení) a kontrola nad prožíváním negativních emocí, nám umožní řešit nastalé situace s tzv. chladnou hlavou. Pokud se dostaneme do emočního tlaku, naše kritické myšlení je upozaděno a stresová situace nás může pohltit.⁴¹

Mezi způsoby, jak můžeme bojovat proti některým negativním emocím patří například fyzická aktivita, vypsání se z prožívaných emocí, relativizace, verbalizace pocitů, odvedení pozornosti, přivýkání si na základě cvičení apod.⁴²

ASERTIVITA

Asertivní chování je takové chování člověka, který trvá na svých právech, a přitom nepoškozují práva druhých. Liší se od agresivního chování, jehož cílem je tvrdohlavé prosazování svých zájmů, i od neasertivního pasivního chování člověka, který své zájmy nedokáže uhájit a často podléhá manipulaci. Asertivita se vyjadřuje přímým, přiměřeným a upřímným vyjádřením vlastních myšlenek či zájmů, bez toho, aniž bychom tím ubližovali jiným lidem nebo sami sobě a vzdávali se své odpovědnosti.

Mezi umění asertivního chování patří schopnost říct „ne“, schopnost požádat někoho o laskavost či na něj vznést určitý požadavek, schopnost vyjádřit

⁴⁰ VRÁNOVÁ, Petra. *Psychohygienu jako prevence pracovního stresu*. Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti (JOSRA). 2014, 10(4). [online], [cit. 2022-11-14]. Dostupné z: <https://katedry.czu.cz/storage/224/5202847b-psychohygienu-jako-prevence-pracovniho-stresu.pdf>

⁴¹ KRIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6, s. 157-158.

⁴² VRÁNOVÁ, pozn. 40, [cit. 2022-11-14].

vlastní emocionální stav. Tyto dovednosti úzce souvisí s obranou svých psychických a fyzických hranic.⁴³

POZITIVNÍ MYŠLENÍ

Autoregulace vlastního myšlení nám může pomoci překonat situace, které jsou pro nás stresové, ale v negativním slova smyslu si můžeme i uškodit tím, že si budeme navozovat nesprávné a falešné myšlenky a představy. Regulaci našich myšlenek, např. tzv. rámováním (framing) neboli změnou pohledu na situaci či problém, lze (pozitivním směrem) ovlivnit naše chování a prožívání.⁴⁴

Koncepce naučeného optimismu hovoří o překonání nepřízně prostřednictvím změny stereotypního myšlení, které má tendenci ubírat se negativním směrem. Uvědomění si takového myšlení a následné hledání alternativ vede k přehodnocení důsledků a změn postojů, což má za následek lepší připravenost na zvládnutí situace.⁴⁵

RELAXACE

Jedná se o vědomé uvolňování, jak na úrovni fyzické, tak i na psychické. Uvědomělé uvolnění svalů, vyvolá zklidnění i na psychické úrovni. Do technik relaxace jakožto nástroje duševní hygieny zařadíme cvičení správného dýchání, koncentrační pohybové cvičení, cvičení jógy apod.

Do skupiny relaxačních cvičení patří i meditace, při níž dochází k navození uvolněného stavu. Stresový stav v nás vyvolává vnitřní tenzi a úkolem meditace je ztišení vnitřního napětí. Navozená úleva při meditaci je i posilněním pro další boj se stresem.

Při meditaci se dostavuje vhled do situací, které se zdály neřešitelné a objevují se nové alternativy řešení. Součástí meditace je imaginace a vizualizace, tedy jakési navození určité představy. Cílem může být navozovat si

⁴³ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6, s. 120-125.

⁴⁴ KŘIVOHLAVÝ, pozn. 43, s. 149-150.

⁴⁵ VRÁNOVÁ, Petra. *Psychohygienu jako prevence pracovního stresu*. Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti (JOSRA). 2014, 10(4). [online], [cit. 2022-11-14]. Dostupné z: <https://katedry.czu.cz/storage/224/5202847b-psychohygienu-jako-prevence-pracovniho-stresu.pdf>

pocity příjemné nebo meditovat nad obtěžujícím problémem. V posledních letech jsou využívány i techniky mindfulness.⁴⁶

ŽIVOTOSPRAVA

Biorytmus našeho těla a duševní hygiena jsou propojeny. Dodržováním zásad správné životosprávy regulujeme napětí běžného dne. Patří sem kvalitní spánek, tělesná cvičení, vyvážená strava či zařazování odpočinku do běžného dne.

Zařazování odpočinku do dlouhotrvající vykonávané činnosti slouží jako prevence únavy. Odpočinkem se zde myslí nejen krátké přestávky během dne, ale i několikadenní volno po celoroční práci. Nutná forma pasivního odpočinku je spánek. Pro dospělého člověka je doporučovaná délka spánku sedm až devět hodin. Spánek funguje jako biologicky ochranná funkce. Pokud má člověk jakékoliv problémy se spánkem, ovlivňuje to jeho život i formou zmenšené odolnosti vůči zátěži.

Výhod pravidelného pohybu je hned několik. Mimo jiné se nám zlepšuje nálada, zlepšuje se koncentrace pozornosti a dochází k posílení sebevědomí, sebepojetí a sebedůvěry. To vše může vést ke snížení reaktivity na některé stresory. Nepřímo prostřednictvím fyzické aktivity dochází k uvolnění tenzí a odvedení negativních myšlenek.

Racionální výživa působí komplexně na celkový psychosomatický stav. Adekvátní výživa je základem i pro odolnost a adaptaci v psychické rovině.

Vhodnou prevencí stresu je mimo výše zmíněného i správné hospodaření s časem, budování pozitivních vztahů, ať už v rodině, s přáteli či v zaměstnání. Jako dobrý lék proti stresu působí i smích. Mezi prostředky, které nám mohou pomoci okamžitě při akutním stresu, patří například napočítání do deseti, pomalé napití se vody, soustředěná regulace dýchání apod.⁴⁷

⁴⁶ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6, s. 164-170.

⁴⁷ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyche (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2, s. 279-309.

2 Stres v pracovním prostředí

Zařazení člověka do pracovního prostředí má specifický význam pro utváření lidského profilu člověka. Člověk si během života osvojuje různé kompetence, které využívá s nástupem do pracovního prostředí. Cílem organizace je vytvářet atraktivní a příznivé pracovní prostředí. Takové prostředí se vyznačuje podmínkami, které budou jednotlivce podněcovat k uplatňování svých znalostí a dovedností a podávání efektivního výkonu. V pracovním prostředí stráví člověk podstatnou část svého života, a proto práce výrazně ovlivňuje psychický stav.

Pod pojem pracovní prostředí zahrnujeme v širším slova smyslu pracovní bezpečí, jistotu práce, účast v rozhodovacím procesu, udržování dobrých vztahů mezi spolupracovníky, motivaci k dobrému výkonu a uznání, pokud takového výkonu je dosaženo. V závislosti na tom, jak jsou jednotlivé složky naplňovány, můžeme rozlišovat mezi příznivým pracovním prostředím a toxickým pracovním prostředím.

Každá vykonávaná činnost tvoří určitou zátěž pro člověka, člověk podléhá únavě a může dojít k poklesu výkonnosti. Pracovní činnosti můžeme členit dle druhu únavy, ke které je jedinec náchylný při výkonu dané pracovní činnosti.

- a) Svalová únava – při práci, která je spojena s fyzickým výkonem.
- b) Neuropsychická únava – při práci, která zatěžuje neuropsychické procesy.
- c) Duševní únava – při práci, která zatěžuje vyšší psychické procesy.
- d) Emocionální únava – při práci, která působí na emoční stabilitu.

Člověk tedy může podlehnout různým typům únavy, které pramení z podstaty náplně pracovní činnosti. Pro zdraví člověka představuje největší riziko neuropsychická a emocionální únava.⁴⁸

Pracovní stres je stav, který se vyskytuje v souvislosti s výkonem pracovní činnosti. Jde o celkovou životní zátěž spojenou s pracovními podmínkami. Stresové problémy souvisí s povahou samotné práce, či v důsledku interakcí vznikající během práce. Míra prožívaného stresu má vliv nejen na jedince, ale i na celou organizaci, v důsledku poklesu výkonnosti jedince.

⁴⁸ RŮŽIČKA, Jiří a Oldřich MATOUŠEK. *Člověk a práce: psychologické aspekty pracovní činnosti*. Praha: Svoboda, 1972. Sociologická knihovna (Svoboda), s. 40-52.

Mezi rizikové faktory, tedy zdroje stresu v pracovním prostředí patří zejména: kontakt s klienty; platové ohodnocení; nadměrné časové vytížení; nadměrné pracovní požadavky; nejistota pracovního místa; legislativa související s profesí; požadavek na odborné znalosti; pracovní podmínky; požadavek na komunikační dovednosti; konflikty s nadřízeným; konflikty se spolupracovníky.

Stejně jako celková stresová odolnost, tak i míra vnímání pracovní zátěže je závislá na subjektivním stavu každého jedince. Požadavky plynoucí z práce mohou snadno přerůst v toxické faktory. Nadměrná pracovní zátěž může být spouštěčem celé řady zdravotních problémů. Je tedy důležité, aby se pracovním podmínkám v souvislosti s duševním zdravím zaměstnanců věnovala příslušná pozornost. Aplikace psychohygieny či jiných preventivních programů duševních poruch by měly cílit i na pracovní prostředí.⁴⁹

2.1 Psychická bezpečnost v práci

Úroveň pracovních podmínek z hlediska bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci je v českém právním prostředí ukotvena zákonem č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Co se však týče psychické bezpečnosti práce, není doposud ustáleno, co se pod tímto pojmem skrývá a jak takovou bezpečnost dodržovat. Ve výše zmíněném zákoně je pouze v §7 odstavci 1 uvedeno, že mezi rizikové faktory patří mimo jiné psychická zátěž.⁵⁰

Intervence stresu může probíhat na třech úrovních dle toho, zda se zaměříme na jednotlivce, na organizaci nebo na pomezí jednotlivce s organizací.

- Primární intervence – zaměřena na redukci zdrojů organizačního stresu;
- sekundární – zaměřena na školení managementu o stresu;

⁴⁹ PTÁČEK, Radek, VŇUKOVÁ, Martina a RABOCH Jiří. Pracovní stres a duševní zdraví – může práce vést k duševním poruchám? Časopis lékařů českých [online]. Praha: Česká lékařská společnost Jana Evangelisty Purkyně, 2017, 156(2), 81-87 [cit. 2022-11-04]. ISSN 0008-7335. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Martina-Vnukova/publication/319354451_Work-related_stress_and_mental_health_-_Can_work_lead_to_mental_disorders/links/5f3ba0c6458515b7292a5ced/Work-related-stress-and-mental-health-Can-work-lead-to-mental-disorders.pdf

⁵⁰ Zákon č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy

- terciární – zaměřena na podporu zdraví.

Poněvadž odstranit zdroje stresu práce vždy nejde, neboť souvisí se samotným charakterem vykonávané práce, měla by se organizace zaměřit zpravidla na sekundární a terciární intervenci. Formu těchto aktivit má například psychologické poradenství, zřízení relaxační zóny, poskytování zařízení, kde mohou pracovníci zlepšovat svou kondici apod.⁵¹

Ačkoliv je zaměstnavatel povinen dbát na vyloučení či omezení působení rizikových faktorů na zaměstnance, je tato situace u psychických faktorů obtížná, neboť psychická zátěž je subjektivně vnímána a hranice pracovní spokojenosti se různí.

Úroveň pracovní spokojenosti ovlivňuje celkovou kvalitu života a projevuje se i ve vztahu k duševnímu zdraví jedince. Je závislá na mnoha faktorech, z nichž každý může být jinak významný, neboť opět záleží na subjektivním vnímání. Pokud se u jedince začne projevovat naopak pracovní nespokojenost, může jít o předstupeň syndromu vyhoření. Jednotlivé faktory, které mohou podmiňovat vznik pracovní nespokojenosti můžeme označit za stresory.

2.2 Stresory

„Stresor je jakýkoli faktor schopný narušit rovnováhu organismu, ať je původu fyzikálního, chemického, infekčního nebo psychického.“⁵²

„Stresor je činitel vnějšího prostředí, jehož dopad na organismus vyvolá stresovou reakci.“⁵³

Za tzv. stresory označujeme podněty, které zatěžují člověka a jejich dopadem na organismus upadá jedinec do stresové situace. Člení se na potenciální a reálné. Potenciální stresory mohou v případě kumulace či dosažení určité intenzity vést ke stresu. Reálné stresory působí aktuálně a ohrožují daného jedince. Na člověka může působit jeden silný stresor

⁵¹ ARNOLD, John et al. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, ©2007. Praxe manažera. Business books. ISBN 978-80-251-1518-3, s. 408

⁵² SILLAMY, Norbert. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISBN 80-244-0249-1, s. 206.

⁵³ HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5, s. 556.

nebo může jít o kombinaci menších, každodenních starostí, které mohou eskalovat do stejně tíživé situace.

Jak již bylo naznačeno v předchozích kapitolách, existuje řada faktorů, které ovlivňují, zda se potenciální stresory stanou reálnými. Jde tedy o subjektivní zhodnocení situace a svých dispozic, přítomnost či nepřítomnost jiných životních událostí, které působí pozitivně či negativně, dosavadní zkušenosti se zvládáním stresu, používání strategií obrany a vyrovnávání se se zátěží apod.⁵⁴

2.2.1 Stresory v pracovním prostředí obecně

Stresory v pracovním prostředí můžeme rozčlenit do třech kategorií, podle toho, s jakými podmínkami se pojí vznik daného stresoru. Jedná se o stresory, které jsou spojovány se samotným pracovním procesem nebo s fyzikálními, biologickými či sociálně psychologickými vlivy práce.

I. Proces práce

Zde patří paleta stresorů, které souvisí s pracovními úkoly a způsobem jejich provedení. Týkají se množství práce, časového rozptylu a charakteristik pracovní činnosti. Pro podrobnější příklad lze uvést, že se sem řadí například činnosti, které kladou nároky na řešení nových a složitých problémů s absencí adekvátních informací; rozhodování ve složitých situacích; práce pod časovým tlakem; monotónní práce; biorytmicky nevhodná směnnost práce apod.

II. Podmínky fyzikálního a biologického charakteru

Sem řadíme faktory, které mohou způsobovat pracovní úrazy či jiné škodlivé zdravotní vlivy na lidský organismus. Patří sem například působení chemických či biologických látek, fyzikálních či mechanických vlivů apod. Konkrétně například práce v hlučném prostředí, v nedostatečně osvětleném prostředí, v prostředí s nízkou či vysokou teplotou apod.

⁵⁴ PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2, s. 66-67.

III. Sociálně psychologické podmínky

Plynou z interakce a soužití lidí. Může se jednat o práce s nedostatečným sociálním kontaktem nebo naopak práce spojené se stálým stykem s lidmi, kdy může docházet k narušování pracovního rytmu (např.: vyrušováním v pracovní místnosti nebo jednáním s problémovými jedinci). Patří zde i faktory, které ovlivňují motivaci pro výkon práce, a to z důvodu špatného ohodnocení, ztráty perspektivy práce apod.⁵⁵

2.2.2 Stresory působící na operátory TCTV 112

Profese operátorů na lince 112 se řadí mezi tzv. pomáhající profese. Pomáhat druhým je práce záslužná, avšak na druhé straně náročná a může být pro člověka vyčerpávající. Ve své pracovní době operátoři vyslyší několik desítek telefonátů, v nichž většinou někdo potřebuje pomoci. Vzhledem k tomu, že operátoři jsou často prvním člověkem, se kterým zraněný či žádající o pomoc mluví, může na něj přenést prvotní pocity, což může být strach, agrese, bezradnost apod. Zkrátka se více méně jedná o pocity negativní. Pro operátora je důležité, aby zachoval klid a zdravý úsudek a dokázal tak volajícímu pomoci a sám nebyl neurotizován. V následujícím textu jsou vytipovány stresory, se kterými se mohou operátoři tísňového střediska při výkonu své práce setkat.

Práci operátorů ovlivňují nejenom podmínky při práci, ale specifikum zde tvoří typ volajícího či hovoru. Operátoři musí být připraveni na oznamovatele, který se chová agresivně, zmateně nebo nespolupracuje. Také se často dostávají do situace, kdy je sám oznamovatel v přímém ohrožení života. V takových situacích musí být operátor schopen napomáhat volajícím ke zvládnutí jejich emocí za současné kontroly emocí vlastních.

Speciálně jsou operátoři školeni na tyto typy hovorů:

- volající v přímém ohrožení,
- obviňující/agresivní volající,
- zneuživatel tísňové linky,
- zahlcující volající,
- hovor s nedostatečnou odezvou,

⁵⁵ ŠTIKAR, Jiří et al. *Psychologie ve světě práce*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5, s.79-81.

- dítě jako oznamovatel reálné události,
- duševně nemocná osoba,
- sebevrah.⁵⁶

Komunikačně náročné situace pro operátory TCTV 112 vymezila i Veselá a Buchtová Lišková:

- *„jednání se sebevrahem,*
- *živelné události,*
- *v ohrožení je dítě,*
- *hovor s nedostatečnou odezvou,*
- *oznamovatel neví, kde se nachází a mapové podklady aplikace jsou nedostatečně přesné (výseč v mapě zahrnuje velkou oblast),*
- *zneužívající hovor,*
- *zahlcující hovor,*
- *hovor v cizím jazyce,*
- *agresivní volající.*⁵⁷

Další skupinu stresorů tvoří pracovní podmínky. Operátoři pracují v prostředí typu open space, takže kromě nedostatku soukromí čelí i hluku v důsledku neustálého vytěžování hovorů ostatními spolupracovníky.⁵⁸

Dalším nepříjemným faktorem je nedostatek odpočinku. Operátoři musí být (kromě zákonné pauzy) neustále připraveni zvedat příchozí hovory a není zde prostor pro větší pauzu po emočně náročném hovoru. Denně jsou tak vystaveni velkému množství řešených událostí.⁵⁹

Operátoři jsou vystaveni tzv. multitaskingu, tedy musí umět dělat více věcí zároveň. Práce s různými technologickými komponenty a rychlost zpracování informací a jejich řešení, jsou klíčová specifika práce kladená na operátory. Pracují

⁵⁶ Evropský den tísňové linky 112: *Co vše musí operátoři zvládnout?* HZS ČR [online], [cit. 2023-01-30]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/evropsky-den-tisnove-linky-112-co-vse-musi-operatori-zvladnout.aspx>

⁵⁷ VESELÁ, Jitka a Helena BUCHTOVÁ LIŠKOVÁ. Syndrom vyhoření u operátorů Telefonního centra tísňového volání 112 (TCTV). *Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice*. 2017(1), 35-48. ISSN 1801-8211, s. 44.

⁵⁸ VESELÁ, BUCHTOVÁ LIŠKOVÁ, pozn. 57, s. 40.

⁵⁹ VESELÁ, BUCHTOVÁ LIŠKOVÁ, pozn. 57, s. 44.

tedy v časovém tlaku, a to zároveň při velké míře zodpovědnosti, která je na ně kladena.⁶⁰

Vliv na psychickou pohodu operátorů TCTV 112 má i pracovní kolektiv. Pokud pracujeme v prostředí, kde se můžeme jeden na druhého spolehnout, bude se nám pracovat lépe. Protože operátoři TCTV 112 musí spolupracovat s kolegy ostatních složek integrovaného záchranného systému, tak i zde mohou negativní vztahy přispět k zvýšené psychické zátěži.⁶¹

⁶⁰ Job-related stress and work ability of dispatchers in a metropolitan fire department. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology* [online], [cit. 2023-01-30]. Dostupné z: <https://occup-med.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12995-014-0031-8>

⁶¹ VESELÁ, Jitka a BUCHTOVÁ LIŠKOVÁ, Helena. Syndrom vyhoření u operátorů Telefonního centra tísňového volání 112 (TCTV). *Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice*. 2017(1), 35-48. ISSN 1801-8211, s. 40.

3 Telefonní centrum tísňového volání 112

TCTV je pracoviště, které je součástí krajského operačního a informačního střediska hasičského záchranného sboru, a které slouží pro příjem tísňového volání z mezinárodní linky 112 i z národního čísla 150. Obsluhu TCTV vykonávají operátoři, kteří jsou ve služebním poměru vedeni jako operační technik nebo operační důstojník.⁶²

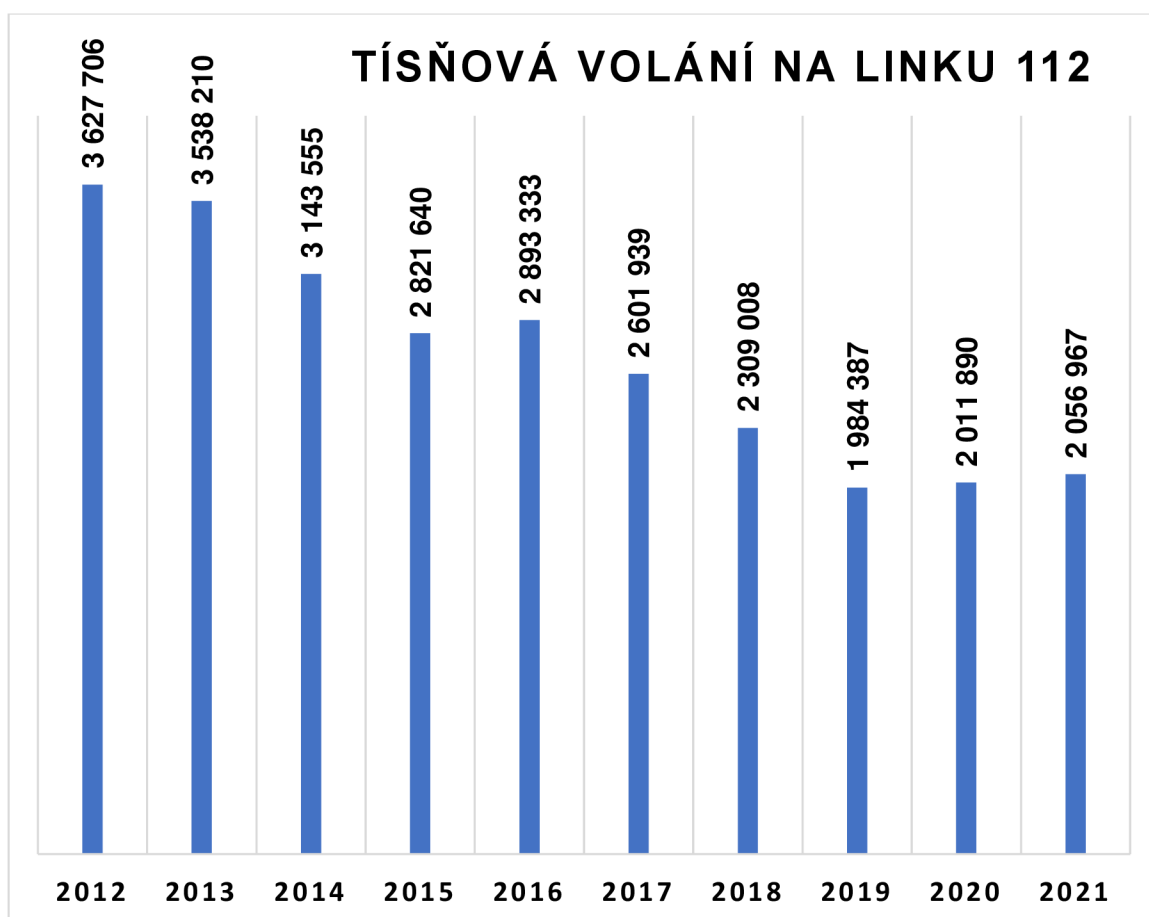
Pracoviště TCTV slouží jako spojovník složek IZS, díky čemuž dochází k rychlému vyhodnocení situace a poskytnutí adekvátní pomoci. Po přijetí tísňového hovoru musí operátor zjistit důležité informace, a to zpravidla v pořadí a způsobem, který je optimální pro příjem tísňového volání. Pořadí otázek je stanoveno z možného důvodu náhlého přerušení hovoru. Primárně se tedy zjišťuje, kde se mimořádná událost stala nebo v případě vyhrůžky, kde se stane. Následně se zjišťuje charakter oznámení, tedy co se přesně stalo a další podrobnosti.⁶³

V důsledku emočního vypjetí volajícího může docházet ke zmatečným odpovědím nebo přeskokováním z jedné informace na druhou. Operátor zjištěné informace zadává do technologií TCTV, kde jsou ve formě datových vět odeslány příslušným složkám IZS.⁶⁴

⁶² Zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů.

⁶³ MATOUŠ, Miroslav. Vytěžování a lokalizace tísňových volání. *Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice*. 2020, (2), 69-82. ISSN 1801-8211.

⁶⁴ MATOUŠ, Miroslav. Systém tísňového volání ve vybraných členských státech Evropské unie. *Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice*. 2022, (1), 3-28. ISSN 1801-8211.



Obrázek 2 Tísňová volání na linku 112. Zdroj: SR HZS ČR 2021⁶⁵

Počet volání na linku 112 přesáhl v roce 2021 dva milióny zavolání. V přepočtu na průměrná čísla to vychází denně kolem čtyř set volání na jedno TCTV v České republice.

3.1 Odborné a osobnostní předpoklady pro práci na TCTV 112

Operátor TCTV 112 je příslušníkem bezpečnostního sboru – konkrétně Hasičského záchranného sboru ČR (HZS ČR). Dle toho se přijímací řízení řídí zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Podmínky přijetí jsou uvedeny v § 13 výše zmíněného zákona, viz příloha A.

Podrobnosti osobnostní způsobilosti jsou stanoveny Vyhláškou MV č. 487/2004 Sb., osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru. Každý uchazeč o služební místo v bezpečnostním

⁶⁵ Statistické ročenky Hasičského záchranného sboru ČR – *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online], [cit. 2022-11-17]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/soubor/informacni-servis-statistiky-rocenka-2021-pdf.aspx>

sboru je povinen podrobit se vstupnímu psychologickému vyšetření. Osobnostní charakteristiky, které musí uchazeč splňovat jsou uvedeny v § 1 uvedené vyhlášky, viz příloha B.

Psychologické vyšetření je sestaveno z testových zkoušek (výkonové a osobnostní) a rozhovoru s psychologem. Výkonové testy jsou zaměřeny především na pozornost, rychlost a přesnost reakcí, kognitivní funkce. Osobnostní testy jsou zaměřeny na povahu (osobnostní rysy) a chování v zátěžových situacích (frustrační tolerance). Podkladem pro rozhovor s psychologem je anamnestický dotazník, který uchazeč vyplní před rozhovorem.⁶⁶

Po úspěšném absolvování přijímacího řízení a přijetí do služebního poměru na místo operačního technika, musí příslušník absolvovat ještě vzdělávací kurzy pro získání odborné způsobilosti. Operační technik nejprve absolvuje kurz Základní odborná příprava a poté kurz Operační řízení. Nutné je i absolvování specializačního kurzu, kam patří kurz jazykový.⁶⁷

Podrobnější informace o náplni kurzu „Operační řízení“ je uvedena v příloze C.

3.2 Telefonická krizová intervence

Krizová intervence je označení pro techniky, které využíváme v jednání s člověkem v krizi s cílem jej stabilizovat. V krizi se ocitne člověk, pokud na zátěž nefungují standardní obranné mechanismy.

Telefonická krizová intervence je distanční forma pomoci. Díky snadné dostupnosti se tak ohroženému jedinci dostává okamžité pomoci. Krizový intervent musí umět aplikovat specifické techniky, kam například patří: jak vyvolat u volajícího pocit bezpečí, jak jej emočně stabilizovat (př. technika kotvení), jak mu dodat reálnou naději, jak zmobilizovat vlastní zdroje pomoci (př. technika rámování).⁶⁸

⁶⁶ Vstupní vyšetření. HZS ČR [online], [cit. 2022-11-17]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/vstupni-vysetreni.aspx>

⁶⁷ ŠKODOVÁ, Barbora. *Já, hasička: příběhy holky z tísňové linky*. V Brně: CPress, 2022. ISBN: 978-80-364-4146-5, s. 47.

⁶⁸ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3, s. 13-23.

Typickým příkladem telefonické krizové intervence je Linka důvěry. Může se však stát, že člověk v krizi místo vytočení Linky důvěry zavolá na linku 112. V tom případě je vhodné, aby operátoři byli obeznámeni a prakticky vycvičeni, jak s takovým člověkem mají jednat. Těchto znalostí využijí zejména při jednání s člověkem, který se chystá spáchat sebevraždu. Ovšem znalosti z krizové intervence využijí i při jiných složitých událostech, kde je hlavním úkolem operátora emočně stabilizovat volajícího, aby byl schopen poskytnout pomoc sobě či někomu jinému, než na místo dorazí složky IZS.

Operátoři se se základy krizové intervence setkávají v rámci nabývání odborné způsobilosti v oblasti Operační řízení. Nejedná se však o plnohodnotné vzdělání, jaké se dostává například zmíněným operátorům na Lince důvěry. Pokud volá člověk, jehož krizová situace nepotřebuje akutní řešení ve formě zásahu složek IZS nebo se nenachází v akutní fázi sebevraždy, může jej operátor přepojit na Linku důvěry.

4 Výzkumná část

4.1 Cíl výzkumného šetření

V teoretické části byla mj. představena práce operátorů na lince 112 jako profese, která se řadí mezi tzv. pomáhající profese a z hlediska emoční zátěže jako psychicky náročná.

Cílem výzkumného šetření je zjistit, zda a do jaké míry jsou operátoři TCTV 112 ohroženi nadměrnou zátěží a dále získat přehled (typologii) zátěžových situací pracovníků na lince 112 a porovnat jej s dříve publikovanou typologií zátěžových situací na stejných pracovištích.

4.2 Formulace výzkumných otázek

1. Do jaké míry jsou operátoři TCTV 112 ohroženi psychickou pracovní zátěží?

Jak již bylo nastíněno, operátoři linky 112 patří mezi profese s velkou psychickou zátěží. Cílem je vyhodnotit míru pocíťované zátěže, která má vliv nejen na jejich pracovní výkon a pracovní spokojenost, ale může se promítnout i do kvality osobního života.

2. Jaké situace či vlivy považují operátoři za nejvíce stresující nebo zátěžové?

V teoretické části práce byly vytipovány stresory působící na operátory TCTV 112. Cílem je zjistit (podpořit), zda naformulované problémy jsou zdrojem psychické zátěže pro dotázané operátory.

4.3 Volba použité metody

Vzhledem k formulovanému cíli byla aplikována metoda dotazník. Dotazník je určitá forma strukturovaného (nebo standardizovaného) rozhovoru, který je předložen v písemné podobě. Výhodou je, že jej lze snadno redistribuovat velkému množství respondentů za poměrně krátkou dobu. Nevýhodou dotazníku je, že nelze klást doplňující otázky, a to jak ze strany respondenta, který

by neporozuměl tázané otázce, tak ze strany dotazujícího jako reakce na odpovědi respondenta.⁶⁹

Dotazník, který byl respondentům předložen, se skládal ze dvou hlavních částí (standardizovaná Meisterova metoda, dotazník vlastní konstrukce) a doplňujících otázek. Celkem obsahoval 26 položek. Na začátku dotazníku byly zjišťující otázky týkající se profesního zařazení, pohlaví, věku, délky praxe. Nechyběla otevřená otázka, kde měli respondenti možnost napsat své připomínky k dotazníku. Celé znění dotazníku je uvedeno v příloze D.

První část dotazníku tvořila standardizovaná **Meisterova metoda hodnocení pracovní zátěže**. W. Meister vytvořil tento dotazník v roce 1975 a následně byl ověřován mezi lety 1976 až 1984 hygienickou službou. Tento dotazník byl zvolen pro svou stručnost, srozumitelnost kladených otázek a vykazující dobrou reliabilitu. Dotazník obsahuje deset otázek, na které respondenti odpovídají pomocí číselné škály od 1 do 5. Škála stupnice: 1 – ne, vůbec nesouhlasím; 2 – spíše nesouhlasím; 3 – nevím, někdy ano, někdy ne; 4 – spíše souhlasím; 5 – ano, plně souhlasím. Vyhodnocení lze provést na základě jednotlivých otázek, na základě jejich seskupení do třech faktorů nebo na základě celkového skóre. Díky tomuto dotazníku je možné vyhodnotit míru pracovní psychické zátěže.

Meisterova metoda hodnocení pracovní zátěže.

Při vyhodnocování podle jednotlivých otázek se vychází z kritické hodnoty mediánu, viz tabulka č. 1. Pokud zjištěná hodnota překračuje kritickou hodnotu, je práce hodnocena negativně. Při hodnotě nižší, než je kritická hodnota, je práce hodnocena kladně.

⁶⁹ FERJENČÍK, Ján. Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši. Vyd. 2. Přeložil Petr BAKALÁŘ. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-815-9, s. 183.

| číslo otázky | otázka (zkráceně) | kritická hodnota K | začlenění do faktoru |
|--------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| 1 | časová tíseň | 3,0 | I |
| 2 | malé uspokojení | 2,5 | II |
| 3 | vysoká odpovědnost | 3,0 | I |
| 4 | otupující práce | 2,5 | II |
| 5 | problémy a konflikty | 2,5 | I |
| 6 | monotonie | 2,5 | II |
| 7 | nervozita | 3,0 | III |
| 8 | přesycení | 3,0 | III |
| 9 | únava | 3,0 | III |
| 10 | dlouhodobá únosnost | 2,5 | III |

Tabulka 1 Stanovené kritické hodnoty W. Meisterem pro jednotlivé otázky

W. Meister zjistil faktorovou analýzou tři faktory. Přetížení, monotonie a nespecifický faktor. Každý faktor je složen z příslušných otázek a je pro něj určena maximální možná hodnota, viz tabulka č. 2. Součtem všech faktorů zjistíme hrubý skór.

| číslo | název faktoru | součet položek | Maximum |
|-------|---------------------|----------------|---------|
| I | přetížení | 1 + 3 + 5 | 15 |
| II | monotonie | 2 + 4 + 6 | 15 |
| III | nespecifický faktor | 7 + 8 + 9 + 10 | 20 |
| HS | hrubý skór | I + II + III | 50 |

Tabulka 2 Faktory zátěže

V tabulce č. 3 jsou stanoveny aritmetické průměry jednotlivých faktorů a stanovení směrodatných odchylek, které slouží jako populační normy a ze kterých byly stanoveny kritické hodnoty pro každý faktor. Překročení uvedených kritických hodnot indikuje nadměrnou zátěž pro danou oblast. Kritická hodnota se počítá dle vzorce: $K = \bar{x} + 0,5 \sigma$, kde \bar{x} je aritmetický průměr, σ je směrodatná odchylka.

| faktor | ženy | | | Muži | | |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|
| | aritmetický průměr \bar{x} | směrodatná odchylka σ | kritická hodnota K | aritmetický průměr \bar{x} | směrodatná odchylka σ | kritická hodnota K |
| I přetížení | 8,4 | 3,2 | 10 | 10,6 | 3,0 | 12 |
| II monotonie | 7,6 | 3,0 | 9 | 6,4 | 3,2 | 8 |
| III nespecifický faktor | 11,7 | 4,4 | 14 | 10,3 | 4,1 | 12 |
| HS hrubý skór | 25,0 | 8,1 | 29 | 22,9 | 6,4 | 26 |

Tabulka 3 Kritické hodnoty faktorů pro ženy a muže

Stanovením mediánů pro jednotlivé faktory se dopravujeme ke klasifikaci zátěže. Postup pro výpočet zátěže je rozdílný a jsou stanoveny tři možné scénáře. Základem je nejprve si určit mediány všech faktorů. Následně postupujeme dle následujících tří možných situací.

- A. Je-li medián faktoru I větší o dva body než medián faktoru II, sečtou se mediány faktorů I + III a následně se dle tabulky č. 4 vyhodnotí zátěžová tendence.

| součet faktorů I + III | Stupeň | Tendence |
|------------------------|--------|-------------|
| 7–19 | 1 | - |
| 20–24 | 2 | k přetížení |
| 25–35 | 3 | k přetížení |

Tabulka 4 Klasifikace zátěže varianta A

- B. Je-li medián faktoru I menší o dva body než medián faktoru II, sečtou se mediány faktorů II + III a následně se dle tabulky č. 5 vyhodnotí zátěžová tendence.

| součet faktorů II + III | Stupeň | Tendence |
|-------------------------|--------|-------------|
| 7–21 | 1 | - |
| 22–26 | 2 | k monotonii |
| 27–35 | 3 | k monotonii |

Tabulka 5 Klasifikace zátěže varianta B

C. Je-li rozdíl mezi faktorem I a II maximálně dvoubodový, sečtou se mediány všech tří faktorů následně se dle tabulky č. 6 vyhodnotí zátěžová tendence.

| součet faktorů I + II + III | Stupeň | Tendence |
|-----------------------------|--------|-----------------------------------|
| 10–26 | 1 | - |
| 27–32 | 2 | kombinace (přetížení i monotonie) |
| 33–50 | 3 | kombinace (přetížení i monotonie) |

Tabulka 6 Klasifikace zátěže varianta C

Klasifikace zátěže a význam jednotlivých stupňů znázorňuje tabulka č. 7.

| stupeň | úroveň zátěže |
|--------|---|
| 1 | Zátěž, při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti. |
| 2 | Zátěž, při které může pravidelně docházet k dočasnému ovlivnění subjektivního stavu, respektive výkonnosti. |
| 3 | Zátěž, při níž nelze vyloučit zdravotní rizika. |

Tabulka 7 Klasifikace psychické zátěže – stupně zátěže

Na základě hrubých skóre lze provést individuální diagnostiku prožívání zátěže. V tabulce č. 8 je uveden převod hrubého skóre do třech kategorií podle individuální odezvy na psychickou zátěž.

| prožívání zátěže | rozsah škály | |
|------------------|--------------|-------|
| | Ženy | Muži |
| nepříznivé | 33–50 | 30–50 |
| přiměřené | 17–32 | 15–29 |
| příznivé | 0–16 | 0–14 |

Tabulka 8 Individuální diagnostika prožívání zátěže

Druhá část dotazníku – **zátěžové faktory** – byla zaměřena na sestavení taxonomie zátěžových situací, které byly rozebrány v kapitole 2.2.2. Záměrem je vytipovat situace či faktory, se kterými se operátoři setkávají a vnímají je jako rušivé nebo psychicky náročné, a to ať už se jedná o typ hovorů či vlivy pracovního prostředí.

Tato část dotazníku byla vlastní konstrukce. Bylo zde nastíněno 10 situací, z nichž 5 se týkalo typu hovoru a 5 jiných faktorů pracovního prostředí působící na operátory. Respondenti měli v této části odpovídat, zda ilustrovanou situaci považují jako stresující. Respondenti hodnotili pomocí uvedené škály. Škála stupnice: 1 – situace pro mě není vůbec stresující; 2 – situace pro mě většinou není stresující; 3 – nevím, někdy ano, někdy ne; 4- situace je pro mě většinou

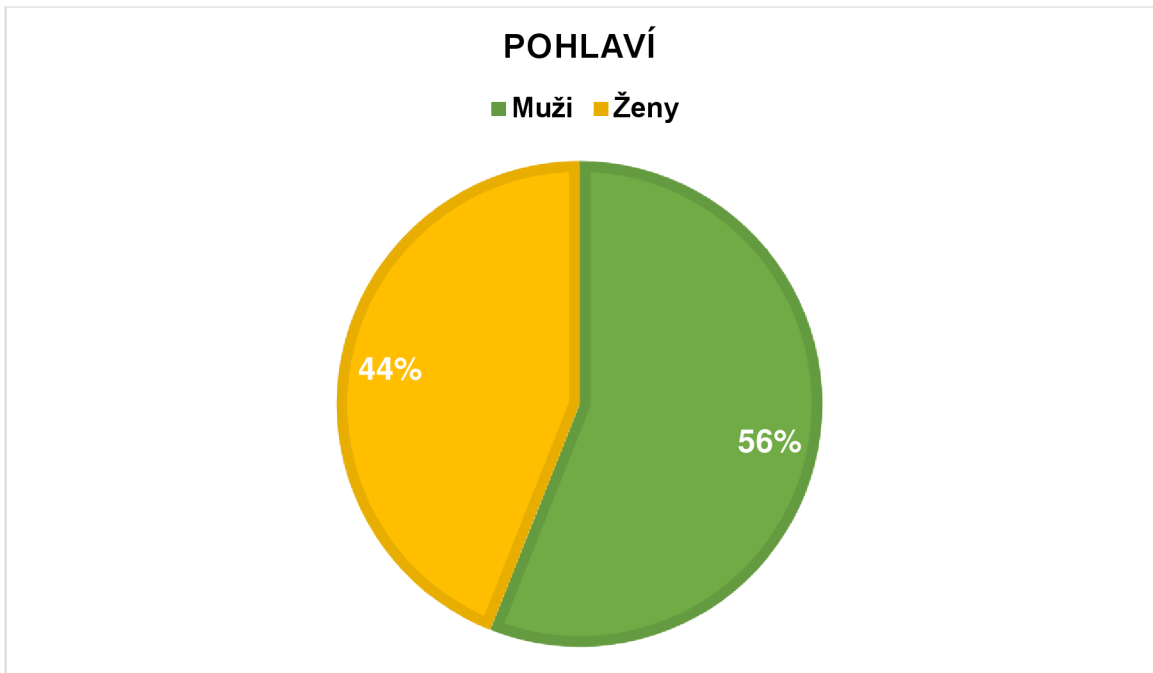
stresující; 5 – situace je pro mě velmi stresující. Poslední otázka byla otevřená a respondenti zde mohli uvést další stresový faktor.

4.4 Popis výzkumného vzorku a průběh šetření

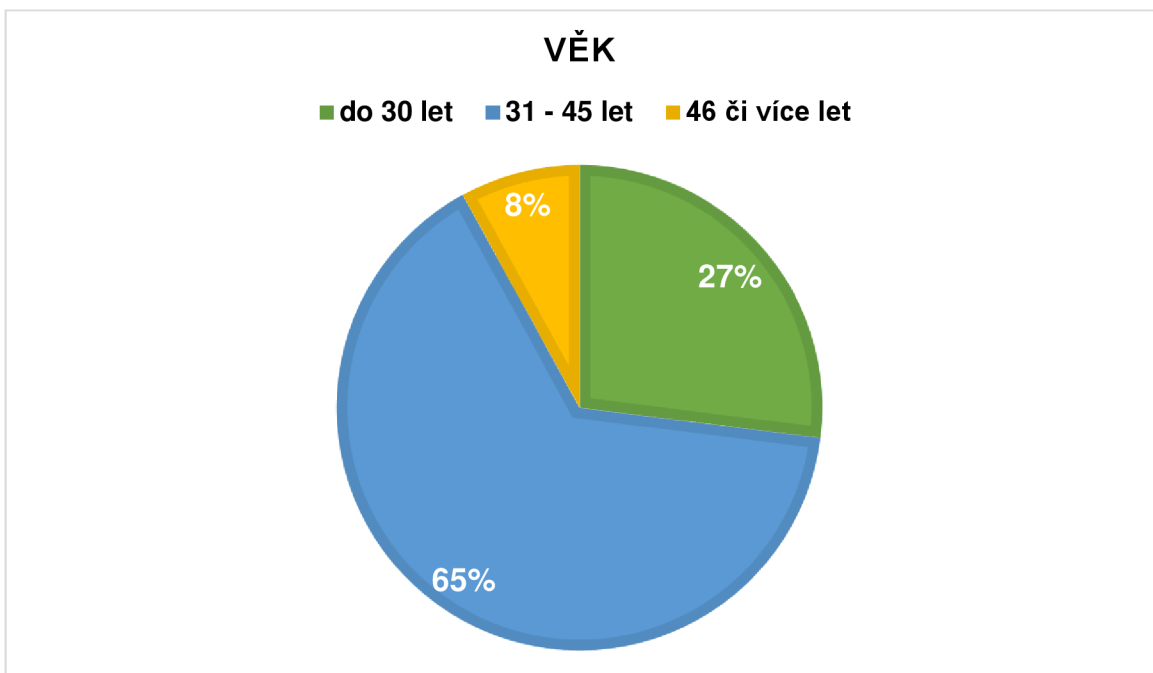
Anonymní dotazník, který byl zvolen jako výzkumná metoda pro tuto práci, byl rozeslán na všechny TCTV 112 v ČR, a to prostřednictvím telefonické a následně emailové komunikace s odborem operačního řízení na Generálním ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, přes nějž distribuce probíhala do krajských TCTV 112 v ČR. Sběr odpovědí probíhal přes webovou stránku www.survio.cz. Výzkum probíhal od 27. 1. 2023 do 12. 2. 2023. Celkem se dotazníku zúčastnilo 100 respondentů. Návratnost dotazníku se zde určuje hůře, neboť neznáme přesný počet oslovených operátorů. Ve sbírce interních aktů řízení generálního ředitele Hasičského záchranného sboru ČR (SIAŘ GŘ HZS ČR) č. 26/ 2013, kterým se stanoví vnitřní organizace a početní stavy příslušníků na operačních a informačních střediscích hasičských záchranných sborů kraje je uveden minimální početní stav operátorů na všech TCTV 112 v ČR ve všech směnách. Tento počet činí 96 operátorů. Pod tuto hranici nesmí početní stav klesnout. Tento minimální početní stav by měl být i minimálním množstvím vyplněných dotazníků, což bylo splněno. Úspěšnost vyplnění, tedy počet lidí, kteří dotazník otevřeli versus počet lidí, kteří dotazník dokončili, činí 76,9 %.

Dotazníku se zúčastnilo 56 % mužů a 44 % žen. Největší skupinu tvořili respondenti ve věku 31 až 45 let, konkrétně 65 %. Operátorů do 30 let se zúčastnilo 27 % a operátorů nad 46 let 27 %.

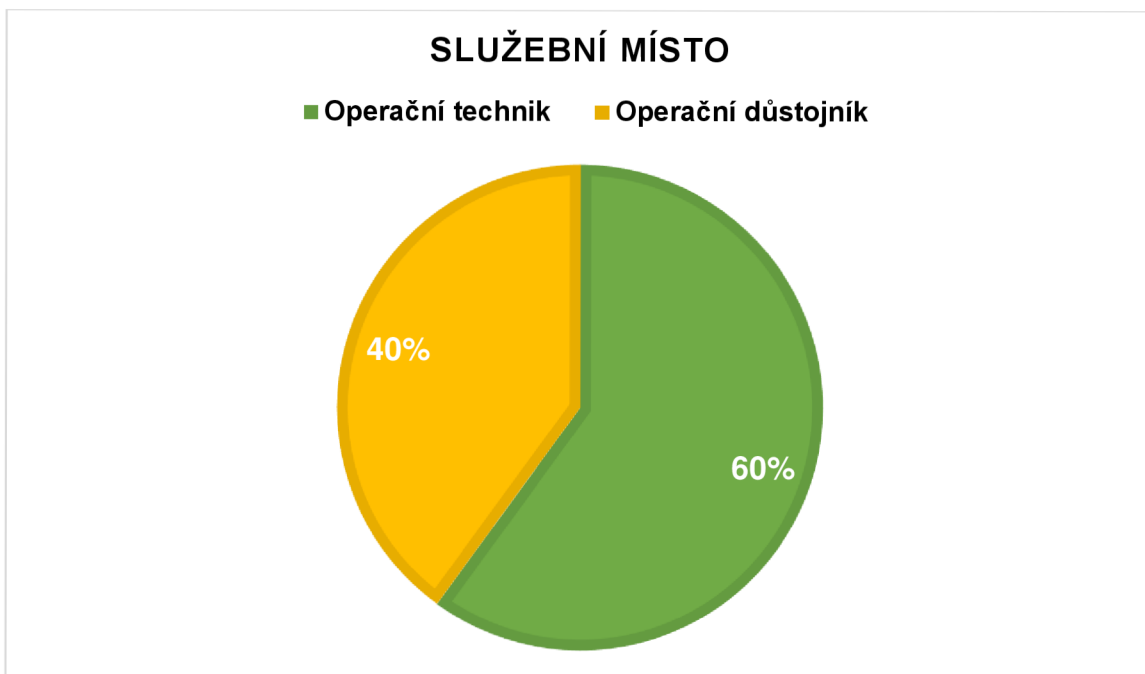
Dotazník vyplnilo více operačních techniků, konkrétně 60 %, zbylých 40 % tvořili operační důstojníci. Největší skupinu respondentů tvořili operátoři s praxí na TCTV 112 nad 5 let, konkrétně 59 %. 34 % respondentů pracuje na TCTV 112 1-5 let, 7 % pracuje na TCTV 112 necelý 1 rok.



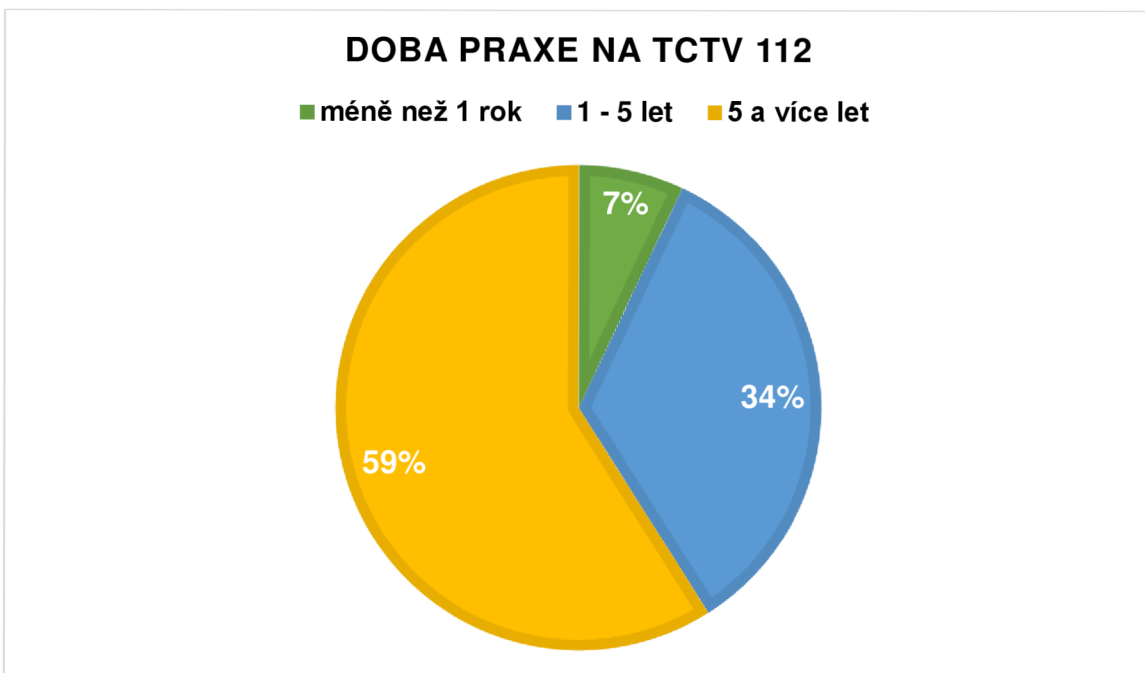
Obrázek 3 Pohlaví respondentů



Obrázek 4 Věk respondentů



Obrázek 5 Služební místo

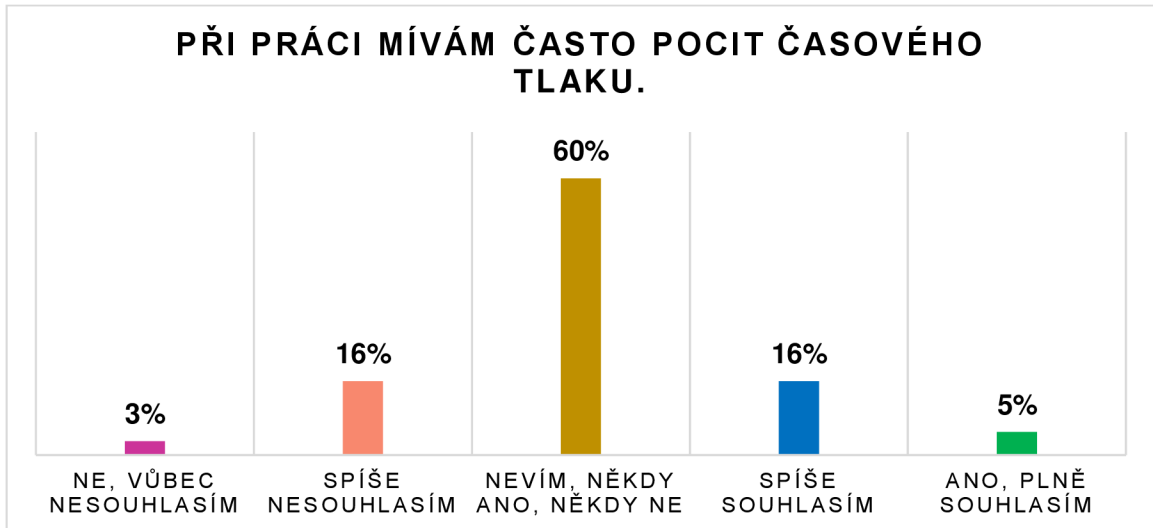


Obrázek 6 Doba praxe na TCTV 112

4.5 Analýza získaných dat

MEISTERŮV DOTAZNÍK HODNOCENÍ PRACOVNÍ ZÁTĚŽE

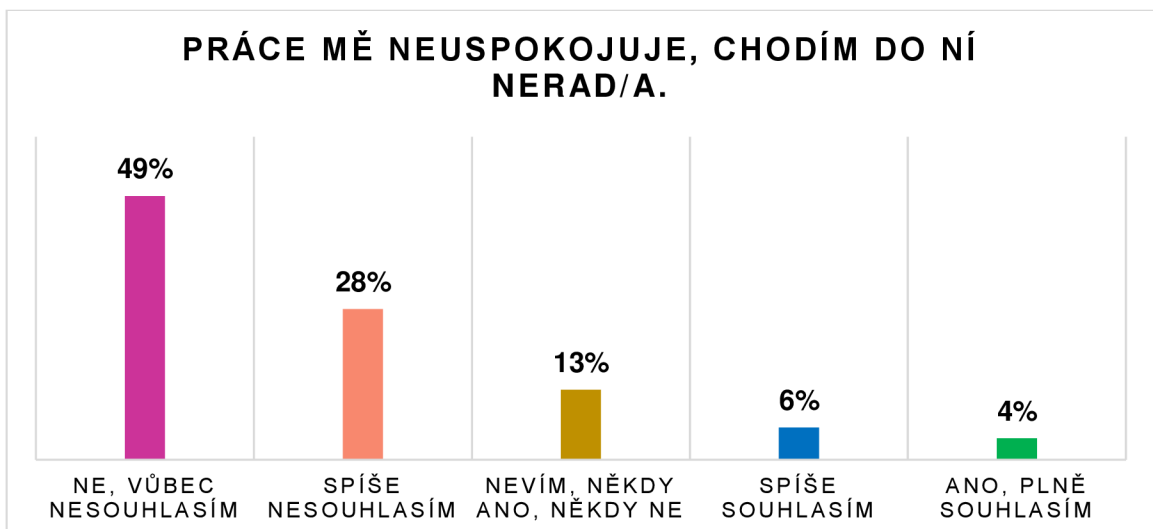
Otázka č. 1



Obrázek 7 Meisterův dotazník – otázka č.1

Otázka zkráceně – časová tíseň. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolily 3 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 16 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 60 % respondentů; *spíše souhlasím* – 16 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 5 % respondentů.

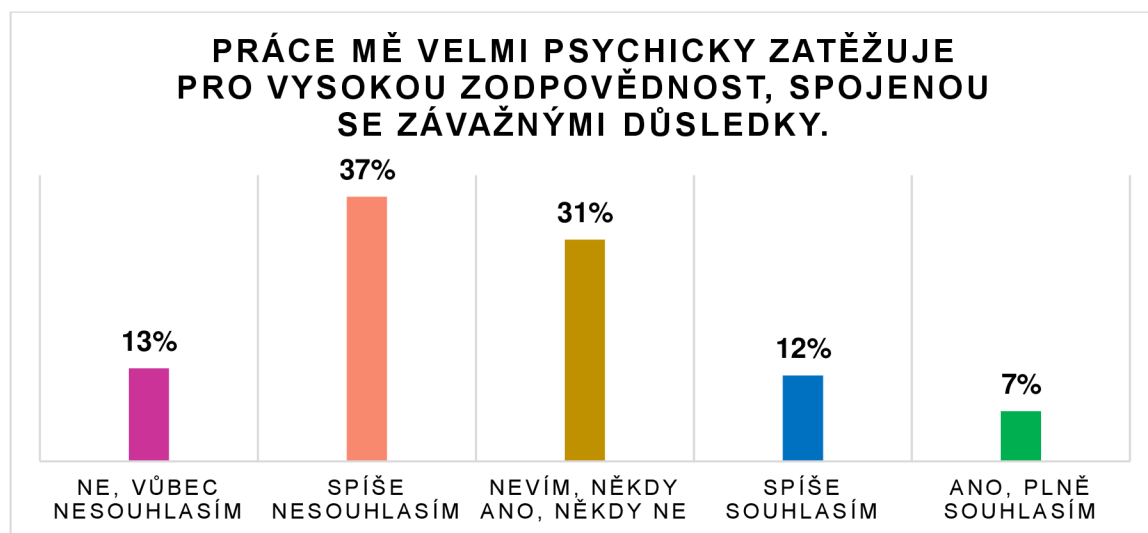
Otázka č. 2



Obrázek 8 Meisterův dotazník – otázka č.2

Otázka zkráceně – malé uspokojení. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 49 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 28 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 13 % respondentů; *spíše souhlasím* – 6 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 4 % respondentů.

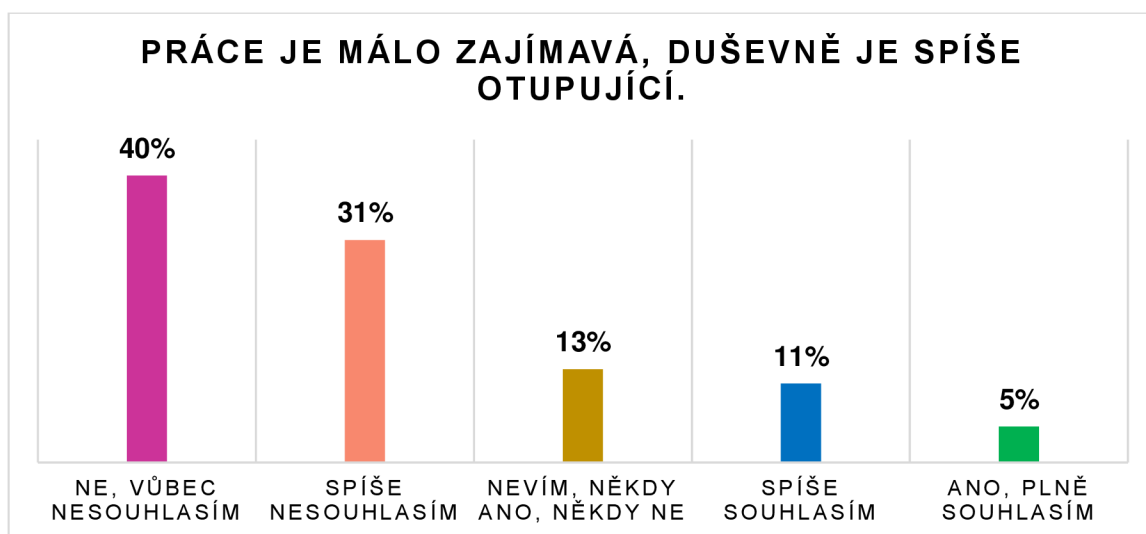
Otázka č. 3



Obrázek 9 Meisterův dotazník – otázka č.3

Otázka zkráceně – vysoká odpovědnost. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 13 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 37 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 31 % respondentů; *spíše souhlasím* – 12 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 7 % respondentů.

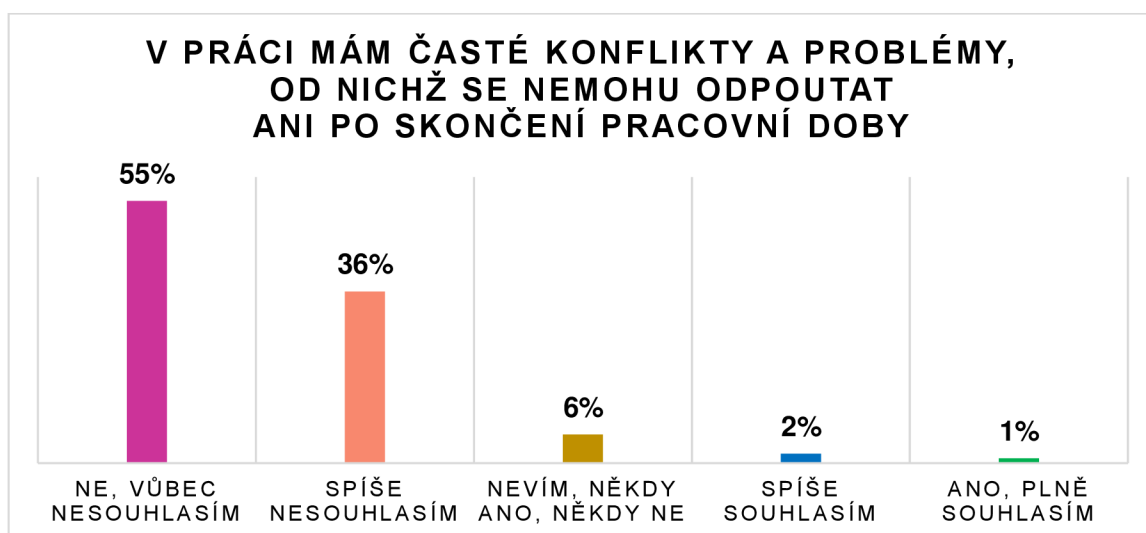
Otázka č. 4



Obrázek 10 Meisterův dotazník – otázka č.4

Otázka zkráceně – otupující práce. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 40 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 31 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 13 % respondentů; *spíše souhlasím* – 11 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 5 % respondentů.

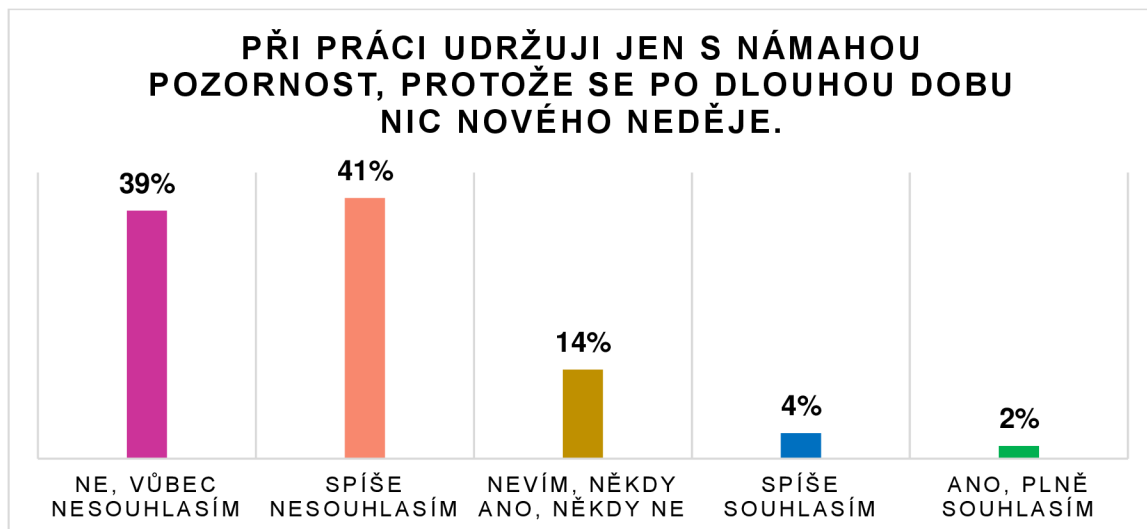
Otázka č. 5



Obrázek 11 Meisterův dotazník – otázka č.5

Otázka zkráceně – problémy a konflikty. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 55 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 36 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 6 % respondentů; *spíše souhlasím* – 2 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 1 % respondentů.

Otázka č. 6



Obrázek 12 Meisterův dotazník – otázka č.6

Otázka zkráceně – monotonie. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 39 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 41 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 14 % respondentů; *spíše souhlasím* – 4 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 2 % respondentů.

Otázka č. 7

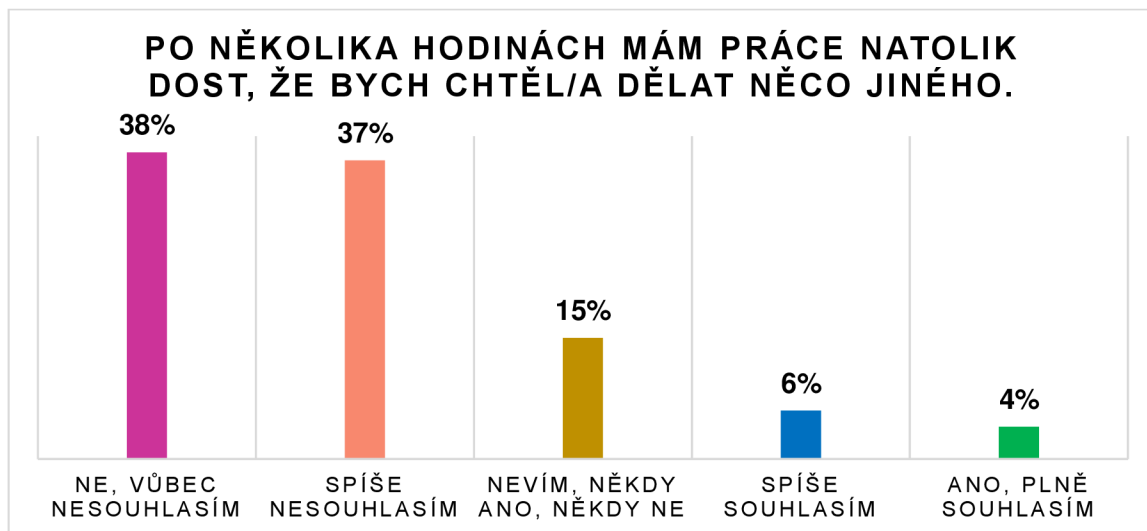


Obrázek 13 Meisterův dotazník – otázka č.7

Otázka zkráceně – nervozita. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 53 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 34 % respondentů; *nevím, někdy ano,*

někdy ne – 8 % respondentů; *spíše souhlasím* – 1 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 4 % respondentů.

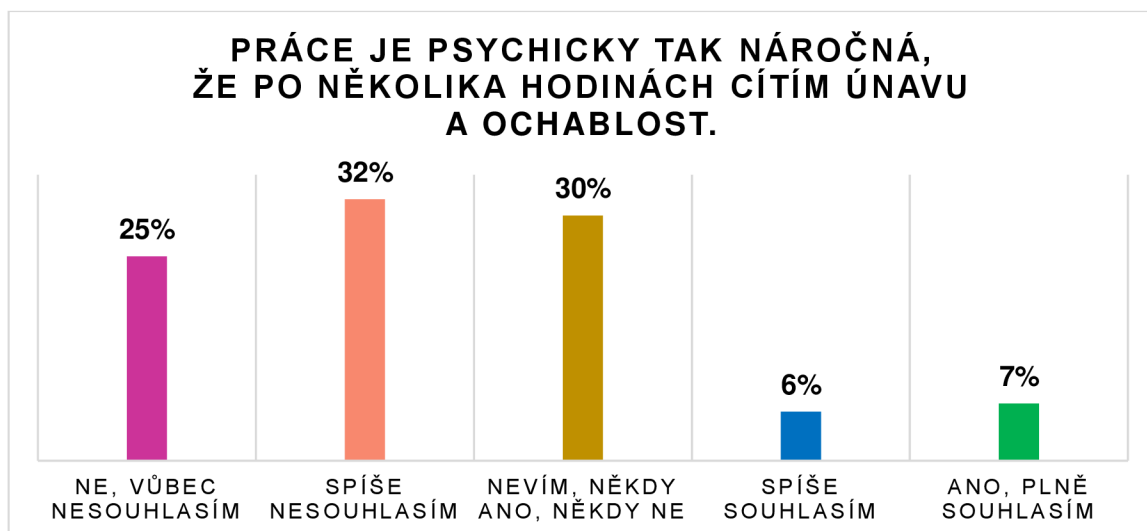
Otázka č. 8



Obrázek 14 Meisterův dotazník – otázka č.8

Otázka zkráceně – přesycení. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 38 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 37 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 15 % respondentů; *spíše souhlasím* – 6 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 4 % respondentů.

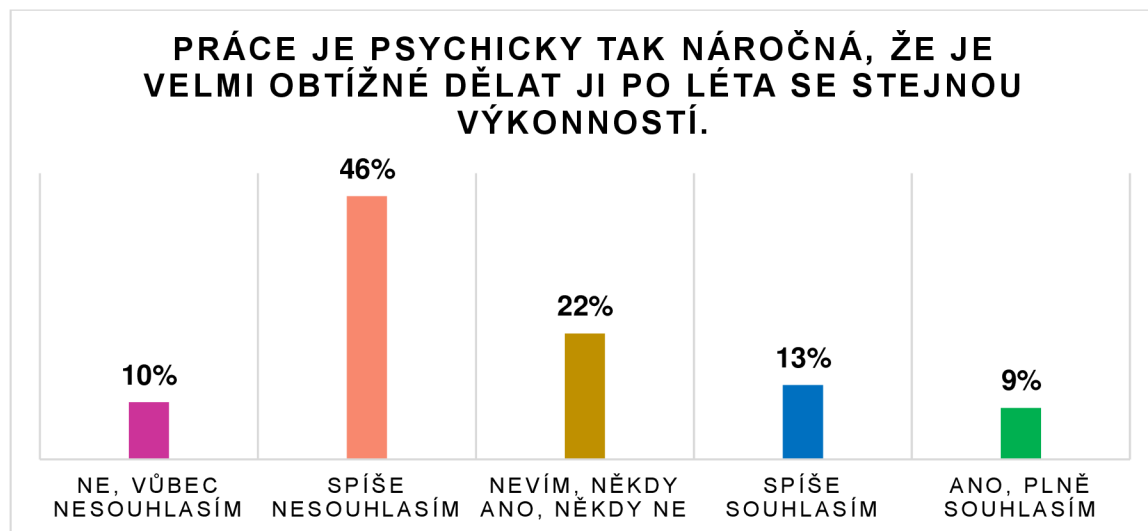
Otázka č. 9



Obrázek 15 Meisterův dotazník – otázka č.9

Otázka zkráceně – únava. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 25 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 32 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 30 % respondentů; *spíše souhlasím* – 6 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 7 % respondentů.

Otázka č. 10



Obrázek 16 Meisterův dotazník – otázka č. 10

Otázka zkráceně – dlouhodobá únosnost. Odpovědi: *ne, vůbec nesouhlasím* – zvolilo 10 % respondentů; *spíše nesouhlasím* – 46 % respondentů; *nevím, někdy ano, někdy ne* – 22 % respondentů; *spíše souhlasím* – 13 % respondentů; *ano, plně souhlasím* – 9 % respondentů.

Vyhodnocení podle jednotlivých otázek

| č. | otázka (zkráceně) | začlenění do faktoru | K stanovená W. Meisterem | získaný medián |
|----|----------------------|----------------------|--------------------------|----------------|
| 1 | časová tíseň | I | 3 | 3 |
| 2 | malé uspokojení | II | 2,5 | 2 |
| 3 | vysoká odpovědnost | I | 3 | 2,5 |
| 4 | otupující práce | II | 2,5 | 2 |
| 5 | problémy a konflikty | I | 2,5 | 1 |
| 6 | monotonie | II | 2,5 | 2 |
| 7 | nervozita | III | 3 | 1 |
| 8 | přesycení | III | 3 | 2 |
| 9 | únava | III | 3 | 2 |
| 10 | dlouhodobá únosnost | III | 2,5 | 2 |

Tabulka 9 Kritické hodnoty mediánu

Vyhodnocením jednotlivých otázek podle kritické hodnoty stanovené W. Meisterem jsme dospěli k tomu, že pouze hodnoty u otázky č. 1 dosahují stanovené kritické hodnoty. Nejvíce negativně je tedy pocítována časová tíseň. Zbylé otázky jsou pod stanovenými kritickými hodnotami.

Vyhodnocení podle faktorů

| faktor | ženy | | | | | | |
|-------------------------|-------------------|------|----|-----------------|-----------|------|------|
| | stanovené hodnoty | | | získané hodnoty | | | |
| | \bar{x} | s.d. | K | medián | \bar{x} | s.d. | K |
| I přetížení | 8,4 | 3,2 | 10 | 8,0 | 7,8 | 2,1 | 8,9 |
| II monotonie | 7,6 | 3,0 | 9 | 6,0 | 5,8 | 2,4 | 7,0 |
| III nespecifický faktor | 11,7 | 4,4 | 14 | 9,0 | 9,3 | 3,9 | 11,3 |
| HS hrubý skór | 25,0 | 8,1 | 29 | 22,0 | 22,9 | 7,1 | 26,5 |

Tabulka 10 Vyhodnocení dle faktorů pro ženy

Každá otázka je zařazena do některého faktoru (viz tabulka č. 9). Z výsledků vyplývá, že žádný získaný medián nepřekračuje stanovenou kritickou hodnotu, viz tabulka č. 10. Pro detailnější analýzu jsou výsledky upřesněny v tabulce č. 11, kde nalezneme, kolik respondentek překračuje kritické hodnoty, které stanovil W. Meister a kolik respondentek překračuje kritické hodnoty dopočítané pro danou výzkumnou skupinu žen.

| faktor | K stanovená | počet respondentek | K získaná | počet respondentek |
|-------------------------|-------------|--------------------|-----------|--------------------|
| I přetížení | 10 | 9 (20,5 %) | 8,9 | 15 (34,1 %) |
| II monotonie | 9 | 6 (13,6 %) | 7 | 11 (25 %) |
| III nespecifický faktor | 14 | 6 (13,6 %) | 11,3 | 8 (18,2 %) |
| HS hrubý skór | 29 | 8 (18,2 %) | 26,5 | 10 (22,7 %) |

Tabulka 11 Stanovení kritických hodnot pro ženy

Z tabulky č. 11 vyplývá, že nejhůře byl hodnocen faktor I přetížení. Kritických hodnot stanovených W. Meisterem dosáhlo 20,5 % respondentek a kritickou hodnotu vypočítanou dle výzkumné skupiny dosáhlo 34,1 % respondentek.

| faktor | muži | | | | | | |
|-------------------------|-------------------|------|----|-----------------|-----------|------|------|
| | stanovené hodnoty | | | získané hodnoty | | | |
| | \bar{x} | s.d. | K | medián | \bar{x} | s.d. | K |
| I přetížení | 10,6 | 3,0 | 12 | 7,0 | 6,8 | 1,8 | 7,7 |
| II monotonie | 6,4 | 3,2 | 8 | 5,5 | 5,9 | 2,5 | 7,2 |
| III nespecifický faktor | 10,3 | 4,1 | 12 | 8,0 | 8,3 | 2,7 | 9,6 |
| HS hrubý skór | 22,9 | 6,4 | 26 | 20,0 | 21,0 | 5,5 | 23,7 |

Tabulka 12 Vyhodnocení dle faktorů pro muže

Ani u mužů (viz tabulka č. 12) nebyla překročena kritická hodnota stanovená W. Meisterem. Detailnější analýza je v tabulce č. 13.

| faktor | K stanovená | počet respondentů | K získaná | počet respondentů |
|-------------------------|-------------|-------------------|-----------|-------------------|
| I přetížení | 12 | 0 | 7,7 | 17 (30,4 %) |
| II monotonie | 8 | 14 (25 %) | 7,2 | 14 (25 %) |
| III nespecifický faktor | 12 | 6 (10,7 %) | 9,6 | 13 (23,2 %) |
| HS hrubý skór | 26 | 11 (19,6 %) | 23,7 | 14 (25 %) |

Tabulka 13 Stanovení kritických hodnot pro muže

Z tabulky č. 13 vyplývá, že dle kritických hodnot stanovených W. Meisterem byl nejhůře klasifikován faktor II monotonie. Z kritických hodnot určených dle výzkumné skupiny bylo nejvíce dosaženo faktoru I přetížení.

Na základě hrubého skóre lze porovnat, jak jednotliví respondenti prožívají zátěž.

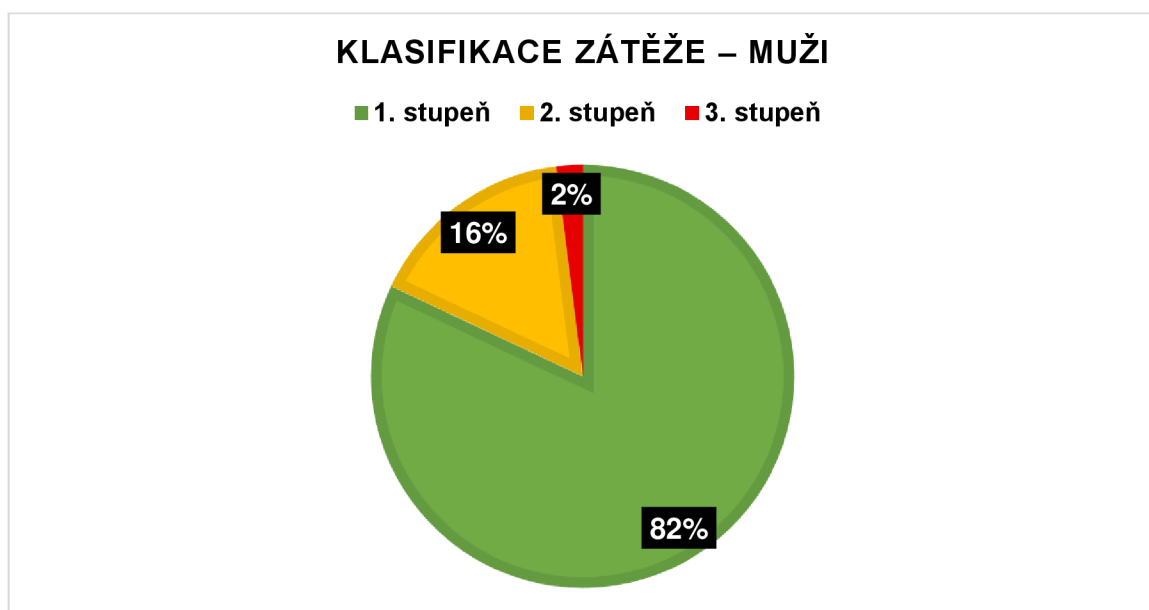
| prožívání zátěže | muži (n=56) | ženy (n=44) |
|------------------|-------------|-------------|
| nepříznivé | 7 (12,5 %) | 4 (9,1 %) |
| přiměřené | 46 (82,1 %) | 33 (75,0 %) |
| příznivé | 3 (5,4 %) | 7 (15,9 %) |

Tabulka 14 Prožívání zátěže

Z tabulky č. 14 vyplývá, že většina mužů i žen prožívají zátěž přiměřeně.

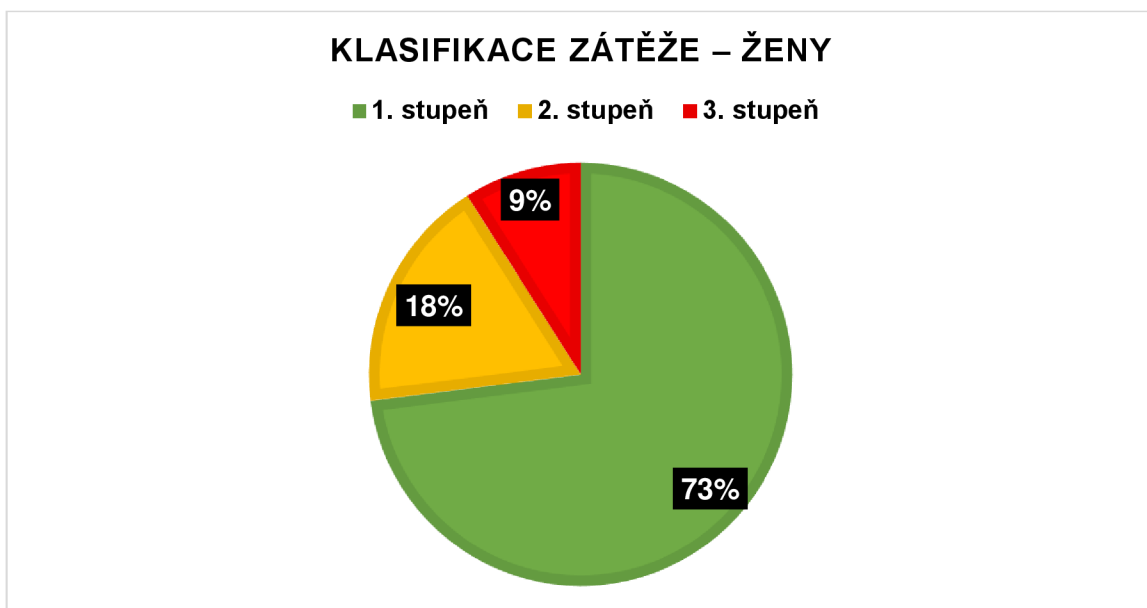
Klasifikace zátěže

Na základě hodnot faktorů u respondentů je lze klasifikovat do třech stupňů zátěže stanovených W. Meisterem, viz tabulka č. 7.



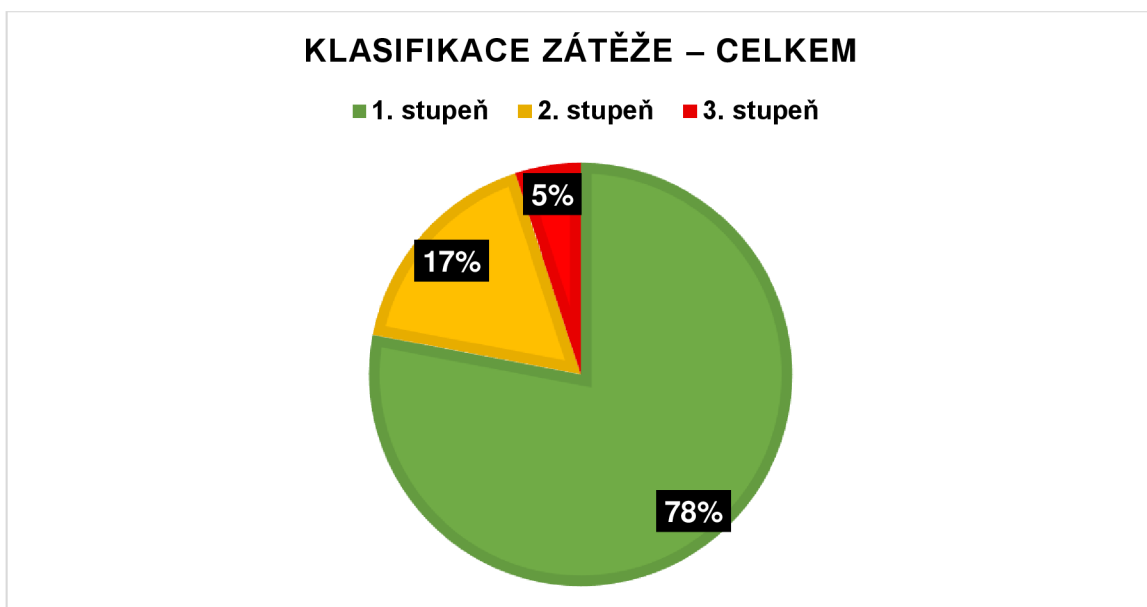
Obrázek 17 Klasifikace zátěže – muži

46 mužů (82 %) patří do prvního stupně zátěže, 9 mužů (16 %) spadají do druhého stupně zátěže a jen jeden muž (2 %) je klasifikován do třetího rizikového stupně zátěže.



Obrázek 18 Klasifikace zátěže – ženy

U žen patří 32 respondentek (73 %) do prvního stupně zátěže, 8 respondentek (18 %) odpovídá druhému stupni zátěže a 4 respondentky (9 %) byly klasifikovány do třetího stupně zátěže.



Obrázek 19 Klasifikace zátěže – celkem

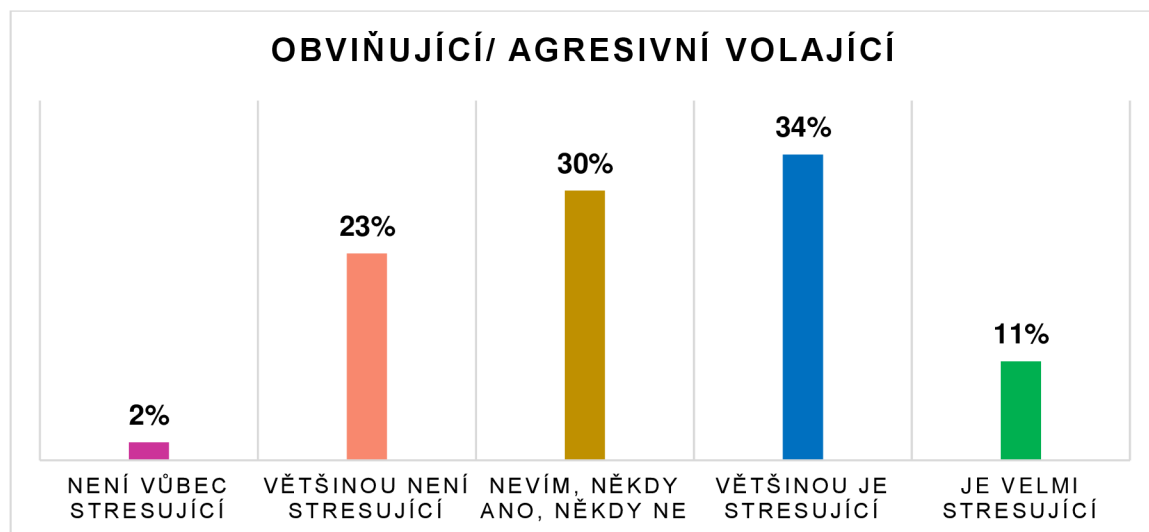
Vyhodnocením celé skupiny dotazovaných dostáváme 78 % operátorů, kteří patří do prvního stupně zátěže, kde nehrozí ovlivnění zdraví ani snížení

výkonnosti. 17 % dotázaných se řadí do druhého stupně zátěže, kde může pravidelně docházet k ovlivnění výkonnosti. 5 % zkoumaných operátorů se klasifikuje do třetího stupně zátěže, při níž nelze vyloučit zdravotní rizika.

ZÁTĚŽOVÉ FAKTORY

V této části dotazníku měli respondenti určit, zda nastíněná situace či faktor působící na ně při práci, je pro ně stresující a v jaké míře. Pro porovnání všech otázek je u každé otázky vytvořen koeficient vypočítaný dle vzorce: číselná hodnota odpovědi × počet odpovědí.

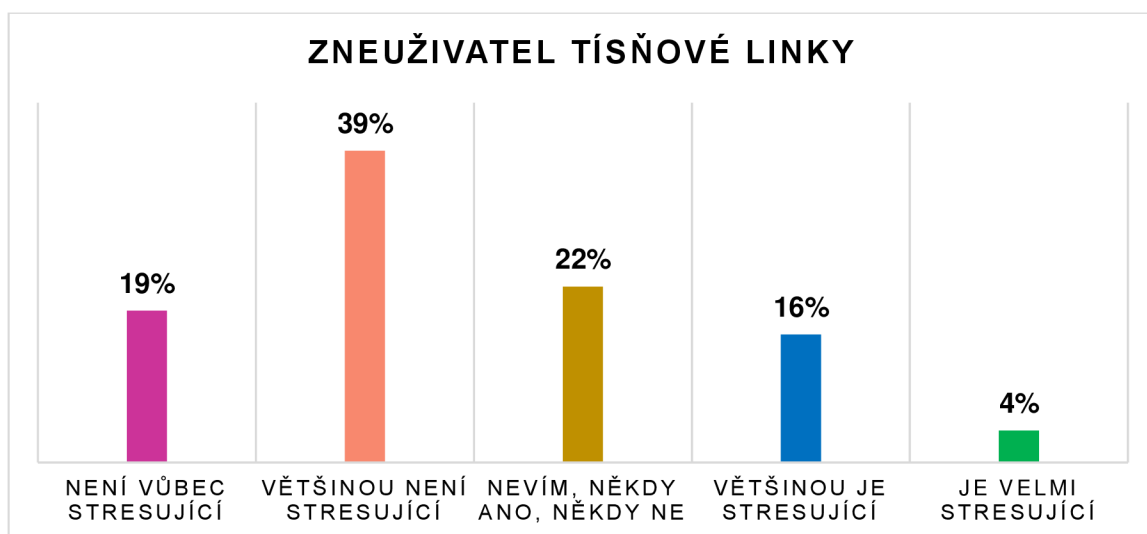
Otázka č. 1



Obrázek 20 Zátěžové faktory – otázka č. 1

Tento typ hovoru byl respondenty nejvíce hodnocen jako většinou je stresující. Jen pro 2 % dotázaných není daná situace stresující. Koeficient této otázky je 329.

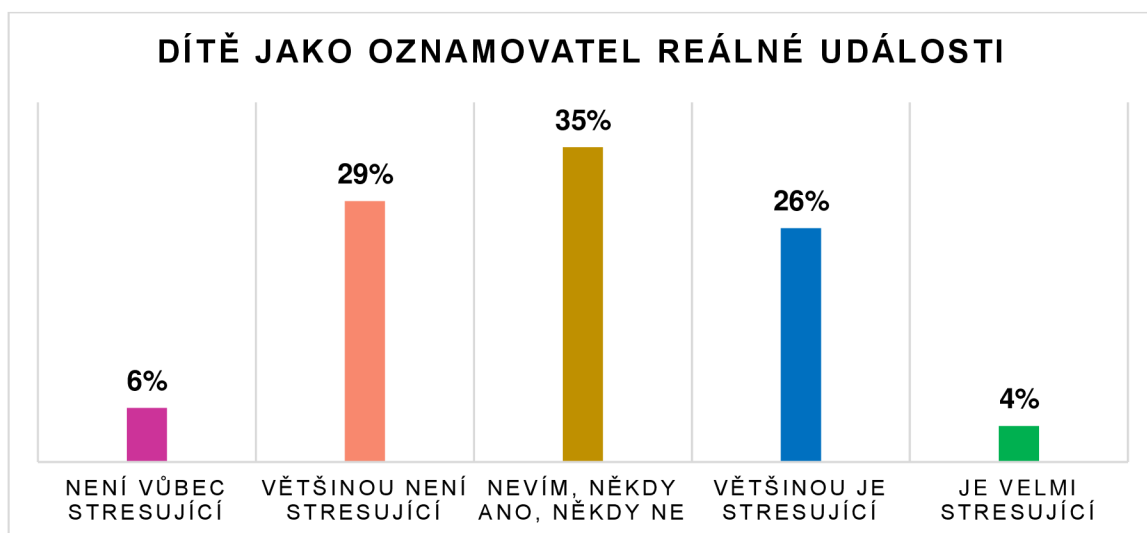
Otázka č. 2



Obrázek 21 Zátěžové faktory – otázka č.2

Typ hovoru, kdy na linku volá zneuživatel tísňové linky nejvíce operátorů hodnotilo jako většinou není stresující. Pro 4 % operátorů je tato situace velmi stresující. Koeficient této odpovědi je 247.

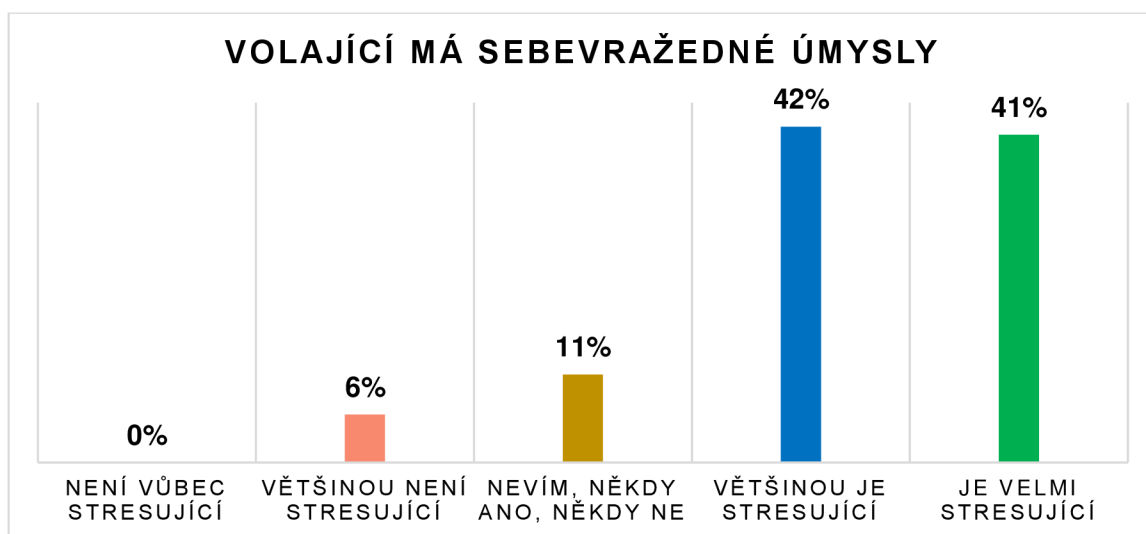
Otázka č. 3



Obrázek 22 Zátěžové faktory – otázka č.3

Hovor, kdy je dítě oznamovatelem reálné události hodnotí 35 % respondentů střední hodnotou, tedy někdy je stresující, někdy ne. Koeficient této otázky je 293.

Otázka č. 4

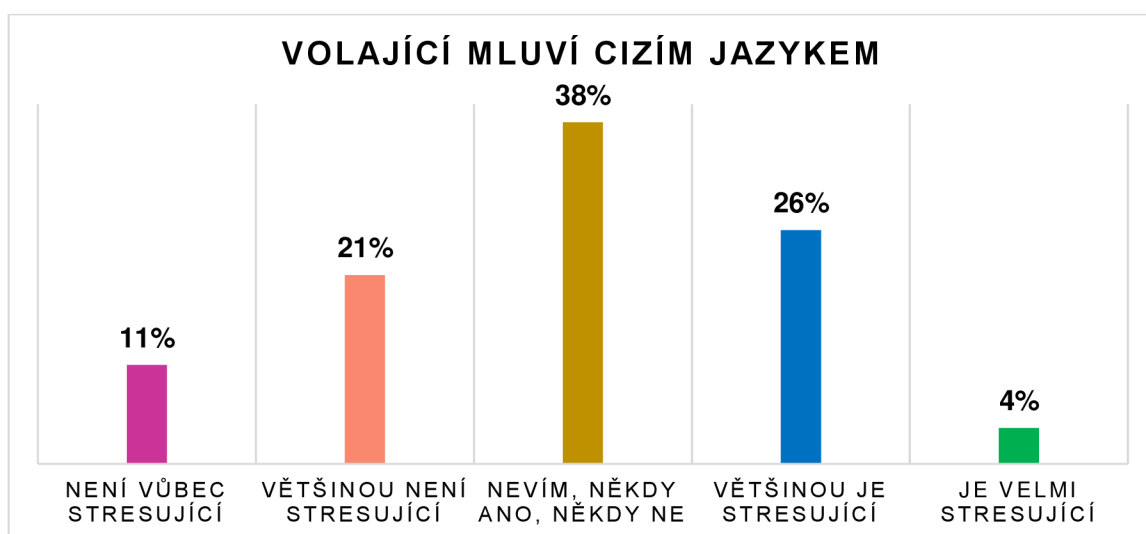


Obrázek 23 Zátěžové faktory – otázka č. 4

Hovor s člověkem se sebevraždnými úmysly byl převážnou většinou (83 %) hodnocen jako většinou je stresující či je velmi stresující. Nikdo nehodnotil tento typ hovoru jako není vůbec stresující. Koeficient této otázky je 418.

V připomínkách dotazníku bylo k této otázce u jednoho respondenta poznamenáno, že záleží, v jaké fázi se volající nachází. Zda jde o člověka, který nad sebevraždou teprve přemýšlí (neakutní fáze) nebo zda jde o sebevraha v akutní fázi, který například již stojí na mostě nebo má po ruce zbraň. Druhý typ je daleko více stresující jak první.

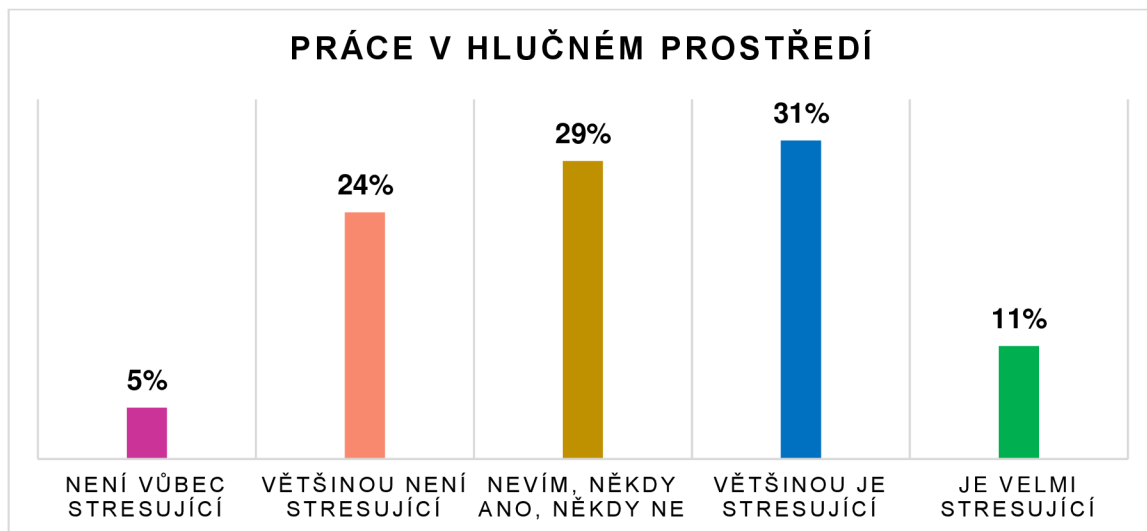
Otázka č. 5



Obrázek 24 Zátěžové faktory – otázka č. 5

Cizojazyčný hovor byl nejčastěji hodnocen střední možností, tedy někdy je stresující, někdy ne. Koeficient této otázky je 291.

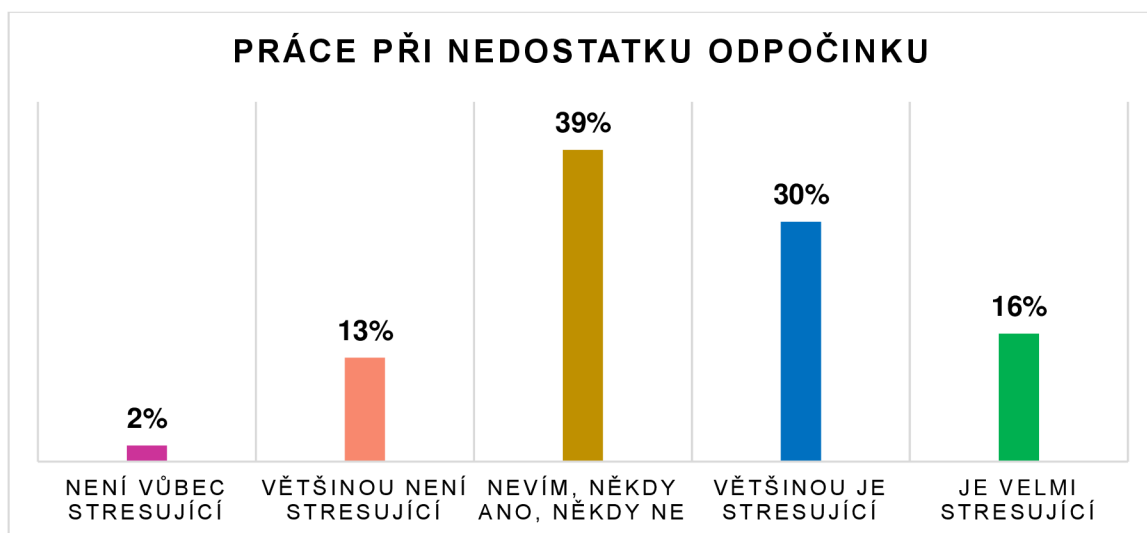
Otázka č. 6



Obrázek 25 Zátěžové faktory – otázka č.6

Práce v hlučném prostředí byla 31 % respondentů hodnocena jako většinou je stresující. Jen pro 5 % respondentů není práce v hlučném prostředí stresující. Koeficient této otázky je 319.

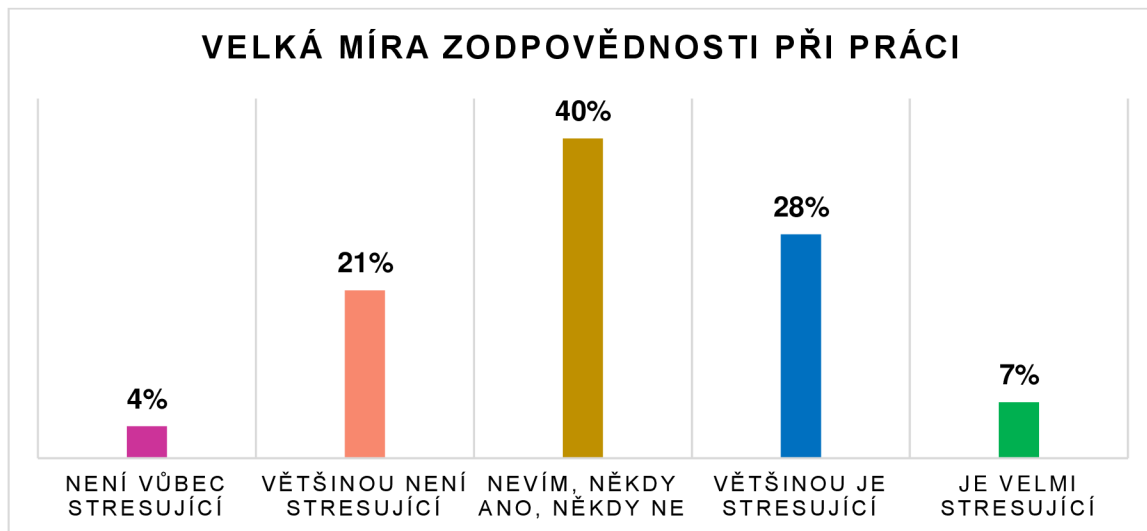
Otázka č. 7



Obrázek 26 Zátěžové faktory – otázka č.7

39 % respondentů zvolilo odpověď nevím, někdy ano, někdy ne. Z výsledků je patrné, že spíše je faktor nedostatku odpočinku vnímán negativně. Koeficient této otázky je 345.

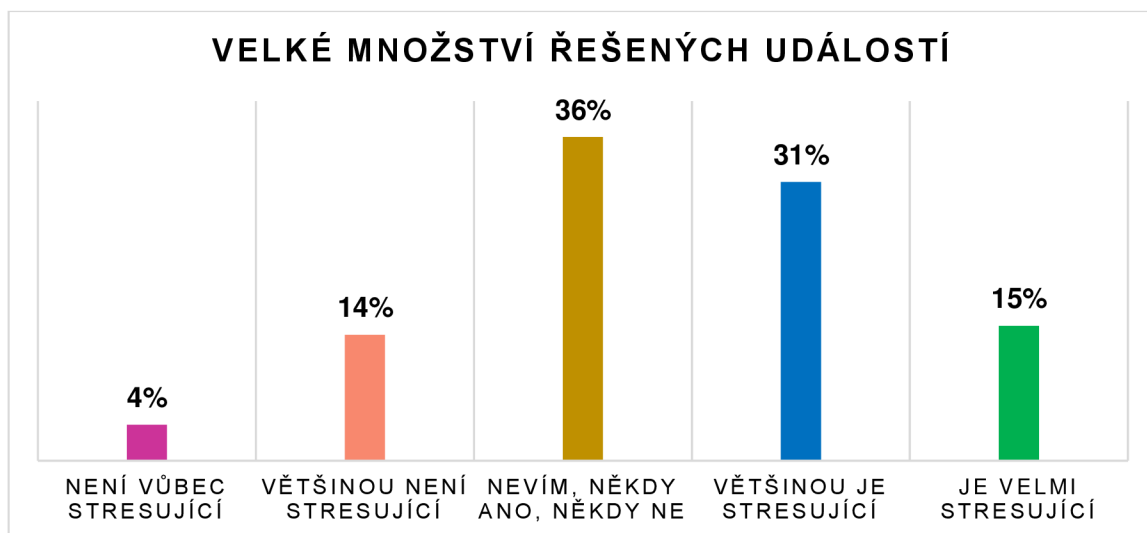
Otázka č. 8



Obrázek 27 Zátěžové faktory – otázka č.8

Velkou míru zodpovědnosti jako silný stresový faktor pocítuje 7 % dotázaných. 40 % respondentů zde zvolilo odpověď nevím, někdy ano, někdy ne. Koeficient této otázky je 313.

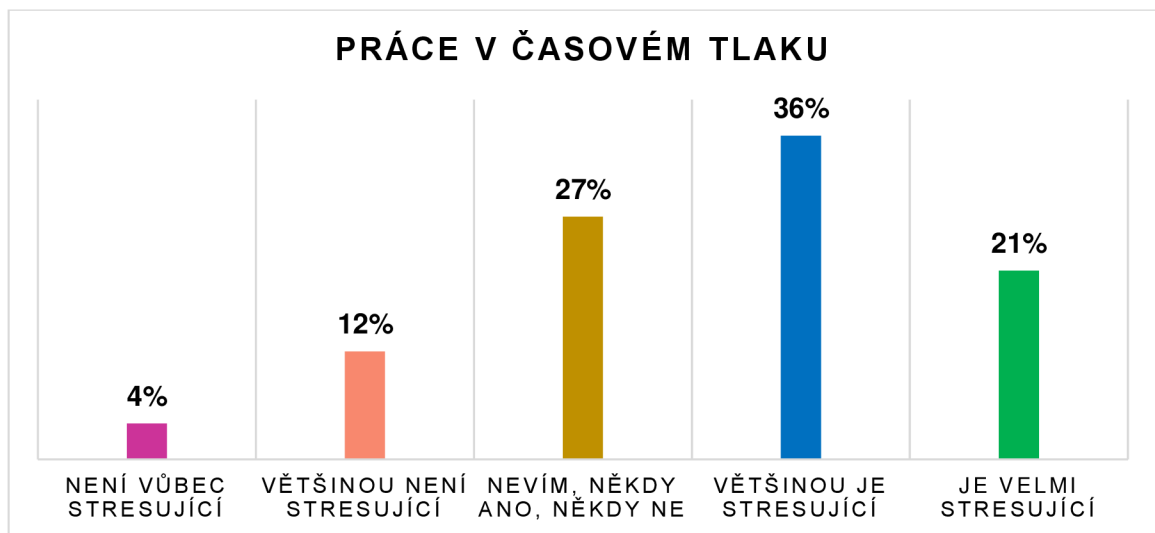
Otázka č. 9



Obrázek 28 Zátěžové faktory – otázka č.9

36 % respondentů zvolilo odpověď nevíím, někdy ano, někdy ne pro pocity stresu při řešení velkého množství událostí. Jen pro 4 % dotázaných taková situace není vůbec stresující. Naopak pro 15 % dotázaných je taková situace velmi stresující. Koeficient této otázky je 339.

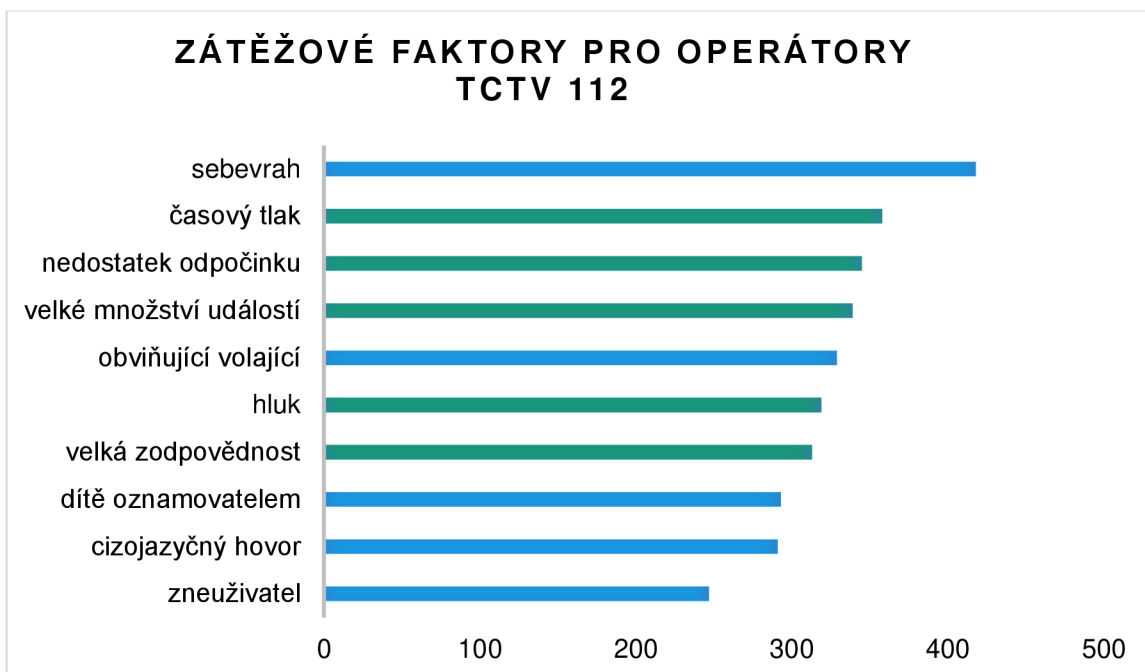
Otázka č. 10



Obrázek 29 Zátěžové faktory – otázka č.10

Práce v časovém tlaku je většinou respondentů hodnocena negativně. Nejvíce dotázaných (36 %) uvedlo, že je pro ně takový faktor většinou stresující. Jen pro 4 % dotázaných faktor časového tlaku není vůbec stresující. Koeficient otázky je 358.

V následujícím grafu jsou uvedené situace a faktory seřazené dle vypočtených koeficientů od nejvíce stresujících po nejméně. Modře podbarvené jsou situace značící typ hovoru, zeleně podbarvené jsou faktory působící na operátora při výkonu jeho pracovní činnosti.



Obrázek 30 Zátěžové faktory pro operátory TCTV 112

Doplňující otevřená otázka: „Zde, prosím, uveďte jakoukoliv další situaci/faktor, který souvisí s výkonem Vaší práce a je pro Vás většinou či velmi stresující.“ Zde měli respondenti možnost doplnit stresovou situaci či faktor, který jim chyběl v předchozích možnostech. Nejčastější odpovědi jsou uvedeny v následující tabulce č. 15.

| Stresující faktor | Četnost odpovědi |
|---|------------------|
| vedoucí (přítomnost, zbytečné zasahování do práce, chybějící empatie, zvědavé dotazy) | 11 |
| nepřesná lokalizace volajícího | 8 |
| chybné fungování technologie TCTV | 7 |
| nesouvislé vyjadřování volajícího (špatně mu jde rozumět, přestane v šoku mluvit) | 5 |
| špatná ergonomie pracovního místa (dlouhé sezení, málo pohybu) | 4 |
| špatný kolektiv | 4 |
| déletrvající události (například větrná smršť) – s tím spojená i špatná koordinace („všichni dělají vše“) | 3 |
| nedostatek příslušníků, častější směny | 3 |
| banální oznámení | 3 |
| pracovní spory, šikana | 3 |
| nedostatek jídla | 3 |
| neochotný, arogantní volající | 3 |
| starší volající | 2 |

Tabulka 15 Další stresující faktory pro operátory TCTV 112

V tabulce jsem uvedla odpovědi, které se opakovaly nejméně dvakrát. Nejčastější další zmiňovaný faktor byl vedoucí, a to ať už jeho pouhá přítomnost na pracovišti, tak i nedostatečná empatie či zbytečné zasahování do práce. Zde bych ráda citovala pár slovních odpovědí: „zbytečné zasahování nadřízených, zbytečná buzerace, nucené dodržování předpisů a nařízení, které nevycházejí z praxe“; „špatná nálada vedoucího směny“; vedoucí s blbými nápady, které práci ještě více zneprůjemní“; „když je na nás vyvíjen tlak od vedení“; „přístup vedení vůči odvedené práci.“

Druhým a třetím nejčastěji zmiňovaným stresovým faktorem byla nepřesná lokalizace volajícího a špatné fungování technologie TCTV. Tyto dva faktory byly často zmiňovány společně, neboť operátoři jsou vybaveni technologií pro lokalizaci volajícího, pokud on sám neví, kde se přesně nachází. Technologie

však ne vždy fungují na 100 %, a v ten moment jsou operátoři vystaveni stresové situaci. Citované odpovědi: „*poruchová technologie – například někdy v nevhodnou dobu zamrzne software*“; „*volající v tísni, u kterého se nezobrazuje poloha a neví, kde se nachází.*“

Mezi další stresové faktory zmíněné alespoň jedním respondentem patří například špatná atmosféra na pracovišti, noční směna, tlak na bezchybný výkon, nedoceněná práce, zaškolování nových pracovníků či „*nemožnost dělat více než jen poslouchat přes telefon.*“

Zde uvádím ještě další vybrané slovní odpovědi. „*Předsudky vs realita. Osoby s postižením (hypoglykemik se může jevit jako opilý, osoby s poruchou verbálního projevu). Hovor se může jevit jako zneužití nebo neakutní a vyhodnotit potřebu zásahu složek IZS nemusí být hned zřejmé.*“

„*Čím dál více se u volajících osob vytrácí používání tzv. selského rozumu, a naopak se zvyšuje míra arogance a neschopnosti sám vyřešit situace, které by lidé měli běžně zvládnout sami a spoléhají se tímto na kohokoli jiného (složky IZS), který je přece povinen z titulu své práce to za něj vyřešit.*“

„*Člověk je po letech natolik otupělý, že s ním většina případů ani nehne a má problémy projevit empatii.*“

„*Pracovní spory, vytváření skupinek nedotknutelných, šikana na pracovišti.*“

Na závěr měli respondenti možnost napsat připomínky k dotazníku. Většinou zde ještě dopisovali odpověď k předchozí otázce, kolonku nevyplňovali nebo děkovali za dotazník.

4.6 Vyhodnocení dat a diskuze

Vyhodnocením Meisterova dotazníku pracovní zátěže jsme dospěli k datům, které poukazují na větší množství psychické zátěže u žen. Konkrétně 27 % respondentek patří do druhého nebo třetího stupně zátěže. Tedy jsou v takovém stupni, kde je ovlivněna jejich pracovní výkonnost a v závažnějším případě i jejich zdraví. U mužů je toto číslo menší, do druhého a třetího stupně se kategorizuje 18 % respondentů.

Rozdílností v psychické odolnosti u mužů a žen se zabýval i Paulík, který upozorňuje, že této oblasti nebyla dosud věnována adekvátní pozornost a je zde velký prostor pro provedení výzkumu. Zvýšená úroveň feminity, která je typičtější

pro ženské pohlaví, se jeví jako negativní pro zvládnání zátěže. Naopak z dalších výzkumů vyplývá, že muži lépe zvládají akutní stres, ale jejich odolnost vůči působení dlouhodobého stresu je nižší než u žen. Ve výzkumech zaměřených na pomáhající profese vykazovali muži nižší pracovní zátěž než ženy. Zároveň však muži v těchto profesích vykazují větší fluktuaci, což může být spojeno se změnou zaměstnání v důsledku nespokojenosti.⁷⁰

Náš výzkum potvrdil větší zátěž u žen, ale již nebyly porovnávány výsledky doby praxe obou pohlaví, které by potvrdily či vyvrátily větší stálost žen v pomáhajících profesích.

Vyhodnocením jednotlivých otázek Meisterova dotazníku bylo zjištěno, že kritických hodnot dosahovala pouze otázka časové tísně. To lze odůvodnit tím, že operátoři TCTV 112 musí velmi rychle řešit příchozí hovor, a to komunikačně s volajícím a vytěžené informace po dobu hovoru zaznamenávat do příslušných aplikací, které zajistí rozeslání informací pro zasahující složky.

Limitem pro vyhodnocování Meisterova dotazníku je provedení výzkumu na několika pracovištích. Pro podporu anonymity respondentů nebyla zařazena otázka na místo pracoviště. Pokud bychom chtěli odhalit negativní jevy v rámci jednoho pracoviště, musel by se výzkum provádět jednotlivě na každém krajském pracovišti. Více vypovídající by tyto výsledky byly zejména v otázce zaměřené na konflikty a problémy, neboť atmosféra na pracovišti a dobré pracovní vztahy s kolegy výrazně ovlivňují to, jak se v práci cítíme.

Druhá část šetření byla tvořena vlastním dotazníkem uvádějící potenciální stresové hovory a další faktory působící na pracovišti, které mohou negativně ovlivňovat práci operátora. Největší zátěž pro respondenty vykazuje hovor se sebevrahem. I když jsou operátoři na tento typ hovoru připravováni v rámci odborného zaškolení, je každý takový hovor individuální a nelze se na něj plně připravit. Jako další stresové faktory byly více voleny ostatní vlivy pracovních podmínek operátora než typy hovorů. Respondenti mohli rovněž připisovat další zátěžové situace, ze kterých byla vytvořena tabulka č. 15, kde jsou seřazeny od nejčastěji zmiňovaných. Nejčastěji uváděným stresovým faktorem byl uváděn vedoucí, a to zejména ve smyslu jeho přítomnosti na pracovišti či neempatického

⁷⁰ PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyche (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2, s.183-192.

vystupování. Zde jsou opět limity práce, neboť nedokážeme určit, zda se takový vedoucí nachází na jednom pracovišti nebo takto odpovídali respondenti z více krajských center. Podrobným výzkumem provedeným zvláště na každém pracovišti můžeme tedy odhalit nejenom psychickou zátěž operátorů, ale i faktory, které tuto zátěž způsobují. Takové šetření by mělo být prováděno v pravidelných intervalech. Mohla by se tím zlepšit nejen atmosféra na pracovišti, která je pro pracovní motivaci a výkonnost nezbytná, ale také by se výsledkům mohlo podřídit školení operátorů, aby byli pravidelně vzděláváni v oblastech, které jim dělají obtíže.

Zlepšení psychické odolnosti u operátorů je vhodné i ve formě větší osvěty v rámci psychohygieny. Je individuálně na každém zaměstnanci, jak využije svůj volný čas a jaký styl odpočinku a regenerace upřednostňuje. Zaměstnavatel tomu může podpůrně pomáhat například prostřednictvím osvěty vlivu odpočinku na lidské zdraví. Aktivnější podpora zdravého životního stylu zaměstnanců může být například prostřednictvím finančního příspěvku na vstupné do sportovních či relaxačních kurzů.

Další nedostatek spatřuji v nedostatečném zákonném ukotvení psychické bezpečnosti práce. Mělo by být nejen v politickém zájmu, aby byla tato oblast podrobena hloubkové analýze a následně zapracována do českého právního řádu. Neboť problematika duševního zdraví by neměla být upozadována, a to zvláště v dnešní moderní době.

Vyhodnocení výzkumných otázek

Odpověď na výzkumnou otázku „***Do jaké míry jsou operátoři TCTV 112 ohroženi psychickou pracovní zátěží?***“ nejlépe vystihuje graf s klasifikací celkové zátěže (obrázek č. 19). Převážná většina respondentů byla klasifikována prvním stupněm zátěže, který není pro zdraví a psychickou pohodu nijak ohrožující. 17 % respondentů bylo klasifikováno do druhého stupně zátěže s možnou omezenou pracovní výkonností. U 5 % byla prokázána psychická zátěž ovlivňující zdraví.

I přes tento příznivý výsledek šetření je třeba respektovat, že operátoři jsou ohroženi pracovní zátěží a je třeba odborně pracovat nejen s ohroženými jedinci, ale nezapomínat ani na ty, kteří sice doposud nevykazují v tomto šetření negativní

výsledky, ale není jisté, že se i u nich v budoucnu může objevit negativní dopad chronické pracovní zátěže na jejich zdraví a pracovní výkon. Z toho důvodu usuzují, že výcvik v osvojení relaxačních technik a návyk jejich pravidelného zařazování i během pracovního dne, je pro pracovníka i organizaci z hlediska prevence účelné.

Odpověď na druhou výzkumnou otázku „**Jaké situace či vlivy považují operátoři za nejvíce stresující nebo zátěžové?**“ vystihuje nejlépe obrázek č. 30 (zátěžové faktory pro operátory TCTV 112) a tabulka č. 15 (další stresové faktory pro operátory TCTV 112). Co se typu hovoru týče, bylo by vhodné do odborné přípravy operátorů zařadit větší škálu různých telefonátů, se kterými se operátoři setkávají. Stresové faktory související s pracovní náplní operátora tísňové linky 112 lze dělit na ty, které jsou typické pro výkon dané práce a nelze je z podstaty věci zcela eliminovat, pouze naučit prožívání emocí regulovat (například časový tlak či velká zodpovědnost). A dále na faktory, které eliminovat, případně v rámci jednotlivých pracovišť odstranit či optimalizovat, lze. Například posílením stavu operátorů by se mohlo zmenšit množství řešených událostí během směny a důsledkem by bylo i více času pro odpočinek po těžkém hovoru. Ergonomii pracoviště by bylo vhodné uzpůsobit potřebám operátorů, aby pro ně pracovní místo bylo pohodlné. Vytváření a udržování dobrých vztahů na pracovišti jako fungujícího pracovního týmu je ve značné míře připisováno i jeho vedoucímu, který by měl být kvalitním manažerem a pracovní skupinu nejen kvalifikovaně řídit, ale i sdružovat a svým pracovníkům poskytovat adekvátní podporu a motivaci.

Dále lze výsledky sestavené taxonomie zátěžových situací u operátorů TCTV 112 porovnat s podobným výzkumem, který provedly Veselá a Buchtová Lišková v roce 2015.⁷¹ Jejich výzkum byl zaměřen na syndrom vyhoření u zmíněné profese, avšak dílčí výsledky jim přinesly i seznam komunikačně náročných situací viz kapitola 2.2.2, kde jsou citovány. Porovnáním výsledků lze dojít k tomu, že se situace za téměř osm let nezměnila. Autorky vypichují za dvě nejsložitější situace jednání se sebevrahem a hovor s nepřesnou lokalizací volajícího. Porovnáním s našimi výsledky lze usoudit, že komunikace

⁷¹ VESELÁ, Jitka a Helena BUCHTOVÁ LIŠKOVÁ. Syndrom vyhoření u operátorů Telefonního centra tísňového volání 112 (TCTV). Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice. 2017(1), 35-48. ISSN 1801-8211.

se sebevrahem je stále nejvíce zátěžovou situací. Nepřesná lokalizace je také stále problémovým bodem, a to i přesto, že modernější technologie by měly operátorům napomáhat k lokalizaci volajícího, i když on neví, kde se nachází. Autorky Veselá a Buchtová Lišková uvádí za zátěžovou situaci také takovou, kdy je ohroženo dítě. V našem výzkumu byla roli dítěte připisována pozice volajícího. Ačkoliv se jedná o dvě rozdílné situace, je patrné, že kdykoliv je do řešené situace zapojeno i dítě, je pro operátory taková situace psychicky náročnější. V našem výzkumu byl zmíněn i obviňující volající a starší volající, jakožto více komunikačně náročné situace. Autorky navíc uvádí zahlcující hovor.

Jak již bylo zmíněno výše, náš výzkum poukazuje nejen na typy hovorů, jakožto zdroje psychické zátěže, ale i na pracovní prostředí, které může být pro operátory pozitivní oporou, ale také zdrojem další psychické zátěže.

Shrnutím se dá říci, že v seznamu komunikačně náročných situací figurují víceméně pořád stejné typy, a proto by bylo vhodné revidovat odborné kurzy pro operátory, aby byli lépe připraveni na vedení takových hovorů. Co se pracovních podmínek týče, jedná se o celkový management organizace. Péče o zaměstnance, která je součástí managementu lidských zdrojů, se v dnešní době dostává stále více do popředí a do priorit každé organizace. Nezbyvá než doufat, že i státní sektor půjde v tomto ohledu pokrokově a situace se zlepší.

ZÁVĚR

Stres je spojen s existencí lidstva od počátku naší geneze. A má v našich životech patřičné místo. Jak ale známé přísloví říká „*čeho je moc, toho je příliš.*“ Jestliže vhodná míra zátěže nás povzbudí k lepší výkonnosti, abnormální míra zátěže nás může nejen zbrzdit, ale může negativně ovlivnit i naše zdraví.

V práci strávíme podstatnou část našeho života a je naší svobodnou volbou, pro jakou profesi se rozhodneme. Někteří lidé vidí největší smysl v pomáhání druhým lidem. Pomáhající profese jsou zajisté naplněny určitým posláním, ale, bohužel, i zde se může situace obrátit v neprospěch těch, kteří pomáhají. A potom jsou to oni, kdo bude potřebovat pomoc.

Operátoři na tísňovou linku 112 jsou vybíráni poměrně přísným měřítkem. I to má dopomoci k tomu, aby zvládali náročnost své pracovní náplně a nepodlehli psychické zátěži. Z výsledku šetření vyplývá, že více psychické zátěže při práci pocítují ženy operátorky. Muži si vedli o něco lépe. V rámci celkového zhodnocení dotazovaných bylo 5 % z nich zařazeno do stupně zátěže, kde již nejsou vyloučeny zdravotní následky.

S lepší odolností operátorů souvisí i jejich příprava na výkon práce. Ačkoliv jsou na některé stresové situace školeni, zdá se, že je to jen nepatrná část toho, s čím se mohou setkat. Je taky velice důležité dbát na pravidelnost opakování školení a na kvalitu zázemí a pracovního psychologa, který by jim měl být na blízku a včas rozpoznat potenciální narušení psychické pohody.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

ARNOLD, John et al. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, ©2007. Praxe manažera. Business books. ISBN 978-80-251-1518-3.

BAŠTECKÁ, Bohumila, ed. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 2., rozšířené vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015. ISBN 978-80-7380-581-4.

FERJENČÍK, Ján. Úvod do metodologie psychologického výzkumu. Jak zkoumat lidskou duši. 2. vydání. Praha: Portál, 2010.

HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.

HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 4. vydání. V Praze: Vyšehrad, 2022. 215 stran. ISBN 978-80-7601-668-2.

KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vydání třetí. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2015. ISBN 978-80-213-2591-3.

KLIMENT, Pavel. *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 9788024442068.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

MATOUŠ, Miroslav. *Systém tísňového volání ve vybraných členských státech Evropské unie*. Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice. 2022(1), 3-28. ISSN 1801-8211.

MATOUŠ, Miroslav. *Vytěžování a lokalizace tísňových volání*. Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice. 2020(2), 69-82. ISSN 1801-8211.

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.

RŮŽIČKA, Jiří a Oldřich MATOUŠEK. *Člověk a práce: psychologické aspekty pracovní činnosti*. Praha: Svoboda, 1972. Sociologická knihovna (Svoboda).

SILLAMY, Norbert. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. ISBN 80-244-0249-1.

ŠKODOVÁ, Barbora. *Já, hasička: příběhy holky z tísňové linky*. V Brně: CPress, 2022. ISBN: 978-80-364-4146-5.

ŠOLCOVÁ, Iva. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2947-3.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.

ŠTIKAR, Jiří et al. *Psychologie ve světě práce*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

The Social Context of Coping. New York: Plenum Press, 1991. 20, 285 s. ISBN 0-306-43783-X.

VESELÁ, Jitka a Helena BUCHTOVÁ LIŠKOVÁ. *Syndrom vyhoření u operátorů Telefonního centra tísňového volání 112 (TCTV)*. *Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice*. 2017(1), 35-48. ISSN 1801-8211.

Zákony a vyhlášky

Vyhláška MV č. 487/2004 Sb., osobnostní způsobilosti.

Zákon č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy

Zákon č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů.

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.
Zdravotní aspekty zátěže a stresu: skripta pro posluchače Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-784-2.

Internetové zdroje

AIGELOVÁ, Eva, Lucie VIKTOROVÁ a Martin DOLEJŠ. *PhD existence 11 „Jedeme dál“: Česko-slovenská psychologická konference (nejen) pro doktorandy a o doktorandech*. Univerzita Palackého v Olomouci Filozofická fakulta, 2021 [online]. ISBN 978-80-244-5947-9 (online: iPDF), [cit. 2022-10-26]. Dostupné z: https://phdexistence.cz/wp-content/uploads/2021/01/phdexistence_bulletin5.pdf

Československá psychologie: časopis pro psychologickou teorii a praxi. Praha: ČSAV, 2.2008, 52(1), s. 2. ISSN 0009-062X [online], [cit. 2022-10-27]. Dostupné také z: <https://kramerius.lib.cas.cz/uuid/uuid:3563b608-019b-457b-9255-a4a7a4cc4907>

Evropský den tísňové linky 112: Co vše musí operátoři zvládnout? *HZS ČR* [online], [cit. 2022-11-17]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/evropsky-den-tisnovy-linky-112-co-vse-musi-operatori-zvladnout.aspx>

Job-related stress and work ability of dispatchers in a metropolitan fire department. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology* [online], [cit. 2023-01-30]. Dostupné z: <https://occup-med.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12995-014-0031-8>

Operační řízení – Z: *MINISTERSTVO VNITRA generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. Č.j. MV-84478-1/PO-PVP-2013* [online], [cit. 2022-11-17]. Dostupné také z: <https://www.hzscr.cz/soubor/operacni-rizeni-z-pdf.aspx>

PTÁČEK, Radek, VŇUKOVÁ, Martina a RABOCH Jiří. Pracovní stres a duševní zdraví – může práce vést k duševním poruchám? *Časopis lékařů českých* [online]. Praha: Česká lékařská společnost Jana Evangelisty Purkyně, 2017, 156(2), 81-87 [cit. 2022-11-04]. ISSN 0008-7335. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Martina-Vnukova/publication/319354451_Work-related_stress_and_mental_health_-_Can_work_lead_to_mental_disorders/links/5f3ba0c6458515b7292a5ced/Work-related-stress-and-mental-health-Can-work-lead-to-mental-disorders.pdf

SIGMUND, Martin, Jana KVINTOVÁ a Michal ŠAFÁŘ. *Vybrané kapitoly z manažerské psychologie* [online]. Univerzita Palackého v Olomouci, 2014 [cit. 2022-10-25]. ISBN 978-80-244-4372-0. Dostupné z: <https://publi.cz/books/171/Cover.html>

Statistické ročenky Hasičského záchranného sboru ČR – *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online], [cit. 2022-11-17]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/soubor/informacni-servis-statistiky-rocenka-2021-pdf.aspx>

Vaillant, G. E. (1994). Ego Mechanisms of Defense and Personality Psychopathology. *Journal Of Abnormal Psychology*, 103(1), s. 44-50. 2021 [online], [cit. 2022-10-26], Dostupné z: https://scholar.google.cz/scholar_url?url=http://web.vu.lt/uki/s.kontrimiene/files/2011/10/Vaillant.-Ego-mechanisms-of-defense.pdf&hl=cs&sa=X&ei=qOLzY8fxJcOymAHNxqjYAw&scisig=AAGBfm29caHfha5SuTqTBUUnOBKcMtvU94A&oi=scholar

VRÁNOVÁ, Petra. Psychohygienu jako prevence pracovního stresu. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti (JOSRA)*. 2014, 10(4). [online], [cit. 2022-11-14]. Dostupné z: <https://katedry.czu.cz/storage/224/5202847b-psychohygienu-jako-prevence-pracovniho-stresu.pdf>

Vstupní vyšetření. *HZS ČR* [online], [cit. 2022-11-17]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/vstupni-vysetreni.aspx>

SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|---|----|
| Obrázek 1 Model vyhodnocování ohrožení situací podle R. Lazaruse..... | 12 |
| Obrázek 2 Tísňová volání na linku 112. Zdroj: SR HZS ČR 2021 | 34 |
| Obrázek 3 Pohlaví respondentů..... | 43 |
| Obrázek 4 Věk respondentů..... | 43 |
| Obrázek 5 Služební místo | 44 |
| Obrázek 6 Doba praxe na TCTV 112..... | 44 |
| Obrázek 7 Meisterův dotazník – otázka č.1 | 45 |
| Obrázek 8 Meisterův dotazník – otázka č.2 | 45 |
| Obrázek 9 Meisterův dotazník – otázka č.3 | 46 |
| Obrázek 10 Meisterův dotazník – otázka č.4 | 47 |
| Obrázek 11 Meisterův dotazník – otázka č.5 | 47 |
| Obrázek 12 Meisterův dotazník – otázka č.6 | 48 |
| Obrázek 13 Meisterův dotazník – otázka č.7 | 48 |
| Obrázek 14 Meisterův dotazník – otázka č.8 | 49 |
| Obrázek 15 Meisterův dotazník – otázka č.9 | 49 |
| Obrázek 16 Meisterův dotazník – otázka č.10 | 50 |
| Obrázek 17 Klasifikace zátěže – muži | 52 |
| Obrázek 18 Klasifikace zátěže – ženy | 53 |
| Obrázek 19 Klasifikace zátěže – celkem..... | 53 |
| Obrázek 20 Zátěžové faktory – otázka č.1 | 54 |
| Obrázek 21 Zátěžové faktory – otázka č.2..... | 55 |
| Obrázek 22 Zátěžové faktory – otázka č.3..... | 55 |
| Obrázek 23 Zátěžové faktory – otázka č.4..... | 56 |
| Obrázek 24 Zátěžové faktory – otázka č.5..... | 56 |
| Obrázek 25 Zátěžové faktory – otázka č.6..... | 57 |
| Obrázek 26 Zátěžové faktory – otázka č.7..... | 57 |
| Obrázek 27 Zátěžové faktory – otázka č.8..... | 58 |
| Obrázek 28 Zátěžové faktory – otázka č.9..... | 58 |
| Obrázek 29 Zátěžové faktory – otázka č.10..... | 59 |
| Obrázek 30 Zátěžové faktory pro operátory TCTV 112..... | 60 |

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tabulka 1 Stanovené kritické hodnoty W. Meisterem pro jednotlivé otázky | 39 |
| Tabulka 2 Faktory zátěže | 39 |
| Tabulka 3 Kritické hodnoty faktorů pro ženy a muže..... | 40 |
| Tabulka 4 Klasifikace zátěže varianta A..... | 40 |
| Tabulka 5 Klasifikace zátěže varianta B..... | 40 |
| Tabulka 6 Klasifikace zátěže varianta C | 41 |
| Tabulka 7 Klasifikace psychické zátěže – stupně zátěže..... | 41 |
| Tabulka 8 Individuální diagnostika prožívání zátěže | 41 |
| Tabulka 9 Kritické hodnoty mediánu | 50 |
| Tabulka 10 Vyhodnocení dle faktorů pro ženy | 51 |
| Tabulka 11 Stanovení kritických hodnot pro ženy | 51 |
| Tabulka 12 Vyhodnocení dle faktorů pro muže | 51 |
| Tabulka 13 Stanovení kritických hodnot pro muže..... | 52 |
| Tabulka 14 Prožívání zátěže..... | 52 |
| Tabulka 15 Další stresující faktory pro operátory TCTV 112..... | 61 |

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha A Předpoklady k přijetí do služebního poměru dle odstavce 1 § 13 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.
- Příloha B Osobnostní charakteristiky, které jsou předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru dle § 1 vyhlášky MV č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru.
- Příloha C Podrobnosti ke kurzu Operační řízení
- Příloha D Dotazník psychické zátěže operátorů na TCTV 112

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA A – Předpoklady k přijetí do služebního poměru dle odstavce 1 § 13 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

Do služebního poměru může být přijat státní občan České republiky, který:

- a) o přijetí písemně požádá,
- b) je starší 18 let,
- c) je bezúhonný,
- d) splňuje stupeň vzdělání stanovený pro služební místo, na které má být ustanoven,
- e) je zdravotně, osobnostně a fyzicky způsobilý k výkonu služby,
- f) je plně svéprávný,
- g) je oprávněný seznamovat se s utajovanými informacemi podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti), má-li být ustanoven na služební místo, pro které se tato způsobilost vyžaduje,
- h) není členem politické strany nebo politického hnutí, a jde-li o služební poměr příslušníka zpravodajské služby, ani odborové organizace, nevykonává jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které provozují podnikatelskou činnost.

PŘÍLOHA B – Osobnostní charakteristiky, které jsou předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru dle § 1 vyhlášky MV č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru.

Osobnostní charakteristiky, které jsou předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, splňuje občan nebo příslušník, pokud je:

- a) intelektově v pásmu průměru nebo vyšším,
- b) emočně stabilní,
- c) psychosociálně vyzrálý,
- d) odolný vůči psychické zátěži,
- e) s žádoucí motivací, postoji a hodnotami,
- f) bez nedostačivosti v oblasti volných procesů,
- g) bez nedostačivosti v oblasti poznávacích procesů,
- h) bez nedostačivosti v oblasti autoregulace,
- i) bez znaků nežádoucí agresivity a bez psychopatologické symptomatiky.

Příloha C – Podrobnosti ke kurzu Operační řízení

- Kurz Operační řízení je rozdělen do pěti organizačních částí:
 - právní základ činnosti OPIS,
 - spojení,
 - varování a vyrozumění,
 - zdolávání mimořádných událostí,
 - výkon služby na OPIS.
- V rámci předmětu Výkon služby na OPIS je probíráno téma **Komunikace s osobami při mimořádných událostech a v mezních psychických stavech**, viz následující obrázek.

| Předmět: 5 Výkon služby na OPIS | | | | Počet hodin: 63 | |
|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|---|----------|
| Téma číslo | Počet hodin | Místo výuky | Způsob výuky | Téma výuky | Poznámky |
| 5.5 | 24 | U | T/P | Komunikace s osobami při mimořádných událostech a v mezních psychických stavech – základní stresové projevy – specifika a postupy zvládnání stresu při telefonování – strategie zvládnání stresu operátorů Praktická cvičení – nácvik specifických situací komunikace operátora | |

- V rámci této odborné přípravy se budoucí operátoři seznamují s nejčastějšími druhy hovorů, kam patří:
 - volající v přímém ohrožení,
 - obviňující/agresivní volající,
 - zneuživatel tísňové linky,
 - zahlcující volající,
 - hovor s nedostatečnou odezvou,
 - dítě jako oznamovatel reálné události,
 - duševně nemocná osoba,
 - sebevrah.

PŘÍLOHA D – Dotazník psychické zátěže operátorů na TCTV 112

Psychická zátěž operátorů na TCTV 112

Dobrý den,

jsem studentkou Policejní akademie ČR a chtěla bych Vás poprosit o anonymní vyplnění tohoto dotazníku. Vaše odpovědi budou použity pouze ke studijním účelům. Děkuji Vám za Váš čas, který věnujete vyplnění tohoto dotazníku.

[SPUSTIT DOTAZNÍK TEĎ](#)

Psychická zátěž operátorů na TCTV 112

Služební místo*

Vyberte jednu odpověď

Operační technik

Operační důstojník

Věk*

Vyberte jednu odpověď

do 30 let

31 - 45 let

46 či více let

Pohlaví*

Vyberte jednu odpověď

Žena

Muž

Doba praxe na TCTV 112*

Vyberte jednu odpověď

méně než 1 rok

1 - 5 let

5 a více let

Vaším úkolem je u každé otázky označit odpověď, která nejvíce vystihuje Vaše pocity při práci.

Při práci mívám často pocit časového tlaku.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Práce je málo zajímavá, duševně spíše otupující.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Po několika hodinách mám práce natolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Práce je psychicky tak náročná, že je velmi obtížné dělat ji po léta se stejnou výkonností.*

Vyberte jednu odpověď

1 - ne, vůbec nesouhlasím

2 - spíše nesouhlasím

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - spíše souhlasím

5 - ano, plně souhlasím

Nyní Vám nastíním 10 situací a Vaším úkolem je u každé situace označit odpověď, která nejvíce vystihuje míru Vámi pocíťovaného stresu při práci.

Obviňující/agresivní volající.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Zneužívatel tísňové linky.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Dítě jako oznamovatel reálné události.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Volající má sebevražedné úmysly.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Volající mluví cizím jazykem.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Práce v hlučném prostředí.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Práce při nedostatku odpočinku.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Velká míra zodpovědnosti při práci.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Velké množství řešených událostí.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Práce v časovém tlaku.*

Vyberte jednu odpověď

1 - není vůbec stresující

2 - většinou není stresující

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

4 - většinou je stresující

5 - je velmi stresující

Zde, prosím, doplňte jakoukoliv další situaci/faktor, který souvisí s výkonem Vaší práce a je pro Vás většinou či velmi stresující.

Napište jedno nebo více slov...

500

Prostor pro Vaše připomínky k dotazníku

Napište jedno nebo více slov...

500

Děkuji za Váš čas.