

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra psychologie**



**Diplomová práce**

**Psychologická pomoc u Hasičského záchranného sboru  
ČR zaměřená na výjezdové hasiče a jejich pomoc při  
mimořádných událostech**

**Martina Voříšková**

© 2019 ČZU v Praze

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Martina Voříšková

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

**Psychologická pomoc u Hasičského záchranného sboru ČR zaměřená na výjezdové hasiče a jejich pomoc při mimořádných událostech**

Název anglicky

**Psychological assistance to the Fire Rescue Department of Czech republic focused on firefighters and their assistance in extreme events**

---

### Cíle práce

Diplomová práce má přiblížit a popsat nároky (osobnostní, psychologické) na výkon služby speciální skupiny příslušníků Hasičského záchranného sboru ČR a jejich zapojení do poskytování psychologické pomoci obětem mimořádných událostí. Součástí je také analyzovat problematiku poskytování psychologické pomoci obětem mimořádných událostí a možnost využití zkušeností ze zásahů pro školení samotných hasičů.

### Metodika

Informace k teoretické části diplomové práce budou čerpány z odborné literatury týkající se psychologie, psychosociální pomoci, stresu a komunikace. Údaje charakterizující osobnostní předpoklady a dovednosti speciální skupiny příslušníků Hasičského záchranného sboru ČR se opírají o metodiky zaměřující se na vyšetřování a zkoumání způsobilosti hasičů a rozhovory s asistentkou psychologa HZS Královéhradeckého kraje a materiály od psycholožky HZS Zlínského kraje.

Pro praktickou část diplomové práce bude provedeno dotazníkové šetření týkající se poskytované psychologické pomoci obětem mimořádných událostí a možnosti získané zkušenosti využít pro potřeby dalšího rozvoje a vzdělávání hasičů v této oblasti. Získaná data budou dále statisticky zpracována, analyzována a interpretována. Na základě získaných výstupů budou formulována doporučení pro praxi.

## **Doporučený rozsah práce**

70 – 80 stran

## **Klíčová slova**

Hasičský záchranný sbor, mimořádná událost, psychologická pomoc, výkon služby

---

## **Doporučené zdroje informací**

Armstrong, M. Řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2

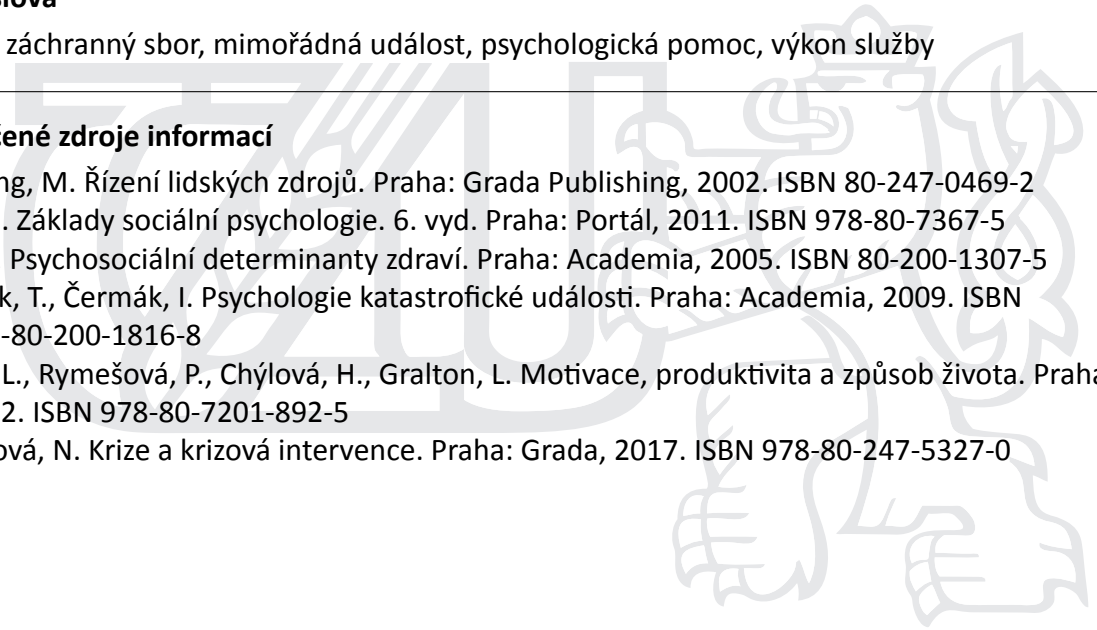
Hayes, N. Základy sociální psychologie. 6. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-5

Kebza, V. Psychosociální determinanty zdraví. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5

Kohoutek, T., Čermák, I. Psychologie katastrofické události. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1816-8

Kolman, L., Rymešová, P., Chýlová, H., Gralton, L. Motivace, produktivita a způsob života. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-892-5

Špatenková, N. Krize a krizová intervence. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5327-0



---

## **Předběžný termín obhajoby**

2018/19 LS – PEF

## **Vedoucí práce**

PhDr. Hana Chýlová, Ph.D.

## **Garantující pracoviště**

Katedra psychologie

---

Elektronicky schváleno dne 4. 2. 2019

**PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.**

Vedoucí katedry

---

Elektronicky schváleno dne 5. 2. 2019

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 21. 03. 2019

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Psychologická pomoc u Hasičského záchranného sboru ČR zaměřená na výjezdové hasiče a jejich pomoc při mimořádných událostech" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 20. března 2019

---

Martina Voříšková

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala za odborné vedení, konzultace a cenné rady vedoucí své diplomové práce PhDr. Haně Chýlové, Ph.D. Dále děkuji por. Mgr. Pavlíně Hruškové, DiS. a kpt. Mgr. Soně Pančochové za čas, který mi věnovaly a za odborné konzultace. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině za toleranci a podporu během celého studia.

# **Psychologická pomoc u Hasičského záchranného sboru ČR zaměřená na výjezdové hasiče a jejich pomoc při mimořádných událostech**

## **Abstrakt**

Obsahem diplomové práce je přinést ucelený pohled na problematiku výkonu služby u HZS ČR se zvláštním zřetelem k povolání výjezdového hasiče. Cílem práce je popsat a analyzovat působení pracovního prostředí, míru stresové zátěže, jehož je profese výjezdového hasiče vystavena ve zvýšené míře. Součástí je přiblížení pracovních podmínek v zaměstnání a míry podpory ze strany managementu bezpečnostního sboru, např. formou posttraumatické intervenční péče. Důležitou oblastí je posoudit účelnost a schopnost poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí výjezdovými hasiči a s tím související možnosti dalšího vzdělávání v této oblasti.

V teoretické části diplomové práce jsou charakterizovány základní informace a terminologie týkající se nejen výkonu služby u HZS ČR, ale nabízejí ucelený náhled do problematiky péče o zaměstnance formou posttraumatické intervenční péče, první psychologické pomoci a psychosociálního zázemí. Podrobněji jsou popsány charakterové vlastnosti, odolnost proti psychické zátěži, zvládání stresu a chování člověka v krizových situacích.

V praktické části diplomové práce jsou vymezeny hypotézy, které byly zkoumány statistickou metodou „Analýza závislostí mezi kvalitativními znaky“, silou závislostí a měly potvrdit, či vyvrátit vzájemnou závislost proměnných. Ve výzkumné části práce jsou formou grafů a tabulek analyzovány výsledky anonymního nestandardizovaného dotazníkového šetření. V závěru jsou vyhodnoceny a popsány výsledky výzkumného šetření.

**Klíčová slova:** HZS ČR, hasič, psychologická pomoc, stres, pracovní prostředí, mimořádná událost, výkon služby

# **Psychological assistance to the Fire Rescue Department of Czech Republic focused on firefighters and their assistance in extreme events**

## **Abstract**

The aim of this work is to bring a general view of line of duty issues at Fire Brigade Czech Republic, focusing deeply on a job of so-called outgoing firefighter. The goal of the work is to describe and to analyse the influence of work environment on members of outgoing units as well as stress impact extent which these employees experience in a higher level. It also contains details of work conditions and a level of support from the Fire Brigade management for example by post-traumatic intervention care. Another important field is to consider how effective and efficient the first psychological help can be provided to emergency situation victims by firefighters. This is connected with a possibility of special education in such area.

In the theoretical part of the thesis basic information is characterised and so is terminology concerning not only the line of duty at Fire Brigade Czech Republic but also a complete overview to care of employee issues in a form of post-traumatic intervention care, first psychological help and psycho-social background. A reader can get more detailed knowledge of character qualities, resistance to mental stress, coping with stress and human behaviour in crisis situations.

In the practical part of the thesis there are hypotheses which were analysed with a statistical method called “Analysis of Dependence Between Qualitative Signs” as well as with the intensity of dependence and they were supposed to either confirm or disprove mutual dependence of variables.

In the research part of the thesis results are analysed in a form of graphs and tables. The research was held as anonymous non-standardized questionnaires. In conclusion the research results are described and evaluated.

**Keywords:** Fire Brigade Czech Republic, firefighter, psychological help, stress, work environment, extraordinary event, service performance

# Obsah

<b>1 Úvod .....</b>	<b>11</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>12</b>
2.1 Cíl práce .....	12
2.2 Metodika .....	14
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>17</b>
3.1 Hasičský záchranný sbor České republiky - historie .....	17
3.1.1 Hlavní úkoly a poslání HZS ČR .....	18
3.1.2 Vymezení pojmů – hasič, mimořádná událost .....	18
3.2 Vznik psychologické služby HZS ČR .....	21
3.2.1 Činnosti psychologické služby HZS ČR .....	22
3.3 Vznik psychologických pracovišť HZS ČR .....	25
3.4 Osobnostní předpoklady pro výkon služby .....	25
3.4.1 Duševní vlastnosti, charakterové rysy, emoční stabilita, schopnosti a vlohy, odolnost proti psychické zátěži, stres .....	26
3.5 Motivační faktory, postoje a hodnoty .....	31
3.6 Vyšetření v psychologickém pracovišti bezpečnostního sboru .....	33
3.7 Chování člověka při MU .....	35
3.8 Zvyšování odbornosti v poskytování první psychologické pomoci .....	36
3.9 Poskytování první psychologické pomoci obětem MU .....	37
3.9.1 Komunikace při MU .....	38
<b>4 Vlastní výzkumná práce .....</b>	<b>41</b>
<b>5 Analýza dat .....</b>	<b>43</b>
5.1 Podrobnější analýza dat dotazníkového šetření .....	44
5.2 Testování hypotéz pomocí Chí – kvadrát testu nezávislosti .....	48
5.3 Shrnutí výzkumného šetření .....	66
<b>6 Diskuze .....</b>	<b>70</b>
<b>7 Závěr .....</b>	<b>78</b>
<b>8 Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>81</b>
<b>9 Přílohy .....</b>	<b>86</b>



## Seznam grafů

Graf č. 1: Procentuální rozložení podle věkové kategorie.....	43
Graf č. 2: Procentuální znázornění délky služebního poměru .....	44
Graf č. 3: Procentuální znázornění spokojenosti s podmínkami pro výkon služby .....	45
Graf č. 4: Procentuální znázornění úvah o změně zaměstnání .....	46
Graf č. 5: Procentuální znázornění důsledků negativních zážitků na výkon služby .....	47
Graf č. 6: Procentuální znázornění obav z návštěvy psychologa HZS ČR .....	47
Graf č. 7: Znázornění opory ze strany velitele a spokojenost s profesí.....	50
Graf č. 8: Znázornění podmínek pro výkon služby a spokojenost v zaměstnání .....	52
Graf č. 9: Znázornění užitečnosti debriefingu s kolegy po zásahu a za účasti psychologa.	54
Graf č. 10: Znázornění stresové reakce při zásahu a možnosti využití PIP.....	56
Graf č. 11: Znázornění projevů stresové reakce při zásahu.....	57
Graf č. 12: Znázornění využití PIP.....	58
Graf č. 13: Znázornění důvěry ve svého velitele a úleva po rozmluvě s velitelem .....	60
Graf č. 14: Znázornění způsobů odbourání stresu ze služby .....	61
Graf č. 15: Znázornění kvality školení v PPP a úrovně poskytování samotnými hasiči.....	63
Graf č. 16: Znázornění rozšířeného školení v oblasti poskytování PPP .....	64
Graf č. 17: Znázornění uplatnění informací ze školení a potřebou dalšího vzdělávání .....	66

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Celkové počty psychodiagnostických vyšetření u HZS ČR v letech 2003 až 2016 .....	24
Tabulka č. 2 (Kontingenční): Opora ze strany velitele a spokojenost s profesí .....	49
Tabulka č. 3 (Kontingenční): Podmínky pro výkon služby a spokojenost v práci.....	51
Tabulka č. 4 (Kontingenční): Užitečnost debriefingu s kolegy po zásahu a za účasti psychologa.....	53
Tabulka č. 5 (Kontingenční): Stresové reakce při zásahu a možnost využití PIP .....	55
Tabulka č. 6 (Kontingenční): Důvěra ve svého velitele a úleva po rozmluvě s velitelem..	59
Tabulka č. 7 (Kontingenční): Kvalita školení v PPP a úroveň poskytování samotnými hasiči .....	62
Tabulka č. 8 (Kontingenční): Uplatnění informací ze školení a další formy vzdělávání....	65

## Seznam použitých zkratk

CISM	Critical Incident Stress Management
GŘ HZS ČR	Generální ředitelství HZS ČR
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
INT 1	Test krátkodobé paměti
INT 2	Test orientovaný na zjišťování dynamické představivosti spojené s logickým usuzováním
INT 3	Test pro zjišťování tvarové percepce a dedukce, případně schopnost nazírat na určité tvary a chápat jejich povahu a vzájemné vztahy
IZS	Integrovaný záchranný systém
MU	Mimořádná událost
MV	Ministerstvo vnitra
PIP	Posttraumatická intervenční péče
PPP	První psychologická pomoc
SIAŘ	Soubor interních aktů řízení
SPBI	Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, z. s.
TPP	Tým posttraumatické péče

# 1 Úvod

Práce hasičů obecně je fyzicky i psychicky náročná. Co všechno musí umět a znát ti, kteří denně vyjíždějí zachraňovat lidské životy a majetek?

Práce hasičů obnáší nepřetržitý výcvik, teoretické školení, přezkušování a samozřejmě výjezdy k zásahům. Znalosti nabyté v rámci teoretické přípravy jsou v praxi tvrdě ověřovány. Hasiči musejí zvládat práci ve výškách, znát základní pravidla ochrany obyvatel i sebe samých. Denně probíhají školení k prohloubení znalostí a dovedností příslušníků.

Tak jako hasiči při své každodenní práci pomáhají a zachraňují lidské životy a majetek potřebují i oni péči, která by jim pomohla zvládat jejich obětavé povolání a odbourávat stres z náročných a komplikovaných zásahů. V posledních letech se práce hasičů stala velmi ceněnou nejen v očích veřejnosti, ale také u vyšších nadřízených orgánů a institucí. Zvyšující se počet mimořádných událostí např. živelné pohromy jako povodně, vichřice nebo průmyslové havárie dal impuls ke vzniku psychologických pracovišť u hasičských záchranných sborů krajů. Hasiči tak dostali možnost odbourávat stres a řešit případné problémy ze složitých zásahů. Postupem času se hasiči začali sami zapojovat do poskytování psychologické pomoci obětem a příbuzným mimořádných událostí. Téma této diplomové práce je cíleně zaměřeno na profesionály, kteří denně čelí velmi zatěžujícím a emočně vypjatým situacím. Málokdo si dokáže představit, jak situace, jako dopravní nehody, požáry, povodně, ovlivňují tyto záchranáře, kteří jsou také jen lidé z masa a kostí. Ani lidem v pomáhajících profesích se nevyhýbají problémy v osobním životě, ať to jsou nemoci, rozvody, starosti s dětmi, či finanční problémy. Také ve službě se může stát, že si nerozumí s některým z kolegů a přesto s ním musí spolupracovat, či vnitřně nesouhlasí s rozhodnutím svého velitele (nadřízeného). Tato práce má ukázat na faktory, které zůstávají většině lidí utajeny, a týkají se pracovního prostředí, odpovídajících pracovních podmínek pro výkon profese a s tím související spokojenosti výjezdových hasičů s touto specifickou a exponovanou záchrannářskou profesí. Pokud mají tito lidé v pomáhajících profesích pracovat podle očekávání, tj. přesně, rychle, týmově a prokazovat při zásahu profesionalitu, je nutné jim připravit ze strany vedení organizace odpovídající podmínky, poskytnout potřebné zázemí a prostředky k výkonu služby.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Každodenní činnost u HZS ČR klade mimořádné nároky na každého příslušníka tohoto bezpečnostního sboru. Na základě zvyšujícího se významu práce příslušníků při různých mimořádných událostech je důležité podívat se „za oponu“ této záchranné činnosti a podrobněji odhalit, jaké jsou podpůrné faktory pro výkon služby jako celoživotní profese ze subjektivního pohledu výjezdového hasiče. Hlavním cílem diplomové práce je posoudit vliv pracovního prostředí, rodiny, velitele (nadřízeného) a dalších neméně důležitých podpůrných faktorů na spokojenost příslušníků u HZS ČR. Zabýváme se otázkou, zda je zaměstnavatel schopen zabezpečit odpovídající pracovní podmínky a adekvátní služby pro výjezdové hasiče, mezi něž bezesporu patří zajištění psychologické pomoci formou posttraumatické intervenční péče. Podstatným tématem diplomové práce je také posoudit problematiku poskytování první psychologické pomoci příslušníky výjezdových jednotek obětem mimořádných událostí. Jak ze subjektivního pohledu hodnotí odbornou přípravu a vzdělávání v této oblasti a zda může zaměstnavatel nabídnout více možností ke zvýšení odbornosti a kvalifikace hasičů. Výzkumným problémem jsou stresová zátěž, spokojenost s profesí, resp. s velitelem (nadřízeným), podpora a volný čas výjezdových hasičů a psychologická podpora.

Teoretická část diplomové práce je rozdělena do několika samostatných kapitol. Úvodní část je zaměřena na seznámení se základními informacemi a terminologií týkající se HZS ČR, potažmo výjezdových hasičů a psychologické služby poskytované HZS ČR. Dále jsou pak popsány v několika dalších kapitolách duševní vlastnosti, emoční stabilita, odolnost proti psychické zátěži, motivace, postoje a hodnoty. Další z kapitol jsou zaměřeny na chování člověka v krizových situacích a komunikaci s oběťmi mimořádných událostí. Nedílnou součástí teoretické části diplomové práce je popsání psychologické pomoci a péče u HZS ČR a dále jaké jsou možnosti podpory a pomoci pro příslušníky výjezdových jednotek.

Praktická část diplomové práce je založena na vlastním výzkumném šetření, které probíhalo metodou anonymního nestandardizovaného dotazníku. Výzkum se zaměřuje na

popis souvislostí mezi pracovní spokojeností, pracovním prostředím a stresem. Dalším bližším zkoumáním je analyzovat úroveň zajištění posttraumatické intervenční péče samotným hasičům, ale také schopnost hasičů poskytovat první psychologickou pomoc obětem mimořádných událostí. Výzkumné šetření by nám mělo z různých úhlů pohledu pomoci ukázat, jak jsou příslušníci HZS ČR připravováni na náročné situace, jaké podmínky je zaměstnavatel schopen poskytnout svým zaměstnancům a jak oni sami vnímají poskytování první psychologické pomoci, jakým způsobem jsou připravováni na komunikaci s oběťmi mimořádných událostí a zda se lze v této oblasti neustále zdokonalovat a rozvíjet se. Součástí výzkumného šetření jsou také sociálně psychologické aspekty, které byly podrobněji popsány v úvodních kapitolách teoretické části diplomové práce. Většina hasičů Vám odpoví, že tato profese pro ně není jen zaměstnáním, ale hlavně posláním a jejich vlastní identitou. Jak uvádí Kirschman (2016, s. 33): „*jsou určité vlastnosti, které mnoho hasičů sdílí, a určité schopnosti, které hasiči pro svou práci potřebují. Seznámení se s těmito vlastnostmi (ať již pozitivními, či negativními) pomůže porozumět, co vede hasiče k tomu, aby usiloval o tak náročné zaměstnání.*“ Hasiči jsou motivováni setrvat v zaměstnání dlouhou dobu (důvody byly podrobněji popsány v jedné z kapitol teoretické části diplomové práce) a svou roli hraje také zázemí a schopnost odreagování ve volném čase. Většina hasičů, se kterými jsme měli možnost hovořit, vnímá rodinu jako nejdůležitější a největší oporu při výkonu svého náročného povolání. Důležité je také to, jakým způsobem se hasiči dokážou odreagovat a jaké volí volnočasové aktivity, které jim pomáhají odbourat stres z náročných zásahů. Velký význam pro cíle výzkumného šetření má také soubor respondentů, který byl osloven pro účely diplomové práce z řad výjezdových hasičů HZS Královéhradeckého, Moravskoslezského a Karlovarského kraje. Cílem dotazníkového šetření bylo potvrzení, či vyvrácení předem stanovených hypotéz. Vyhodnocení dat a výsledků výzkumného šetření je uvedeno v závěrečných kapitolách.

V této diplomové práci byly stanoveny následující hypotézy:

**Hypotéza č. 1 (H1):** *Zjištění závislosti mezi spokojeností s danou profesí a oporou ze strany velitele (nadřízeného).*

**Hypotéza č. 2 (H2):** *Zjištění závislosti mezi pracovními podmínkami a spokojeností hasičů v zaměstnání.*

**Hypotéza č. 3 (H3):** *Zjištění závislosti mezi efektivitou společného debriefingu s kolegy a společným sezením za účasti psychologa po zásahu.*

**Hypotéza č. 4 (H4):** *Zjištění závislosti mezi projevy stresové reakce při zásahu a využitím posttraumatické intervenční péče (PIP) nabízené zaměstnavatelem.*

**Hypotéza č. 5 (H5):** *Zjištění závislosti mezi důvěrou k veliteli (nadřízenému) a snížením rizikových faktorů (stresu).*

**Hypotéza č. 6 (H6):** *Zjištění závislosti mezi kvalitou školení v oblasti první psychologické pomoci u sboru a její aplikací v praxi.*

**Hypotéza č. 7 (H7):** *Zjištění závislosti mezi získanými poznatky ze školení první psychologické pomoci a jejich vlastním využitím.*

## **2.2 Metodika**

Teoretická část diplomové práce se opírá o fakta čerpaná z odborné literatury týkající se oblasti psychologie, vlivu prostředí na člověka, stresu, která byla podrobněji rozebrána a popsána pro účely této práce. Jednotlivé kapitoly a podkapitoly uvedené v teoretické části podrobněji popisují základní pojmy a důležité informace, které umožňují lepší pochopení problematiky posttraumatické intervenční péče poskytované zaměstnavatelem, vlivu pracovního prostředí na zaměstnance, stresové zátěže specifické skupiny příslušníků.

Teoretická část čerpá sekundární data z relevantních zdrojů týkající se oblasti posttraumatické intervenční péče, první psychologické pomoci, stresu a pracovního zázemí, z odborných článků a databází, internetových odkazů a odborných publikací a neposlední řadě také zahraničních zdrojů, která obsahují podstatné informace k vyjádření teoretických východisek a přiblížení základních pojmů.

Praktická část diplomové práce byla založena na výzkumném šetření, kdy byla pro tuto část práce zvolena metoda strukturovaného dotazníku. Vlastní dotazník tvořilo celkem 26 otázek, z nichž byly tři otázky tzv. polootevřené a respondenti mohli volit jednu z nabízených variant dle vlastního úsudku. Další uzavřené otázky byly vytvořeny na škálování odpovědí. Tato metoda je definována jako „*nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Cílem je tu odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím a porozumět jim.*“ (Disman, 2011, s. 285) Nestandardizovaný dotazník byl vytvořen v systému GoogleForms a většina byla distribuována prostřednictvím internetu. Výzkumného šetření se zúčastnili respondenti ze tří hasičských sborů, a to z kraje Královéhradeckého, Moravskoslezského a Karlovarského, a to z důvodů odlišných podmínek pro práci, nabízené podpory ze strany organizace a možností dalšího vzdělávání v oblasti první psychologické pomoci. Oslovení účastníci výzkumného šetření byli vybráni náhodně, v základním souboru respondentů jsou zastoupeni příslušníci výjezdových jednotek různého věku, délky služebního výkonu, či zastávané funkce v jednotce. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 120 respondentů. Cílem šetření byl podrobnější náhled na zázemí a pracovní podmínky příslušníků výjezdových jednotek, přítomnost psychologické podpory ze strany zaměstnavatele, možnosti snižování stresové zátěže, schopnost a účelnost poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí a zvyšování odborné kvalifikace v této oblasti. Vyhodnocení odpovědí respondentů v dotazníku bylo provedeno v SW programu „Statistica 12.“ Předem stanovené hypotézy byly testovány statistickou metodou „Analýza závislostí mezi kvalitativními znaky“ a silou závislosti, které potvrdily nebo vyvrátily závislost mezi zkoumanými parametry.

Pro zamítnutí nebo nezamítnutí závislosti dvou kvalitativních znaků byl použit **Pearsonův Chí – kvadrát test ( $\chi^2$ )** vztahem (Disman, 2011, s. 100):

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

V případě zamítnutí nulové hypotézy byla síla závislosti mezi uvedenými parametry určena pomocí Cramérova koeficientu (V): (Disman, 2011, s. 99)

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(h-1)}}$$

U každé z hypotéz byla stanovena nulová a alternativní hypotéza a testovali jsme na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$ , tedy potvrzení závislosti s pravděpodobností 95%.

V závěrečné textové části diplomové práce jsou na základě výstupů z provedených hypotéz uvedena doporučení pro praxi.



## **3 Teoretická východiska**

### **3.1 Hasičský záchranný sbor České republiky - historie**

První placený hasičský sbor byl na českém území založen už v roce 1853 v Praze. Hlavní odpovědnost za hašení požárů ale ležela na dobrovolných hasičských sborech měst a obcí. Uvedený stav ale samozřejmě neodpovídal potřebám průmyslového státu v dobách míru, tím spíše za války. Rychlá změna nenastala ani v protektorátu, kde byl vydán překlad německého zákona jako vládní nařízení o hasičstvu - veřejné (městské) požární útvary se v Německu nazývaly požární policie a byly jednotně řízeny ministerstvem vnitra.

Po válce byla požární ochrana zařazena do oboru působnosti ministerstva vnitra (jemuž také příslušel nejvyšší dohled a řízení), plnění úkolů na úseku požární ochrany pak zajišťovaly národní výbory (místní, okresní a krajské), jejichž výkonným orgánem pro tuto oblast bylo hasičstvo, které bylo dobrovolné, z povolání nebo závodní.

K zásadní reorganizaci požární ochrany dochází zejména v souvislosti s přijetím zákona o státním požárním dozoru a požární ochraně v roce 1953. Na jeho základě se výkonnými jednotkami požární ochrany staly veřejné a závodní jednotky a požární ochrana byla budována na principech vojensky organizované složky.

Počátkem 70. let se začal měnit podíl zásahové činnosti jednotek požární ochrany ze zásahů u požárů ve prospěch technických zásahů. V současnosti tak většinu činnosti hasičů tvoří vedle samotných požárů také zásahy u dopravních nehod, při živelních pohromách, či zásahy pomocného charakteru jako odstraňování nejrůznějších překážek, vyprošťování osob apod. Již v roce 1985 došlo k vydání zákona o požární ochraně, který přes své novelizace zůstává dosud v platnosti. Tento zákon mj. stanovuje základní povinnosti fyzických osob a firem v oblasti požární ochrany a vymezuje kompetence hasičů při dozoru nad dodržováním těchto povinností.

Nová právní úprava, která nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2001, znamenala zásadní změnu v postavení, působnosti a organizaci HZS ČR. V této souvislosti došlo také ke sloučení ředitelství HZS ČR s Hlavním úřadem civilní ochrany a širokou oblast civilní ochrany tak dostali na starost hasiči, podobně, jako tomu je i v některých dalších evropských státech (MV - GŘ HZS ČR, 2018).

### 3.1.1 Hlavní úkoly a poslání HZS ČR

HZS ČR v současnosti hraje stěžejní roli v přípravách státu na mimořádné události, ať se již jedná o hrozby terorismu, průmyslových havárií nebo živelních katastrof. Hasiči mají rovněž rozhodující podíl na provádění záchranných a likvidačních prací při mimořádných událostech. Hasičský záchranný sbor ČR je hlavním koordinátorem a jakousi páteří integrovaného záchranného systému, který v případě krize slučuje všechny záchranné složky, včetně operačního a informačního střediska, které je současně střediskem integrovaného záchranného systému (IZS).

HZS ČR v současnosti tvoří generální ředitelství, které je organizační součástí MV, a dále pak 14 hasičských záchranných sborů krajů, Střední odborná škola požární ochrany a Vyšší odborná škola požární ochrany a Záchranný útvar HZS ČR. Součástí HZS ČR jsou také vzdělávací, technická a jiná účelová zařízení, konkrétně Školní a výcvikové zařízení HZS ČR, Institut ochrany obyvatelstva Lázně Bohdaneč, Technický ústav požární ochrany Praha a Skladovací a opravárenské zařízení HZS ČR.

Hlavním úkolem HZS ČR je chránit životy, zdraví občanů a majetek před požáry a účinně zasahovat a pomáhat v případě vzniku mimořádných událostí. Koordinuje záchranné operace a při plnění svých povinností a řešení událostí spolupracuje s ostatními složkami IZS České republiky i se správními úřady a jinými státními orgány, orgány samosprávy, právníky a fyzickými osobami, neziskovými organizacemi a sdruženími občanů (GŘ HZS ČR, 2018).

### 3.1.2 Vymezení pojmů – hasič, mimořádná událost

Většina lidí si představuje pod slovem **HASIČ** neohroženého muže, který v plné výzbroji a výstroji zachraňuje lidi z hořícího domu. Rozsah práce hasičů se během několika let výrazně změnil a hasiči již nezasahují pouze u požárů. Požáry jsou dokonce podle statistik posledních let „až“ na třetím místě v pomyslném žebříčku zásahů. Ten vedou různé technické zásahy a havárie. Na druhém místě jsou zásahy při dopravních nehodách a s tím související pomoc zraněným osobám. V posledních letech se nenajde typ události, u které by nebyla potřeba pomoci hasičů. Jde zejména o živelní pohromy, např. povodně, záplavy nebo orkány, kde je práce hasičů nezastupitelná, či jiné průmyslové havárie.

Odborná příprava hasičů je náročný a nikdy nekončící proces. Změnou oproti minulým letům je požadavek k přijetí do služebního poměru, kdy je požadováno minimálně středoškolské vzdělání. Dále musí budoucí uchazeč o zaměstnání, starší 18 let, absolvovat fyzické testy a psychologické vyšetření, která jsou dalším důležitým předpokladem k přijetí do služebního poměru. Ve zkušební době, která činí tři roky, absolvuje základní kurz v délce patnácti týdnů, kde získává základní znalosti a dovednosti v oblasti požární ochrany. Po uplynutí tří let vykonává služební zkoušku a po jejím úspěšném složení a podle závěru služebního hodnocení nastupuje do služebního poměru na dobu neurčitou. Do systému vzdělávání patří denní školení příslušníků, které zahrnuje fyzickou přípravu, teoretickou a praktickou výuku bojového a cvičebního řádu jednotek požární ochrany, znalost technických prostředků a jejich použití a obsluha požární techniky. Na základě § 32 vyhlášky č. 247/2001 Sb., o organizaci a činnosti jednotek požární ochrany, ve znění vyhlášky č. 226/2005 Sb., musí mít příslušníci jednotek HZS krajů odborné znalosti:

- a) předpisů o požární ochraně, integrovaném záchranném systému, ochraně obyvatelstva a krizovém řízení,
- b) používání požární techniky a věcných prostředků požární ochrany,
- c) požárně technické charakteristiky a technicko bezpečnostních parametrů látek,
- d) bezpečnosti práce a zásad první pomoci.

Pro potřeby sestavování ročního plánu pravidelné odborné přípravy a uzpůsobení teoretické a praktické přípravy zastávané funkci se příslušníci a zaměstnanci zařazují do skupin:

- hasiči a starší hasiči,
- velitelé družstev, velitelé čet a velící důstojníci směn,
- řídicí důstojníci,
- strojníci a technici strojní služby,
- technici spojové služby,
- technici chemické služby,
- technici technické služby (SIAŘ HZS ČR č. 47, 2005).

**MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST**, jak je definována v zákoně č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, představuje škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.

Z psychologického hlediska mimořádná událost zasáhne většinou řadu lidí, a to i přesto, že se jedná o neštěstí nebo nehodu individuální. Ti, kteří byli přímými účastníky události, tzn. „viděli ji, cítili, slyšeli“ a také jejich nejbližší lidé – rodina, kolegové, přátelé, se stávají zasaženými oběťmi mimořádné události. Těmi se mohou stát také zasahující členové složek integrovaného záchranného systému, kteří byli přítomni a zasahovali na místě události. Každý člověk má odlišný stupeň odolnosti a je schopen reagovat a vyrovnat se s následky mimořádné události jinak. Reakce obětí zasažených nějakou tragickou událostí jsou individuální a mění se v průběhu času (Šín, 2017). Funkce psychiky u člověka jsou informační, regulační a integrační. Každá plní svůj úkol, ať se jedná o kontakt člověka s vnějším a vnitřním prostředím (informační funkce), usměrňuje lidské chování, aby nedošlo k narušení jeho postavení v sociálním prostředí (regulační funkce) a nedotknutelnost lidské osobnosti i v případě mimořádné události (Kebza, 2011).

Znalost o průběhu reakce na traumatizující mimořádnou událost je základem a velmi důležitým návodem pro poskytnutí adekvátní a účinné pomoci oběti neštěstí. Včasná psychologická pomoc může zabránit závažnějším a trvalým poruchám, proto je dobré zaměřit se nejen na posttraumatické jevy, ale také zážitky a prožitky doprovázející mimořádnou událost, tzv. peritraumatické jevy (Kohoutek, Čermák, 2009). Následkem prožité mimořádné události může nastat u zasažených lidí stresová reakce, která zahrnuje tělesné změny připravující tělo na stav tísně a psychické reakce jako agresivita, úzkost, deprese. Následkem toho se může u člověka rozvinout **akutní stresová reakce**, která je dočasným jevem u duševně zdravého jedince. Projeví se většinou do hodiny od vzniku mimořádné události a organismus člověka reaguje na psychickou a fyzickou zátěž z prožitého traumatu. U oběti může vyvolat panický stav úzkosti; pocit, že se nachází mimo realitu; bezmocnost. S tím souvisí i fyzické známky poruchy jako je bušení srdce, nadměrné pocení, třes rukou, nohou nebo závratě. Akutní obrannou reakcí na stres může být buď aktivní reakce, nebo pasivní reakce. U aktivní reakce dochází k rychlé mobilizaci sil, člověk se nedokáže plně soustředit a jeho komunikace je nesrozumitelná. V případě pasivní reakce se zpomalují fyziologické procesy, zasažená osoba neprojevuje emoce,

nedokáže zpracovat přijímané informace od ostatních a navázat oční kontakt. Častými projevy je strnulost, mdloby nebo zblednutí. V případě, že se reakce oběti na prožitou mimořádnou událost projeví opožděně, jedná se o **posttraumatickou stresovou poruchu**. Ta se projevuje úzkostnou poruchou, kdy se člověk po prožité traumatické události opakovaně vrací k prodělanému traumatu, vybavuje si obrazy, vrací se mu myšlenky související s událostí. Člověk s touto poruchou má problémy se soustředit, není schopen udržet delší pozornost a snadno se nechá rozrušit. Posttraumatická stresová porucha může vzniknout u lidí, kteří nemusí být přímými účastníky mimořádné události, ale nacházejí se na místě nehody. Pokud se tato porucha neléčí, může to vést ke snížení pracovní výkonnosti u jedince, vyčlenění ze sociálního prostředí a fyzickému zhoršení zdravotního stavu. Další závažnou poruchou po traumatické události je **přetrvávající změny osobnosti**, které přetrvávají déle než dva roky po prožitém traumatu. Mají za následek změnu osobnosti u člověka, který prožil extrémně silný traumatický zážitek a nebyl včas rozpoznán a léčen. Takový jedinec má problémy důvěřovat lidem, což má za následek zhoršení mezilidských vztahů. Závěrem lze říci, že průběh a intenzita stresové reakce není závislá na objektivní charakteristice daného stresoru, ale na tom, jak se každý člověk dokáže se stresem vyrovnat, jak ho vnímá a dokáže zvládat (Šín, 2017).

### 3.2 Vznik psychologické služby HZS ČR

Pro vstup do služebního poměru u HZS ČR musí být každý uchazeč zdravotně a fyzicky způsobilý a musí absolvovat standardizované psychologické vyšetření. Tato povinnost vyplývá ze zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů. Povinné psychologické vyšetření nebylo až do roku 2002 hlavní prioritou při výběru nových příslušníků. U kandidátů do služebního poměru na pozici hasič se kladl důraz na fyzickou zdatnost a odbornost. Osobnostní předpoklady pro výkon náročného povolání nebyl zjišťován, a to také z důvodu, že v té době nebyla u jednotlivých HZS krajů zřízena psychologická pracoviště. Fungovalo pouze jedno na úrovni MV - GR HZS ČR, které nebylo schopno kapacitně přijmout k vyšetření vzrůstající počet uchazečů do služebního poměru. Velkou roli při prosazování cílů a nutnosti vzniku psychologické služby u HZS ČR sehráli PhDr. Svatoslav Šváb a doc. Ing. Jiří Lošák. V roce 2002 byla schválena Koncepce psychologické služby HZS ČR, která byla zrealizována od ledna 2003. Mezi hlavní faktory a příčiny jejího vzniku patřily dle

Dittrichové, Z. (2014, s. 18) „výzkumné práce SPBI Ostrava ke stanovení systému pro určení a kontrolu způsobilosti hasičů pro výkon služby, provedené v rámci grantu MV-generálního ředitelství HZS ČR (GŘ HZS ČR), výzkumné práce Vojenské lékařské akademie J. E. Purkyně v Hradci Králové a hodnocení zdravotního stavu příslušníků HZS ČR, kdy byly u řady osob zjištěny neodžité tenze a traumata, které jsou výsledkem dlouhodobého působení stresorů hraniční a nadlimitní intenzity.“

Pro činnost psychologické služby byly stanoveny tři základní pilíře (Dittrichová, 2014, s. 18):

1. zabezpečovat podklady pro personální práci a výkon služby (diagnostická činnost),
2. zajišťovat posttraumatickou péči o příslušníky HZS ČR,
3. pomáhat obětem mimořádných událostí.

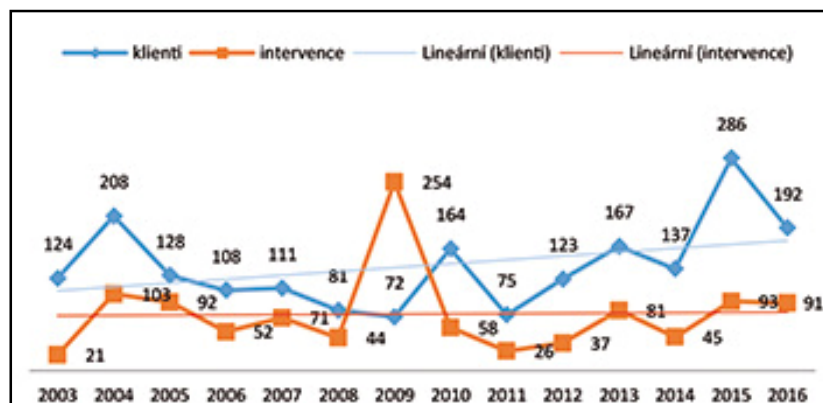
### **3.2.1 Činnosti psychologické služby HZS ČR**

**Zabezpečení podkladů pro personální práci a výkon služby (diagnostická činnost)** mají ve svých pravomocích jednotlivá psychologická pracoviště HZS krajů. Psychodiagnostická činnost u HZS ČR se realizuje na základě právních předpisů, přičemž stěžejním je zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, ve znění pozdějších předpisů (Dittrichová, 2014). Povinné psychologické vyšetření absolvují nejen uchazeči o zaměstnání u bezpečnostních sborů nebo příslušníci, kteří mění působiště výkonu služby v rámci republiky, ale také řidiči zásahových vozidel s předností v jízdě a uchazeči o vedoucí pozice, kteří musí projít výběrovým řízením (Dittrichová, 2017).

**Zajišťování posttraumatické péče o příslušníky a zaměstnance HZS ČR** se dá rozdělit do dvou oblastí, ve kterých působí v péči o příslušníky a občanské zaměstnance psychologická služba HZS krajů. Jednou z oblastí je poskytování posttraumatické péče a druhou zabezpečení odborných služeb při pomoci a řešení osobních i pracovních problémů (osobní konzultace, rozhovor, poradenská činnost). (Dittrichová, 2017).

Pro potřeby zvládnutí posttraumatického stresu u HZS ČR je nastaven systém CISM (Critical Incident Stress Management – Systém řízení stresu při kritických událostech), který zahrnuje činnosti před samotnou událostí, během mimořádné události a po ní. Cílem

je uchování psychické a fyzické kondice (zdraví) a udržení schopností zvládnout svou profesi. Mezi traumatizující události, se kterými se hasiči nejčastěji setkávají, a mohou na ně negativně zapůsobit, patří např. nehody s větším počtem obětí nebo ty, při kterých jsou usmrceny nebo zraněny děti, ohrožení vlastního života při zásahu – intoxikace zplodinami hoření, popálení, poleptání nebo vážné dopravní nehody a velké škodní události (Jungwirthová, 2005). Psychologové HZS krajů mají vzdělání zaměřené na poskytování posttraumatické intervenční péče a zároveň jsou v krajích ustanoveny týmy posttraumatické péče (TPP), které tvoří dobrovolníci z řad příslušníků a občanských zaměstnanců HZS ČR, kteří absolvovali speciální odbornou přípravu v oblasti poskytování psychologické pomoci, a jejich činnost koordinuje krajský psycholog (Dittrichová, 2017). Dosavadní psychologické výzkumy ukázaly, že příslušníci pomáhajících profesí, jakými jsou hasiči, policisté nebo záchranáři, nebyli prozatím systematicky porovnání s běžnou populací. I u těchto profesí platí, že všichni jsou pouze lidé a mohou ve svém životě zažít traumatickou událost, osobní trápení a rodinné tragédie, prostřednictvím kterých může dojít k posttraumatickému rozvoji (Mareš, 2012). Pomoc od členů týmů, ať se již jedná o příslušníky bezpečnostních sborů nebo civilní osoby, je nabízena, nikoliv vnucována. Důležité je, aby osoba věděla, že o neštěstí je dobré hovořit a pomáhá svěřit svou bolest, zážitky, traumata někomu dalšímu. Především se tím tomu, aby se z normální stresové reakce nevyvinula posttraumatická stresová porucha, či jiné závažné psychické onemocnění. Při poskytování posttraumatické intervenční péče se členové týmů i samotní psychologové řídí etickými zásadami, odbornými postupy, jak se v takové situaci chovat, a také právními normami. O všem, co se členové týmů dozví od postižené osoby, musí zachovávat mlčenlivost a v případě příslušníka bezpečnostního sboru musí postupovat tak, aby nebyl nijak znevýhodněn či poškozen (Šín, 2017).



**Tabulka č. 1: Posttraumatická péče poskytovaná příslušníkům a zaměstnancům psychologem/asistentem v letech 2003 až 2016 (Dittrichová, 2017, s. 21)**

Kromě posttraumatické intervenční péče je psychologická služba HZS ČR výrazně zainteresována také v zabezpečování odborných psychologických služeb příslušníkům a občanských zaměstnancům HZS ČR při řešení osobních a profesních problémů. Příslušníci sborů se nejčastěji obrací na psychologa při řešení různých vztahových problémů, finančních problémů nebo řešení konfliktů na pracovišti apod. (Dittrichová, 2017).

**K pomoci osobám zasažených mimořádnou událostí** bývá povolán psycholog, popř. asistent/ka psychologa, v operačním řízení, který na místě úzce spolupracuje s členy týmu posttraumatické péče, kteří jsou většinou na místě události dříve a zapojují se do poskytování psychosociální pomoci obětem neštěstí nebo jejich rodinným příslušníkům. Psychologové na místě spolupracují s interventy dalších složek integrovaného záchranného systému, neziskovými organizacemi a dobrovolníky (Dittrichová, 2014).

Při poskytování psychosociální pomoci je třeba dbát na kulturní a etnické odlišnosti, tzn. respektovat odlišnosti v tom, co oběti mimořádných událostí vyžadují. Jedná se o věk, pohlaví zasažených osob a společenské zázemí. Mezi ty, kteří mohou být při mimořádné události zvláště zranitelní, řadíme staré lidi, děti, cizince nebo osoby tělesně a duševně postižené. Důležitou stránkou poskytování psychosociální pomoci je vyhledat postiženou osobu, poskytnout jí a zajistit individuální potřeby, které se vytvořily ve spojení s mimořádnou událostí a posilovat její sebevědomí a důvěru ve vlastní schopnosti při řešení problému (Vymětal, 2007).



### **3.3 Vznik psychologických pracovišť HZS ČR**

Během realizace Koncepce psychologické služby HZS ČR v roce 2002 začala postupně vznikat v jednotlivých HZS krajů psychologická pracoviště a probíhalo jejich personální obsazení psychologem, později také asistent/-em, -kou psychologa. U některých HZS krajů, jako Královéhradecký, Jihočeský, Olomoucký, Moravskoslezský a MV – GŘ HZS ČR je k psychologickému pracovišti zřízena také laboratoř, která slouží k realizaci psychodiagnostických vyšetření dle vyhlášky č. 487/2004 Sb., o osobní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, ve znění pozdějších předpisů (Dittrichová, 2017).

S lektorskou a vzdělávací činností psychologů se v začátcích vzniku psychologické služby HZS ČR počítalo pouze jako s nepatrnou součástí poskytovaných služeb příslušníkům bezpečnostních sborů. V průběhu let se však tato oblast stala významnou a důležitou součástí psychologické služby. Psychologové se zapojují do vzdělávání příslušníků HZS ČR v rámci specializovaných a odborných kurzů, jako je základní odborná příprava, takticko – strategické řízení apod. nebo v rámci odborné přípravy, která má za cíl získat specifické dovednosti v různých oblastech a stupních řízení. Mezi důležité a velmi vážené pomůcky pro příslušníky HZS ČR patří výuková DVD První psychická pomoc I. a První psychická pomoc II., které ukazují metodiku a přístupy komunikace s osobami při různých typech neštěstí (Dittrichová, 2014).

### **3.4 Osobnostní předpoklady pro výkon služby**

Rozbor osobnostních předpokladů uchazeče, který si vybral svou profesi u bezpečnostního sboru, např. HZS ČR, je důležitým prvkem vstupního psychologického vyšetření k HZS ČR. Profesní motivace a problematika lidského chování jsou všeobecně velice složité a patří k oblastem v psychologii, které jsou neustále zkoumány, řešeny a výsledky přináší hlubší pohled do nitra každého člověka. Většina hasičů vnímá svou práci jako poslání a stává se pro ně vlastní identitou – v zaměstnání i „v civilu, pro ně samotné a pro jejich okolí. Jací musí být ti, kteří se rozhodnou stát se hasičem? K výkonu služby jsou potřeba určité schopnosti, bez kterých se budoucí hasič neobejde, ale existují vlastnosti, které má mnoho hasičů společných. Pokud bychom chtěli zjednodušeně identifikovat profil hasiče, můžeme ho charakterizovat jako člověka přátelského, který má smysl pro týmovou

spolupráci a sounáležitost v kolektivu a je svým způsobem extrovertní. Musí mít sociální citění a schopnost komunikovat, zvládat stresové situace, ovládat hněv a frustrace (Kirschman, 2015).

Osobnostní charakteristika uchazeče je jedním z nejdůležitějších aspektů pro přijetí uchazeče k HZS ČR. Povinnost absolvovat vyšetření každého účastníka výběrového řízení vyplývá z právních předpisů, především ze zákona č. 361/2003 Sb. (§ 15, § 19 a § 79) a vyhlášky č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, ve znění pozdějších předpisů. V § 1 dané vyhlášky je přesně uvedeno, co musí splňovat příslušník nebo zájemce pro výkon služby v bezpečnostním sboru:

- 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*
- j) bez psychopatologické symptomatiky (Vyhláška č. 487/2004 Sb.).*

Osobnostní způsobilost je v současné době vnímána jako jedna z důležitých podmínek pro výkon služby u HZS ČR. Psychologické vyšetření nového uchazeče se skládá celkem ze tří částí (osobnostní charakteristika, intelektový potenciál a psychická výkonnost a odolnost proti zátěži) a je na psychologovi, jak jednotlivé, dílčí výsledky probandů vyhodnotí ve vzájemných souvislostech a vztazích, doplněné o anamnestické údaje a výstupy.

#### **3.4.1 Duševní vlastnosti, charakterové rysy, emoční stabilita, schopnosti a vlohy, odolnost proti psychické zátěži, stres**

Psychické předpoklady, tedy požadavky pro uchazeče u bezpečnostního sboru je možné zjistit pouze psychologickým vyšetřením nebo dlouhodobým pozorováním výkonu služby daného člověka – prakticistní přístup. Ten má svůj základ a příčiny. Zranitelným místem

tohoto přístupu může být vysoká pravděpodobnost chyby při subjektivním hodnocení a poměrně dlouhodobé sledování uchazeče. V dnešní době trvá psychologické vyšetření, které má odkrýt psychickou spolehlivost u člověka, čtyři až pět hodin s přesností zhruba 75 % (Šváb, 2006).

### ➤ **Vlastnosti**

Všechny vlastnosti lidí tvoří komplex, který nemusí být v rovnováze. Pokud jsou vlastnosti u člověka vyrovnané a tvoří jakýsi harmonický celek, můžeme mluvit o vyrovnané osobnosti. Vlastnosti se utváří během života naší činností, jednáním a také vlivem prostředí, ve kterém vyrůstáme, žijeme. Sociální prostředí nás učí, jak jednat a chovat se k ostatním lidem a sociálnímu cítění. Někteří máme vlastnosti, které jsou výraznější než u ostatních, jiné mohou být individuální a mají je jen někteří. Ke změně lidských vlastností může dojít na základě životních podmínek. Příkladem mohou být lidé, jejichž chování se změní v momentě, kdy se dostanou „k moci“ (Šváb, 2006).

Podle Švába (2006, s. 7) lze *„za moderní a objektivní názor pokládat to, že vývoj člověka ovlivňuje jednak prostředí a výchova, jednak temperamentový základ a vlohy získané po rodičích.“* Jednou z vlastností osobnosti, která úzce souvisí s náladou, se nazývá **temperament**. Mnohé výzkumy prokázaly, že již v raných fázích dětství se začíná projevovat rozdílný temperament u jedinců a došlo k zpochybnění názoru, že chování dětí v takto raném věku způsobuje prostředí, ve kterém vyrůstají. Výzkumy však potvrdily, že u většiny dětí je temperament vrozený a má reciproční charakter – vztah mezi rodičem a dítětem (Nolen – Hoeksema, 2012).

### ➤ **Charakterové rysy**

Charakterové vlastnosti člověka formuje zejména již dříve zmiňované sociální učení v daném prostředí. Sociální učení je komplikovaná věc, která je podmíněna rozličností motivačních a kognitivních mechanismů (Nolen – Hoeksema, 2012). Jak uvádí autorka Nolen – Hoeksema (2012, s. 312) *„klíčovou dovedností sociálního učení je sledování pohledu. Je to reakce, kdy se jedinec dívá stejným směrem jako ostatní, aby zjistil, co upoutalo jejich pozornost.“*

Sociální prostředí – rodinné zázemí, dětství, přátelé, ovlivňuje člověka a utváří charakterové rysy. Ty vystupují napovrch při vztazích k okolnímu světu i k sobě samému. V životě se člověk dostává do situací, ve kterých si musí počínat určitým způsobem.

A podle toho, jaký způsob zvolí, tvoří se jeho charakterové vlastnosti – zjednodušeně řečeno „povaha člověka“ nebo „charakter“. V běžném životě je „charakter“ označení pro člověka, u kterého převládají vlastnosti jako čestnost, pravdomluvnost a má pevné morální zásady. U výjezdových hasičů může nastat problém v momentě, kdy při řešení mimořádné události z důvodu neovlivnitelných okolností nebo souhře náhod nepostupuje tak, jak by měl a jak se očekává. To může způsobit opakované neúspěchy při dalších záchranných a likvidačních pracích, které se projeví v charakterových vlastnostech jedince. Ten se může stát bázlivým až agresivním vůči svým spolupracovníkům. Při utváření charakterových vlastností je důležitý systém hodnot, který má každý člověk nastaven. Jeden dává přednost penězům a moci, další si zakládá na čestnosti a upřímnosti. Pro profesionální hasiče a záchranáře všeobecně jsou důležitými charakterovými rysy znát míru svých schopností, aby svým jednáním neohrozili životy a zdraví kolegů, dále vyrovnanost, stálost a přiměřené sebevědomí (Šváb, 2006).

#### ➤ **Emoční stabilita**

Emoce popisuje ve svých knihách a odborných publikacích řada psychologů. Celkově je lze definovat jako složitý stav, který obsahuje mnoho složek a vede k připravenosti k určitému chování (Nolen – Hoeksema, 2012). Někteří autoři (Lazarus, 1991) jsou přesvědčeni, že existuje šest vstupních emocí, a to: strach, hněv, radost, smutek, překvapení a znechucení. Intenzivní emoce podle Lazaruse (1991) se sestává nejméně ze šesti složek:

1. Kognitivní hodnocení – člověk určí, jaký význam pro něj mají současné okolnosti,
2. Subjektivní prožitek – afektivní stav nebo pocit spojený s danou emoci,
3. Tendence myslet a jednat – naléhavou potřebu myslet a jednat určitým způsobem,
4. Vnitřní tělesné změny – fyziologická reakce autonomní nervové soustavy, například zrychlení tepu a zvýšená činnost potních žláz,
5. Výraz obličeje – stahy svalů, které ovládají části obličeje – například tváře, rty, nos a obočí – a vytvářejí určité grimasy,
6. Reakce na emoci – způsob, jímž lidé usměrňují svou emoci, reagují na ni a vyrovnávají se s ní nebo se situací, která emoci vyvolala.

Praxe ukazuje, že výjezdoví hasiči musí umět pracovat se svými emocemi. Z vlastní zkušenosti vím, že hasiči umí během záahové činnosti ovládat své emoce, popř. je oddálit na později. Tyto „nacvičené“ reakce na událost jsou jistě důležitým prvkem pro jejich

práci. Pokud se ale emoce následně neventilují, ať již v kolektivu svých kolegů, přátel nebo rodiny, může se to neblaze projevit v soukromém životě daného jedince. Ten pak jakoukoliv událost v soukromém životě (ať již radostnou nebo smutnou) neprožívá jako ostatní a chová si k ní jakýsi odstup. Hájek (2012, s. 8) uvádí, že *strategie „nedopustit, aby nás ovládly emoce“, nás brzy dovede k tomu, že se naše profesní vztahy začnou podobat „rozhádanému manželství“.*

Na emoce se nesmí pohlížet jako na onemocnění a nebát se jich jako nemoci. Tak jako nemoc přichází emoce většinou neočekávaně, úplně nebo zčásti nás zasáhnou nebo pohltní (Hájek, 2012). Důležité je uvědomit si, že na přijetí i negativních emocí je dobré reagovat, ať již rozhovorem a sdělení emocí druhému člověku nebo písemným sdělením (např. zapisovat si do deníku). (Křivohlavý, 2010).

Výjezdoví hasiči tvoří jakousi „zvláštní“ skupinu lidí, kteří své povolání cítí jako poslání a kolegy berou jako svou druhou rodinu, a to i přes náročnost práce a vysoké nároky na fyzickou a psychickou odolnost. Ve své profesi vidí velký smysl a i po mnoha letech ji berou jako svou srdeční záležitost, radost a hobby. Nezřídka se stává povolání hasiče celoživotním naplněním a jedinou pracovní profesí.

### ➤ **Schopnosti a vlohy (intelekt)**

Samotný pojem slova **intelligence** je v dnešní době složité přesně definovat. Také psychologové a teoretici nezastávají jednotný názor. Jedni tvrdí, že intelligence je označení něčeho, co se měří testy intelligence, druzí zastávají názor, že o inteligenci je nutné smýšlet v širším pojetí, které zahrnuje mj. schopnosti učit se ze získaných zkušeností (Nolen – Hoeksema, 2012). Autor Šváb (2006, s. 9) uvádí, že *„intelligence představuje obecně schopnost mobilizovat vyšší nervovou činnost a realizovat myšlenkové operace. Obvykle se uvádí schopnost abstraktního myšlení, schopnost vidět souvislosti, rozlišovat podstatné od nepodstatného, nalézání vlastní cesty řešení problému, schopnost přizpůsobit se novým podmínkám (nové situaci), revidovat vlastní názor.“*

**Vlohy** představují anatomickofyziologické vlastnosti (hlavně mozku), které jsou vrozené a jsou důležitým předpokladem pro celkový rozvoj schopností. Pro jejich správný rozvoj je však důležité zázemí, ať již sociální, výchovné, či ekonomické. **Schopnosti** jsou definovány jako dispozice, které člověku určují míru úspěšnosti při výkonu jedné nebo více činností (Šváb, 2006).

Při psychologickém vyšetření nových uchazečů se zjišťuje intelektový potenciál, kdy výsledek musí být intelektově v pásmu průměru nebo vyšším.

### ➤ **Odolnost vůči psychické zátěži, stres**

Pomáhající profese, ať již hasiči, záchranáři a policisté, oproti jiným profesím, se denně setkávají s neštěstím, které ovlivňuje životy lidí. Mnozí z nich se za celý svůj „hasičský“ život setkali s tolika tragédiemi, které ostatní lidé nespatří během celého svého života. Musí být připraveni na situace, např. pomoc rodinám obětí, úmrtí dítěte při nehodě, které jsou i pro zkušené profesionály velmi bolestivé. Psychická odolnost člověka vychází z poznání, že každý jedinec musí od raného dětství nějak reagovat na zátěž, která se může objevovat ve více podobách během celého jeho života (Kebza, 2011). Ale i členové pomáhajících profesí mohou zažívat vnitřní stres, který dokážou během zásahu skrývat před veřejností i kolegy. Podle autora Kebzy (2011) má termín psychická odolnost *„vystihovat kromě odolnosti vůči stresogenním situacím, elasticnosti a přizpůsobivosti i pružnost návratu systému k původním podmínkám, aniž by došlo k jeho deformaci.“*

Stres je součástí života každého člověka. V případě pozitivního stresu se jedná o přínos, neboť pomáhá zvyšovat výkonnost. Nesmí se však překročit bod vyčerpání, kdy se naopak stres stal škodlivým (Kirschman, 2015). Důležité je pozorovat počátek, vzestup a překonávání všech částí stresové reakce, kterými jsou: stresor, stresová reakce, vliv stresoru na rozvoj stresové reakce a důsledky jejího působení (Kebza, 2011). Stresovou reakci lze považovat za jakousi odpověď, která se vytvořila na základě fyzického ohrožení a v takovém případě je užitečná. Pomáhá jedinci dosáhnout nejvyššího výkonu při běžných postupech organismu, který je v ohrožení, tj. ústup, atak (Kolman, 2012). Podle autora Kolmana (2012) však stresová reakce vysoce ohrožuje a škodí v momentě, kdy k ní dochází při hrozbě ryze psychické.

Autorka Nolem – Hoeksema (2012, s. 584) uvádí *„výraz stres se vztahuje k událostem, které člověk vnímá jako ohrožení své tělesné nebo duševní pohody.“* Šváb (2006) popisuje, že stresory nutí hasiče k uzpůsobování nebo akci. Důležitým prvkem zvládnutí mimořádné události, se kterými se hasiči setkávají, je osobní systémová spolehlivost, tzn. být v dobré fyzické a psychické kondici a mít potřebné odborné znalosti. Významným faktorem je také připravenost hasiče podstoupit rozumné riziko, které vylučuje lehkomyšlnost a nezodpovědnost. Pokud hasič dokáže zvládat strach, pocity úzkosti a je vybaven morálně

volními a intelektuálními schopnostmi, je vysoká pravděpodobnost úspěšného zvládnutí složitého zásahu. Strach se nesmí stát doménou hasiče, nesmí ho paralyzovat a znemožnit řešení mimořádné události. Někteří lidé naopak záměrně vyhledávají nebezpečné situace, které vyvolávají efekt blízký sexuálnímu podráždění. Takové chování ale není slučitelné s profesí hasiče (Šváb, 2006). Podstatnou roli v průzkumu stresu a jeho dopadu na zdraví je zvládání stresu (coping), který rozlišuje mezi procesy orientovanými spíše na problém; zvládnutí emocí a vyhýbavému zvládnutí (Kebza, 2005).

Důležitou roli při zvládání stresu u hasičů je také zdatný management, který se o zasahující hasiče dokáže postarat, zajistit jim bezplatnou posttraumatickou intervenční péči a poradenství, popř. různé vzdělávací programy ohledně zvládání stresu. Schopný velitel zná psychický a fyzický stav svého podřízeného, dokáže včas rozpoznat případný problém a včasným a účinným způsobem pomoci (Kirschman, 2015). Podle Kirschman (2015, s. 130) „*hasiči nacházejí útěchu ve své práci, protože vychází z hodnot a principů, jako je služba druhým, týmová spolupráce a odvaha.*“ Nedílnou součástí je vytvoření takového pracovního prostředí, kde by se příslušníci cítili dobře a spokojeně s ohledem na jejich psychicky náročnou činnost. Organizaci, a to nejen HZS ČR, tvoří lidé, kteří spolu více či méně vzájemně spolupracují. Nutné je, aby se daná organizace přizpůsobila silným, ale také slabým stránkám a vlastnostem lidí v zaměstnání (Armstrong, 2002). Na osobní pohodu je v řadě studií nahlíženo jako na důležitou součást kvality života, která zahrnuje několik komponentů, např. sebeúcta, sebeuplatnění, osobní zvládnutí apod. → subjektivní složky; a objektivní osobní pohodu, např. zdravotní stav, funkční kapacita organismu (Kebza, 2005).

### **3.5 Motivační faktory, postoje a hodnoty**

Důvody mladých mužů, proč se chtějí stát hasiči, jsou různé. Pokud byste se zeptali nových uchazečů na motivaci sloužit u HZS ČR, zřejmě byste dostali tolik rozdílných odpovědí, kolika lidí byste se zeptali (Kirschman, 2015). Někteří to dělají pro prestiž, které toto povolání bez pochyby přináší a chtějí být v očích veřejnosti vnímáni jako „hrdinové“, kteří vždy a za všech okolností pomáhají. Jiní zájemci jsou s touto profesí spojeni již od dětství, kdy byli členy sborů dobrovolných hasičů a později se věnovali studiu střední školy zaměřených na požární ochranu, a sloužit u profesionální jednotky požární ochrany

se pro ně stalo splněným přáním. U jiných můžeme vidět, že se jedná o jakousi rodinnou tradici, kdy toto náročné povolání vykonávali dědové, otcové a oni sami chtějí jít v jejich šlépějích a být součástí hasičské rodiny. Autor Kolman (2012) uvádí, že motivovaný jedinec tráví více času prací, vynakládá větší úsilí a energii v delším časovém horizontu, a to i přes možné překážky a vyrušování v práci. Důležitou roli hraje také vědomí soudružnosti, kolektivu lidí, kteří spolu tráví většinu svého života, mají důvěru jeden k druhému a ke svému veliteli (nadřízenému). Podřízení budou svému veliteli více důvěřovat, pokud věří, že nadřízený skutečně myslí, co říká; pokud jejich činy korespondují s tím, co říká; chová se slušně, spravedlivě a důsledně ke svým podřízeným a plní dohody (Armstrong, 2002). Téměř všichni výjezdoví hasiči Vám shodně řeknou, že motivací pro toto povolání nejsou peníze. Autor Kolman (2012) uvádí „*mnozí lidé jsou motivováni vnitřně a práce sama jim přináší uspokojení.*“

Autor Armstrong (2002) definuje motiv jako příčinu k tomu, abychom něco podnikli. Motivy mohou být rozmanité a ovlivňují jednání člověka v zaměstnání. Jsou uspořádány v určité hierarchii podle subjektivní důležitosti a mohou se v průběhu let měnit v důsledku vnějších vlivů a rozsahu naplňování individuálních potřeb člověka (Mayerová, 1997). **Motivace** je situace, která uvádí v činnost lidské chování a dává mu určitý směr. Osobně je vnímána jako vědomá tužba (touha po jídle, pití) (Nolen – Hoeksema, 2012).

Pozn.: Pojem motivace podle Nakonečného (1997, s. 12) „*vysvětluje psychologické důvody chování, jeho subjektivní význam a současně vysvětluje pozorovanou variabilitu chování, proč se různí lidé orientují na různé cíle.*“ Kolman (2012, s. 11) uvádí „*motivací se míní to, co dává důvod k chování či činům, něco co posiluje či podmiňuje čin, určuje jeho druh a intenzitu.*“

Příčiny motivace vycházejí ze dvou zdrojů, a to z vnitřních pudových faktorů a vnějších faktorů, které směřují člověka k určité činnosti. Tyto pobídkové (incentivní) faktory vyvolávají skutečnost, že člověk něco chce a obvykle je spojen s faktem (afektem), že se to dotyčnému líbí (Nolen – Hoeksema, 2012). Jednou z předpokládaných konstant, od které se odvíjí motivace zaměstnanců, je chuť odejít (Kolman, 2012). Autor Kolman (2012, s. 94) ve své knize popisuje „*fluktuace je důležitým ukazatelem výkonnosti organizace a její vztah k motivaci pracovníků je zřejmý.*“

Profesní motivace příslušníků HZS ČR jsou nejen dříve zmíněné atraktivita zaměstnání a tradice, ale důležitou roli hrají také sociální jistoty, které bezpečnostní sbor nabízí. Hasiči



mají nárok na ozdravné pobyty (pokud slouží u HZS ČR patnáct a více let), bezplatnou psychologickou službu. K dalším sociálním prvkům patří možnost čerpání finančních prostředků z fondu kulturních a sociálních služeb na různé sportovní a relaxační akce, ve volném čase mohou využívat sportovní a rehabilitační zařízení HZS ČR a mají nárok na šest týdnů řádné dovolené. Důležitým a silným motivačním prostředkem pro setrvání u sboru je také výsluhový příspěvek (renta), na kterou má nárok každý příslušník, který setrvá ve služebním poměru patnáct a více let.

**Postoj** podle Švába (2006, s. 15) „*představuje relativně stálou tendenci chovat se k určitým navyklym nebo situačně vytvořeným způsobem. Postoje vytváří vzorce výstupního chování.*“ Postoje vznikají a utvářejí se na základě prožitých zkušeností, ale nejsou tak pevné jako rysy osobnosti a v průběhu života se mění, a to na základě nových, prožitých zkušeností nebo přijímaných vlivů (Armstrong, 2002). Výjezdoví hasiči si v rámci svých směn většinou dobře rozumí, neboť vyznávají podobné postoje. Je pro ně důležitá oddanost profesi a smysl v tom, co dělají. Definice **hodnoty** podle Švába (2006, s. 15) „*představuje „míru“ žádoucího i nežádoucího. Každá jednotlivá potřeba má svou hodnotu.*“ Hasiči ve směnách spolu tráví hodně času a jejich vzájemné přátelství a kolegialita je patrná i mimo práci. Dokážou spojit síly a pomoci kolegovi, který se např. vážně zranil při plnění služebních povinností a je odkázán na pomoc druhých. Záležitosti, jako pomoc při stěhování, poskytnutí sociální opory zraněnému kolegovi i jeho rodině v jejich obtížné situaci, uspořádání veřejné sbírky apod., berou jako samozřejmost. Kirschman (2016, s. 4) popisuje hasiče jako „*skupinu obětavých lidí vyznávajících tradiční hodnoty.*“

Podstatným měřítkem pro posouzení a určení postoje je jeho spojení s hodnotami. Podle Hayes (2011) jsou hodnoty celkem stabilní subjektivní předpoklady patřící do samotného základu postojů. Zahrnují všeobecné principy, např. co je sociálně přijatelné a morální. Hayes (2011, s. 97) uvádí „*osobní hodnoty a principy nám slouží jako standardy, podle nichž posuzujeme vlastní chování i chování ostatních a jsou s postoji úzce provázány.*“

### **3.6 Vyšetření v psychologickém pracovišti bezpečnostního sboru**

Jednotný postup při provádění psychodiagnostických vyšetření uchazečů u HZS ČR se řídí závaznou Metodickou příručkou, kterou vydalo psychologické pracoviště MV – GŘ HZS ČR. Platnost psychologického vyšetření v rámci HZS ČR jsou dva roky, pokud zvláštní

předpis nestanoví jinak (Průvodce psychotesty do služebního poměru k policii a hasičům, 2015).

Jak již bylo v dřívější kapitole uvedeno, psychologické vyšetření se skládá ze tří částí, které má za úkol zjistit předpoklady pro výkon služby v oblasti:

- a) psychické výkonnosti a odolnosti proti zátěži,
- b) osobnostní charakteristiky,
- c) intelektového potenciálu.

První část vyšetření probíhá za pomoci přístrojových metod, které se provádějí na dotykových obrazovkách za jednotných podmínek, a trvá zhruba dvě hodiny. V průběhu této doby jsou zjišťovány vlastnosti uchazeče:

- schopnost koncentrace pozornosti,
- dělená pozornost,
- psychomotorické tempo,
- odezírání kritického detailu,
- reakční pohotovost,
- krátkodobá paměť,
- výběrová reakční pohotovost,
- rozhodování – tempo a kvalita,
- odolnost proti zátěži (osobní konzultace v psycholog.pracovišti HZS ČR).

Další částí psychodiagnostického vyšetření je zjištění intelektového potenciálu uchazeče. Toto vyšetření probíhá formou tří nezávislých testů za pomoci tužky a papíru, které jsou pro účely této práce označeny INT 1 (test krátkodobé paměti), INT 2 (test zaměřený na zjišťování dynamické představivosti spojené s logickým usuzováním) a INT 3 (test pro zjišťování tvarové percepce a dedukce, případně schopnost nazírat na určité tvary a chápat jejich povahu a vzájemné vztahy). Pro INT 2 a INT 3 platí, že v průběhu testu jsou zapojeny tři druhy psychických procesů, tj. vnímání (percepce), pozornost a myšlení.

Třetí část vyšetření se zaměřuje na osobnostní charakteristiku probanda, který probíhá formou dotazníků a zjišťuje se:

- psychosociální vyzrálost,
- emoční stabilita,
- žádoucí motivace, hodnoty a postoje,

- autoregulace,
- volní procesy,
- agresivita,
- psychopatologická symptomatologie (Metodická příručka, 2013).

Důležitou součástí psychologického vyšetření je osobní pohovor uchazeče s psychologem HZS ČR, který bývá zaměřen na zjištění způsobu jednání v různých a neočekávaných situacích apod. Na úplný závěr psycholog, který vyšetření prováděl, seznámí uchazeče s jeho výsledky a vysvětlí mu souvislosti mezi dosaženými výsledky a požadavky na nové příslušníky bezpečnostního sboru podle zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů, a Vyhlášky č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, ve znění pozdějších předpisů. Pokud uchazeč nesplní podmínky osobnostní způsobilosti pro přijetí do služebního poměru má možnost se do výběrového řízení přihlásit opakovaně, nejdříve však po dvou letech od oznámení negativního výsledku psychologického vyšetření (Vyhláška č. 487/2004 Sb.).

### **3.7 Chování člověka při MU**

S tragickou, neočekávanou a traumatizující událostí se ve svém životě může setkat každý člověk. Událost, která zasáhne do života jedince nebo celé rodiny může člověka navždy ovlivnit a poznamenat v jeho normálním fungování, ať již po fyzické nebo psychické stránce. Nezáleží na tom, zda tragická událost byla individuálního charakteru (dopravní nehoda, úmrtí člena rodiny nebo blízké osoby) a člověk byl přímým účastníkem neštěstí nebo „jen“ svědek, či se jednalo o charakter hromadného neštěstí (živelní pohromy – povodně, záplavy, požáry v místech s vyšší koncentrací osob). (Kohoutek, 2009). Důležité je nenechávat si své pocity, emoce z traumatizující události pro sebe a nezůstávat se svými starostmi sám. Tragédie jako událost a vlastní prožitek charakterizuje psychické trauma, které je definováno druhem události – tím, co se stalo, a způsobem, jakým člověk na dané neštěstí reaguje (Baštecká, 2013). Každý člověk reaguje na psychické trauma odlišně, stejně tak se může lišit doba, kdy následky traumatizující události odezní. Šín (2017, s. 289) uvádí několik fází, kterými člověk v reakci na mimořádnou událost prochází:

- fáze omráčení a šoku z prožité události (trvá většinou do 24 až 36 hodin po události),
- fáze výkřiku (přetrvává po dobu tří dnů),
- hledání smyslu mimořádné události (může trvat od tří dnů do dvou týdnů po události),
- popření a znovuprožívání (nastupuje dva týdny a může trvat do měsíce po události),
- posttraumatická fáze (od jednoho do tří měsíců po události).

Prožití různých krizových událostí v sobě zahrnuje celou škálu psychických stavů, úkazů a projevů, které se bez odborné pomoci psychologů a psychiatrů mohou rozvinout do duševní choroby nebo poruchy chování (Kebza, 2011). Pro zmírnění stresové reakce a snížení možných psychických problémů v budoucnu se lidé mohou obracet na psychology, lékaře, vyškolené humanitární a sociální pracovníky aj. Šín (2017) uvádí společné cíle ke zmírnění psychosociálních následků mimořádné události: akceptovat skutečnost, že se stalo něco mimořádného; uznáním dovolit, aby oběti přijali událost do vlastních životních zkušeností a sami se začlenili zpět do společnosti; vyrovnání se s událostí a dříve traumatizující podnět nabýval i netraumatizujících významů. Dopomoci tomu může také sociální komunita, ve které účastník události žije a ve které se cítí dobře. Její členové si dokážou vzájemně pomáhat, naslouchat a tím zmírnit následky traumatizující události postiženému.

### **3.8 Zvyšování odbornosti v poskytování první psychologické pomoci**

V případě vzniku mimořádné události je na místo zásahu povolán psycholog HZS ČR nebo jeho asistent/ka. Při krizové intervenci na místě události úzce spolupracují s členy týmu posttraumatické péče. Jak již bylo dříve uvedeno, jedná se o příslušníky i občanské zaměstnance HZS ČR, kteří dobrovolně projevíli zájem a prošli odborným školením v poskytování první psychologické pomoci. Většina členů těchto týmů jsou výjezdoví hasiči (tzv. PEER), kteří se nejčastěji dostávají do situací, kdy je potřeba poskytnout účastníkům události nezbytnou psychologickou pomoc. V odborných kurzech a při speciálních školeních se seznamují se základními postupy komunikace při poskytování první psychologické pomoci. Zvyšování odbornosti v této oblasti většinou probíhá

několikrát za rok. Důležitým předpokladem každého „PEERa“ je schopnost komunikovat, dostatečná dávka empatie, prosociálního citění, porozumění a pokory. Součástí jsou i praktické výukové metody, kde se členové týmu posttraumatické péče ztotožňují s jednotlivými kroky vedení intervence. Ta se rozlišuje podle způsobu poskytování na **instrukce** (direktivní typ intervence), **komentář** (větší důraz na vzájemný vztah, vžití se do pocitů oběti události, otázky (intervence probíhá jen kladením otázek) a **rezonanci** (člen týmu „zrcadlí“ to, co oběť říká) (Kopřiva, 2016). Speciální skupinou, na kterou se hasiči při svém školení zaměřují, jsou lidé s různým zdravotním handicapem. Hasiči si osvojují správné jednání a poskytování první psychologické pomoci osobám nevidomým, sluchově postiženým, hluchoslepým, seniorům se zdravotním postižením, osobám nepohyblivým nebo s omezeným pohybem a s mentálním, či duševním postižením.

### 3.9 Poskytování první psychologické pomoci obětem MU

Hasiči zpravidla bývají jako první ze zasahujících složek integrovaného záchranného systému na místě mimořádné události a jsou v úzkém kontaktu s účastníky neštěstí. Proto je důležité, aby znali a uměli poskytnout nezbytnou první psychologickou pomoc těm, kteří to potřebují. První psychologická pomoc podle Špatenkové (2017, s. 28) „*je intervenční strategie určená lidem, kteří byli nebo jsou vystaveni působení krizové situace, katastrofy, terorismu či jiné mimořádné události v lidském životě.*“ Cílem první psychologické pomoci je zabránit rozvoji posttraumatické stresové poruchy, přesto nelze vyloučit, i přes poskytnutou odpovídající pomoc, že nedojde k rozvoji této poruchy. Dílčí kroky psychologické první pomoci v systému CISM podle Everlyho a Parkerové, který byl vytvořen pro hasiče, záchranáře a policisty v USA, jsou popsány v pěti krocích a označeny anglickou zkratkou RAPID (rychlý). Dle Špatenkové (2017, s. 29) je důležité, aby se při poskytování první psychologické pomoci postupovalo přesně v určeném pořadí:

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <b>R</b> reflective listening                  | - reflektující naslouchání,        |
| <b>A</b> assessment of needs                   | - analýza potřeb,                  |
| <b>P</b> prioritize attending                  | - prvořadé zaopatření,             |
| <b>I</b> intervention                          | - intervence,                      |
| <b>D</b> discharge or refer for continued care | - dát dál (propustit nebo předat). |

V prvních okamžicích po neštěstí je nejdůležitější psychicky stabilizovat zasaženého člověka, být mu neustále nablízku, vyslyšet jeho potřeby jako jsou zajištění tepelného komfortu a možnost informovat rodinu (Baštecká, 2005). Důležité je, aby hasič (záchranář) dal oběti mimořádné události prostor pro oddech – pauzu. Člověk, který prožil nebo se stal svědkem nehody nebo jiné události může být v prvních minutách fyzicky vyčerpaný, např. z pomoci při evakuaci, záchrany dalších osob, tak i psychicky (psychické trauma). Oběť se velmi často necítí bezpečně, a to z důvodu prožité hrůzy. Úspěšně vedenou první psychologickou pomocí se dá tento pocit minimalizovat a zajistit oběti bezpečné prostředí. Je dobré pomáhat oběti i se sháněním potřebných informací o rozsahu události, situaci na místě, rodině a známých, které tragédie nějakým způsobem také zasáhla. Přesto, že v některých případech oběti události mohou vyžadovat soukromí, je důležité, aby nezůstávaly samy a izolovány od okolí. Nechat jim potřebný prostor pro vyjádření negativních emocí souvisejících s prožitým traumatem a dát najevo, že prožívané emoce, prožitky jsou normální reakcí na neočekávanou událost. Je velmi důležité, aby hasiči (záchranáři) dokázali rozpoznat u oběti okolnosti z doby před událostí, např. dřívější psychické problémy, rodinná situace apod., které mohou zhoršit vyrovnávání se s traumatem (Kohoutek, 2010).

Pokud se hasič dostane do situace, kdy neví, jak dál postupovat při poskytování první psychologické pomoci, musí se řídit „zlatým“ pravidlem a nastolit tzv. reflektující naslouchání. To v těžkých situacích pomáhá **vybudovat důvěru a respekt** mezi záchranářem a obětí, která se v tu chvíli může cítit osaměle, zranitelně; **vyjádřit emoce**, které vede **ke snížení napětí; přijímat informace a vytvářet prostředí** (Špatenková, 2017).

### 3.9.1 Komunikace při MU

Všichni lidé mezi sebou nějakým způsobem komunikují, ať se jedná o verbální či neverbální komunikaci. Smyslem komunikace jsou hlavně funkce informační (oznámit, předat zprávu), instrukční (naučit, navést), přesvědčovací – persuasivní (někoho ovlivnit, zmanipulovat), pobavení (popovídat si jen tak), exhibice (upoutání pozornosti). (Schneiderová, 2008). Někteří lidé mají dar od přírody a nedělá jim problém s druhými komunikovat, jiní se to snaží naučit při různých kurzech a cvičeních. Většina lidí komunikuje jinak v rodině, na pracovišti nebo mezi cizími lidmi. Rozdílně se vyjadřují

v prostředí, kde jsou pouze dospělé osoby a kde jsou malé děti. Komunikující tak v každé situaci vystupuje v jiné „rolí“ nebo v rozdílné pozici (významná, či méně významná) (Vybíral, 2010).

Komunikace při vzniku mimořádné události, tzv. krizová komunikace, je specifická v tom, že přijde neočekávaně a pro všechny účastníky, ať oběti nebo pomáhající hasiče je většinou velmi náročná a plná emocí (Šín, 2017). Zasahující hasiči se vždy snaží navázat kontakt s účastníky události, nenásilným způsobem je povzbuzovat ke komunikaci a poskytnout jim pocit porozumění a účasti. Zároveň musí vykazovat velkou dávku trpělivosti a schopnosti aktivně naslouchat lidem, kteří prochází akutní fází stresové reakce. Schneiderová (2008, s. 39) uvádí „*naslouchání jako jednu z nejdůležitějších komunikačních dovedností.*“ Pro efektivní krizovou komunikaci je při naslouchání důležité udržovat oční kontakt s obětí, více naslouchat postiženému a méně mluvit, dát najevo svou účast neverbálními projevy (přikyvování hlavou) a klást otevřené otázky (Šín, 2017).

Hasiči v rámci každodenní práce vyjíždí stále častěji k dopravním nehodám, které po sobě nezanechávají pouze materiální škody, ale také oběti na životech a následky na lidském zdraví. Ze statistik HZS ČR je zřejmé, že dopravní nehody zauímají druhé místo na pomyslném žebříčku co do počtu zásahů. Komunikace s účastníky dopravní nehody je pro hasiče náročnou situací, neboť je nutné rychle reagovat z důvodu časové tísně a také kvůli velkému množství emocí u obětí, které situaci doprovází. Účastníci nehody zažívají kromě zdravotních a tělesných následků, také pocity strachu, bolesti a obav o svůj život a život spolucestujících (blízkých osob). Po nehodě můžou do popředí vystoupit některé z lidských primárních a sekundárních pudů, např. pud agresivity, pud sebezáchovy, nutnost bezpečí apod. S tím musí hasiči dopředu počítat a pokusit se i přes náročnost situace s postiženým komunikovat – neustále ho informovat o prováděné činnosti, snažit se ho uklidnit, snížit pocit nejistoty a úzkosti (Běhanová, 2007). Podle Běhanové (2007, s. 28 – 29) je při komunikaci v náročných situacích důležité znát odezvu na pět základních otázek:

- **Co** je obsahem sdělení?,
- **Proč** sděluji? (proč to vlastně říkám?),
- **Komu** to chci říci? (jde o ženu, muže, dítě?),

- **Kdy** sděluji? (správné načasování v tom, kdy informaci sdělit),
- **Jak** sdělit? (výběr správné formy sdělení).

Hasiči po příjezdu na místo dopravní nehody sdělují zraněným osobám, **kdo** jim právě pomáhá a **proč** jsou na místě. Běhanová, J. (2007, s. 28 – 29) uvádí, že sdělení by mělo být stručné a jasně vystihující, např. „*Jsmo hasiči. Stala se Vám dopravní nehoda (jste zaklíněni v autě)*“ a pro snížení strachu se zraněnými komunikovat a informovat je, co budou v rámci záchranných prací provádět (vyprošťování z auta – připravit je na případnou bolest). Pokud je to možné, tak se snažit neustále kontrolovat a sledovat reakce zraněných osob. V případě akutní reakce na stres se lidé mohou pokusit napadnout pomáhající hasiče a záchranáře nebo dokonce z místa nehody utéct, a to i přes zranění, která utrpěli.

Předpokladem úspěšné komunikace při dopravní nehodě je pravidlo, aby s obětí komunikoval pokud možno pouze jeden člověk, který u ní zůstane po celou dobu zásahu – vyprošťování. V případě střídání komunikátorů může nastat v komunikaci zmatek a oběť pak pořádně neví, s kým mluví, obzvláště pokud v dané situaci není možný oční kontakt a oběť je odkázána pouze na sluch. Důležité je, aby komunikace probíhala stručně, jasně, cíleně s důrazem na poskytování informací a s aktivním nasloucháním. Hasič (záchranář) by nikdy neměl používat hrubý způsob komunikace, např. „*Mlčte!*“, „*Bud'te zticha!*“, které v dané situaci oběť neštěstí neuklidní, naopak se jí to může dotknout a zvýšit napětí a neklid z celé události (Běhanová, 2007).



## 4 Vlastní výzkumná práce

V této diplomové práci byla ke sběru dat použita kvantitativní metoda, a to forma strukturovaného dotazníku. Kvantitativním přístupem lze získat nejvíce informací (odpovědí) oslovených respondentů v poměrně krátké době. Výzkumný vzorek respondentů byl z řad výjezdových hasičů HZS Královéhradeckého, Moravskoslezského a Karlovarského kraje. Šetření se zúčastnilo celkem 120 respondentů. Dotazník byl vytvořen v programu GoogleForms a respondenti odpovídali prostřednictvím internetu. Část dotazníků byla distribuována osobně, či e-mailem. K vyhodnocení odpovědí účastníků šetření byl využit SW program „Statistica 12“. Sběr dat probíhal na přelomu měsíce února a března 2019.

Předem stanovené hypotézy měly pomocí statistických metod potvrdit, či vyvrátit vzájemnou závislost proměnných. Hypotézy byly zkoumány statistickou metodou „Analýza závislostí mezi kvalitativními znaky“ a silou závislosti. V případě zamítnutí nulové hypotézy byla závislost vypočtena pomocí Cramérova koeficientu.

**Hypotéza č. 1 (H1): Zjištění závislosti mezi spokojeností s danou profesí a oporou ze strany velitele (nadřízeného).**

**Hypotéza č. 2 (H2): Zjištění závislosti mezi pracovními podmínkami a spokojeností hasičů v zaměstnání.**

**Hypotéza č. 3 (H3): Zjištění závislosti mezi efektivitou společného debriefingu s kolegy a společným sezením za účasti psychologa po zásahu.**

**Hypotéza č. 4 (H4): Zjištění závislosti mezi projevy stresové reakce při zásahu a využitím posttraumatické intervenční péče (PIP) nabízené zaměstnavatelem.**

Dnešní doba je z pohledu sociálního, organizačního a technického velmi náročná, složitá a uspěchaná. Pro pomáhající profese, které každodenně plní složité úkoly a řeší náročné zásahy k ochraně života, zdraví a majetku spoluobčanů to platí dvojnásobně. Vliv stresu na osobní klid a zdraví jedince nemusí vždy působit záporně. Popis dopadů stresu ovlivňuje mnoho skutečností, a to nejen ze strany stresorů, ale také ze strany subjektů, které jsou

vystaveny jejich působení. Tyto vztahy jsou ovlivněny také sociálními souvislostmi dané situace, v níž dochází ke vlivu stresoru. Potenciálním důsledkem vlivu stresu na psychické zdraví člověka může být rozvoj posttraumatické stresové reakce a dalších duševních problémů, které vycházejí z obtížného vyrovnání se s reakcí na neočekávanou až traumatickou událostí (Kebza, 2005).

Hypotéza č. 4 (H4) byla doplněna o **výzkumné otázky (VO 1) „Jaké projevy stresové reakce pociťujete?“** Hlavním úkolem výzkumné otázky bylo stanovit, jaké nejčastější projevy stresové reakce hasiči pociťují během zásahu, **výzkumná otázka (VO 2) „Vyhledal jste někdy posttraumatickou intervenční péči v souvislosti s řešením nějakého zásahu?“** Cílem výzkumné otázky VO 2 bylo stanovit, v jak vysoké míře se hasiči obrací pro pomoc na svého zaměstnavatele.

**Hypotéza č. 5 (H5): Zjištění závislosti mezi důvěrou k veliteli (nadřízenému) a snížením rizikových faktorů (stresu).**

K hypotéze H5 byla doplněna **výzkumná otázka (VO 3)** zaměřená na volnočasové aktivity, pomocí kterých hasiči odbourávají stres ze zásahů.

**Hypotéza č. 6 (H6): Zjištění závislosti mezi kvalitou školení v oblasti první psychologické pomoci u sboru a její aplikací v praxi.**

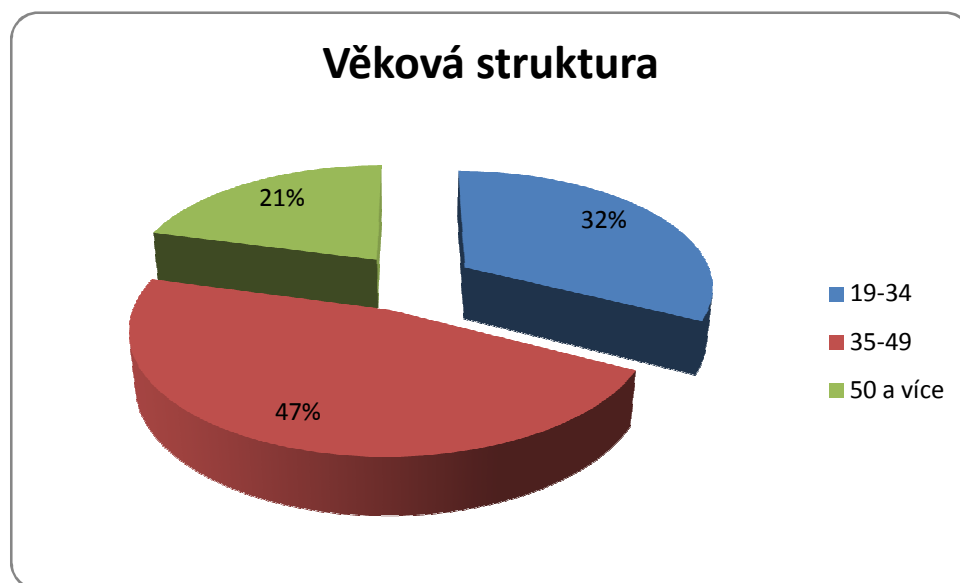
Tato hypotéza byla doplněna o **výzkumnou otázku (VO 4) „Co byste při školení v oblasti poskytování první psychologické pomoci nejvíce uvítali?“** Hlavním úkolem průzkumné otázky bylo určit, v jaké oblasti poskytování první psychologické pomoci by příslušníci uvítali další vzdělávání.

**Hypotéza č. 7 (H7): Zjištění závislosti mezi získanými poznatky ze školení první psychologické pomoci a jejich vlastním využitím.**

## 5 Analýza dat

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 120 respondentů z řad výjezdových hasičů HZS Královéhradeckého, Moravskoslezského a Karlovarského kraje. Oslovení účastníci šetření jsou v rámci sboru na různých pozicích a vykonávají rozdílné funkce. Věková struktura dotazovaných je znázorněna v grafu č. 1. Z něho lze vyčíst, že nejvíce je zastoupena věková kategorie 35 – 49 let, kterou tvoří celkem 59 dotazovaných (47%). Pokud bereme v úvahu, že většina hasičů nastupuje ke sboru ihned po ukončení střední školy, lze u této věkové kategorie vyvodit délku služebního poměru na patnáct a více let. V další kategorii 19 – 34 let je zastoupeno 39 hasičů (32%) a nejméně, 25 oslovených respondentů (21%), spadá do věkové kategorie 50 let a více.

**Graf č. 1 Procentuální rozložení podle věkové kategorie**



Zdroj: vlastní zpracování grafu

Délku služebního poměru účastníků dotazníkového šetření nám zobrazuje graf č. 2, kde vidíme, že nejvíce respondentů (51%) je ve služebním poměru více jak šestnáct let. Příslušníci v této skupině již mají nárok na jisté sociální jistoty plynoucí z doby setrvání v bezpečnostním sboru. Jednou z hlavních jistot je výsluhový příspěvek (renta), na kterou má nárok každý příslušník sloužící v bezpečnostním sboru patnáct a více let. Jedná se o silný motivační prostředek pro hasiče pro setrvání u sboru. Celkem 42 oslovených

respondentů (32%) slouží v bezpečnostním sboru více jak šest let, ale ještě nemají nárok na výsluhový příspěvek. Poslední kategorii oslovených respondentů tvoří hasiči sloužící krátkou dobu max. pěti let. Tito příslušníci stále procházejí průběžnou přípravou a přípravou na svou budoucí profesi, absolvují několikátýdenní základní odborné výcviky, školení a jsou zaučováni staršími a zkušenějšími kolegy.

**Graf č. 2 Procentuální znázornění délky služebního poměru**



Zdroj: vlastní zpracování grafu

### 5.1 Podrobnější analýza dat dotazníkového šetření

Nestandardizovaný dotazník tvořilo celkem 26 otázek, z nichž většina byla vytvořena na škálování odpovědí. V dotazníku byly uvedeny tři otázky, tzv. polootevřené, na které každý z účastníků šetření vybíral jednu z nabízených variant. Otázky byly zaměřeny na oblast sociálního zázemí a vhodných podmínek pro výkon služby speciální skupiny příslušníků HZS ČR, podpory ze strany managementu bezpečnostního sboru a s tím související zajištění psychologické pomoci pro tuto náročnou profesi formou posttraumatické intervenční péče. Zároveň bylo dotazníkové šetření zaměřeno na problematiku poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí, názory výjezdových hasičů a možnosti dalšího zvyšování kvalifikace v oblasti první psychologické pomoci. Podrobněji byly vyhodnoceny a graficky znázorněny odpovědi na vybrané otázky z dotazníku.

Na otázku „*Domníváte se, že Vám bezpečnostní sbor poskytuje odpovídající podmínky pro výkon Vaší profese?*“ odpověděla převážná většina respondentů, celkem 66 (55%) tak, že považuje podmínky pro výkon služby za odpovídající a jsou s nimi spokojeni. 37 respondentů (31%) odpovědělo na otázku odpovídajících podmínek pro výkon profese spíše ano, 10 oslovených (8%) se vyjádřilo spíše ne a 7 respondentů (6%) není spokojeno se zajištěním odpovídajících podmínek ze strany sboru.

**Graf č. 3** Procentuální znázornění spokojenosti s podmínkami pro výkon služby



Zdroj: vlastní zpracování grafu

U otázky „*Uvažoval jste někdy o změně zaměstnání?*“ odpověděla převážná část dotazovaných, celkem 86 (70%), že o změně zaměstnání neuvažovali. Svou profesi nepovažují pouze za práci, ale poslání, které je vnitřně naplňuje a uspokojuje. Zbývajících 34 (30%) přiznalo, že někdy uvažovali o změně zaměstnání a ukončení služebního poměru. Z osobních rozhovorů s některými hasiči lze říci, že většina těch, kteří někdy uvažovali o změně zaměstnání, je nespokojená se stávajícím systémem řízení organizace.

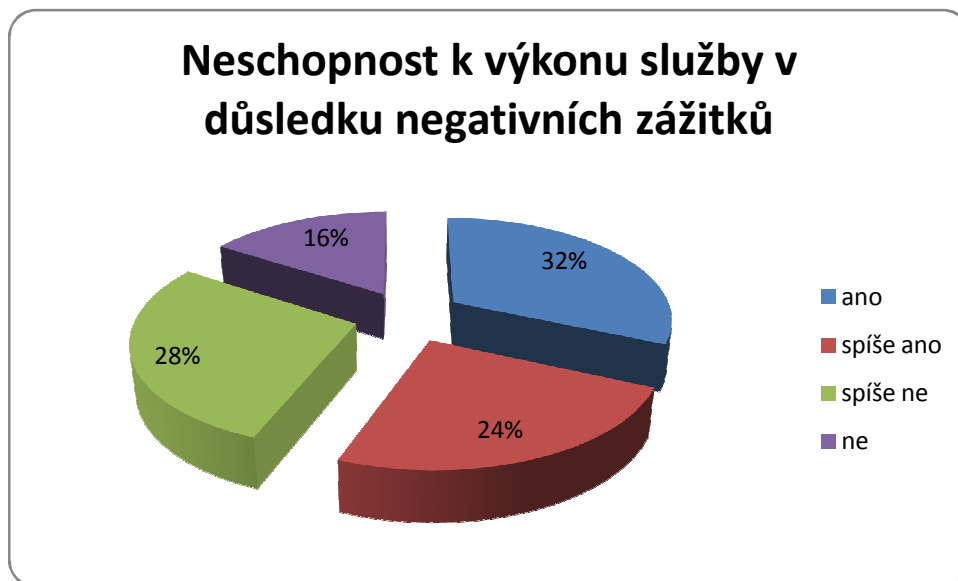
Graf č. 4 Procentuální znázornění úvah o změně zaměstnání



Zdroj: vlastní zpracování grafu

V otázce „*Může podle Vašeho názoru negativní zážitky a stres ze zásahů způsobit neschopnost příslušníka k výkonu služby?*“ byl zjišťován názor příslušníků HZS ČR na to, zda se kumulace negativních zážitků a stresu může podepsat na psychice hasiče natolik, že by mu znemožnila další výkon služby. Větší část oslovených respondentů, 38 (32%), se domnívá, že tato situace může za určitých podmínek nastat. 34 respondentů (28%) si myslí, že spíše ne, a to s ohledem na to, jakými náročnými vstupními psychologickými vyšetřeními příslušníci procházejí. Svou roli hraje i samotná odolnost hasiče, jakým způsobem je schopen se s negativními zážitky vyrovnávat. 29 oslovených účastníků (34%) odpovědělo spíše ano a 19 (16%) se domnívá, že k takovým dopadům na výkon služby nemůže dojít.

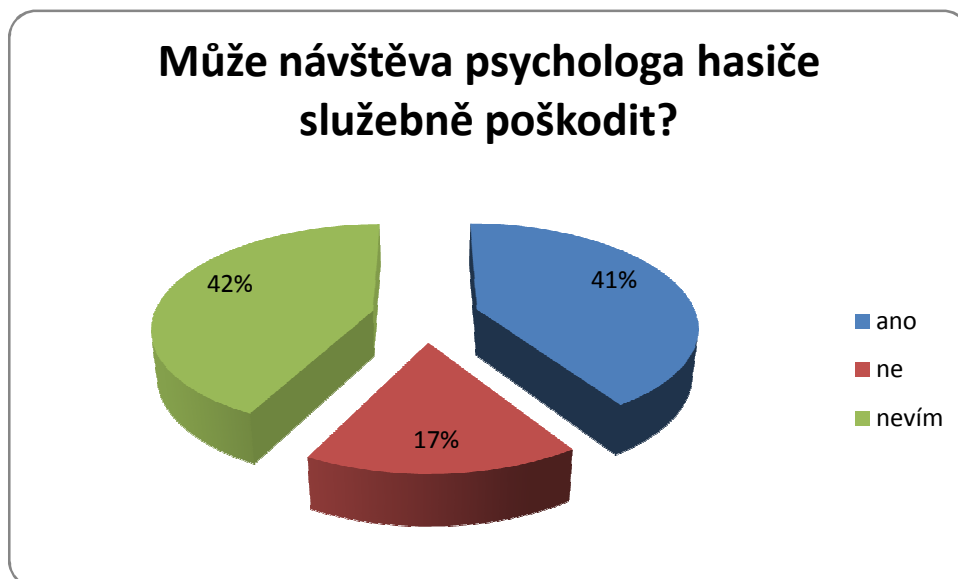
Graf č. 5 Procentuální znázornění důsledků negativních zážitků na výkon služby



Zdroj: vlastní zpracování grafu

Na otázku „*Domníváte se, že by Vás návštěva psychologa HZS ČR mohla služebně poškodit?*“ odpovědělo 51 respondentů (42%) tak, že nedokážou posoudit, zda by pro ně návštěva psychologa měla nějaký negativní dopad. 49 oslovených (41%) se domnívá, že by jim návštěva psychologa uškodila. 17% dotazovaných (20 respondentů) nespatřují v návštěvě psychologa nic špatného, co by je mohlo ohrozit v dalším výkonu služby.

Graf č. 6 Procentuální znázornění obav z návštěvy psychologa HZS ČR



Zdroj: vlastní zpracování grafu

## 5.2 Testování hypotéz pomocí Chí – kvadrát testu nezávislosti

K ověření stanovených hypotéz byla použita statistická metoda „Analýza závislosti mezi kvalitativními znaky“. Pro zamítnutí nebo nezamítnutí závislosti dvou kvalitativních znaků byl použit **Pearsonův Chí – kvadrát test ( $\chi^2$ )** vztahem:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

V případě zamítnutí nulové hypotézy byla síla závislosti mezi uvedenými parametry určena pomocí Cramérova koeficientu (V):

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(h-1)}}$$

U každé z hypotéz byla stanovena nulová a alternativní hypotéza a testovali jsme na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$ , tedy potvrzení závislosti s pravděpodobností 95%.

- **Hypotéza č. 1: Závislost mezi spokojeností s danou profesí a oporou ze strany velitele (nadřízeného).**

Pro zjištění závislosti mezi uvedenými parametry byla potřeba stanovit nulovou hypotézu  $H_0$  a alternativní hypotézu  $H_1$ .

**$H_0(1)$ : *Není významná statistická závislost mezi spokojeností s profesí a oporou ze strany velitele (nadřízeného).***

**$H_1(1)$ : *Existuje významná statistická závislost mezi spokojeností s profesí a oporou ze strany velitele (nadřízeného).***

Pro testování této hypotézy byly vyhodnoceny odpovědi z dotazníku na otázky „Jste se svojí prací spokojen?“ a „Cítíte ze strany svého velitele (nadřízeného) oporu při výkonu služby?“



**Tabulka č. 2 (Kontingenční) – opora ze strany velitele a spokojenost s profesí**

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (Tabulka2)					
Pearsonův chí-kv. : 11,4394, sv=9, p=,246788					
Spokojenost s prací	Opора ze strany velitele ano	Opора ze strany velitele spíše ano	Opора ze strany velitele spíše ne	Opора ze strany velitele ne	Řádk. součty
ano	67,2000	94,9333	51,2000	42,6667	256,0000
ne	37,8000	53,4000	28,8000	24,0000	144,0000
spíše ano	96,6000	136,4667	73,6000	61,3333	368,0000
spíše ne	50,4000	71,2000	38,4000	32,0000	192,0000
Vš.skup.	252,0000	356,0000	192,0000	160,0000	960,0000

Zdroj: vlastní zpracování v programu Statistica 12

Vypočtená hodnota testovacího kritéria, uvedena v tabulce č. 2, činí  $\chi^2 = 11,44$

Počet stupňů volnosti byl určen vztahem  $f = (r - 1) * (s - 1)$ , přičemž  $r$  nám udává počet řádků a  $s$  počet sloupců  $\rightarrow f = 9$

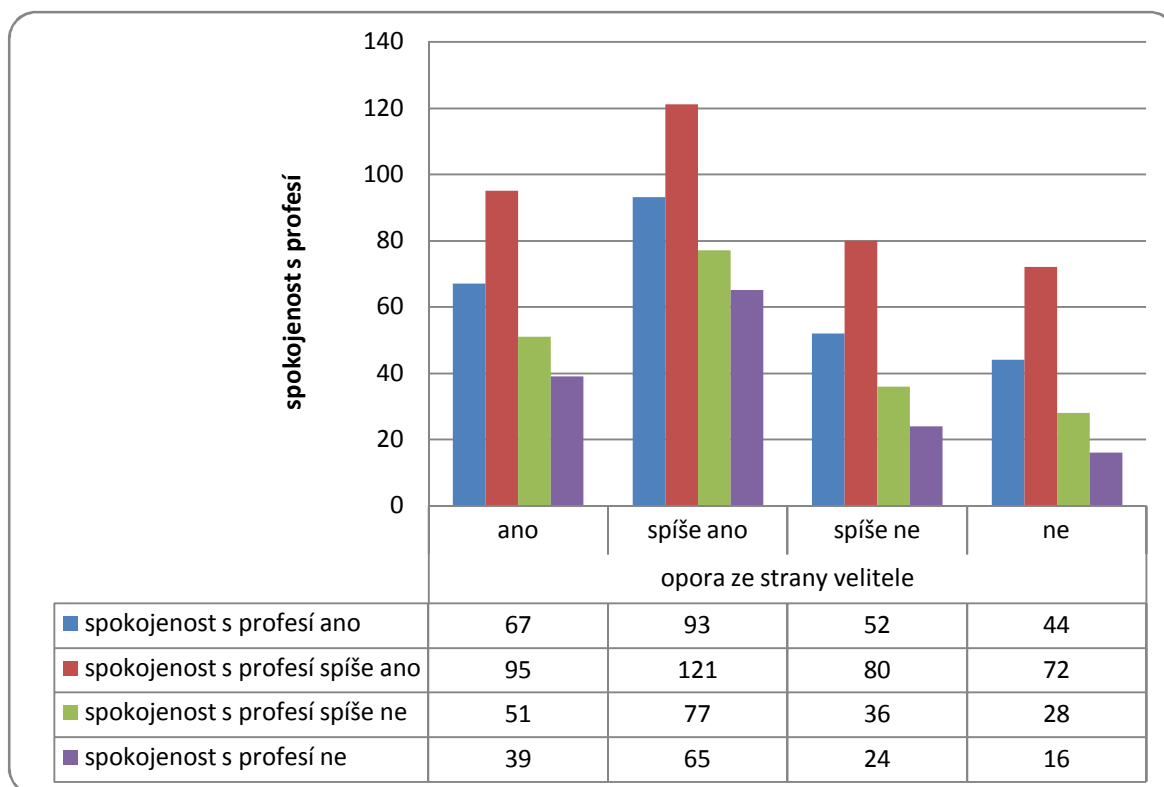
$p = 0,25 \rightarrow \alpha < p (0,05 < 0,25)$

Z uvedených výsledků můžeme konstatovat, že s 95% pravděpodobností nebyla prokázána závislost mezi oporou ze strany velitele (nadřízeného) a spokojeností s danou profesí.

**Nulovou hypotézu  $H_0(1)$  tedy nezamítáme.**

Většina z oslovených respondentů uvedla, že spíše cítí podporu ze strany svého velitele (nadřízeného) a současně jsou spíše spokojeni se svou profesí. Pouze šestnáct respondentů uvedlo, že necítí oporu ve svém veliteli a zároveň nejsou spokojeni s prací, kterou vykonávají (graf č. 7).

Graf č. 7 Znázornění opory ze strany velitele a spokojenost s profesí



Zdroj: vlastní zpracování grafu

- **Hypotéza č. 2: Závislost mezi pracovními podmínkami a spokojeností hasičů v zaměstnání.**

Pro zjištění závislosti mezi uvedenými parametry byla stanovena nulová hypotéza  $H_0$  a alternativní hypotéza  $H_1$ .

**$H_0(2)$ : *Není významná statistická závislost mezi pracovními podmínkami a spokojeností příslušníků v zaměstnání.***

**$H_1(2)$ : *Existuje významná statistická závislost mezi pracovními podmínkami a spokojeností v zaměstnání.***

Pro testování této hypotézy byly vyhodnoceny odpovědi z dotazníku na otázky „Domníváte se, že Vám sbor poskytuje odpovídající podmínky pro výkon Vaší profese?“ a „Ovlivňuje pracovní prostředí Vaší spokojenost a radost z práce?“

**Tabulka č. 3 (Kontingenční) – podmínky pro výkon služby a spokojenost v práci**

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (Tabulka2)					
Pearsonův chí-kv. : 19,6005, sv=9, p=,020544					
Spokojenost v práci	Podmínky pro výkon služby ano	Podmínky pro výkon služby spise ano	Podmínky pro výkon služby spise ne	Podmínky pro výkon služby ne	Řádk. součty
ano	145,6000	101,6167	60,6667	56,1167	364,0000
ne	62,4000	43,5500	26,0000	24,0500	156,0000
spise ano	108,8000	75,9333	45,3333	41,9333	272,0000
spise ne	67,2000	46,9000	28,0000	25,9000	168,0000
Vš.skup.	384,0000	268,0000	160,0000	148,0000	960,0000

Zdroj: vlastní zpracování v programu Statistica 12

Vypočtená hodnota testovacího kritéria, uvedena v tabulce č. 3, činí  $\chi^2 = 19,60$

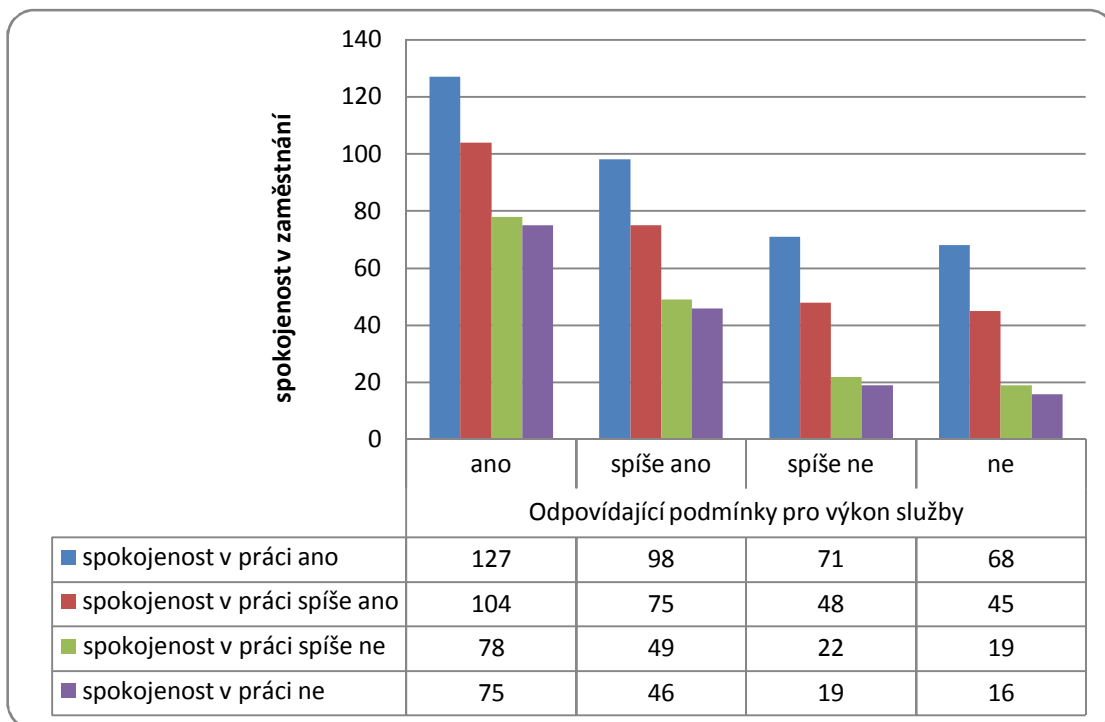
Počet stupňů volnosti byl určen vztahem  $f = (r - 1) * (s - 1)$ , přičemž  $r$  nám udává počet řádků a  $s$  počet sloupců  $\rightarrow f = 9$

$p = 0,021 \rightarrow \alpha > p (0,05 > 0,021)$

Z uvedených výsledků můžeme konstatovat, že s 95% pravděpodobností byla prokázána závislost mezi odpovídajícími pracovními podmínkami a spokojeností v zaměstnání. **Nulovou hypotézu  $H_0(2)$  tedy zamítáme a přijímáme alternativní hypotézu  $H_1(2)$ .** Síla závislosti byla stanovena vztahem Cramérova koeficientu s výslednou hodnotou  $V = 0,0046$ . Síla závislosti se nepřibližuje optimální hodnotě 1, a tudíž lze konstatovat, že závislost mezi odpovídajícími podmínkami a spokojeností v zaměstnání je velmi slabá.

Z grafu č. 8 je patrné, že více jak 50% respondentů je spokojeno s podmínkami pro výkon služby a s tím související spokojenost a radost z práce. Nejméně příslušníků bezpečnostního sboru (16) nepovažuje podmínky pro výkon profese za odpovídající náročnosti a potřebě výjezdových hasičů a současně nejsou tito příslušníci spokojeni v zaměstnání.

**Graf č. 8 Znáznornění podmínek pro výkon služby a spokojenost v zaměstnání**



Zdroj: vlastní zpracování grafu

- **Hypotéza č. 3: Závislost mezi efektivitou společného debriefingu s kolegy a společným sezením za účasti psychologa po zásahu.**

Pro zjištění závislosti mezi uvedenými parametry byla stanovena nulová hypotéza  $H_0$  a alternativní hypotéza  $H_1$ .

**$H_0(3)$ : *Není významná statistická závislost mezi efektivitou společného debriefingu s kolegy a za účasti psychologa.***

**$H_1(3)$ : *Existuje významná statistická závislost mezi efektivitou společného debriefingu s kolegy a za účasti psychologa.***

Pro testování této hypotézy byly vyhodnoceny odpovědi z dotazníku na otázky „Považujete za užitečný debriefing s kolegy po zásahu?“ a „Uvítal byste na debriefingu po zásahu účast psychologa?“

**Tabulka č. 4 (Kontingenční) – užitečnost debriefingu s kolegy po zásahu a za účasti psychologa**

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (Tabulka2)					
Pearsonův chí-kv. : 18,1657, sv=9, p=,033299					
Účast psychologa na debriefingu	Užitečnost debriefingu s kolegy ano	Užitečnost debriefingu s kolegy spíše ano	Užitečnost debriefingu s kolegy spíše ne	Užitečnost debriefingu s kolegy ne	Řádk. součty
ano	99,5667	61,8667	35,7667	34,8000	232,0000
ne	70,3833	43,7333	25,2833	24,6000	164,0000
spíše ano	157,9333	98,1333	56,7333	55,2000	368,0000
spíše ne	84,1167	52,2667	30,2167	29,4000	196,0000
Vš.skup.	412,0000	256,0000	148,0000	144,0000	960,0000

Zdroj: vlastní zpracování v programu Statistica 12

Vypočtená hodnota testovacího kritéria, uvedena v tabulce č. 4, činí  $\chi^2 = 18,17$

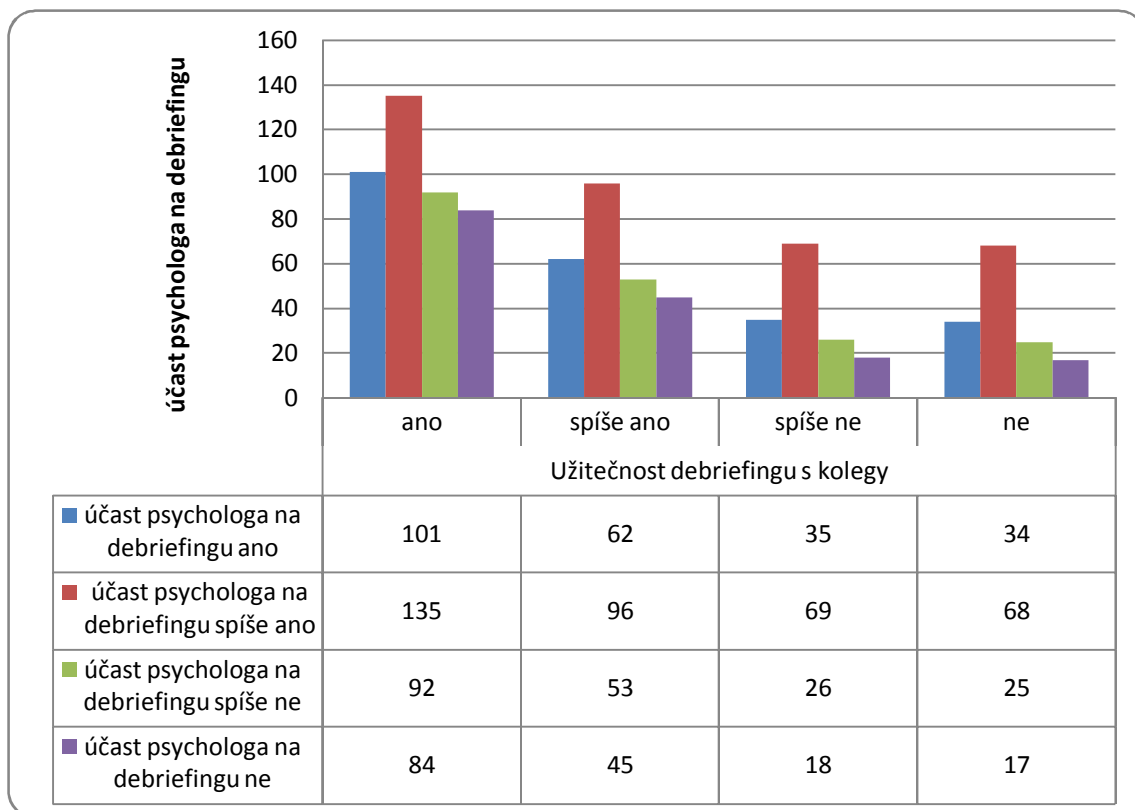
Počet stupňů volnosti byl určen vztahem  $f = (r - 1) * (s - 1)$ , přičemž  $r$  nám udává počet řádků a  $s$  počet sloupců  $\rightarrow f = 9$

$p = 0,033 \rightarrow \alpha > p (0,05 > 0,033)$

Vzhledem ke skutečnosti, že hladina významnosti  $\alpha$  je větší než ***p-hodnota***, můžeme nulovou hypotézu  **$H_0(3)$**  jednoznačně zamítnout a přijmout alternativní hypotézu  **$H_1(3)$** . Z vypočtených výsledků můžeme říci, že existuje závislost mezi užitečností debriefingu s kolegy po zásahu a za účasti psychologa. Síla závislosti byla vypočtena pomocí Cramérova koeficientu  **$V = 0,0059$**   $\rightarrow$  síla závislosti je velmi slabá.

Celkem 52% respondentů by spíše uvítalo na debriefingu účast psychologa a 61% respondentů považuje za užitečný debriefing se svými kolegy po zásahu. Pouze 5% z oslovených účastníků šetření nevidí přínos v debriefingu s kolegy a 9% vidí jako zbytečnou účast psychologa při společném sezení s hasiči po zásahu (graf č. 9)

**Graf č. 9 Znárodnění užitečnosti debriefingu s kolegy po zásahu a za účasti psychologa**



Zdroj: vlastní zpracování grafu

- **Hypotéza č. 4: Závislost mezi zažívanými projevy stresové reakce při zásahu a využitím posttraumatické intervenční péče (PIP).**

Pro zjištění závislosti mezi uvedenými parametry byla stanovena nulová hypotéza  $H_0$  a alternativní hypotéza  $H_1$ .

**$H_0(4)$ : Není významná statistická závislost mezi projevy stresové reakce při zásahu a využitím PIP.**

**$H_1(4)$ : Existuje významná statistická závislost mezi projevy stresové reakce při zásahu a využitím PIP.**

Pro testování této hypotézy byly vyhodnoceny odpovědi z dotazníku na otázky „Pocitujete někdy během zásahu příznaky stresové reakce?“ a „Víte o možnosti využití posttraumatické intervenční péče ze strany sboru?“

**Tabulka č. 5 (Kontingenční) - stresové reakce při zásahu a možnost využití PIP**

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (Tabulka2)					
Pearsonův chí-kv. : 25,2592, sv=9, p=,002697					
Možnost využití PIP	Pocitování stresové reakce při zásahu ano	Pocitování stresové reakce při zásahu spíše ano	Pocitování stresové reakce při zásahu spíše ne	Pocitování stresové reakce při zásahu ne	Řádk. součty
ano, nevyužil	55,8000	63,5500	158,1000	94,5500	372,0000
ano, využil více jak 1	24,6000	28,0167	69,7000	41,6833	164,0000
ano, nechci využívat	41,4000	47,1500	117,3000	70,1500	276,0000
ne, ale možná využiji	22,2000	25,2833	62,9000	37,6167	148,0000
Vš.skup.	144,0000	164,0000	408,0000	244,0000	960,0000

Zdroj: vlastní zpracování v programu Statistica 12

Vypočtená hodnota testovacího kritéria, uvedena v tabulce č. 5, činí  $\chi^2 = 25,26$

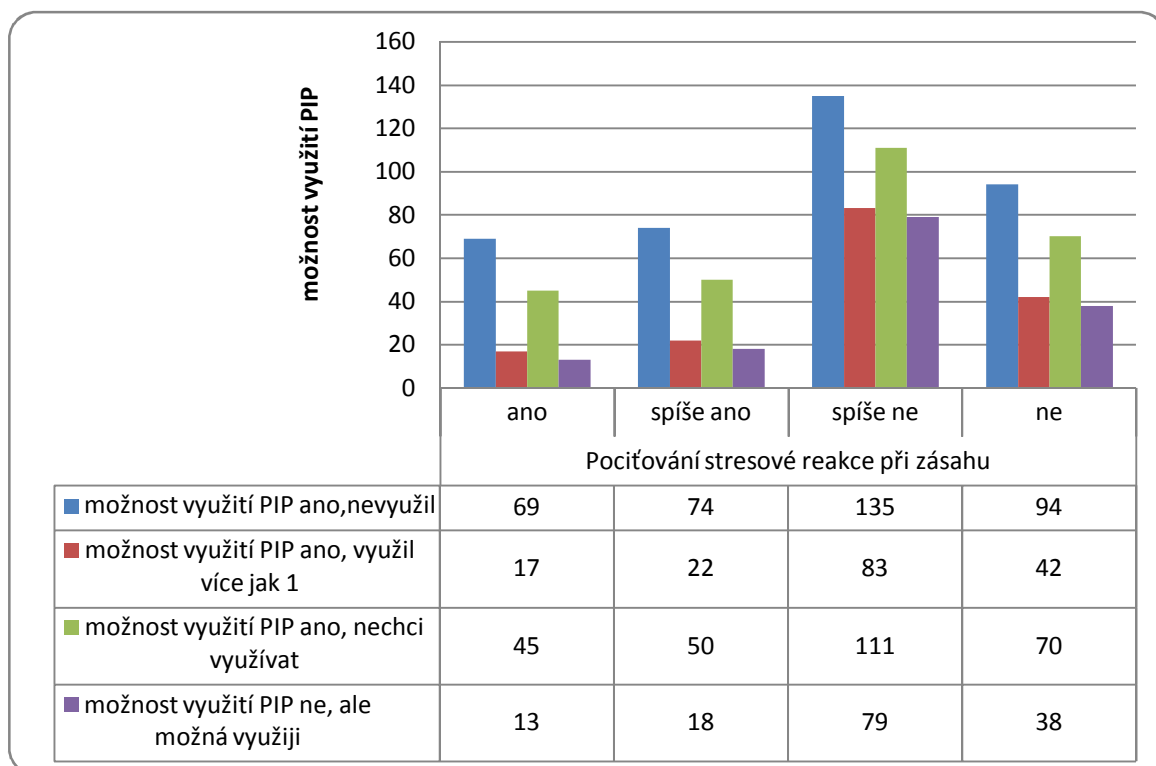
Počet stupňů volnosti byl určen vztahem  $f = (r - 1) * (s - 1)$ , přičemž  $r$  nám udává počet řádků a  $s$  počet sloupců  $\rightarrow f = 9$

$p = 0,027 \rightarrow \alpha > p (0,05 > 0,027)$

Vzhledem ke skutečnosti, že hladina významnosti  $\alpha$  je větší než  $p$ -hodnota, můžeme nulovou hypotézu  $H_0(4)$  jednoznačně zamítnout a přijmout alternativní hypotézu  $H_1(4)$ . Z vypočtených výsledků můžeme konstatovat, že existuje závislost mezi projevy stresové reakce při zásahu a možností využití posttraumatické intervenční péče ze strany sboru. Síla závislosti byla vypočtena pomocí Cramérova koeficientu  $V = 0,0017 \rightarrow$  síla závislosti je velmi slabá.

Většina oslovených respondentů, celkem 52%, ví o možnosti využití posttraumatické intervenční péče, ale dosud tuto službu nevyužila. Celkem 72 oslovených účastníků, tj. 60%, uvedlo, že během zásahu spíše nepocituje stresovou reakci a na zásah vyjíždí v plné psychické pohodě a s odhodláním pomoci druhým. 33% respondentů ve svých odpovědích uvedlo, že ví o možnosti psychologické podpory ze strany sboru, ale nemají v úmyslu ji využívat. V případě jakéhokoliv problému by situaci řešili přes externího psychologa mimo sbor (graf č. 10).

**Graf č. 10 Znárodnění stresové reakce při zásahu a možností využití PIP**

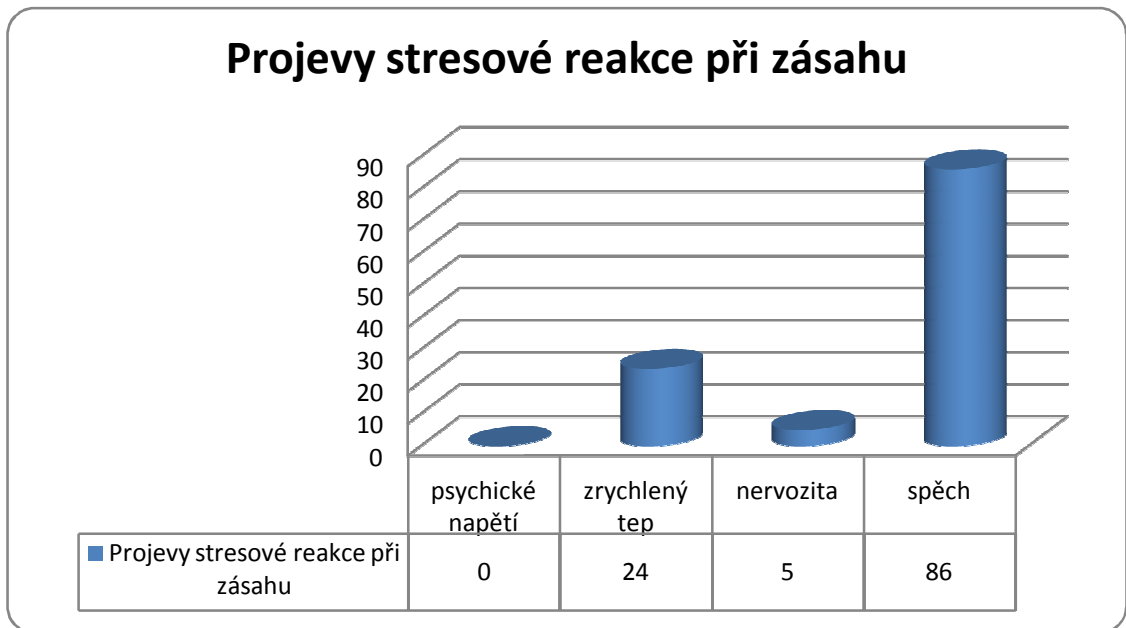


Zdroj: vlastní zpracování grafu

K hypotéze č. 4 byla doplněna **výzkumná otázka (VO 1)**, která nám měla přiblížit, jaké projevy stresové reakce hasiči nejčastěji pocítují během zásahu. V grafu č. 11 jsou znázorněny typy stresových reakcí a odpovědi respondentů. Z nich vyplývá, že nejvíce oslovených účastníků, celkem 86 (72%), nejčastěji pocítuje spěch. 21% oslovených uvedlo jako nejčastější příznak stresové reakce zrychlený tep a 4% respondentů nervozitu spojenou s náročností zásahu. Zajímavým poznatkem je, že nikdo z oslovených respondentů neuvedl jako důvod psychické napětí. To lze zdůvodnit tím, že psychické napětí při zásahu je nežádoucí a může vést až k neschopnosti hasiče kvalitně, zodpovědně a plnohodnotně plnit povinnosti spojené s řešením mimořádné události.



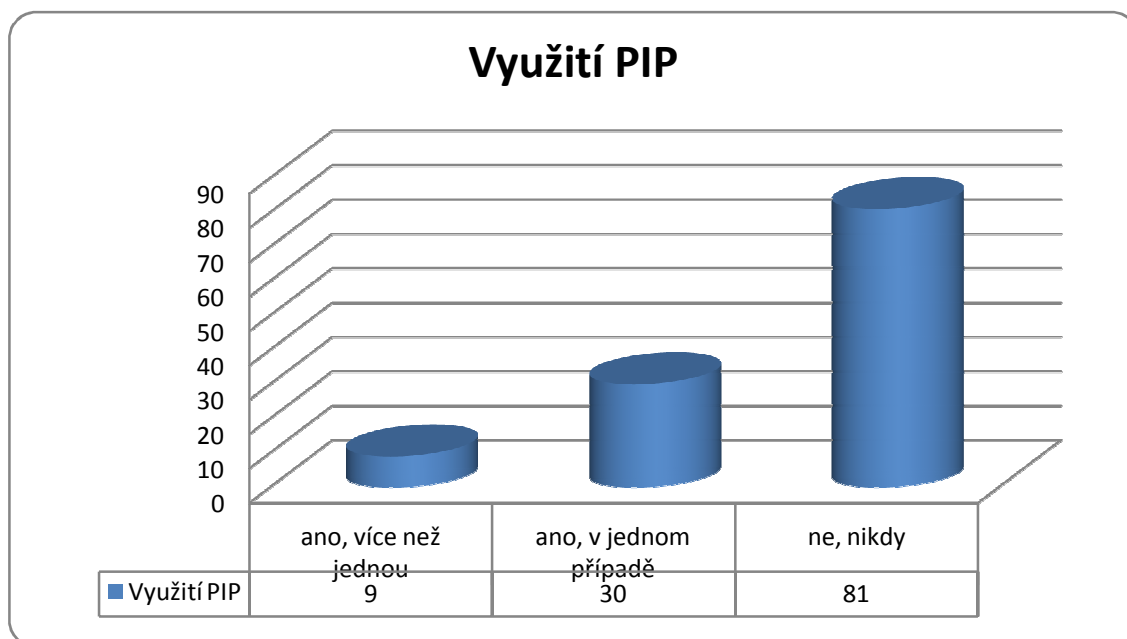
Graf č. 11 Znázornění projevů stresové reakce při zásahu



Zdroj: vlastní zpracování grafu

Další **výzkumná otázka (VO 2)** k hypotéze č. 4 měla ukázat, v jaké míře hasiči využívají posttraumatickou intervenční péči (PIP) v souvislosti s řešením nějakého zásahu. Graf č. 12 znázorňuje, že většina respondentů, celkem 81 (68%), ještě nikdy nevyužila služby psychologa HZS ČR. Celkem 30 z oslovených účastníků (25%) uvedlo, že se alespoň v jednom případě obrátili s problémem na psychologa a 7% vyhledalo psychologickou pomoc nabízenou sborem více jak jednou. Z toho lze usuzovat, že většina oslovených respondentů nemá potřebu své problémy týkající se výkonu služby řešit cestou služebního psychologa, ať se již jedná o nedůvěru v to, že by jim návštěva mohla služebně uškodit, či do této doby nezažili situaci, která by nutně vyžadovala pomoc psychologa HZS ČR.

Graf č. 12 Znázornění využití PIP



Zdroj: vlastní zpracování grafu

- **Hypotéza č. 5: Závislost mezi důvěrou k veliteli (nadřízenému) a snížením rizikových faktorů (stresu).**

Pro zjištění závislosti mezi uvedenými parametry bylo nutné stanovit nulovou hypotézu  $H_0$  a alternativní hypotézu  $H_1$ .

**$H_0(5)$ : *Není významná statistická závislost mezi důvěrou k veliteli (nadřízenému) a snížením rizikových faktorů (stresu).***

**$H_1(5)$ : *Existuje významná statistická závislost mezi důvěrou k veliteli (nadřízenému) a snížením rizikových faktorů (stresu).***

Pro testování této hypotézy byly vyhodnoceny odpovědi z dotazníku na otázky „Mohl byste se obrátit na svého velitele (nadřízeného) o pomoc po náročném zásahu?“ a „Ulevilo by se Vám po rozmluvě s velitelem (nadřízeným)?“

**Tabulka č. 6 (Kontingenční) - důvěra ve svého velitele a úleva po rozmluvě s velitelem**

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (Tabulka2)					
Pearsonův chí-kv. : 1,14019, sv=9, p=,999041					
Úleva po rozmluvě s velitelem	Důvěra ve svého velitele ano	Důvěra ve svého velitele spíše ano	Důvěra ve svého velitele spíše ne	Důvěra ve svého velitele ne	Řádk. součty
ano	49,4667	71,8667	59,7333	42,9333	224,0000
ne	40,6333	59,0333	49,0667	35,2667	184,0000
spíše ano	65,3667	94,9667	78,9333	56,7333	296,0000
spíše ne	56,5333	82,1333	68,2667	49,0667	256,0000
Vš.skup.	212,0000	308,0000	256,0000	184,0000	960,0000

Zdroj: vlastní zpracování v programu Statistica 12

Vypočtená hodnota testovacího kritéria, uvedena v tabulce č. 6, činí  $\chi^2 = 1,140$

Počet stupňů volnosti byl určen vztahem  $f = (r - 1) * (s - 1)$ , přičemž  $r$  nám udává počet řádků a  $s$  počet sloupců  $\rightarrow f = 9$

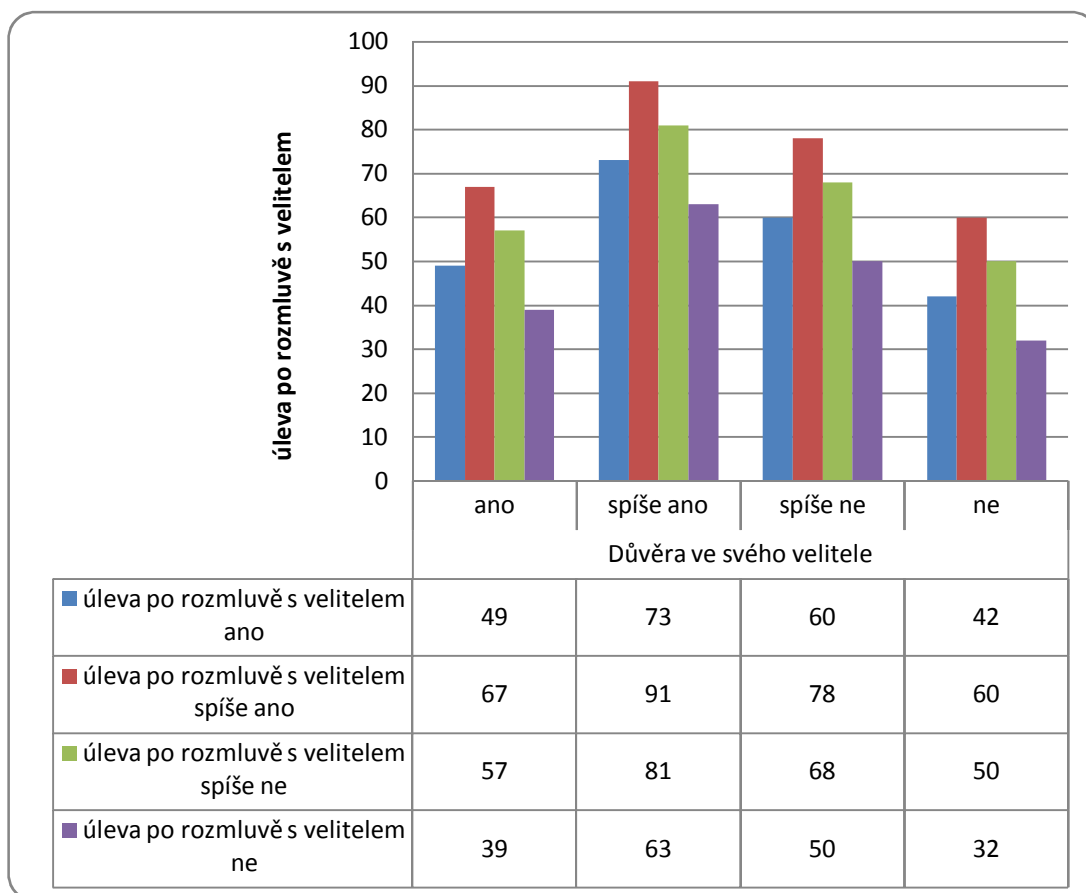
$p = 0,999 \rightarrow \alpha < p (0,05 < 0,999)$

Z uvedených výsledků můžeme konstatovat, že s 95% pravděpodobností nebyla prokázána závislost mezi důvěrou k veliteli (nadřízenému) a snížením rizikových faktorů (stresu).

**Nulovou hypotézu  $H_0(5)$  tedy nezamítáme.**

Z grafu č. 13 je patrné, že více jak polovina oslovených respondentů, celkem 91 (76%) uvedlo, že spíše cítí důvěru ke svému veliteli (nadřízenému) a v případě rozmluvy s ním se cítí lépe. Celkem 68 účastníků (56%) šetření spíše nedůvěřuje svému veliteli a spíše by se necítilo lépe po řešení problému s ním a 32 oslovených (27%) cítí nedůvěru ke svému veliteli a tudíž lze předpokládat, že by se po rozhovoru s ním necítily lépe (pomoc a podporu ze strany velitele by nevyhledávali).

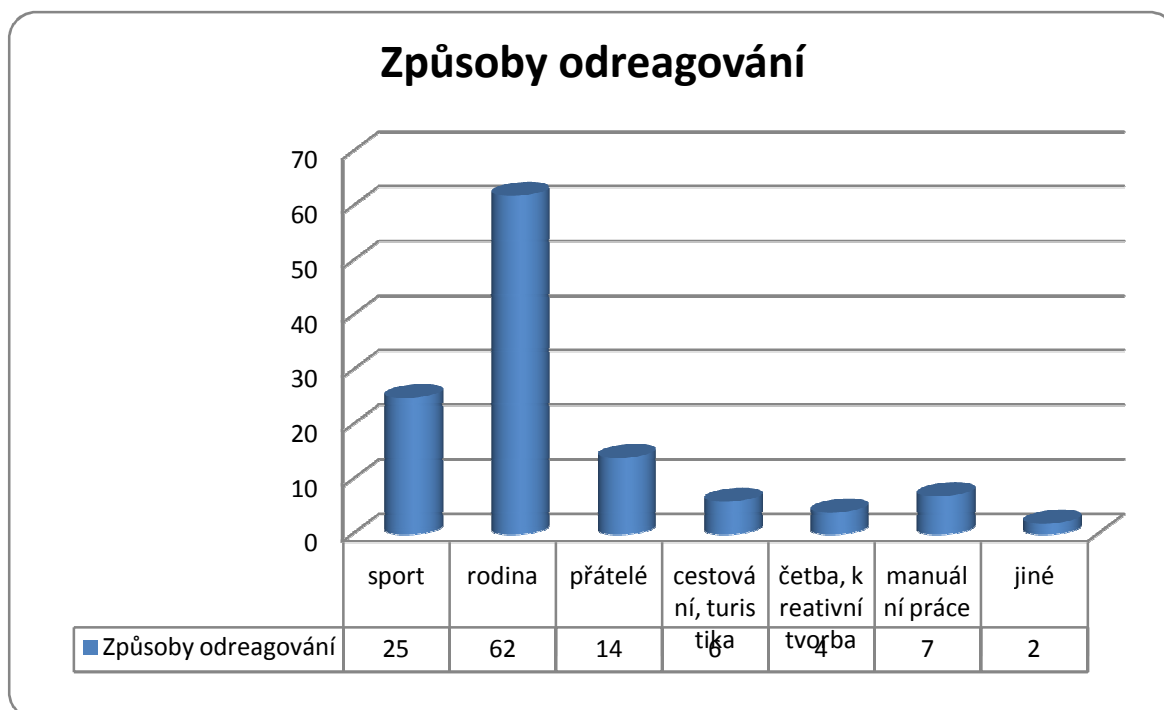
**Graf č. 13 Znárodnění důvěry ve svého velitele a úleva po rozmluvě s velitelem**



Zdroj: vlastní zpracování grafu

K hypotéze č. 5 byla doplněna **výzkumná otázka (VO3)**, co hasičům nejvíce pomáhá k odbourání stresu ze služby. Z grafu č. 14 vyplývá, že hasiči spatřují jako nejdůležitější podpůrný faktor ve své rodině (51% respondentů). Z osobních rozhovorů s hasiči vyplývá, že svůj osobní čas tráví aktivními volnočasovými aktivitami, mezi které jsou zařazeny sport (21%), cestování a různé manuální práce (11%). 12% oslovených respondentů uvedlo jako způsob odreagování setkávání se s přáteli. Mezi jiné aktivity, které uvedly 2% dotazovaných, můžeme řadit sledování televize, internetu nebo klidový režim.

Graf č. 14 Znázornění způsobů odbourání stresu ze služby



Zdroj: vlastní zpracování grafu

- **Hypotéza č. 6: Závislost mezi kvalitou školení v oblasti první psychologické pomoci (PPP) u sboru a její aplikací v praxi.**

Pro zjištění závislosti mezi uvedenými parametry byla stanovena nulová hypotéza  $H_0$  a alternativní hypotéza  $H_1$ .

**$H_0(6)$ : *Není významná statistická závislost mezi školením první psychologické pomoci a její aplikací v praxi.***

**$H_1(6)$ : *Existuje významná statistická závislost mezi školením první psychologické pomoci a její aplikací v praxi.***

Pro testování této hypotézy byly vyhodnoceny odpovědi z dotazníku na otázky „Považujete školení příslušníků HZS ČR v oblasti poskytování první psychologické pomoci u zásahů za dostačující?“ a „Míníte, že Vámi poskytovaná PPP obětem událostí je na vysoké úrovni?“

**Tabulka č. 7 (Kontingenční) - kvalita školení v PPP a úroveň poskytování samotnými hasiči**

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (Tabulka2) Pearsonův chí-kv. : 2,31139, sv=9, p=,985533					
Úroveň v poskytování PPP	Školení hasičů v oblasti PPP ano	Školení hasičů v oblasti PPP spíše ano	Školení hasičů v oblasti PPP spíše ne	Školení hasičů v oblasti PPP ne	Řádk. součty
ano	57,5000	60,9500	89,7000	67,8500	276,0000
ne	33,3333	35,3333	52,0000	39,3333	160,0000
spíše ano	68,3333	72,4333	106,6000	80,6333	328,0000
spíše ne	40,8333	43,2833	63,7000	48,1833	196,0000
Vš.skup.	200,0000	212,0000	312,0000	236,0000	960,0000

Zdroj: vlastní zpracování v programu Statistica 12

Vypočtená hodnota testovacího kritéria, uvedena v tabulce č. 7, činí  $\chi^2 = 2,311$

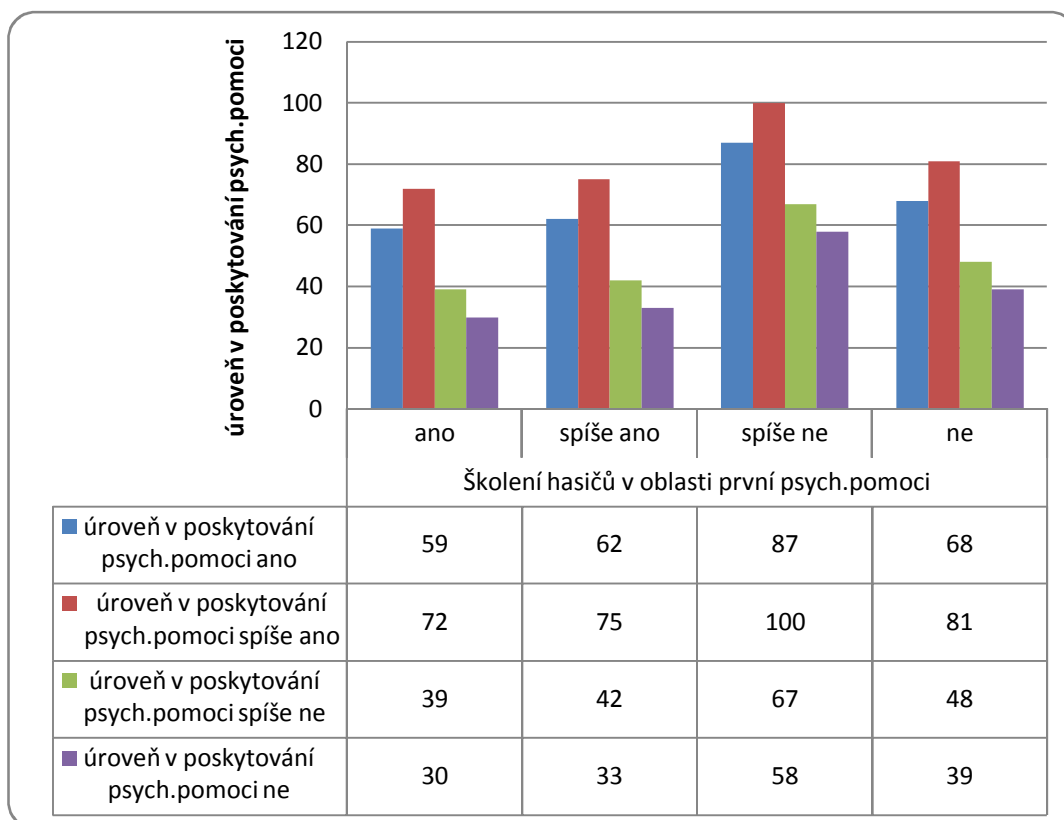
Počet stupňů volnosti byl určen vztahem  $f = (r - 1) * (s - 1)$ , přičemž  $r$  nám udává počet řádků a  $s$  počet sloupců  $\rightarrow f = 9$

$p = 0,986 \rightarrow \alpha < p (0,05 < 0,986)$

Z uvedených výsledků můžeme konstatovat, že s 95% pravděpodobností nebyla prokázána závislost mezi poskytovanou PPP výjezdovými hasiči a kvalitou školení v oblasti PPP. **Nulovou hypotézu  $H_0(6)$  tedy nezamítáme.**

Podrobnější rozbor grafu č. 15 nám ukazuje, že 52 dotazovaných (43%) spatřuje spíše vyšší úroveň v jimi poskytované první psychologické pomoci, a to i přesto, že se 48 respondentů (40%) domnívá, že školení výjezdových hasičů v oblasti PPP je spíše nedostačující. Celkem 20 respondentů (17%) považují školení výjezdových hasičů v oblasti PPP za dostačující, přesto 10 respondentů (8%) nepovažuje poskytování první psychologické pomoci jimi samotnými za kvalitní.

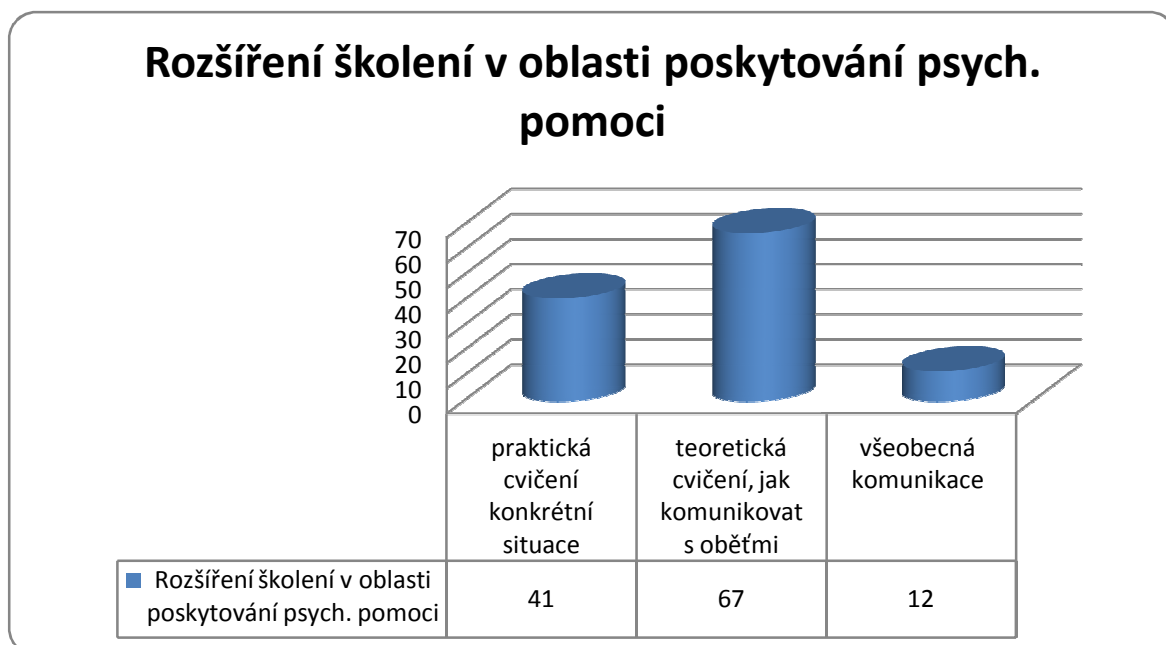
**Graf č. 15 Znárodnění kvality školení v PPP a úroveň poskytování samotnými hasiči**



Zdroj: vlastní zpracování grafu

K hypotéze č. 6 byla doplněna **výzkumná otázka (VO4)**, která se zaměřila na konkrétní přehled situací, které by hasiči při školení v oblasti první psychologické pomoci nejvíce uvítali. Z grafu č. 16 vyplývá, že 67 respondentů (56%) jsou toho názoru, aby se školení ubíralo směrem teoretických cvičení, jak komunikovat s oběťmi mimořádných událostí. Dalších 41 oslovených účastníků šetření (34%) by uvítalo praktický nácvik konkrétní situace, ať již simulovaná dopravní nehoda, či událost s více zraněnými osobami. Zbývajících 10% se vyslovilo pro nácvik všeobecné komunikace při zásazích.

Graf č. 16 Znárodnění rozšířeného školení v oblasti poskytování PPP



Zdroj: vlastní zpracování grafu

- **Hypotéza č. 7: Závislost mezi získanými poznatky v oblasti první psychologické pomoci (PPP) a jejich vlastním využitím.**

Pro zjištění závislosti mezi uvedenými parametry byla stanovena nulová hypotéza  $H_0$  a alternativní hypotéza  $H_1$ .

**$H_0(7)$ : Není významná statistická závislost mezi získanými poznatky v oblasti první psychologické pomoci (PPP) a jejich vlastním využitím.**

**$H_1(7)$ : Existuje významná statistická závislost mezi získanými poznatky v oblasti první psychologické pomoci (PPP) a jejich vlastním využitím.**

Pro testování této hypotézy byly vyhodnoceny odpovědi z dotazníku na otázky „Jsou pro Vás získané informace ze školení uplatnitelné pro osobní potřebu (napomáhají k Vašemu vnitřnímu klidu)?“ a „Je dle Vašeho názoru potřeba zajistit další formy vzdělávání v této oblasti?“



**Tabulka č. 8 (Kontingenční) – uplatnění informací ze školení a další formy vzdělávání**

Souhrnná tab.: Očekávané četnosti (Tabulka2)					
Pearsonův chí-kv. : 5,80274, sv=9, p=,759487					
Zajištění další formy vzdělávání	Uplatnění informací ze školení pro os.potřebu ano	Uplatnění informací ze školení pro os.potřebu spíše ano	Uplatnění informací ze školení pro os.potřebu spíše ne	Uplatnění informací ze školení pro os.potřebu ne	Řádk. součty
ano	67,7833	92,6833	117,5833	53,9500	332,0000
ne	34,3000	46,9000	59,5000	27,3000	168,0000
spíše ano	52,2667	71,4667	90,6667	41,6000	256,0000
spíše ne	41,6500	56,9500	72,2500	33,1500	204,0000
Vš.skup.	196,0000	268,0000	340,0000	156,0000	960,0000

Zdroj: vlastní zpracování v programu Statistica 12

Vypočtená hodnota testovacího kritéria, uvedena v tabulce č. 8, činí  $\chi^2 = 5,803$

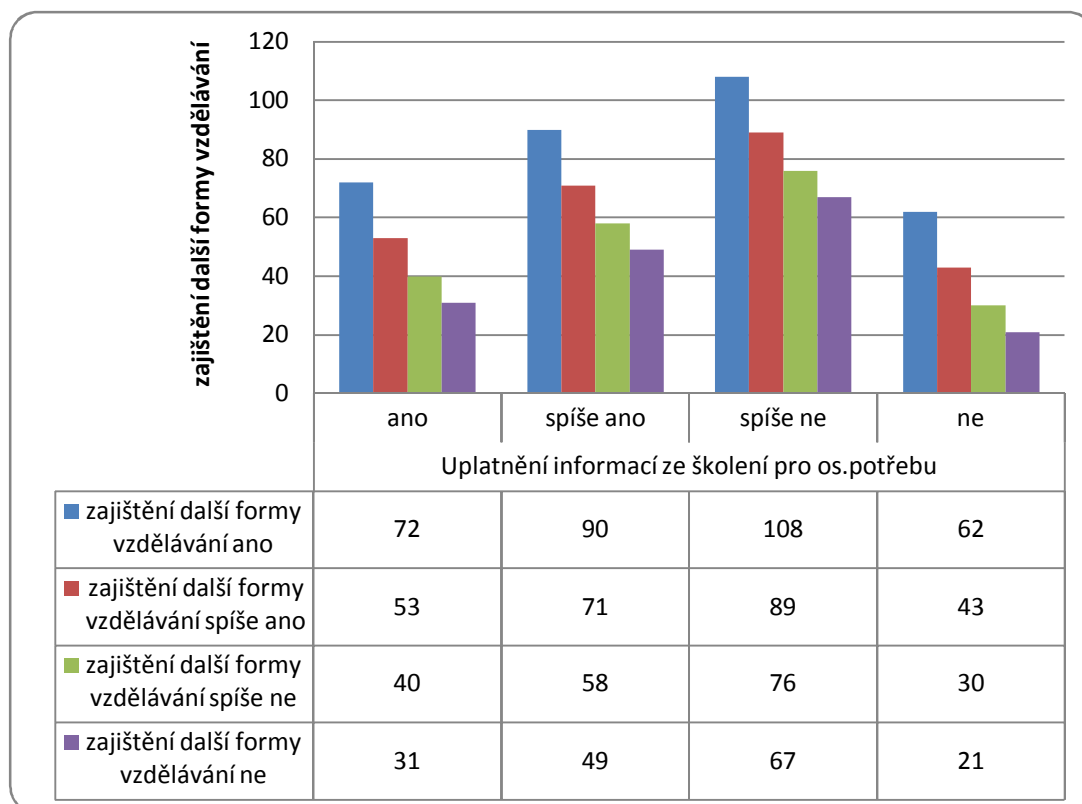
Počet stupňů volnosti byl určen vztahem  $f = (r - 1) * (s - 1)$ , přičemž  $r$  nám udává počet řádků a  $s$  počet sloupců  $\rightarrow f = 9$

$p = 0,759 \rightarrow \alpha < p (0,05 < 0,759)$

Z uvedených výsledků můžeme konstatovat, že s 95% pravděpodobností nebyla prokázána závislost mezi zajištěním další formy vzdělávání v oblasti PPP a využitím informací ze školení pro osobní potřebu. **Nulovou hypotézu  $H_0(7)$  tedy nezamítáme.**

Z grafu č. 17 je patrné, že celkem 108 respondentů (90%) by uvítalo další odborné školení v oblasti poskytování první psychologické pomoci a zároveň spíše neuplatňují získané znalosti a zkušenosti z již absolvovaných školení v této oblasti pro osobní potřebu. Celkem 31 dotazovaných (26%) uvedlo, že poznatky získané při školeních využívají pro svůj vnitřní klid a zároveň považují školení v této oblasti za dostačující a nevidí potřebu zajištění další formy vzdělávání.

**Graf č. 17 Znárodnění uplatnění informací ze školení a potřebou dalšího vzdělávání**



Zdroj: vlastní zpracování grafu

### 5.3 Shrnutí výzkumného šetření

Ke stanovení cílů diplomové práce bylo provedeno kvantitativní výzkumné šetření formou strukturovaného dotazníku, který tvořilo 26 otázek a osloveno bylo celkem 120 příslušníků z HZS Královéhradeckého, Moravskoslezského a Karlovarského kraje. Cílem výzkumu bylo zjistit souvislosti mezi pracovní spokojeností, pracovním prostředím a stresem u speciální skupiny příslušníků – výjezdových hasičů. Šetření bylo zaměřeno na sociální zázemí, podmínky v zaměstnání a podporu ze strany vedení bezpečnostního sboru pro vykonávající profesi hasiče (zajištění psychologické pomoci formou posttraumatické intervenční péče). Další důležitou oblastí výzkumu bylo zjištění účelnosti poskytování první psychologické pomoci (PPP) obětem mimořádných událostí samotnými hasiči, schopnost poskytovat PPP, možnosti vzdělávání a školení v této oblasti. Respondenti byli osloveni náhodně bez rozdílů věku, délky služebního poměru, či zastávané funkce u sboru. Některá významná data získaná z dotazníku byla zpracována a vyhodnocena v jedné

z předešlých kapitol. Na začátku dotazníkového šetření byly stanoveny určité hypotézy výzkumu, které byly dále testovány pomocí statistické metody „Analýza závislosti mezi dvěma kvalitativními znaky“. Všechny hypotézy byly testovány na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$ , pro jejichž potvrzení platila 95% pravděpodobnost. Hypotézy, u kterých byla zjištěna závislost, byly doplněny o výpočet síly závislosti pomocí Cramérova koeficientu.

Výzkumným šetřením se potvrdila skutečnost, kterou při rozhovorech uvádí většina výjezdových hasičů, a to, že berou svou profesi jako celoživotní poslání, které je naplňuje a vidí smysl a užitečnost ve službě lidem, a to bez rozdílu věku a délky služebního poměru. K výkonu takto náročného povolání, které vyžaduje přesnost, rychlost, odolnost a další významné faktory je potřeba také stabilní a kvalitní pracovní zázemí, podmínky, které by zajistily spokojenost hasičů ve službě. Z odpovědí v dotazníkovém šetření lze konstatovat, že většina příslušníků výjezdových jednotek považuje pracovní podmínky za dostačující a oceňují snahu zaměstnavatele neustále zlepšovat a rozvíjet aktivity, které by zajistily vhodné zázemí a péči o ně samotné. Mezi takové podpůrné aktivity, které mají za cíl zlepšit psychickou odolnost a pohodu při výkonu služby, patří zajištění psychologické pomoci formou posttraumatické intervenční péče. V této oblasti jsou hasiči zdrženliví, co se týče využívání psychologické podpory. Může to souviset s nedůvěrou, kterou někteří příslušníci vyjadřují směrem k příslušníkům psychologických pracovišť a také osobní postoje, kdy nepřipouštějí „selhání“ v kterékoliv stěžejní oblasti pro výkon služby. Důležité je proto neustále přicházet s inovativními postupy a řešeními, jak zlepšit a posílit důvěru mezi psychologem HZS ČR a výjezdovým hasičem a poukázat na skutečnost, že také hasiči jsou jenom lidé, kteří se při svém povolání setkávají s psychicky náročnými situacemi, a není nic špatného vyhledat pomoc psychologa. Pro správné fungování uvnitř výjezdové jednotky je podstatné neustále budovat „zdravé prostředí“ a rozvíjet sociální vztahy mezi velitelem (nadřízeným) a ostatními příslušníky výjezdové jednotky. K tomu můžou přispět pravidelné společné rozhovory a sezení po zásahu, ale i setkávání při různých příležitostech mimo pracovní dobu. U hasičů je důležitá vzájemná důvěra a pocit, že svému kolegovi můžou při zásahu bezmezně důvěřovat. Mnohé zásahy jsou natolik nebezpečné a rizikové, že právě důvěra ke kolegovi může mnohdy zachránit i život hasiče. Mimořádné události, kterými jsme denně svědky, ať již prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků, či osobně, v nás zanechávají pocit bezmoci, lítosti a strachu. Lidé,

kteří zažijí autonehodu nebo jinou mimořádnou událost, se ocitají v situaci, kdy jsou zmateni, ve stresu nebo šoku. V první chvíli je pro ně důležité, aby jim někdo prokázal účast a pochopení v jejich neštěstí. I v oblasti poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí jsou příslušníci výjezdových jednotek školeni. Při zkoumání rozsahu školení, míry účelnosti, schopnosti poskytovat první psychologickou pomoc v dotazníkovém šetření bylo zajímavé sledovat názory jednotlivých respondentů. Většina příslušníků by uvítala více prostoru a časového rozsahu pro školení a vzdělávání v oblasti PPP, nejen formou praktického výcviku reálných situací, ale hlavně teoretickou přípravou. Ta by se měla co nejvíce zaměřit na způsoby a formy komunikace při nasimulovaných situacích. Hasiči by tak měli možnost naučit se, procvičit a vyzkoušet formy komunikace s postiženými osobami, jak s nimi navázat rozhovor, vyvolat v nich důvěru a pocit bezpečí.

#### **Výsledky (rozhodnutí o hypotézách):**

**H1:** Nebyla prokázána závislost mezi oporou ze strany velitele (nadřízeného) a spokojeností s danou profesí.

**H2:** Byla prokázána závislost mezi odpovídajícími pracovními podmínkami a spokojeností v zaměstnání. Síla závislosti byla pomocí Cramérova koeficientu stanovena jako velmi slabá.

**H3:** Byla prokázána závislost mezi užitečností debriefingu s kolegy po zásahu a za účasti psychologa HZS ČR. Síla závislosti byla určena Cramérovým koeficientem jako velmi slabá.

**H4:** Hypotéza prokázala závislost mezi projevy stresové reakce při zásahu a možností využití posttraumatické intervenční péče ze strany bezpečnostního sboru. Síla závislosti byla pomocí Cramérova koeficientu určena jako velmi slabá.

**H5:** Nebyla prokázána závislost mezi důvěrou k veliteli (nadřízenému) a snížením rizikových faktorů (stresu).

**H6:** Hypotéza neprokázala závislost mezi poskytovanou první psychologickou pomocí (PPP) výjezdovými hasiči a kvalitou školení v oblasti PPP.

**H7:** Nebyla prokázána závislost mezi využitím informací ze školení pro osobní potřebu a zajištěním další formy vzdělávání v oblasti PPP.

## 6 Diskuze

V této části diplomové práce porovnáváme výsledky praktického výzkumu s odbornými výzkumy a dostupnou literaturou.

V dnešní době neexistuje typ události, u které by nezasahovali příslušníci HZS ČR. Jejich činnost, která je různorodá a rozmanitá, může sledovat každý občan České republiky prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků. Většina lidí nepochybuje o důležitosti a prospěšnosti činnosti výjezdových hasičů (a také příslušníků dalších bezpečnostních složek). Diplomová práce je zaměřena právě na důležitou a nenahraditelnou skupinu příslušníků, kterou jsou výjezdoví hasiči. Podle našeho názoru je důležité ukázat, jací lidé slouží ve výjezdu, jaké předpoklady musí splňovat pro výkon služby a jakým způsobem se dokážou vyrovnávat s negativními prožitky a zážitky z náročných zásahů. Tato práce má také částečně odhalit faktory, které jsou pro většinu lidí neznámé a skryté, ale které podstatným způsobem mohou ovlivňovat výkon služby výjezdových hasičů. Mezi takové faktory a důvody můžeme řadit celkové podmínky práce, jednání velitele (nadřízeného) s lidmi a s tím související spokojenost nebo nespokojenost v zaměstnání, zajištění důležitých podpůrných prostředků pro hasiče jako je např. poskytování posttraumatické intervenční péče. Z toho plyne skutečnost, že se délka setrvání ve výkonu služby pro mnohé výjezdové hasiče stane celoživotním posláním. To dokládají odpovědi ve strukturovaném dotazníku 120 příslušníků HZS ze tří krajů, kde 51% dotazovaných uvedlo dobu trvání služebního poměru déle než šestnáct let.

Autor publikace Kollárik (1979) považuje nedostatky pracovního prostředí za hlavní zdroj nespokojenosti v zaměstnání, kterou nedokáže vykompenzovat ani finanční odměna. Navíc se k nespokojenosti v práci můžou přidružit další nežádoucí jevy, např. úrazy na pracovišti nebo potenciální nemoc zaměstnance.

Délka výkonu služby závisí nejen na faktorech ovlivňujících jednotlivce, ale také na vlivech na úrovni HZS ČR jako celku. Kvalitní sociální zázemí a pracovní spokojenost zaměstnanců je ve většině vyspělých států, velkých a úspěšných organizací, bezpečnostních složkách, včetně HZS ČR, věnována velká pozornost. Na výjezdové hasiče, potažmo příslušníky dalších bezpečnostních sborů, jsou kladeny vysoké nároky na psychickou odolnost, přesnost a důslednost při zásahové činnosti apod., které se

postupem let neustále zvyšují. Kromě toho také např. náklady na výstroj a vybavení, zaškolení, výcvik výjezdového hasiče jsou zvláště vysoké. Ze strany vrcholného managementu HZS ČR je proto zájem o dlouhodobé posílení pracovní spokojenosti zaměstnanců, snižování nežádoucí fluktuace nejzkušenějších a vysoce odborně vyškolených příslušníků výjezdových jednotek. Nejvyšší představitelé sboru jsou si vědomi „ceny“ každého jednotlivého příslušníka, kolik bylo nutno investovat do výstroje, výzbroje, proškolení a zácvik každého člena výjezdové jednotky. Výjezdoví hasiči, kteří byli prostřednictvím dotazníku osloveni, vyjádřili v 77% úplnou, či částečnou spokojenost s profesí, kterou si sami vybrali. Naše výsledky výzkumu se ztotožňují s šetřením autorky Janků (2017), která ve své práci uvádí celkem 76,3% spokojených respondentů se svým povoláním z řad HZS ČR a většina by, i přes fyzickou a psychickou náročnost, tuto profesi neměnila.

Důležitou roli při posuzování spokojenosti s vykonávanou prací hraje také skutečnost, že většina z oslovených hasičů cítí oporu ze strany svého velitele; celkem 59% vnímá, více, či méně, že se v případě problému můžou obrátit na svého velitele. Také autoři Mueller a Wallace (1996) došli k podobnému závěru, kdy vyšší úroveň vzájemné interakce mezi nadřízeným a podřízeným souvisela s pracovní spokojeností zaměstnance.

Velitel ze své pozice musí v případě konfliktů prokázat vysokou míru sebeovládání, trpělivosti a snahy o dosažení co možná nejpříznivějšího výsledku (Šváb, 2006). Při řešení konfliktů se od nich vyžaduje dobrá psychická pohoda. Jak uvádí Šváb (2006, s. 33) „v životě velitelů dochází k situacím, kdy musí přijmout roli řešitele i když ví, že v dané situaci nemá dostatek znalostí a zkušeností a dává v sázku svou formální (velitelskou) i neformální (osobní status) autoritu.“

Hasiči z výjezdových jednotek společně tráví většinu pracovního času, a to se odráží i na osobních vztazích. Jeden na druhého se můžou spolehnout a důvěra je základem pro výkon takto fyzicky a psychicky náročného povolání. Každý z hasičů chce vědět a znát toho, který mu „kryje“ záda při zásahu a je ochotný a schopný mu pomoci v případě hrozícího nebezpečí. Tyto vztahy prostupují i do osobního života každého jedince ve vzájemné pomoci a podpoře v době, kdy to někdo jiný potřebuje. Pokud je navíc takový člověk velitelem, na kterého se mohou plně spolehnout, je spravedlivý a má pochopení, je každodenní práce příslušníka výjezdové jednotky snazší a přijatelnější. Podle autora Koubka (2015) má výrazně pozitivní dopad na výkon jednotlivce i kolektivu uspokojivé,

harmonické a zdravé pracovní a mezilidské vztahy, které vytvářejí produktivní klima v zaměstnání.

Dalším důležitým ukazatelem, který nám pomůže přiblížit podmínky hasičů ve výjezdových jednotkách je pracovní prostředí a zázemí. Hasiči tráví v práci 24 hodin každý třetí den. K tomu, aby byli připraveni zasahovat u těch nejnáročnějších zásahů, musí mít určité podmínky a odpovídající zázemí uvnitř sboru. Celkem 86% příslušníků je spokojeno (buď absolutně, nebo spíše ano) s tím, jakým způsobem je postaráno o jejich pracovní zázemí, komfort vybavení a podmínky k výkonu služby. To se promítá i do celkové spokojenosti v zaměstnání, kdy 83% dotazovaných hasičů se cítí v pracovním prostředí dobře, a to jim umožňuje dělat svou práci naplno a kvalitně. Tato skutečnost dokazuje, že přes náročnost jejich profese je míra pracovní spokojenosti u výjezdových hasičů všeobecně vysoká. Autor Cowman (2012) ve své práci zkoumal vzájemný vztah mezi kooperací speciální skupiny - hasiči, zajištěním psychologické podpory, sociálně podpůrnými sítěmi a spokojeností hasičů v zaměstnání. Výsledky výzkumu prokázaly významné vztahy mezi všemi čtyřmi oblastmi; hasiči, kteří jsou spokojeni s pracovním prostředím a podporou, která se jim dostává ze strany organizace, pocítují větší spokojenost v zaměstnání. Podobné zjištění uvádí autorka Wagnerová (2012), která na základě výzkumného šetření u amerických výjezdových hasičů udává spokojenost s prací a většinou aspektů vyplývajících z hasičské práce jako velmi vysokou. Nejméně příznivě byla v této studii hodnocena spokojenost týkající se vztahů mezi odděleními, konkrétně komunikačního toku od nadřízených směrem k podřízeným. Oblast komunikace v organizaci, řešení konfliktů na pracovišti a způsobů posílení důvěry v psychologickou službu HZS ČR by mohla vést v budoucnu k dalšímu výzkumu.

Na vysoké pracovní spokojenosti má vliv několik faktorů, např. jistota v zaměstnání, finanční ohodnocení, délka služby (pravidelné směny) a s tím korespondující dny volna, dlouhodobé zařazení v jedné směně apod.

Důležitou roli v péči o příslušníky výjezdových jednotek spatřujeme také v aktivitách psychologické služby HZS, které se orientují na péči o psychický a odborný potenciál příslušníků a pomáhají k jeho dalšímu rozvoji. V minulosti, kdy psychologická služba u HZS ČR byla v samotných počátcích, představovala vzdělávací a lektorská činnost



psychologů jen nepatrnou část poskytovaných služeb pro příslušníky bezpečnostního sboru. V poslední době se ale psychologové čím dále více začleňují do vzdělávání příslušníků HZS ČR, a to formou odborné přípravy a kurzů. Ve svém článku autor Humpl (2009) poukazuje na skutečnost opírající se o zkušenosti příslušníků integrovaného záchranného systému, že je nezbytné a žádoucí postarat se o psychické, duchovní a sociální potřeby, nejen na místě mimořádné události a nejen u obětí neštěstí, ale důležitá je i psychická podpora příslušníků složek IZS.

Hasiči se denně setkávají s psychicky náročnými situacemi, které mohou zanechat traumatizující stopu na jejich duševním zdraví. Jedna z položených otázek se zaměřila na dopady negativních zážitků na psychiku hasiče. Ze 120 oslovených účastníků se celá polovina respondentů (50%) vyjádřila, že traumatizující zážitky mohou negativně ovlivnit psychický stav hasiče. Dalších 56% respondentů uvedlo, že nahromadění negativních zážitků by mohlo v budoucnosti vést k neschopnosti k výkonu služby. S podobnými zjištěními přišel ve své práci také autor Malík (2007), který na základě svého kvantitativního výzkumu u příslušníků HZS ČR uvádí výsledky, kdy z celkového počtu 108 respondentů 74% považuje negativní prožitky ze zásahu za hrozbu pro psychiku jednotlivce a 44% se domnívá, že v případě neřešení nahromaděných traumatizujících zážitků může vést k neschopnosti vykonávat svou práci.

Jedna z položených otázek v dotazníku hledá odpověď na to, zda by hasiči uvítali po náročném zásahu možnost účasti psychologa na společném debriefingu, kde by byl proveden odborný rozbor z psychologického pohledu. Celkem 75% oslovených se vyjádřilo, že by byli rádi (popř. spíše rádi), pokud by se psycholog účastnil takového setkání a neměli by problém otevřeně promluvit o pocitech a zážitcích ze zásahu. Přesto, že se kladně vyjádřila většina hasičů, nelze opomenout 25% příslušníků, kteří by si nepřáli účast psychologa při následném debriefingu po zásahu. V negativních odpovědích jsou výsledky téměř totožné s šetřením autora Malíka (2007), kde se 23% hasičů (ze 108 respondentů) vyslovilo absolutně proti debriefingu s psychologem a 32% oslovených by si ho spíše nepřálo. Možných odpovědí na otázku, co je příčinou negativních názorů může být hned několik, avšak nemůžeme určit jen jednu jedinou, která by danou otázku zodpověděla.

Většina hasičů ve výjezdových jednotkách, celkem 89%, dává přednost debriefingu se svými kolegy. Hasiči se lépe cítí a můžou říct více zásadních informací, ať negativních, či pozitivních, z právě ukončeného zásahu bez účasti osoby „mimo“ výjezdovou jednotku. Získaná data nám ukázala, že důležitou součástí pro zvládnání náročných zásahů je pro hasiče prevence vzniku zátěžových situací, a to právě formou společného debriefingu s kolegy po zásahu. K podobným výsledkům došla ve své práci Tlustošová (2005), která uvádí jako účinnou obranu strategii „anticipatory coping“, která se odehrává ještě před počátkem samotné zátěžové situace, a snahou je, aby v průběhu náročného zásahu nepůsobila na hasiče jako zátěžová. Proti vzniku zátěžové situace pomáhá profesní připravenost, kdy hasiči společně s velitelem po ukončení zásahu hodnotí na stanici technické postupy. Strategie se využívá převážně v situacích, kdy hasiči pocítili při samotném zásahu profesní „nepřipravenost“ a tímto způsobem předcházejí nepříjemným pocitům a napětí, které doprovázejí stresovou situaci. Závěry jsou prakticky totožné s výsledky studie Bacharacha a Bambergera (2008), kteří upozorňují, že krizové situace, se kterými se hasiči při výkonu služby setkávají, lépe zvládá kvalitně připravená výjezdová jednotka.

Výjezdoví hasiči se při své práci každodenně setkávají se situacemi, které jsou náročné nejen na fyzickou připravenost, ale hlavně na psychickou odolnost. Z rozhovorů, které jsme měli možnost s výjezdovými hasiči absolvovat, vyplývá, že za nejnáročnější z pohledu psychiky považuje většina hasičů zásahy, kde je velké množství zraněných osob nebo jsou účastníky děti, ať již při dopravních nehodách, požárech nebo jiných mimořádných událostech. Z našeho pohledu považují za zajímavé to, zda příslušníci ve výjezdových jednotkách pocítují během zásahu příznaky stresové reakce a zda jsou obeznámeni s možností využití psychologické podpory ze strany sboru formou posttraumatické intervenční péče. Autorka publikace Andršová (2012, s. 98) přesně definovala jádro a nezbytnost poskytování posttraumatické intervenční péče. Přesto, že se autorka zaměřuje převážně na zdravotnické záchranáře, definice se vztahuje na všechny členy složek IZS: *„Kdo je schopen vnímat, že nějaký negativní zážitek zapůsobil nadměrnou silou na jeho psychiku, a vyhledá proto pomoc, je schopen sebereflexe. Znamená to, že mu není lhostejné jeho psychické zdraví a tím i v konečném efektu zvyšuje kvalitu poskytované péče.“*

Celkem 86% hasičů uvedlo, že vůbec nepocit'uje, popř. spíše nepocit'uje, žádné příznaky stresu, které by mohli ovlivnit jejich schopnost včas a účinně zasáhnout. Mezi nejčastější příznaky stresové reakce hasiči uvedli spěch, dále zrychlený tep a nervozitu. Autorka Jahnke (2016) uvádí ve své studii, že dlouhodobé vystavení stresovým faktorům je úzce propojeno s následky na duševním zdraví a psychice této důležité profesní skupiny. Příslušníci složek IZS reagují na celou řadu emocí pouze do určité míry, která je neomezuje v plnění pracovních povinností a neohrožuje jejich kariéru.

Po náročném zásahu se 9% dotazovaných někdy v minulosti obrátilo na psychologa, dalších 53% má povědomí o fungování psychologické podpory pro výjezdové hasiče, ale nikdy ji nevyužili. Z určitého úhlu pohledu této práce je zajímavé zjištění, že 33% hasičů má sice dostatek informací o činnosti posttraumatické intervenční péče ze strany sboru, ale nechtějí využívat služeb psychologa HZS ČR. Oblastí využívání posttraumatické intervenční péče se ve své práci zabývala autorka Krivánková (2014), která z výběrového souboru 213 respondentů z řad příslušníků HZS ČR došla k podobným výsledkům. Pouze 23 oslovených respondentů (11%) uvedlo, že někdy v minulosti využilo v souvislosti s řešením problému služeb psychologa. K odlišným výsledkům ve svém výzkumu dospěla autorka Sperlingová (2013), která uvádí, že by celých 41% příslušníků HZS ČR vyhledalo nabízenou psychologickou pomoc formou poskytnutí posttraumatické intervenční péče v rámci organizace.

Úvah o tom, proč se tolik hasičů staví negativně k poskytování psychologické podpory jim samotným, může být několik; po osobních rozhovorech s příslušníky považujeme za jeden z významných negativních postojů nedostatečnou důvěru mezi hasiči a systémem zastřešujícím psychologickou pomoc HZS ČR.

Další důležitou oblastí, která si zaslouží podrobnější náhled a rozbor je poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí samotnými výjezdovými hasiči. Ti jsou při své činnosti konfrontováni s nepříjemnými situacemi, které musí řešit adekvátně a s vhodným přístupem a empatií. Ať se již jedná o komunikaci se samotnými zraněnými osobami, či pozůstalými po obětech mimořádných událostí. Aby mohli tuto specifickou oblast své činnosti provádět odpovídajícím způsobem, je potřeba si ji nejprve osvojit, naučit. Příslušníci ve výjezdových jednotkách (64%) by uvítali více školení a kurzů zaměřených na poskytování první psychologické pomoci. Ve většině případů se hasiči

„učí“ správně, účinně komunikovat při mimořádných událostech „za pochodu“ a zvyšuje se každým odslouženým rokem. Téměř totožné výsledky zjistil autor Malík (2007) ve své studii, kde většina oslovených respondentů uvedla, že vědí, jak poskytovat první psychologickou pomoc, přesto 63% účastníků by uvítalo další vzdělávání a školení v této oblasti. Tyto výsledky, podle našeho názoru, můžou být impulzem pro psychologa HZS ČR, jak více zkvalitnit komunikaci hasičů s oběťmi mimořádných událostí a v neposlední řadě posílit a navázat lepší vztah mezi příslušníky výjezdových jednotek a psychologem HZS ČR.

Hasiči mají zájem neustále se zdokonalovat a vzdělávat v tom, jakým způsobem zajistit obětem událostí tolik potřebnou podporu a pomoc v krizových situacích. Autor Parks (2015), který se dlouhodobě zaměřuje na vzdělávání příslušníků integrovaného záchranného systému a pracovníků havarijních služeb ve východní Evropě, doporučuje vzdělávání v oblasti CISM, aby mohli a uměli v případě potřeby poskytnout adekvátní krizovou intervenci.

Spíše služebně starší příslušníci nemají takovou potřebu vzdělávání se v této oblasti, nicméně to nic neubírá na jejich odborném a citlivém přístupu k obětem událostí. Celkem 76% výjezdových hasičů považuje, ze subjektivního pohledu, úroveň jimi poskytované první psychologické pomoci za vysokou, ať již prošli speciálním školením nebo využili své vrozené schopnosti.

Nejen teoretické znalosti a informovanost, ale také praktická podpora týmů posttraumatické péče (TPP) je při poskytování psychologické pomoci při mimořádných událostech nutná. Autoři Netopil a Pančochová (2017) přišli s praktickým nápadem týkající se vhodného vybavení pro zajištění odpovídající péče o postižené osoby i pro ochranu a činnost členů TPP. V povinné výbavě profesionálů HZS Zlínského kraje je tak k dispozici zásahový batoh s nutnými pomůckami a materiálem (např. balená voda, deka, termofólie, lékárnička, plyšová hračka pro děti apod.), které jsou potřebné pro podporu a péči o oběti mimořádných událostí. K dispozici je zasahujícím členům TPP, kteří jsou většinou s postiženou osobou mimo místo prováděného zásahu a nebylo by vhodné během prováděné intervence odcházet od oběti pro potřebné pomůcky a materiál.

Za přínosnou část výzkumu považujeme výsledky dotazníkového šetření týkající se uplatnění získaných informací při školeních v oblasti první psychologické pomoci pro

osobní potřebu a svůj vnitřní klid. Psychologové HZS ČR zajišťují v nejrůznějších výukových modulech vzdělávání příslušníků ve výjezdových jednotkách, i mimo sbor, a to ve velkém časovém rozsahu. Školení a kurzy mohou pro některé znamenat přínos a nabitě vědomosti využívat i pro osobní pohodu a klid. Většina oslovených příslušníků (53%) uvedla, že informace, rady, doporučení ze školení neuplatňuje (resp. spíše ne) a nevyužívá k řešení svých „vnitřních problémů“. Na druhé straně 47% hasičů si ze školení odnáší znalosti a dovednosti, které někdy v minulosti využili ke stabilizaci svého „vnitřního já“. Celkem 73% oslovených hasičů se vyjádřilo pro, aby se rozsah školení v oblasti první psychologické pomoci zvýšil, naproti tomu 27% se domnívá, že není (resp. spíše není) potřeba zajišťovat další vzdělávání v této oblasti a dosud probíhající školení považují za dostatečné.

## 7 Závěr

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku pracovního prostředí, podmínek pro výkon služby a jejich vlivem na spokojenost příslušníků ve výjezdových jednotkách. Mimo jiné se zabývá různými faktory, které mají nebo mohou mít vliv na „zdravé pracovní prostředí“ a spokojenost zaměstnanců v různých organizacích, nejen u HZS ČR. Mezi důležité faktory podporující úroveň péče o své zaměstnance patří zajištění a poskytování psychologické podpory ze strany organizace formou posttraumatické intervenční péče. Další oblastí, na kterou se diplomová práce zaměřuje je vzdělávání a odborná kvalifikace v poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí.

Teoretická část diplomové práce poskytuje ucelený náhled do problematiky pracovního prostředí a posttraumatické intervenční péče poskytované u HZS ČR a informuje také o terminologii a základních pojmech týkající se této oblasti a podmínkách u HZS ČR všeobecně. Z hlediska tématu práce jsou neméně důležité kapitoly zaměřené na chování a komunikaci člověka v krizových situacích, popis osobnostních a charakterových vlastností, psychické odolnosti a zvládání stresu.

Verifikace či falzifikace navržených hypotéz pomocí anonymního dotazníkového šetření u příslušníků výjezdových jednotek HZS ČR bylo jedním z důležitých cílů praktické části práce. Do dotazníkového šetření byli zapojeni respondenti z výjezdových jednotek, a to bez ohledu na věk, délku služebního poměru, či zastávané funkce u sboru. Po vyhodnocení všech získaných údajů vyplývá, jak důležité je pro výjezdové hasiče odpovídající pracovní zázemí a podpora ze strany vrcholného managementu sboru. V otázce spokojenosti příslušníků v zaměstnání se odráží názory na kvalitní pracovní podmínky a také přístup a jednání velitele (nadřízeného). Z osobních rozhovorů s výjezdovými hasiči vyplývá, že mezi nejrůznějšími faktory týkající se vztahu a jednání s nadřízeným, potažmo se spokojeností v zaměstnání, je nedostatečná dostupnost informací. Myšlena je informovanost cílená na vedení informací od velitelů (nadřízených) směrem k podřízeným, či vedoucím příslušníkům sboru směrem k velitelům. Pokud bude předávání informací mezi jednotlivými kolegy probíhat včas a komplexně, předejde se tím zbytečným nedorozuměním na pracovišti. Předcházet konfliktům a nedorozuměním můžou pomoci

pravidelná setkání zaměstnanců s vedoucími pracovníky, či nadřízených s těmito vedoucími pracovníky, nebo předávání informací prostřednictvím telefonu nebo emailu. Ač to může znít kontraproduktivně, není od věci jednou za čas zažít na pracovišti „zdravý“ konflikt, který může napomoci k inovativním nápadům na zlepšení pracovního prostředí a podmínek v zaměstnání.

S kvalitními a odpovídajícími podmínkami pro příslušníky výjezdových jednotek úzce souvisí i péče o jejich duševní a psychické zdraví. U takto náročné profese, která vyžaduje vysokou fyzickou i psychickou odolnost, je důležité dbát o své zaměstnance i po stránce psychické pohody. Hlavní formou psychologické podpory ze strany zaměstnavatele je posttraumatická intervenční péče, kterou se zabývají a poskytují příslušníci psychologických pracovišť u všech HZS ČR. Přístup k ní mají všichni příslušníci sboru, avšak z provedeného výzkumného šetření vyplývá, že většina výjezdových hasičů o tuto službu neprojevuje zájem. Může se jednat o určité osobní pohnutky, které hasičům nedovolí navštívit služebního psychologa, nebo nedůvěra k systému vedení organizace a s tím související obavy z úniku osobních informací, které by je mohly profesně poškodit. Výjezdoví hasiči jsou více než ostatní příslušníci sboru vystaveni hrozbě posttraumatické stresové poruchy a jiných stresových reakcí, a proto je důležité nestydět se a požádat o pomoc v případě vznikajícího psychického problému. Přínosem ke zlepšení povědomí o posttraumatické intervenční péči, či rozšíření „obzorů“ v této oblasti, by mohly být preventivní individuální pohovory s jednotlivci, které by odhalily případné psychické problémy již v zárodku. Za velmi důležité pokládáme i to, aby všichni zaměstnanci firem a organizací, nejen příslušníci výjezdových jednotek, měli dostatek informací k tomuto tématu a nebránili se využívat služeb psychologických pracovišť. Dále vede k zamyšlení možnost zapojení členů rodiny a příbuzných hasičů do problematiky prevence stresu při a po samotném zásahu u mimořádné události a krizových situací. I nejbližší rodinný příslušníci mají mnohdy potřebu dozvědět se více, jak v případě potřeby pomoci, komunikovat s jedincem, který zažil stresující a psychicky náročnou událost a jakých signálů si v takovém případě všimat.

Dalším zjištěním této práce je, že většina příslušníků ve výjezdových jednotkách je schopna vést první psychologickou pomoc s oběťmi mimořádných událostí. Většina

oslovených respondentů subjektivně pociťuje dostatečnou úroveň jimi poskytované pomoci, která spočívá především v komunikaci s postiženou osobou. Svým citlivým a empatickým přístupem dokážou hovořit s lidmi, zajistit oběti bezpečné prostředí a minimalizovat jejich pocit bezmoci. Přesto by většina příslušníků ve výjezdových jednotkách uvítala další rozvoj znalostí a zkušeností v oblasti poskytování první psychologické pomoci. Organizace, a to nejen HZS ČR, by se v rámci zlepšení zaměstnanecké politiky mohla zaměřit na častější školení a vzdělávání těch zaměstnanců, kteří mají zájem a jsou ochotni rozvíjet potřebné odborné znalosti v této oblasti. Forma vzdělávání v oblasti poskytování první psychologické pomoci, potažmo posttraumatické intervenční péče, by mohla být zahrnuta v rámci zaměstnaneckých benefitů především tam, kde z nějakého důvodu tato možnost chybí. Odborný výcvik a školení by se nezaměřovaly pouze na teoretickou stránku, ale také na praktické cvičení nasimulovaných událostí, se kterými se příslušníci ve výjezdových jednotkách setkávají nebo můžou setkat. Považujeme za důležité, aby se s podstatnými informacemi v oblasti poskytování první psychologické pomoci seznámili a dokázali je v praxi využít všichni zaměstnanci dalších organizací, nejen příslušníci HZS ČR.

Příslušníci ve výjezdových jednotkách tvoří neotřelou a osobitou profesní skupinu, která si zaslouhuje pozornost veřejnosti, péči vrcholného managementu HSZ ČR i státních institucí. Nejen pro příslušníky výjezdových jednotek HZS ČR, ale také zaměstnance firem a organizací, by měli ředitelé a vedoucí pracovníci zajistit optimální pracovní podmínky a snažit se o vytvoření takového sociálního zázemí, ve kterém by se zaměstnanci cítili dobře a bez zbytečného stresu. Pocit opory ze strany zaměstnavatele, společně s fungující podporou a péčí, může zaměstnance všech profesí motivovat k lepším výkonům a dlouhodobému setrvání u jedné organizace. Pokud budeme hovořit o příslušnících a členech pomáhajících profesí, není nic důležitějšího pro službu lidem než fyzicky připravený a psychicky vyrovnaný člověk.



## 8 Seznam použitých zdrojů

### Tištěné zdroje:

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

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2002, 856 s. Expert. ISBN 80-247-0469-2.

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013, 317 s. Psyché. ISBN 978-80-247-4195-6.

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

BĚHANOVÁ, Jana a Tibor A. BEČKA. Psychologické aspekty komunikace při vyprošťování osob z vozidel při dopravních nehodách. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: Ministerstvo vnitra. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2007, roč. 6, č. 5, s. 28-29. ISSN 1213-7057.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011, 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8.

DITTRICHOVÁ, Zuzana. Deset let psychologické služby HZS ČR. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: Ministerstvo vnitra. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2014, roč. 13, č. 1, s. 18-19. ISSN 1213-7057. Dostupné také online z: <http://www.hzscr.cz/clanek/casopis-112-rocnik-xiii-cislo-1-2014.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

DITTRICHOVÁ, Zuzana a Martina ČAPKOVÁ. Novelizace koncepce psychologické služby HZS ČR. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: Ministerstvo vnitra. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2017, roč. 16, č. 9, s. 20-22. ISSN 1213-7057. Dostupné také online z: <http://www.hzscr.cz/clanek/casopis-112-rocnik-xvi-cislo-9-2017.aspx?q=Y2hudW09OA%3d%3d>

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Vyd. 6. Přeložil Irena ŠTĚPANÍKOVÁ. Praha: Portál, 2011, 168 s. ISBN 978-80-7367-909-5.

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 119 s. ISBN 978-80-262-0221-9.

HUMPL, Lukáš. Psychosociální péče o osoby zasažené mimořádnou událostí. In: *Lékařské listy: odborná příloha Zdravotnických novin*. 2009, č. 12, s. 14-17. ISSN 0044-1996.

JUNGWIRTOVÁ, Jana. Psychologická péče o hasiče a policisty. *Psychologie dnes: časopis pro moderní psychologii*. Praha: Portál, 2005, roč. 11, č. 12, s. 18-19. ISSN 1212-9607.

KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vyd. 2. v Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2011, 132 s. ISBN 978-80-213-1971-4.

KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005, 261 s. ISBN 80-200-1307-5.

KIRSCHMAN, Ellen. *Život s hasičem: vše, co by měla vědět rodina hasiče*. Přeložil Zuzana DITTRICHOVÁ, přeložil Barbora BALKOVÁ. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2015, 243 stran. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN 978-80-7385-170-5.

KOLLÁRIK, Theodor. *Psychologické aspekty pracovnej skupiny*. Bratislava: Psychodiagnostické a didaktické testy, n. p., 1979.

KOHOUTEK, Tomáš a Ivo ČERMÁK. *Psychologie katastrofické události*. Praha: Academia, 2009, 362 s., [8] s. obr. příl. ISBN 978-80-200-1816-8.

KOLMAN, Luděk. *Motivace, produktivita a způsob života*. Praha: Linde Praha, 2012, 191 s. ISBN 978-80-7201-892-5.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016, 147 s. ISBN 978-80-262-1147-1.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 5., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2015, 399 s. ISBN 978-80-7261-288-8.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-726-8.

LAZARUS, Richard S. *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press, 1991. ISBN 9780195069945.

MALÍK, Lukáš. Názory příslušníků HZS ČR na posttraumatickou intervenční péči. In: *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*, 2007, roč. 6, č. 6, s. 13. ISSN 1213-7057.

MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012, 198 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3007-3.

MAYEROVÁ, Marie. *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada Publishing, 1997, 132 s. ISBN 80-7169-425-8.

NAKONEČNÝ, Milan: *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1997, 270 s. ISBN 80-200-0592-7.

NETOPIIL, Libor a Soňa PANČOCHOVÁ. Novinka ve výbavě členů týmu posttraumatické péče. In: *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*, 2017, roč. 16, č. 3, s. 10. ISSN 1213-7057.

NOLEN-HOEKSEMA, Susan. *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda*, Vyd. 3., přeprac. Přeložil Hana ANTONÍNOVÁ. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0083-3.

*Průvodce psychotesty do služebního poměru k policii i hasičům*. 2. aktualiz. vyd. Dašice: NaVysokou, 2015, 60 s. ISBN 978-80-86959-23-8.

SCHNEIDEROVÁ, Anna a Marek SCHNEIDER. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 84 s. Studijní texty. ISBN 978-80-7368-268-2.

ŠÍN, Robin. *Medicína katastrof*. Praha: Galén, [2017], 351 s. ISBN 978-80-7492-295-4.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017, 285 s. Psyché. ISBN 978-80-247-5327-0.

ŠVÁB, Svatoslav. *Psychologie práce pro nováčky, hasiče-záchranáře, ale nejen pro ně*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2006, 42 s. ISBN 80-86634-84-1.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000, 263 s. ISBN 80-7178-291-2.

VYMĚTAL, Štěpán. Poskytování psychosociální pomoci v mimořádných situacích. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. 2007, roč. 6, č. 2, s. 13-16. ISSN 1213-7057.

### **Internetové zdroje:**

BACHARACH, Samuel B., Peter A. BAMBERGER a Etti DOVEH, 2008. *Firefighters, critical incidents, and drinking to cope: the adequacy of unit-level performance resources as a source of vulnerability and protection*. Pubmed.gov [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18211142>

COWMAN, Shaun e., Joseph r. FERRARI a Matthew LIAO-TROTH. *Mediating Effects of Social Support on Firefighters' Sense of Community and Perceptions of Care*. *Journal of Community Psychology*. SCOPUS. [online] 2004. [cit. 2019-03-11]. ISSN 00904392. Dostupné z:

<https://www-scopus-com.infozdroje.czu.cz/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-1442310844&outputType=exportPdf>

*Historie profesionální požární ochrany v českých zemích* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2018 [cit. 2018-09-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/historicka-expozice-ve-zbirohu-historie-profesionalni-pozarni-ochrany-v-ceskych-zemich.aspx>

*Historie* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2018 [cit. 2018-09-13]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-historie.aspx>

JAHNKE, Sara A., Walker S. POSTON, Christopher K.; HADDOCK a Beth MURPHY, 2016. *Firefighting and mental health: Experiences of repeated exposure to trauma*. Pubmed.gov [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26890595>

JANKŮ, Vendula, 2017. *Vliv mimořádných a zátěžových situací na psychiku člověka*. THESES.CZ [online]. Praha [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <https://dspace.cvut.cz/bitstream/handle/10467/74954/FBMI-DP-2017-Janku-Vendula-prace.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

MALÍK, Lukáš, 2009. *Hasič a poskytování první psychologické pomoci obětem mimořádných událostí*. THESES.CZ [online]. České Budějovice [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: [https://theses.cz/id/rskr33/downloadPraceContent\\_adipldno\\_12244](https://theses.cz/id/rskr33/downloadPraceContent_adipldno_12244)

MUELLER, Charles W. a Jean E. WALLACE. *Justice and the Paradox of the Contented Female Worker*. *Social Psychology Quarterly* [online]. 1996, [cit. 2019-03-14]. DOI: 10.2307/2787075. ISSN 01902725. Dostupné z: [https://www-jstor-org.infozdroje.czu.cz/stable/2787075?origin=crossref&seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www-jstor-org.infozdroje.czu.cz/stable/2787075?origin=crossref&seq=1#page_scan_tab_contents)

PARKS, Evan, 2015. *Building a Foundation for Crisis Intervention in Eastern Europe*. OMICS [online]. *International Journal of Emergency Mental Health and Human Resilience* [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.omicsonline.org/open-access/building-a-foundation-for-crisis-intervention-in-eastern-europe-1522-4821-17-172.pdf>

*SIAR generálního ředitele HZS ČR č. 47/2005*. In: Ministerstvo vnitra. Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky [online]. [cit. 2018-09-26]. Dostupné z: [www.hzscr.cz/soubor/pokyn47-hasici-pdf.aspx](http://www.hzscr.cz/soubor/pokyn47-hasici-pdf.aspx)

SPERLINGOVÁ, Petra, 2013. *Posttraumatická intervenční péče u záchranářů hasičského záchranného sboru*. THESES.CZ [online]. Olomouc [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/hx5k2s/00153955-581071906.pdf>

Vyhláška č. 487/2004 Sb. o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru. In: Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky [online]. [cit. 2018-10-02]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=487&r=2004>

WAGNER, Shannon L. a Melanie O'NEILL. *Job, Life, and Relationship Satisfaction for Paid-Professional Firefighters*. *Journal of Loss and Trauma* [online] 2012. [cit. 2019-03-14]. DOI: 10.1080/15325024.2011.650129. ISSN 15325024. Dostupné z: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=ea294784-a3b0-4cf6-88d7-71f2b3f3f0d1%40pdc-v-sessmgr01>

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky [online]. [cit. 2018-10-02]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=239&r=2000>

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In: Ministerstvo vnitra České republiky. [online]. [cit. 2018-10-11]. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2003&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=4>

## Ostatní zdroje:

KŘIVÁNKOVÁ, Veronika. *Mimořádné události a jejich vliv na psychiku hasičů*. Kladno, 2014. Diplomová práce. České vysoké učení technické v Praze, Fakulta biomedicínského inženýrství, Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva. Vedoucí diplomové práce MUDr. Josef Štorek, Ph.D.

*Metodická příručka psychodiagnostických zjišťování osobnostní způsobilosti uchazečů a příslušníků v rámci služby u Hasičského záchranného sboru České republiky*. Vyd. 4. v Praze: Ministerstvo vnitra, Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, 2013.

TLUSTOŠOVÁ, P. *Strategie zvládání stresu u učitelů*. Brno, 2005. Diplomová práce. Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity v Brně, Katedra speciální pedagogiky. Vedoucí diplomové práce Evžen Řehulka.

## 9 Přílohy

Příloha č. 1: Dotazník

Vážení kolegové,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku k mé diplomové práci na téma „Psychologická pomoc u Hasičského záchranného sboru ČR zaměřená na výjezdové hasiče a jejich pomoc při mimořádných událostech“. Dotazník je anonymní a získané informace budou použity v diplomové práci. V případě dotazů o výsledcích dotazníkového šetření se na mě můžete obrátit.

Děkuji za vyplnění, Vaši ochotu a čas

Bc. Martina Voříšková  
studentka 5. ročníků Provozně ekonomické fakulty  
Česká zemědělská univerzita v Praze

### **DOTAZNÍK:**

#### **1. Kolik je Vám let?**

- 19 – 34     35 – 49     50 a více

#### **2. Jak dlouho jste příslušníkem HZS ČR?**

- 0 – 5 let     6 – 15 let     16 a více let

#### **3. Jste se svojí prací spokojen?**

- ano     spíše ano     spíše ne     ne

#### **4. Cítíte ze strany svého velitele (nadřízeného) oporu při výkonu služby?**

- ano     spíše ano     spíše ne     ne

#### **5. Domníváte se, že Vám sbor poskytuje odpovídající podmínky pro výkon Vaší profese?**

- ano     spíše ano     spíše ne     ne

#### **6. Uvažoval jste někdy o změně zaměstnání?**

- ano     ne

#### **7. Ovlivňuje pracovní prostředí Vaší spokojenost a radost z práce?**

- ano     spíše ano     spíše ne     ne

#### **8. Mohl byste se obrátit na svého velitele (nadřízeného) o pomoc po náročném zásahu?**

- určitě ano     spíše ano     spíše ne     určitě ne

**9. Ulevilo by se Vám po rozmluvě s velitelem (nadřízeným)? (souvisí s otázkou č. 8)**

určitě ano  spíše ano  spíše ne  určitě ne

**10. Považujete za učitečný debriefing s kolegy po zásahu?**

ano  spíše ano  spíše ne  ne

**11. Uvítal byste na debriefingu po zásahu účast psychologa?**

ano  spíše ano  spíše ne  ne

**12. Pociťujete někdy během zásahu příznaky stresové reakce?**

ano  spíše ano  spíše ne  ne

**13. Jaké projevy stresové reakce pociťujete? (souvisí s otázkou č. 12)**

psychické napětí  zrychlený tep  nervozita  spěch

**14. Domníváte se, že prožitky ze zásahů můžou negativně ovlivnit psychiku hasiče?**

určitě ano  spíše ano  spíše ne  určitě ne

**15. Může podle Vašeho názoru negativní zážitky a stres ze zásahů způsobit neschopnost příslušníka k výkonu služby?**

ano  spíše ano  spíše ne  ne

**16. Víte o možnosti využití posttraumatické intervenční péče ze strany sboru?**

ano, nevyužil jsem  ano, využil jsem víckrát jak jednou  ano, nechci využívat  
 ne, ale možná někdy využiji

**17. Preferujete komunikaci se svými kolegy než s psychologem po náročném zásahu?**

ano  spíše ano  spíše ne  ne

**18. Používáte nějaký svůj způsob (metodu), jak se vyrovnávat se stresem ze služby?**

ano  ne

**19. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl ANO, zaškrtněte, který způsob je Vám nejbližší:**

sport  rodina  setkávání s přáteli  cestování, turistika  četba,  
kreativní tvorba  manuální práce  jiné

**20. Vyhledal jste někdy posttraumatickou intervenční péči v souvislosti s řešením nějakého zásahu? (v případě odpovědi NE odpovězte na následující otázku č. 21)**

ano, více než jednou  ano, v jednom případě  ne, nikdy

**21. Domníváte se, že by Vás návštěva psychologa HZS ČR mohla služebně poškodit?**

- ano  ne  nevím

**22. Považujete školení příslušníků HZS v oblasti poskytování psychologické pomoci u zásahů za dostačující?**

- dostačující  spíše dostačující  spíše nedostačující  nedostačující

**23. Jsou pro Vás získané informace ze školení uplatnitelné pro osobní potřebu (napomáhají k Vašemu vnitřnímu klidu)?**

- ano  spíše ano  spíše ne  ne

**24. Je dle Vašeho názoru potřeba zajistit další formy vzdělávání v této oblasti?**

- ano  spíše ano  spíše ne  ne

**25. Co byste při školení v oblasti poskytování první psychologické pomoci nejvíce uvítal?**

- praktická cvičení konkrétní situace  teoretická školení, jak komunikovat s oběťmi  
 všeobecná komunikace

**26. Míníte, že Vámi poskytovaná psychologická pomoc obětem událostí je na vysoké úrovni?**

- ano  spíše ano  spíše ne  ne