

**ČESKÉ VYSOKÉ
UČENÍ TECHNICKÉ
V PRAZE**

**FAKULTA
BIOMEDICÍNSKÉHO
INŽENÝRSTVÍ**



**BAKALÁŘSKÁ
PRÁCE**

2019

**VERONIKA
RULÍKOVÁ**



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta biomedicínského inženýrství

Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva

Krizová intervence a působení psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky

Crisis intervention and psychological service of the Fire Rescue Service of the Czech Republic and the Police of the Czech Republic

Bakalářská práce

Studijní program: Ochrana obyvatelstva

Studijní obor: Plánování a řízení krizových situací

Vedoucí práce: Prof. PhDr. Hana Vykopalová, CSc.

Veronika Rulíková

Kladno, květen 2019



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Rulíková** Jméno: **Veronika** Osobní číslo: **469766**
Fakulta: **Fakulta biomedicínského inženýrství**
Garantující katedra: **Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva**
Studijní program: **Ochrana obyvatelstva**
Studijní obor: **Plánování a řízení krizových situací**

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:

Krizová intervence a působení psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky

Název bakalářské práce anglicky:

Crisis Intervention and Psychological Service of the Fire Rescue Service of the Czech Republic and the Police of the Czech Republic

Pokyny pro vypracování:

Předmětem bakalářské práce bude posouzení krizové intervence jako nástroje odborné pomoci a působení psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky. V teoretické části budou vysvětleny pojmy související s tématem a bude popsán systém péče a působení psychologů u Hasičského záchranného sboru České republiky a u Policie České republiky. Práce se dále zaměří na možné dopady krizové intervence na profesní výkon v důsledku zvládnutí emocí. V praktické části bude provedeno šetření pomocí nestandardizovaného anonymního dotazníku u nejméně 50 respondentů HZS ČR a 50 respondentů PČR. Následně proběhne vyhodnocení výsledků a v rámci diskuze bude provedena komparace výsledků s výsledky jiných autorů. V závěru budou na podkladě výsledků navržena doporučení pro praxi.

Seznam doporučené literatury:

- [1] ŠÍŇ, Robin et al. , Medicína katastrof, ed. 1., Praha: Galén , 2017, 351 s., ISBN 978-80-749-2295-4
- [2] ŠPATENKOVÁ, Naděžda, Krize a krizová intervence, ed. 1., Praha: Grada, 2017, ISBN 978-80-247-5327-0
- [3] VYMĚTAL, Štěpán, Krizová komunikace a komunikace rizika, Praha: Grada, 2009, ISBN 978-80-247-2510-9

Jméno a příjmení vedoucí(ho) bakalářské práce:

prof. PhDr. Hana Vykopalová, CSc.

Jméno a příjmení konzultanta(ky) bakalářské práce:

Mgr. Monika Donevová

Datum zadání bakalářské práce: **18.02.2019**

Platnost zadání bakalářské práce: **18.09.2020**



prof. MUDr. Leoš Navrátil, CSc., MBA, dr.h.c.
podpis vedoucí(ho) katedry


prof. MUDr. Ivan Dylevský, DrSc.
podpis děkana(ky)

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

Student(ka) bere na vědomí, že je povinen(a) vypracovat bakalářskou práci samostatně, bez cizí pomoci, s výjimkou poskytnutých konzultací. Seznam použité literatury, jiných pramenů a jmen konzultantů je třeba uvést v bakalářské práci.

5.3.2019
Datum převzetí zadání


Podpis studenta(ky)

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci s názvem Krizová intervence a působení psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky vypracovala samostatně, pouze s použitím pramenů, které uvádím v seznamu bibliografických odkazů.

Nemám závažný důvod proti užití tohoto školního díla ve smyslu § 60 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Kladně dne 15.05.2019

.....
podpis

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala své vedoucí práce Prof. PhDr. Haně Vykopalové, CSc., za její podporu, trpělivost, cenné rady, připomínky i konstruktivní kritiku. Zároveň bych chtěla poděkovat Mgr. Monice Donevové za pomoc s formálními náležitostmi práce a vrchní psycholožce HZS ČR, plk. PhDr. Zuzaně Dittrichové, za konzultace, cenné rady, náměty k psaní a za poskytnuté materiály k mé práci.

Abstrakt

Tématem bakalářské práce je krizová intervence a působení psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky. Práce je zaměřena na působnost a využitelnost psychologické služby zaměstnanci a příslušníky obou sborů.

V teoretické části práce je popsána krize jako součást života člověka a jakými způsoby se může projevovat. Následuje charakteristika osoby krizového intervenanta a krizově intervenční techniky jako nástroje možné pomoci. V dalších kapitolách je rozebrán systém psychologické služby a jeho složky u Hasičského záchranného sboru České republiky a u Policie České republiky.

V praktické části bakalářské práce je proveden průzkum pomocí nestandardizovaného anonymního dotazníku, který byl distribuován příslušníkům a zaměstnancům Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky v rámci celé České republiky. Cílem praktického úseku je zjistit využitelnost psychologické služby u obou sborů, jakým způsobem je příslušníky a zaměstnanci vnímána a využívána. V poslední řadě je zjišťováno povědomí o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi.

V závěru práce jsou námi zjištěné výsledky porovnány s výsledky jiných autorů a jsou navržena možná řešení pro praxi.

Klíčová slova

Psychologická služba; krizová intervence; Hasičský záchranný sbor České republiky; Policie České republiky

Abstract

The theme of the Bachelor work is Crisis intervention and psychological service of the Fire Rescue Service of the Czech Republic and the Police of the Czech Republic. The work is focused on the operation and usability of psychological service by employees and members of both agencies.

The theoretical part describes crisis as part of a human life and possible ways of its manifestation. It furthermore depicts crisis intervention employees and techniques as a tool of possible assistance. The following part describes the system of psychological service and its bodies in the Fire Rescue service of the Czech Republic and the Police of the Czech Republic.

The practical part of the bachelor work contains the research performed in the form of non-standardized anonymous questionnaire distributed among the members and employees of the Fire Rescue Service of the Czech Republic and the Police of the Czech Republic. The aim of the practical part is to determine the usability of psychological service in both agencies, and how the employees and members perceive and take advantage of the service. The last part finds out about the awareness of the existence of Anonymous help line in crisis.

The concluding part of the work compares results we have obtained with the results of other authors and it proposes possible solutions for practice.

Key words

Psychological service; crisis intervention; Fire Rescue Service of the Czech Republic; Police of the Czech Republic

OBSAH

1	Úvod	9
2	Současný stav.....	11
2.1	Základní východiska.....	11
2.1.1	Krize jako reakce na nenadálou událost v životě člověka.....	12
2.1.2	Krizová intervence jako nástroj odborné pomoci	14
2.1.3	Krizově intervenční techniky	15
2.1.4	Osoba krizového intervenanta.....	16
2.2	Psychologická služba Hasičského záchranného sboru České republiky.....	17
2.2.1	Práce psychologa HZS ČR.....	18
2.2.2	Struktura a činnost týmu posttraumatické péče	18
2.3	Psychologická služba Policie České republiky	19
2.3.1	Systém kolegiální psychické podpory.....	19
2.3.2	Systém krizové intervence	20
2.3.3	Anonymní telefonní linka pomoci v krizi	20
2.4	Dopady krizové intervence na profesní výkon.....	21
3	Cíl práce.....	22
4	Metodika	23
4.1	Popis průzkumného šetření.....	23
4.2	Metoda průzkumu.....	23
4.3	Charakteristika průzkumného vzorku.....	24
5	Výsledky.....	29
5.1	Vyhodnocení dotazníků pro Hasičský záchranný sbor.....	29
5.2	Vyhodnocení dotazníků pro Policii České republiky	35
5.3	Vyhodnocení cíle práce.....	41
6	Diskuze	44
6.1	Hasičský záchranný sbor České republiky	44
6.2	Policie České republiky	47
7	Závěr	50
8	Seznam použitých zkratk	51
9	Seznam použité literatury	52
10	Seznam použitých obrázků	55
11	Seznam příloh.....	57

1 ÚVOD

„Jakákoli tragédie se může obrátit v největší dobro, pokud k ní přistupujeme tak, aby nám mohla pomoci růst.“

Louise L. Hay

Působení psychologů a krizových interventů je v dnešním, 21. století takřka samozřejmostí. I přesto, že žijeme v době neustále se vyvíjejících technologií, infrastruktur a informačních systémů, v zásadě to nic nemění na faktu, že lidská činnost není bezchybná. A právě díky tomu není možné na 100 % eliminovat jakékoliv nehody, katastrofy a mimořádné události, které mají mnohdy traumatizující průběh. Avšak ne všichni jedinci jsou schopni vyrovnat se s traumatizujícími zážitky sami po svém, s pomocí rodiny či kolegů. Zasaženými mohou být jak civilní obyvatelé, tak i pracovníci pomáhajících profesí, nejvíce především příslušníci integrovaného záchranného systému (dále jen IZS), kteří jsou vystavováni psychicky náročným situacím téměř každý den. Na aktuálnosti tomuto tématu přidává také hrozba posledních desetiletí v podobě terorismu, který se zaměřuje na stále větší cíle a množství lidí. Podobně jako teroristický čin i hromadná dopravní nehoda s větším počtem zraněných může způsobit zasahujícím složkám traumatické zážitky.

Každý člen zasahující složky by proto měl dbát na vlastní psychickou hygienu a v případě potřeby se obrátit na psychology a školené interveny, jež jsou ze zákona poskytováni zaměstnavatelem. Osvícený zaměstnavatel chápe, že jeho zaměstnanci podporu potřebují a odborně a organizačně zajistí, aby neodcházel a byli schopni svědomitě a bez problémů plnit své poslání, protože jejich výcvik a výchova je náročná nejen z hlediska časového ale především i z finančního. Příslušníci Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen HZS ČR) i Policie České republiky (dále jen PČR) mohou následně využít i Anonymní telefonní linku pomoci v krizi, která je zřizována Ministerstvem vnitra. Tato linka je další z možností psychické podpory.

Důležitým faktorem je ovšem iniciativa samotných příslušníků záchranných a bezpečnostních sborů, aby v případě potřeby výše zmíněné služby využili, byli schopni beze strachu mluvit o svých problémech a neohrožovali tak sebe či pracovní kolektiv v případě, že by se u nich projevil psychické problémy, jako například

posttraumatická stresová porucha, syndrom vyhoření apod. Stejně tak důležitý je samozřejmě i přístup samotných psychologů a kolegů v poskytování posttraumatické péče, kdy je prioritou, aby se stav postiženého zlepšil a nebyl zásahem psychologa či kolegy naopak zhoršen. Žádoucí je poskytnout oporu a důvěru postiženému členu sboru a dodat mu pocit jistoty, že je pochopen a není v situaci zcela sám. Podobně jako lidská osobnost a společnost se neustále vyvíjí, i systém psychologické pomoci by se měl neustále vyvíjet a reflektovat potřeby příslušníků sborů s ohledem na vývoj dění ve světě a v České republice.

V bakalářské práci se zaměříme na krizovou intervenci a pomoc právě pro příslušníky a zaměstnance HZS ČR a PČR.

2 SOUČASNÝ STAV

V roce 2002 byla vytvořena a schválena „Koncepte psychologické služby HZS ČR“ na podkladě zjištění, že profese hasiče je jedna z nejvíce psychicky náročných a zdraví ohrožujících [7]. Tato koncepce vešla v platnost v lednu 2003 a základními body koncepce už od jejího prvopočátku byly a jsou: „*Zabezpečovat podklady pro personální práci a výkon služby, zajišťovat posttraumatickou péči o příslušníky a pomáhat obětem mimořádných událostí.*“ [1, s. 4]. Na každém krajském ředitelství bylo vytvořeno psychologické pracoviště, které má jednoho vedoucího psychologa s příslušným vzděláním v doméně poskytování péče zasaženým a zároveň je vedoucím lokálního týmu posttraumatické péče (dále jen TPP). Tento tým je složen z řad zaměstnanců a příslušníků HZS ČR, kteří prošli odbornou přípravou a jsou schopni provést včasnou pomoc na bázi kolegiální podpory. Hlavním koordinátorem tohoto systému je vrchní psycholog Ministerstva vnitra sídlící na Generálním ředitelství HZS [1]. V současné době tuto funkci vykonává plk. PhDr. Zuzana Dittrichová.

V rámci PČR byl v roce 2001 založen systém posttraumatické intervenční péče (dále jen PIP), systém krizové intervence a v roce 2002 byla založena Anonymní telefonní linka pomoci v krizi. V roce 2016 byla pokynem policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách, zrušena PIP a místo ní byl zaveden systém kolegiální psychické podpory [2, s. 2 - 3]. Následně dne 31. října 2003 vešel v platnost zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon nabyl své účinnosti dnem 1. ledna 2007, čímž vznikl zákonný nárok na psychologickou péči pro příslušníky bezpečnostních sborů [4], kterou jsou zaměstnavatelé povinni poskytnout.

2.1 Základní východiska

K uchopení tématu týkajícího se využití krizové intervence jako nástroje odborné pomoci a služeb psychologů HZS ČR a PČR je třeba definovat určitá základní východiska. Těmi jsou krize, jako událost v životě člověka, která může způsobit psychické trauma, nebo prožití mimořádné události, díky níž se jedinec může nacházet v psychickém rozpoložení, které není schopen regulovat vlastními mechanismy. Tento

duševní stav se, v případě příslušníků záchranných a bezpečnostních sborů, může stát překážkou pro výkon povolání, kvalitní práci v týmu i problémem v osobním životě. Možným řešením je pomoc psychologů, potažmo krizových interventů, kteří jsou prostředníkem mezi zasaženým jedincem a jeho osobní krizí. Díky svým odborným znalostem a zkušenostem jsou schopni adekvátně pomoci. Ke své práci využívají například krizově intervenční techniky, které jsou postavené na sebereflexi a uvědomění si, že reakce organismu a podvědomí na stresující a psychicky náročnou událost není navždy, a že je možné s tímto stavem pracovat.

2.1.1 Krize jako reakce na nenadálou událost v životě člověka

Krize je stav, který se zásadním způsobem dotýká člověka samotného, jeho rodiny, kolektivu či celé společnosti a který se v danou chvíli stává nepřekonatelným problémem. Člověk může mít pocity strachu, tísně, úzkosti, ohrožení nebo například paniky z toho, že není schopen k situaci adekvátně přistupovat nebo ji řešit. Špatenková (2017) říká, že: *„Krizy jsou nedílnou, přirozenou součástí života každého člověka, neměly by být automaticky považovány za něco nenormálního, natož patologického. Krizi je totiž možné chápat i jako vývoj nebo změnu.“* [5, s. 15]. Jedinec, který prožívá určité kritické období, by neměl mít pocity studu nebo selhání, jelikož reakce jeho samotného a jeho organismu je normální reakcí na nenormální situaci. Každý jedinec se s krizí vypořádává svým vlastním způsobem a její průběh je do značné míry ovlivněn mnoha okolními jevy, jako je například atmosféra na pracovišti nebo podpora rodiny a přátel. V případě efektivně zaměřené pomoci lze krizovou situaci překlenout a vypořádat se s ní přibližně během deseti týdnů, kdy většinou sama odezní.

Průběh je čistě individuální tedy i časový horizont trvání může být delší i kratší, než uvedené rozmezí. Někdo vlastními silami dokáže negativní události zpracovat sám, bez podpory kohokoliv jiného, jiný ne. V tomto případě mohou vznikat nenapravitelné škody v lidské psychice, s následky v podobě psychických problémů a poruch [5]. Posttraumatická stresová porucha je zařazena i v mezinárodní klasifikaci nemocí, pod číslem diagnózy F43.1 [27]. Zasažený jedinec se následně může po prožitém traumatu dostat do stavu osobní krize a vykazovat řadu projevů. Vymětal (2009) na základě obecné psychologie tyto projevy rozděluje na tělesné, kognitivní, behaviorální a emocionální [6, s. 72].

Tělesné projevy

- Nevolnost, zvracení;
- zažívací obtíže;
- hypertenze, bušení srdce, pocení;
- bledost nebo naopak zrudnutí;
- třes;
- bolest hlavy;
- svalové napětí;
- bolesti kloubů;
- bolesti břicha;
- chybí pocit hladu a žízně.

Kognitivní projevy (oblast myšlení)

- Noční děsy, tíživé sny;
- vtíravé myšlenky a vzpomínky na událost;
- dojem „Že jsem se zbláznil“;
- poruchy soustředění;
- potíže při řešení problémů;
- výpadky paměti, zmatenost;
- pocit odpoutání od reality;
- snížené vnímání okolí;
- pocit ztráty životních iluzí (bezpečnosti, jistoty).

Behaviorální oblast (oblast vnějšího chování)

- Nespavost, neschopnost odpočívat, relaxovat;
- vysoká lekavost;
- snížení pracovního výkonu, snadná rezignace;
- pláč, paradoxní chování (např. smích při oznámení smutné události);
- vyhýbavé chování, izolace od okolí;
- mechanické a automatické chování;
- ztráta zájmu o dříve oblíbené aktivity, zájmu o sex.

Emocionální projevy

- Depresivní pocity, zármutek;
- úzkost, strach, hněv, vztek;
- neklid, netrpělivost, podrážděnost;
- pocit zahlcení;
- pocit viny nebo studu;
- euforické pocity;
- popření;
- pocity bezmocnosti;
- lhostejnost, pocit odcizení od lidí;
- přehnané úzkostné reakce, ztráta pozitivních emocí.

Výskyt a intenzita možných symptomů jsou značně individuální a závislé na mnoha faktorech.

2.1.2 Krizová intervence jako nástroj odborné pomoci

Krizovou intervenci lze vymezit jako odbornou pomoc osobám zasaženým mimořádnou událostí. Krizový intervent v situaci vystupuje jako prostředník mezi jedincem, který je postižen krizí a krizovou situací, jež ho zasáhla. Cílem intervence je, kromě zajištění základních potřeb člověka, také obnovení základní duševní rovnováhy, zajištění pocitu bezpečí, porozumění a v ideálním případě návrat do úrovně stavu před krizí. K co nejlepšímu výsledku je ovšem nutné, aby byla intervence poskytnuta co nejdříve, bezpečně, ohleduplně a co nejsnazším způsobem. K tomu je zapotřebí šikovného interventa, který má určité podstatné a žádoucí vlastnosti, nepřenositelné zkušenosti a má znalost krizově intervenčních technik, díky kterým je schopen postiženému jedinci pomoci a nezhoršit jeho momentální psychickou nepohodu. Špatenková (2017) říká: „*Cílem krizové intervence není pouhá stabilizace, ale také naplánování dalších kroků pro zvládnutí krize.*“ [5, s. 46]. Zmíněná pomoc může být poskytována vystudovanými psychology nebo jedinci, kteří prošli předepsanou odbornou přípravou [5] a kteří mají určité osobnostní a povahové rysy k výkonu této činnosti.

2.1.3 Krizově intervenční techniky

Základní krizově intervenční technikou je samotná krizová intervence. Tato forma podpory se vztahuje převážně na individuální pomoc jedinci a může mít formu osobního kontaktu, rozhovoru po telefonu, nebo může být vedena i cestou internetové emailové komunikace [5]. Úkolem krizového intervenanta, případně psychologa je zjistit, co vedlo ke krizi jedince, co bylo jejím prvotním spouštěčem a na základě tohoto zjištění adekvátním způsobem pomoci. Intervence probíhá formou rozhovoru na předem dohodnuté schůzce, kdy krizový odborník naslouchá, rozebírá se zasaženou osobou jeho problémy, pocity, úzkosti a především se snaží najít vhodné cesty pro další posun. Vhodné je vytyčení dílčích cílů, kterých chce klient za pomoci intervenanta dosáhnout, v krátkodobém a dlouhodobém horizontu. Krizová intervence by měla být prováděna zcela bez nároku na jakoukoliv odměnu a samozřejmě dobrovolně ze strany zasažené osoby. Zároveň je krizový intervenant povinen zachovávat mlčenlivost ohledně všech vyřčených informací, které by mohly jedince v krizi ohrozit a dbát na etické způsoby chování [8]. Mezi další techniky patří demobilizace, defusing a debriefing, které se využívají jako nástroje pro zvládnutí psychické zátěže pramenící z prožité krizové, často traumatizující, události. V rámci záchranných a bezpečnostních sborů se tyto techniky provádějí při individuálním nebo skupinovém setkání.

Demobilizace je krizově intervenční technika, přednostně používaná při neštěstích a mimořádných událostech velkého rozsahu, protože právě svým typem jsou pro příslušníky záchranných a bezpečnostních sborů psychicky velmi náročné. Cílem této techniky je během krátkého, přibližně desetiminutového sezení podat jedincům, kteří se události účastnili, základní informace o možných psychických následcích a stresu, jenž přímo souvisí s událostí a zároveň se je snažit udržet ve stavu tzv. autopilota tak, aby byly schopni nadále vykonávat svou práci a své povinnosti. Po ukončení schůzky by měla proběhnout časově minimálně dvojnásobně dotovaná fáze relaxace a uvolnění [7].

Defusing, doslovně v angličtině „**to defuse**“, slouží k primární stabilizaci duševního stavu po traumatizující události a zmírnění jejich dopadů. Tato technika se provádí do dvanácti hodin po ukončení možné traumatizující události a probíhá formou setkání v menších skupinách. V průběhu defusingu by se mělo hovořit o samotné události a o pocitech konkrétních jedinců. Je velmi důležité, aby zúčastnění věděli, v případě zjištěných emocí, že se jedná o normální reakci na nenormální situaci. Cílem je podpora

sounáležitosti zasahujícího týmu a diskuze o možných dopadech události na lidskou psychiku. Pro intervenujícího je zde příležitost získat přehled o těch, kteří se jeví být schopni situaci zvládnout sami a o těch, kteří mohou být ohroženi. V případě potřeby jsou poskytnuty informace k dalším možnostem psychické podpory a pomoci [7, 8] pokud by samotná metoda defusingu nebyla účinná.

Debriefing je technika zásahu, na které je v České republice postaven systém posttraumatické intervenční péče pro příslušníky HZS ČR a PČR a vždy je veden kvalifikovaným psychologem. Podstatou tohoto způsobu vedení intervence je analýza události z pohledu možných emočních dopadů na jedince i skupinu. Cílem je efektivně zhodnotit situaci a pomoci zvládnout psychickou zátěž pramenící z traumatizující události, a vyrovnat se s ní pokud možno bez následků na zdraví. Trvání sezení záleží na závažnosti probírané situace, může, a často také trvá i několik hodin. Zasažení jedinci nesmí být pod nátlakem psychologa a celý průběh sezení by měl probíhat pozvolně a nenuceně. Vhodné je, aby debriefing probíhal v soukromí a bez výskytu mobilních telefonů jako možných rušitelů. Většinou se tato technika provádí od jednoho do deseti dní po proběhlé události v závislosti na potřebě [8]. Cílem všech uvedených technik prováděných intervencí je předejít vzniku psychických problémů, vypořádání se s vířícími emocemi jedince či skupiny v důsledku proběhlé události a také určitý návod na osobní psychickou hygienu.

2.1.4 Osoba krizového intervenenta

Krizovým interventem je psycholog, jenž má vystudovaný obor psychologie na vysoké škole, nebo kdokoliv, většinou příslušník sboru, sociální pracovník, duchovní atd., kdo splnil v daném rozsahu odbornou přípravu a má určité osobní předpoklady pro výkon práce. Odbornou přípravou se rozumí kurzy krizové intervence a další rekvalifikační činnosti. Psycholog je takto vyškolené osobě pracovně nadřazený, ovšem v praxi při pomoci obětem mimořádných událostí, které se potřebují vyrovnat s traumatizujícími zážitky, mají oba stejnou podstatnou roli [9], tj. vyslechnout, podat pomocnou ruku a pomoci překonat situaci.

Krizový intervent by měl mít nejen široké teoretické znalosti v příslušném oboru a praktické zkušenosti, ale zároveň by měl mít osobnostní předpoklady, povahové rysy

a mentalitu, aby byl schopen pomáhat druhým. Měl by být trpělivý, empatický, umět naslouchat a dokázat vytvořit a udržet kontakt se zasaženým. Při komunikaci tváří v tvář (face to face) je důležitý nejen verbální projev, ale také neverbální dorozumívání. Z výše uvedeného plyne, že postoj, neverbální komunikace by neměla být v zásadním rozporu s vysloveným. Jedinec, jemuž intervent poskytuje podporu, by z jeho chování neměl být stresován, neměl by v žádném případě pociťovat tíseň nebo nátlak. Je-li to v dané situaci možné, měl by intervenující nechat emocím volný průběh, vždy však by měl předpokládat možný nepříznivý vývoj situace a být na něj připraven. Důležité je, aby uměl pracovat v časové tísní, ne vždy v ideálních podmínkách a byl schopný převzít zodpovědnost za svá rozhodnutí. Je na místě, aby krizový intervent projevoval zájem o intervenovaného, snažil se ho pochopit, na druhou stranu se musí udržet ve své roli profesionála. V rámci komunikace je dobré myslet na upřímnost a vyvarovat se zlozvyků v komunikaci, které by mohly způsobit nežádoucí sekundární traumatizaci [6].

2.2 Psychologická služba Hasičského záchranného sboru České republiky

Struktura psychologické služby HZS ČR vychází svým základem ze systému PČR, od které převzal postupy a upravil je na míru potřebám členů sboru. Rozdíly nejsou ovšem markantní z důvodu úzké spolupráce a koordinace těchto dvou složek. Základem je péče o své zaměstnance a vlastní příslušníky sboru, kteří v rámci výkonu své profese mohou být svědky zranění nebo úmrtí kolegy, mladistvého či dokonce dítěte. Čas od času se také účastní zásahu s hromadným postižením osob a bohužel mohou sami způsobit dopravní nehodu a podobně. Všechny tyto události se mohou neblahým způsobem odrazit na psychickém stavu a způsobit řadu problémů. Systém psychologické pomoci je u HZS ČR ale i u PČR postaven na metodě CISM, neboli „Critical Incident Stress Management“ [7]. Volně by se toto dalo přeložit jako krizové řízení stresujících událostí nebo také zvládání stresu v kritických situacích, nejčastěji je používán anglický originál výrazu. Ralbovská (2017) CISM popisuje jako: „*Soubor metod určený zasahujícím profesionálům po náročných zásazích se snahou obnovit a udržet psychickou rovnováhu. Nejedná se o terapii ani léčbu, jedná se o ucelené systematické krizové - intervenční techniky.*“ [7, s. 301]. Pro potřeby hasičů i policie se jedná především o skupinové techniky, jako jsou již výše zmíněné demobilizace,

defusing a debriefing. Hlavním cílem je předejít vzniku posttraumatické stresové poruchy [7].

2.2.1 Práce psychologa HZS ČR

V každém kraji České republiky působí psycholog HZS ČR, který je vedoucím TPP. Jeho náplní práce je mimo jiné psychologické posuzování uchazečů o přijetí do služebního poměru, přezkoumávání způsobilosti příslušníků sboru k výkonu povolání, psychosociální a odborná pomoc příslušníkům, zaměstnancům a jejich rodinným příslušníkům, výuková činnost a také vedení, dozor a vzdělávání členů TPP daného kraje. Zároveň v případě potřeby komunikuje s ostatními psychology HZS ČR [9].

Při výkonu své práce je tento odborník na duševní zdraví vázán Etickým kodexem psychologa Hasičského záchranného sboru České republiky. Tento kodex udává zásady chování vůči jedinci, kterému pomáhá, včetně zachování mlčenlivosti. Psycholog musí být zodpovědný za své činy, žádným způsobem neporušovat základní lidská práva a hodnoty, chovat se adekvátně ke svému vzdělání a vůči svému zaměstnavateli. Na základě příslušné legislativy a vnitřních předpisů je povinen vzdělávat se a prohlubovat své znalosti. V případě výukové a publikační činnosti je povinen dbát na odbornost a správnost svých výroků a prohlášení. Dohlíží na členy TPP a na ostatní odborně vyškolené osoby, aby prováděly svou činnost správně a rozvíjely své schopnosti [9].

2.2.2 Struktura a činnost týmu posttraumatické péče

Sbírka interních metodik řízení generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky, ročník 2014, částka 43, s. 2, Čl. 2, odstavec 2., říká, že: „*Koncepční, metodickou, školicí, konzultační a kontrolní činnost pro všechna psychologická pracoviště HZS ČR vykonává psychologické pracoviště MV-generálního ředitelství HZS ČR (dále jen „MV-GŘ HZS ČR“). Toto pracoviště je zároveň i supervizním a odvolacím odborným orgánem pro psychologická pracoviště hasičských záchranných sborů krajů (dále jen „HZS kraje“) a psychologické pracoviště Záchranného útvaru HZS ČR (dále jen ZÚ HZS ČR).*“ [9, s. 2]. Samotný TPP je složen z příslušníků sboru, popřípadě zaměstnanců, kteří jsou odborně proškoleni na patřičné úrovni a jsou schopni v případě potřeby poskytnout adekvátní odbornou pomoc. Tato forma pomoci se poskytuje jak osobám zasaženým mimořádnou událostí přímo na místě zásahu, tak i příslušníkům

sboru. Stát se členem týmu je na dobrovolném rozhodnutí každého příslušníka či zaměstnance [9]. Dle již zmiňované Sbírkky předpisů generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, ročník 2014, částka 43, Čl. 10, odstavec 4, je také důležité, že: *„Při poskytování posttraumatické intervenční péče a psychosociální pomoci se členové TPP, koordinátoři a psychologové řídí odbornými postupy, etickými zásadami a právními normami. Zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, které by poškodily či znevýhodnily příslušníka nebo zaměstnance, jemuž byla poskytnuta péče, a v případech, kdy by tím způsobili příslušníkovi nebo zaměstnanci nežádoucí osobní nebo pracovní újmu, také chrání jeho anonymitu.“* [9, s. 6]. Základem je tedy odbornost a mlčenlivost.

2.3 Psychologická služba Policie České republiky

Psychologická služba má u policie poměrně dlouhou tradici a její působení lze vysledovat již před rokem 1945, kdy hlavní náplní práce byl výběr vhodných uchazečů a v případě potřeby i péče o policisty. Forma jakési psychosociální intervenční péče tu tedy byla pro policisty již před zmiňovaným rokem 2001, kdy vznikl systém PIP. Novinkou tohoto systému bylo zapojení vyškolených policistů do péče o své kolegy [12]. Celý systém je zakotven a řídí se dle pokynu policejního prezidenta č. 231/2016, o psychologických službách. Pomoc policistům je tedy poskytována vystudovanými psychology, krizovými interventy s příslušnou odbornou přípravou a příslušníky policie, kteří jsou vyškoleni v poskytování kolegiální podpory.

2.3.1 Systém kolegiální psychické podpory

Systém kolegiální psychické podpory PČR je svým zaměřením velmi podobný týmu posttraumatické péče HZS ČR, ovšem jeho zaměření je čistě na příslušníky a zaměstnance policie, popřípadě jejich rodinné příslušníky. Vedoucím tohoto systému je krajský psycholog nebo řádně vyškolená osoba, která byla uznána k výkonu této činnosti krajským ředitelem policie. Hlavním úkolem kolegiální psychické podpory je pomoci policistům překonat psychické problémy, které mohou vzniknout v souvislosti s výkonem povolání, možnými problémy v rodině či v soukromí a snažit se předejít vzniku psychických poruch nebo například sebevražedných myšlenek. Tato forma podpory je prováděna pomocí rozhovoru a je čistě dobrovolná. Poskytovatel pomoci je

vázán mlčenlivostí ke svému kolegovi [2]. Smyslem kolegiální pomoci je především eliminovat strach z pomoci z důvodu možných budoucích následků. Policista ve výkonu služby, který by se časem chtěl přihlásit například ke speciálním jednotkám, by mohl mít obavy, že by ho z psychologického hlediska posuzoval stejný člověk, kterému se svěřil se svými problémy a mohl by ho uznat jako nezpůsobilého pro výkon [12]. Na kolegu policistu by se ovšem neměl stydět obrátit, už z důvodu známosti, důvěry a na základě znalosti pracovního prostředí a mnohdy stejných zkušeností.

2.3.2 Systém krizové intervence

Krizová intervence je poskytována obětem mimořádných událostí a policistům, kteří v důsledku výkonu povolání zažili traumatizující událost jako například smrt kolegy, teroristický útok, úmrtí dítěte, zásah střelnou zbraní apod. Na krizového intervenanta se příslušníci i zaměstnanci mohou obrátit i v případě nesnází mimo pracoviště, kterými mohou být problémy v manželství, v partnerství, s dětmi a podobně. Všechny tyto události a mnohé další mohou způsobit psychické potíže, díky nimž nebude policista schopen nadále plnit své povolání. Intervence je poskytována psychology nebo vyškolenými krizovými intervenanty. Probíhá jako rozhovor, který má vést ke sdílení emocí a prožitků, případně k podání dalších informací o možné odborné pomoci.

2.3.3 Anonymní telefonní linka pomoci v krizi

Tato linka je zřizována Ministerstvem vnitra pro příslušníky a zaměstnance Policie ČR, Hasičského záchranného sboru ČR, Celní správy ČR, Vězeňské služby ČR, Generální inspekce bezpečnostních sborů a Armády ČR. Zároveň ji ale mohou využít i zaměstnanci samotného Ministerstva vnitra a Ministerstva obrany. Činnost samotné linky je upravena pokynem policejního prezidenta č. 231/2016 o psychologických službách, v příloze č. 12 „Statut linky pomoci v krizi“. Telefonní linka není pro civilní veřejnost přístupná [10] a slouží jako linka pomoci ke sdílení prožitků a emocí. Krizoví intervenanti s volajícím probírají jeho situaci, možné dopady ale hlavně řešení jeho problémů. Na lince pracují zkušení psychologové, bývalí příslušníci policie, nebo sociální pracovníci. Všichni jsou odborně vyškoleni, jak zvládat náročné telefonáty, mají přehled o technikách krizové intervence a jsou volajícímu schopni poskytnout potřebnou pomoc nebo podat další informace a kontakty. Celý rozhovor probíhá čistě

anonymně, o volajícím se zaznamenává pouze událost, jedná-li se o muže nebo ženu, popřípadě z jakého kraje volá. Údaje o volajícím se zapisují z důvodu, aby se jakýkoliv jiný pracovník linky nemusel vyptávat volajícího na celý jeho příběh od začátku, pokud by hovořil s člověkem, který již na linku volal [11]. Pracovníci linky dělají tuto činnost dobrovolně a z přesvědčení, že pokud policisté a hasiči mají pomáhat a chránit, měli by mít k dispozici tuto možnost anonymního kontaktu ve dne i v noci [11, s. 21].

2.4 Dopady krizové intervence na profesní výkon

Krizová intervence a všechny další krizově intervenční metody by měly vést ke stabilizaci jedince, zmírnění dopadů události a emocionální zátěže a k co nejrychlejší obnově zdrojů postiženého jedince tak, aby mohl naplno fungovat a nebyl limitován svým prožitkem, úzkostmi a emocemi. Ne každý příslušník bezpečnostních a záchranných sborů má potřebu svěřit se do rukou psychologa po velmi náročném zásahu. Někteří stačí si po dojezdu na základnu v klidu sednout, vydechnout, případně rozebrat danou situaci s kolegy během pauzy a událost se pro něj stává uzavřenou. Někdo má na druhou stranu spíše potřebu si o svém zážitku promluvit, ale nechce podstoupit krizovou intervenci. Může se tedy stát, že daný jedinec přijde za svým kolegou se slovy: „To byl ale dnes náročný zásah.“ A pokud je kolega zároveň krizovým interventem, může začít intervenovat, aniž by to zasažený věděl. Jde o pouhé povídání, například na chodbě nebo u oběda, ale výsledný efekt je totožný. Usadit a protřídít emoce, nastolit klid a možnost pokračovat dále, aniž by to vedlo k možným psychickým problémům do budoucnosti.

Baštecká (2005), ve své knize, zmiňuje termín *posttraumatický růst* [8, s. 68], který se řadí mezi pozitivní dopady krizové intervence. Tento růst lze charakterizovat jako kladnou změnu osobnosti jedince, posun vědomí, že vše špatné je pro něco dobré. Vytváří se lepší stabilita psychiky při prožívání dalších stresujících a psychicky náročných situací. Jedinec se stává odolnějším [13]. Zajímavým zjištěním je výsledek projektu *Behaviour Security and Culture*, ze 7. rámcového programu EU z roku 2010 [13], jehož hlavním úkolem bylo rozšíření vědomostí o možných posttraumatických poruchách v rámci záchranných sborů, především u hasičů, z několika zemí Evropské unie. Z výsledků tohoto programu vyplynulo, že čeští hasiči jsou psychicky odolní a naopak vykazují znaky posttraumatického růstu.

3 CÍL PRÁCE

V České republice je téměř padesát tisíc příslušníků Hasičského záchranného sboru a deset tisíc policistů. Veřejnost je vnímá zcela odlišně, protože policie je a zůstane represivní složkou IZS, zatímco hasiči jsou v obecném povědomí zakotveni jako hrdinové zachraňující majetek. Jedno mají však společné, obě složky jsou pod obrovským tlakem. Snaha navracet je zpět k vysokým výkonům je zde již dlouho a naším cílem bylo zjistit současný stav, možnosti a povědomí o poskytování intervenční péče ve vlastní organizaci. Celorepublikovým průzkumem v této oblasti zkoumáme současný stav. Výstupem naší práce je analýza znalostí a využívání psychosociální podpory ze strany zaměstnanců ve služební poměru u obou jmenovaných složek IZS. Těžištěm práce je kompilace sesbíraných dat.

Vytyčili jsme si několik dílčích cílů práce:

- prozkoumat informovanost o nabídce služby,
- zjistit účinnost působení systému psychologické služby u Hasičského záchranného sboru České republiky a u Policie České republiky,
- otestovat, jak příslušníci obou složek tuto službu vnímají,
- prozkoumat, jestli podporu vyžívají,
- ověřit, zda využívají krizové intervence,
- analyzovat, zda by využili podporu od kolegy,
- zjistit využívání služby Anonymní telefonní linky pomoci v krizi.

Stanovili jsme si zároveň některé otázky k průzkumu:

- Znají oslovení termín kolegiální podpory a termíny s ní související?
- Setkali se s mimořádně zatěžující událostí?
- Využili by podporu kolegy?
- Jak často využívají jednotlivé složky osobu psychologa?

4 METODIKA

V praktické části bakalářské práce jsme využili nestandardizovaného anonymního dotazníku. Použili jsme dva částečně odlišné dotazníky, které mají celkem 17 otázek, 13 z nich je totožných pro obě složky IZS, zbylé otázky jsou rozdílné.

4.1 Popis průzkumného šetření

V rámci HZS ČR bylo 95 dotazníků vyplněno na webové stránce z online dostupného odkazu, přístup na stránku byl avizován předem (Příloha 1) cestou osobních kontaktů. 45 dotazníků bylo předáno k vyplnění v tištěné podobě, a to opět cestou osobního kontaktu. Z počtu 140 distribuovaných dotazníků mělo vypovídajícího hodnotu celkem 124 z nich. V souboru PČR bylo 75 formulářů vyplněno online a 34 dotazníků v tištěné podobě, zde bylo pro potřeby práce použito 95 validních dotazníků. Šetření bylo započato dne 22. 2. 2019 a ukončeno dnem 6. 3. 2019. V úvodu dotazníku jsou respondenti obeznámeni s účelem a použitím dotazníku a zároveň jsou ujištěni o naprosté anonymitě jejich odpovědí při následném zpracování. Dotazník samotný se následně dělí na dvě části, prvních pět otázek je demografických, zbylých dvanáct otázek se zaměřuje na námi zkoumanou problematiku. Z celkového počtu sedmnácti otázek je patnáct uzavřených, jedna otázka je polootevřená a u jedné otázky měli respondenti možnost na výběr více odpovědí. Výsledky interpretujeme pomocí grafů.

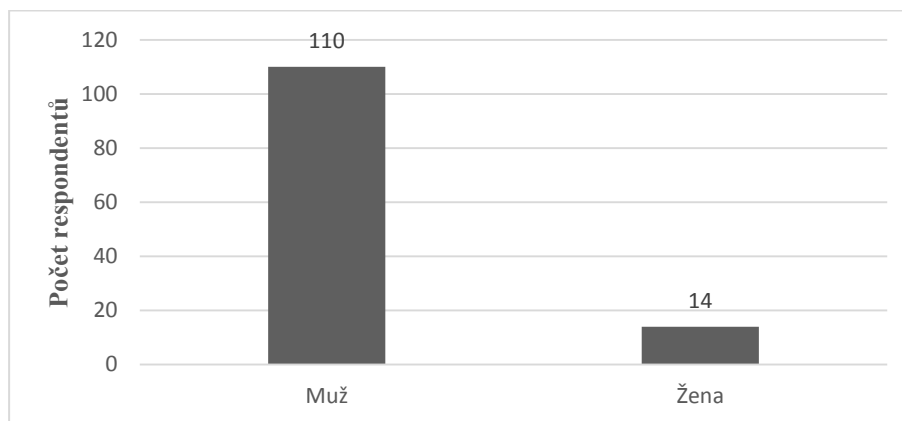
4.2 Metoda průzkumu

Základní nástroj při tvorbě této práce jsme zvolili kvantitativní metodu šetření, nestandardizovaný anonymní dotazník (Příloha 2, Příloha 3) pro získání co největšího počtu možných odpovědí, které jsou strukturované dle požadavků zadavatele. Takto vypracovaný dotazník je anonymní, což zajistí větší návratnost a kvantitu odpovědí. Prvním krokem byla obsahová analýza informací z interních dokumentů hasičského sboru a policie a vydaných knižních publikací a časopisů. V závěru práce je zpracována komparace výsledků s jinými autory, především se statistickými daty psychologické služby HZS ČR a PČR za rok 2018, a budou navrhována případná řešení pro praxi. Z nedostatku jiných zdrojů jsme použili i dvě diplomové práce.

4.3 Charakteristika průzkumného vzorku

Průzkumné šetření bylo zaměřeno pouze na příslušníky a zaměstnance HZS ČR a PČR. Oslovení respondenti nebyli limitováni pohlavím, u obou složek ve výsledném vzorku převažovali muži (Obrázek 1, Obrázek 2).

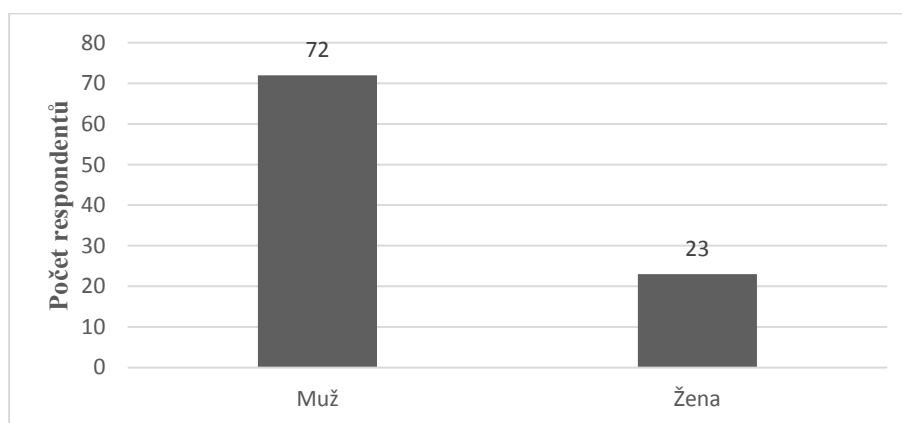
Otázka č. 1 – Hasičský sbor - Jste žena nebo muž?



Obrázek 1 Pohlaví respondentů HZS

Z celkového počtu 124 respondentů odpovědělo 110 (89 %) mužů a pouze 14 (11 %) žen, jejichž nízký počet je z důvodu jejich absence ve výjezdových skupinách.

Otázka č. 1 – Policie - Jste žena nebo muž?

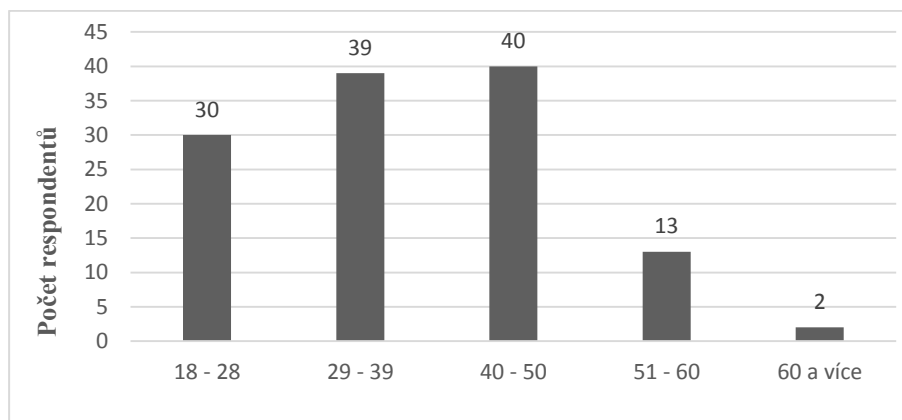


Obrázek 2 Pohlaví respondentů PČR

Z celkových 95 námi oslovených respondentů v rámci Policie České republiky bylo 72 (76 %) mužů a 23 (24 %) žen.

U HZS byla největší návratnost dotazníků ve věkovém rozmezí 29–50 let (Obrázek 3), naopak u policie se toto rozmezí pohybovalo mezi 18–39 lety (Obrázek 4).

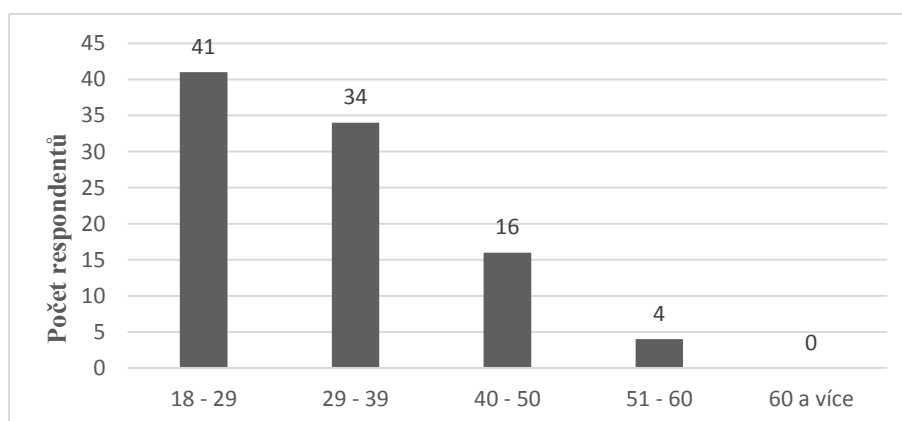
Otázka č. 2 – Hasičský sbor - Váš věk?



Obrázek 3 Věk respondentů HZS

Ve věku 18 - 28 let odpovědělo 30 (24 %) dotázaných, 39 (31 %) ve věku 29 - 39. Nejvíce, tj. 40 (32 %) respondentů bylo ve věku 40 - 50 let, pouhých 13 (10 %) dotázaných bylo v rozmezí 51 - 60 let a 2 (2 %) respondentů bylo 60 a více let.

Otázka č. 2 – Policie - Váš věk?

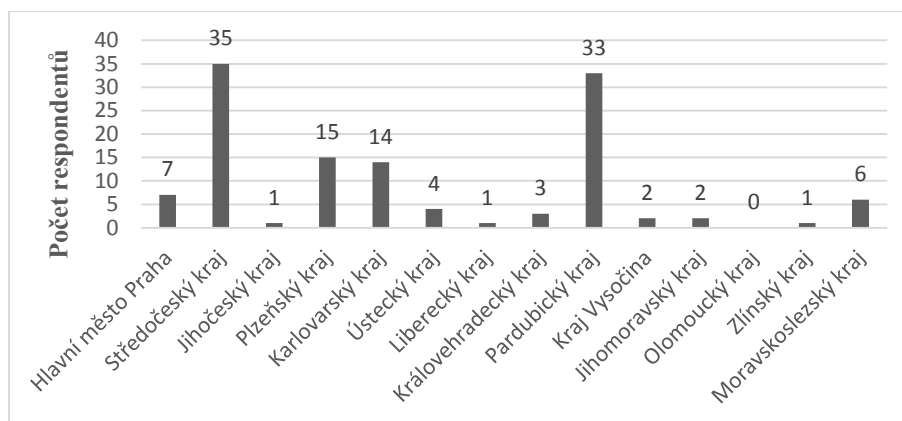


Obrázek 4 Věk respondentů PČR

Ve věkové rozmezí 18 – 29 let se u policie pohybuje 41 (43%) respondentů, dále 34 (36 %) policistů mezi 29 – 39 lety, 16 (17 %) mezi 40 – 50 lety a pouze 4 (4 %) dotázaní byli ve škále 51 – 60 let.

Vzhledem k tomu, že nás zajímala otázka informovanosti o psychosociální intervenční péči napříč všemi kraji České republiky, ptali jsme se, ze kterého kraje tazatel pochází (Obrázek 5, Obrázek 6).

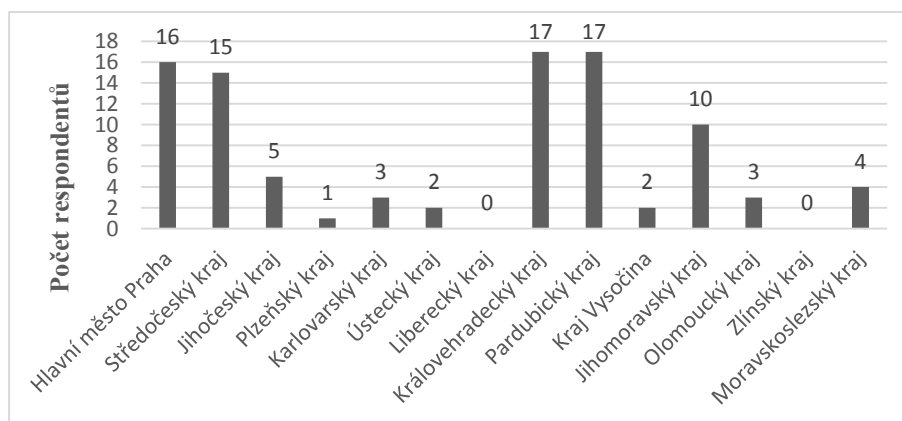
Otázka č. 3 – Hasičský sbor - Kraj, ve kterém vykonáváte Vaše zaměstnání?



Obrázek 5 Množství respondentů HZS v rámci krajů České republiky

Nejvíce respondentů, tj. 35 (28 %), bylo ze Středočeského kraje, nejméně z krajů Jihočeského, Libereckého a Zlínského, kde odpověděl vždy pouze 1 (1 %) respondent.

Otázka č. 3 - Policie - Kraj, ve kterém vykonáváte Vaše zaměstnání?

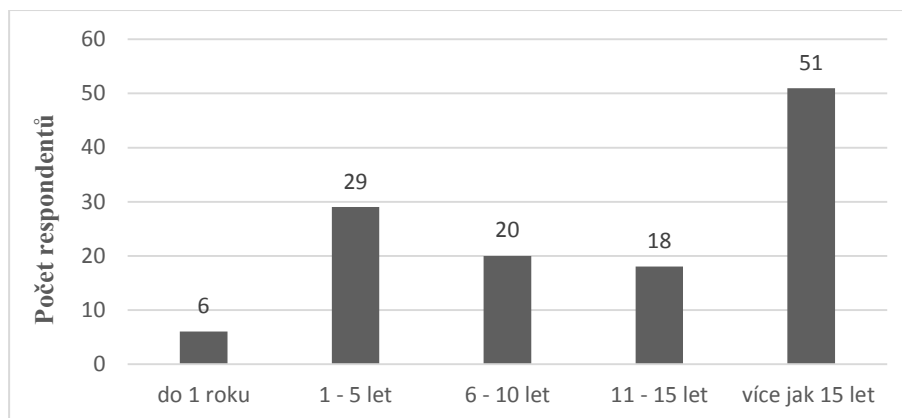


Obrázek 6 Množství respondentů PČR v rámci krajů České republiky

Shodný počet a nejvíce respondentů, tj. 17 (18 %), bylo z Královéhradeckého a Pardubického kraje, nejméně, tedy 1 (1 %) respondent byl z Plzeňského kraje.

Protože pro nás byla důležitá délka praxe u konkrétního typu sboru, víme, že z řad HZS vypovědělo nejvíce respondentů sloužících déle jak patnáct let (Obrázek 7), u příslušníků policie se délka praxe pohybovala kolem jednoho až pěti let (Obrázek 8).

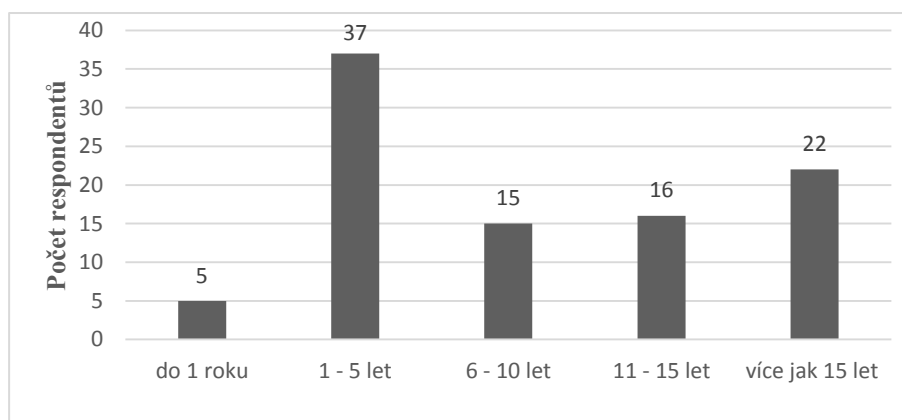
Otázka č. 4 - Hasičský sbor - Délka praxe u HZS ČR?



Obrázek 7 Délka praxe u HZS

Z celkového počtu oslovených respondentů je 51 (41 %) u sboru déle jak 15 let, pouhých 6 (5 %) dotázaných uvedlo svou praxi u sboru do 1 roku délky služby.

Otázka č. 4 - Policie - Délka praxe u PČR?

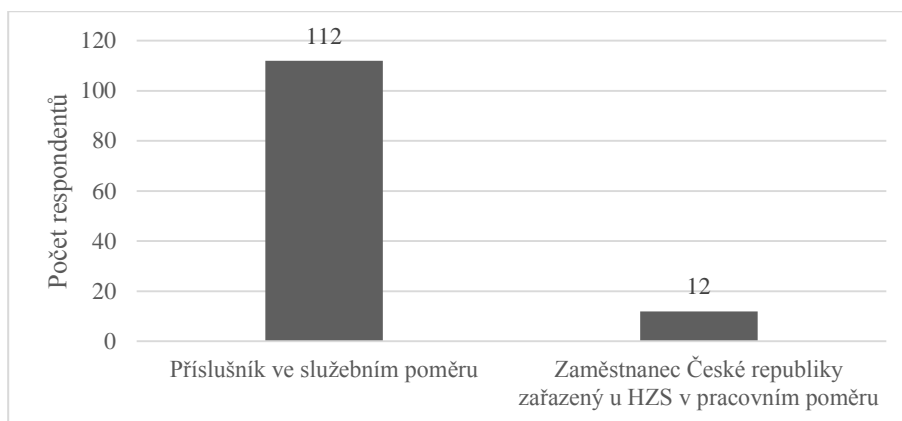


Obrázek 8 Délka praxe u PČR

Délka praxe policistů se u 37 z nich (39 %) pohybovala v rozmezí 1 – 5 let služby u sboru, 22 (23 %) dotázaných bylo u policie více jak 15 let, 16 (17 %) v rozmezí 11 – 15 let služby, pouhých 5 (5 %) dotázaných bylo u sboru déle jak jeden rok.

Kvůli průzkumným otázkám, které se týkali psychicky náročných událostí, jsme chtěli znát pracovní zařazení (Obrázek 9, Obrázek 10), protože zaměstnanci v pracovním poměru se až na výjimky neúčastní zásahů.

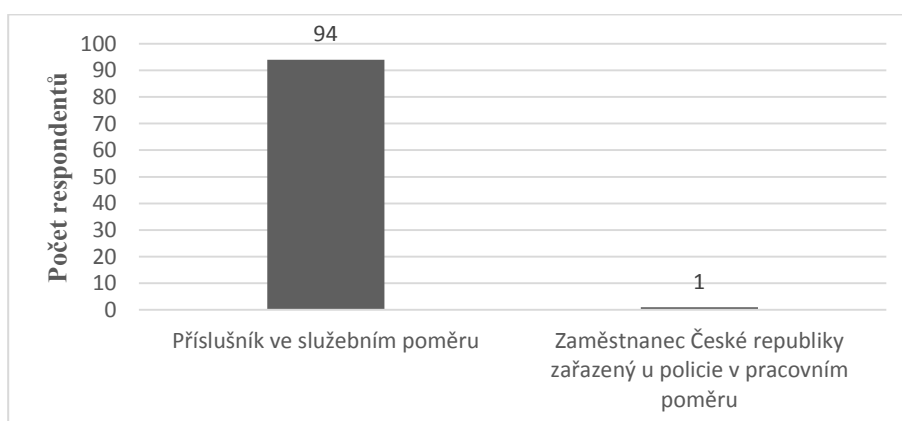
Otázka č. 5 - Hasičský sbor - Jste příslušník HZS ve služebním poměru nebo zaměstnanec České republiky zařazený u HZS v pracovním poměru?



Obrázek 9 Pracovní zařazení respondentů HZS

Většina dotázaných respondentů, tj. 112 (90 %), vypověděla, že jsou příslušníky HZS ČR ve služebním poměru, 12 (10 %) respondentů je zaměstnáno v pracovním poměru.

Otázka č. 5 - Policie - Jste příslušník PČR ve služebním poměru nebo zaměstnanec České republiky zařazený u policie v pracovním poměru



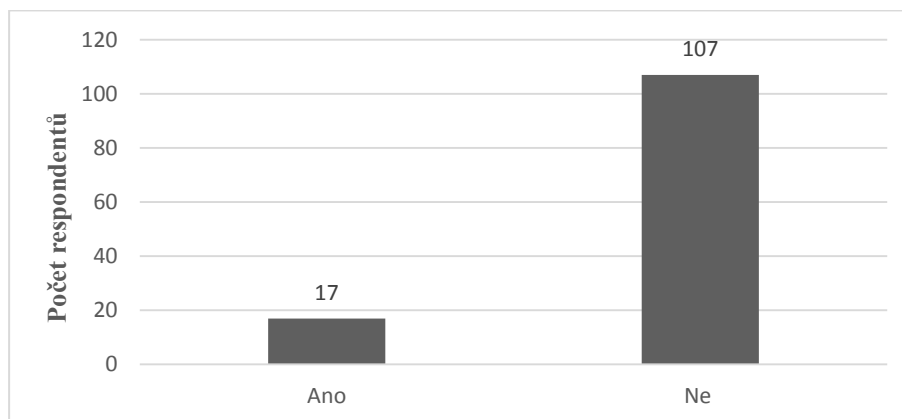
Obrázek 10 Pracovní zařazení respondentů PČR

Graf znázorňuje poměr mezi 94 (99%) respondenty ve služebním poměru a 1 respondentem (1%) zařazenými u policie v pracovním poměru.

5 VÝSLEDKY

5.1 Vyhodnocení dotazníků pro Hasičský záchranný sbor

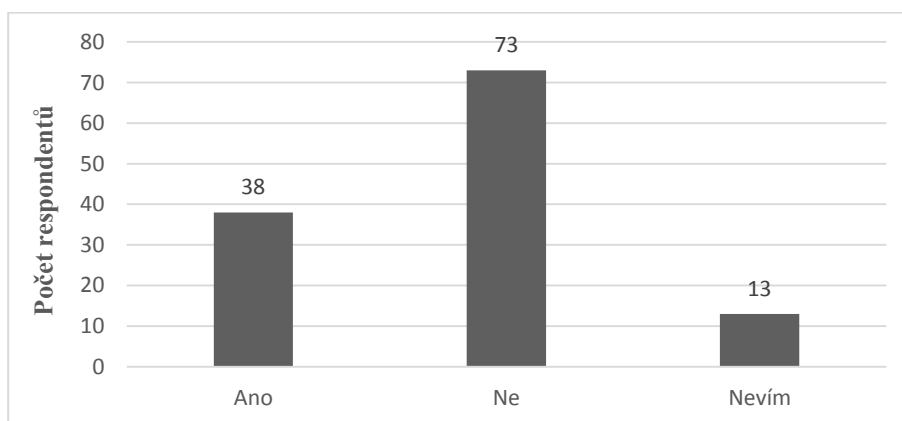
Otázka č. 6 – Jste členem týmu posttraumatické péče?



Obrázek 11 Množství respondentů členy TPP

Tento graf znázorňuje podíl členů TPP z celkového počtu námi oslovených respondentů. Pouze 14 % respondentů je členy týmu posttraumatické péče.

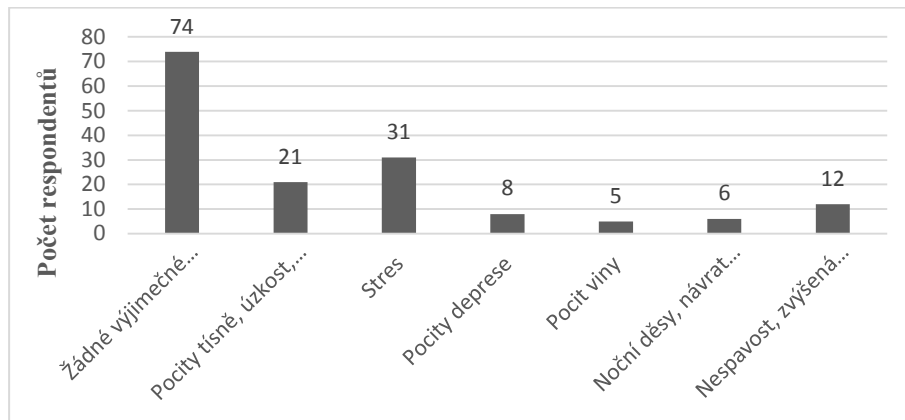
Otázka č. 7 – Byl/a jste v rámci své profese zasažen/a mimořádnou událostí, která ovlivnila Váš pracovní výkon?



Obrázek 12 Množství respondentů HZS ovlivněných psychicky náročnou událostí

Celkem 59 % respondentů nebylo zasaženo událostí, která by zásadním způsobem ovlivnila jejich pracovní výkon, 31 % odpovědělo kladně, zbytek si nebyl jist.

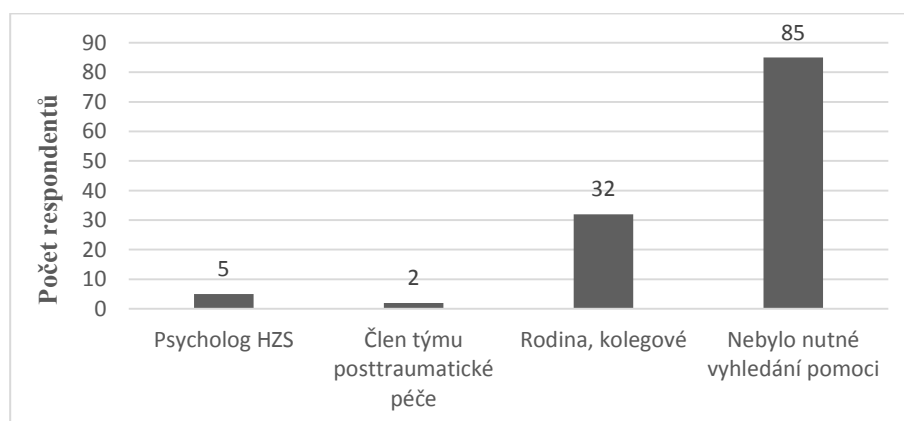
Otázka č. 8 – Zažil/a jste mimořádnou událost (náročný zásah, úmrtí kolegy, blízké osoby atd.), po níž jste pociťoval/a: (možnost více odpovědí)



Obrázek 13 Pocitý respondentů HZS v důsledku prožití psychicky náročné události

U této otázky byla možnost více odpovědí. V 35 % hasiči odpověděli, že nepociťovali žádné výjimečné pocity (více než 50 % procent respondentů neprožilo událost, která by je výjimečně emočně zasáhla) V případě, že takovou událostí prošli, popisovali nejčastěji stres, tíseň, úzkost a strach.

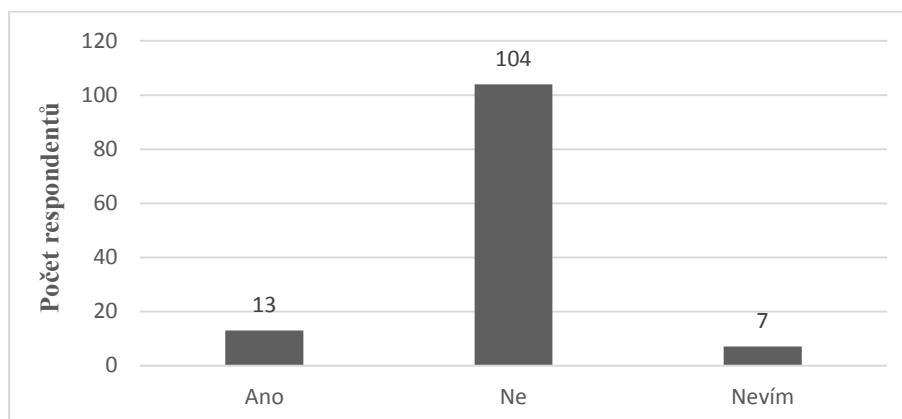
Otázka č. 9 – Bylo nutné vyhledat pomoc psychologa HZS, popřípadě člena systému posttraumatické péče v souvislosti s prožitím mimořádné události nebo jste se situací vyrovnal/a přirozenou podporou rodiny či kolegů?



Obrázek 14 Rozložení vyhledané psychické pomoci příslušníky HZS

Drtivá většina dotázaných (69 %), je subjektivně schopna vyrovnat se s negativními pocity sama. V 26 % pomáhají rodinní příslušníci nebo kolegové v práci, 4 % respondentů potvrdilo využití psychologa, 2 % využilo pomoc TPP.

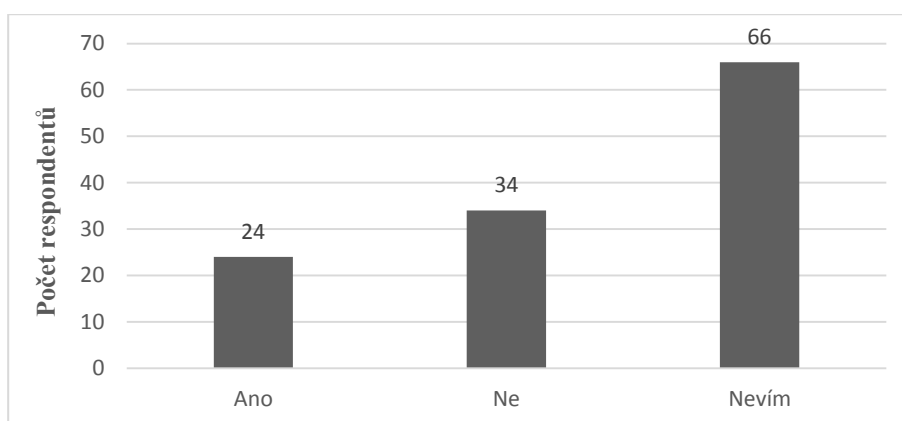
Otázka č. 10 – Měl/a jste obavy z vyhledání psychologa z důvodu možného posuzování Vaší způsobilosti k výkonu zaměstnání?



Obrázek 15 Obavy respondentů z řad HZS z vyhledání odborné pomoci

Z dotázaných hasičů 84 % odpovědělo, že by nemělo obavy jít se svými problémy za psychologem HZS, aniž by se museli obávat určitého posuzování jejich osoby a stavu ze strany právě psychologa. Pouhých 10 % odpovědí bylo kladných, tedy ve smyslu možných obav.

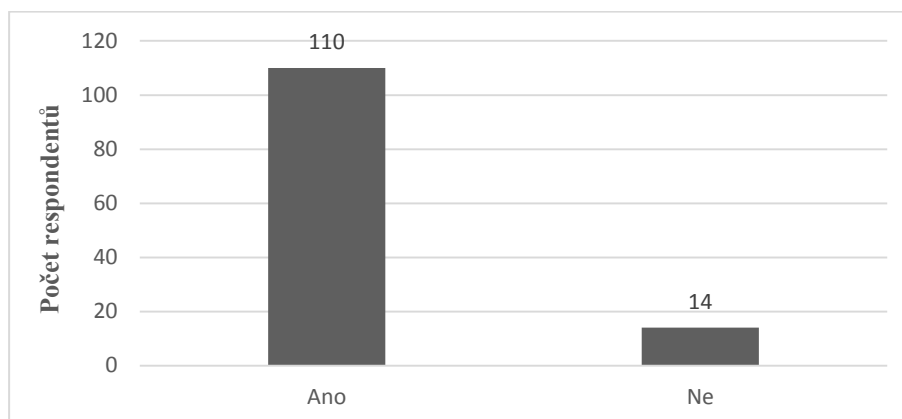
Otázka č. 11 – Pokud jste využil/a služeb psychologa, krizového intervenanta, byla tato služba pro Vás přínosná?



Obrázek 16 Přínos využití služeb psychologa, krizového intervenanta pro HZS

Služba psychologa, případně krizového intervenanta byla přínosná pro 31 % námi dotazovaných respondentů, 59 % dotázaných na tuto otázku odpovědělo „Nevím“, z čehož lze usoudit, že službu psychologa zatím nevyužilo.

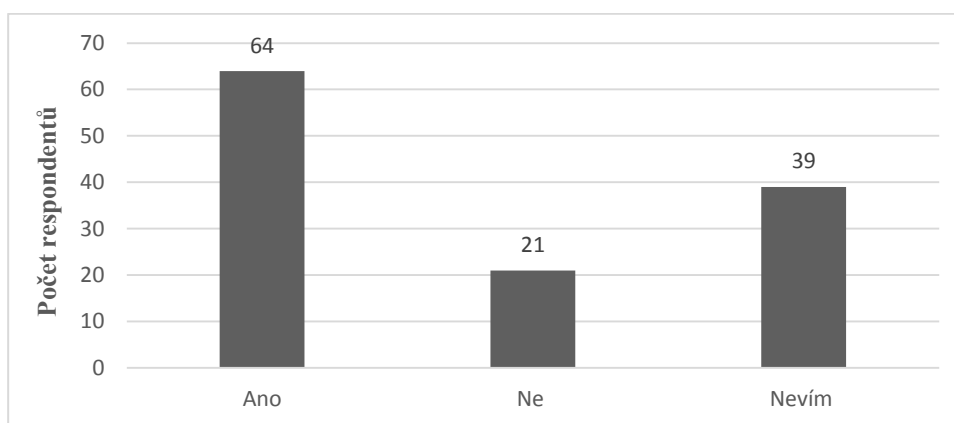
Otázka č. 12 – Víte o někom, kdo je na Vašem pracovišti členem týmu posttraumatické péče?



Obrázek 17 Povědomí o členech TPP na pracovišti

Z dotazovaných 124 respondentů pouze 14 (11 %) si není vědomo, kdo je na jejich pracovišti členem TPP, tedy nevědí, na koho se v případě potřeby mohou obrátit.

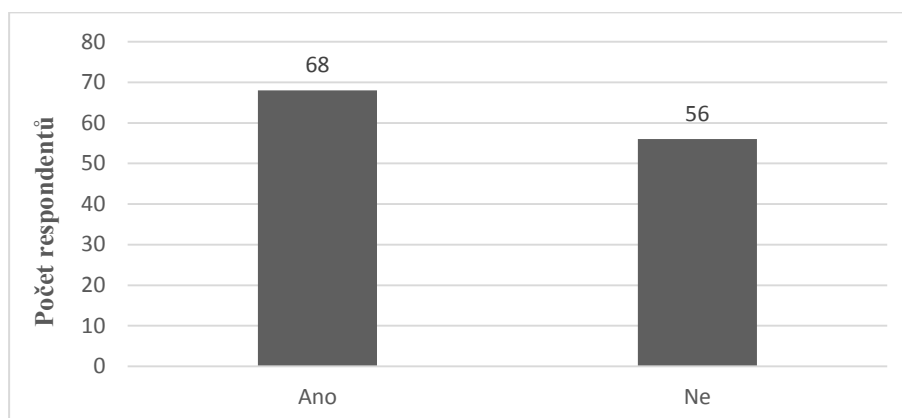
Otázka č. 13 – Pokud víte na Vašem pracovišti o člověku, který je členem týmu posttraumatické péče, svěřili byste se mu s Vašimi problémy?



Obrázek 18 Důvěra v členy TPP

V případě odpovědi „Ne“ měli respondenti možnost napsat, z jakého důvodu by se nesvěřili. Konkrétních odpovědí z dotazníků je 11, z toho polovina odpovědí se týká nedůvěry v danou osobu, díky osobním antipatiím, z hlediska odborného, osobního či v rámci postavení na pracovišti a z těchto všech důvodu plyne neochota se svěřit.

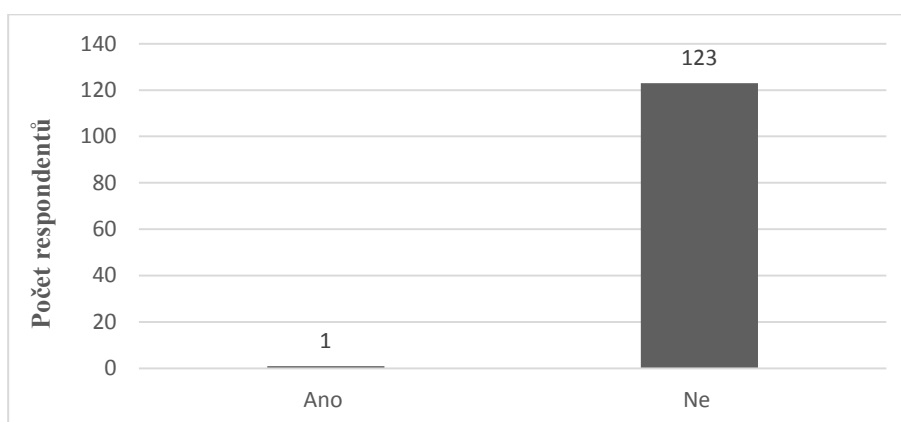
Otázka č. 14 – Víte o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi?



Obrázek 19 Povědomí respondentů o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi

Tento graf znázorňuje poměr mezi respondenty z řad hasičů, kteří mají (55 %) a nemají (45 %) povědomí o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi.

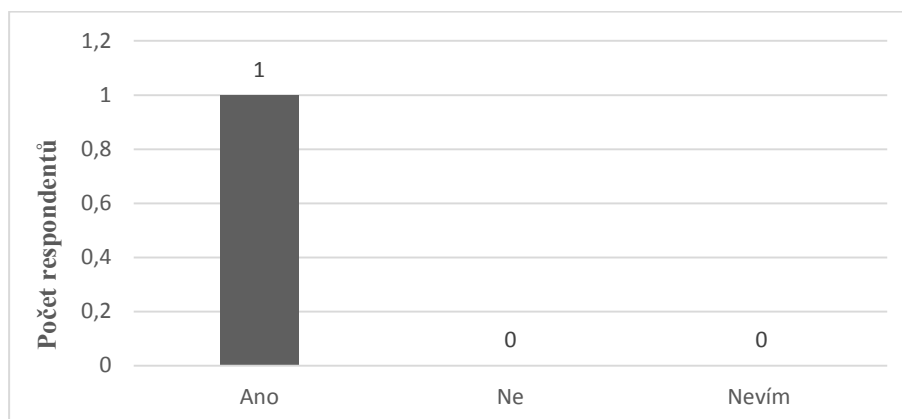
Otázka č. 15 – Využil/a jste někdy Anonymní telefonní linku pomoci v krizi?



Obrázek 20 Četnost využití linky respondenty HZS

V rámci všech námi dotazovaných respondentů pouze 1 % využilo služeb a možností linky. Zbylých 99 % linku prozatím nevyužilo.

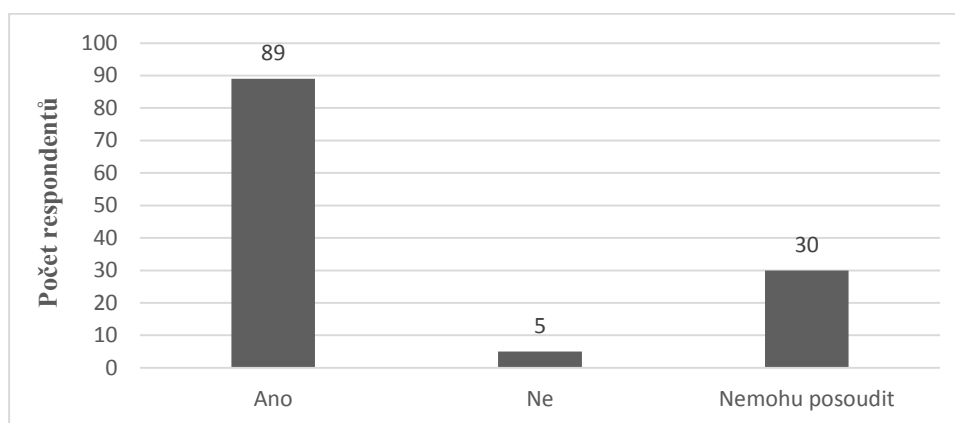
Otázka č. 16 – Pokud jste využil/a Anonymní telefonní linku pomoci v krizi, byla Vám její pomoc užitečná?



Obrázek 21 Užitečnost linky dle odpovědí příslušníků HZS

Z dotázaných 124 respondentů pouze jediný odpověděl, že využil zmíněnou linku pomoci, která v jeho případě splnila účel a byla mu nápomocná.

Otázka č. 17 – Považujete systém psychologické péče HZS o své zaměstnance a příslušníky jako opodstatněný?

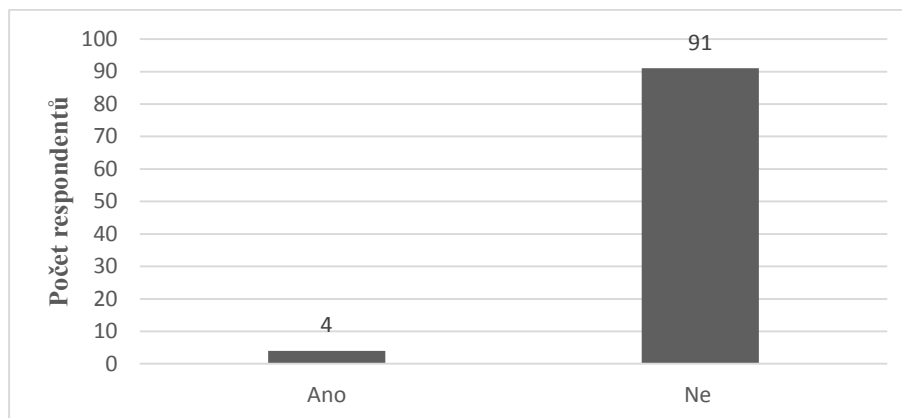


Obrázek 22 Názor příslušníků HZS na opodstatnění služeb psychologické péče

72 % dotazovaných vypovědělo, že považují systém psychologické péče (podpory) o své zaměstnance a příslušníky opodstatněný, 24 % respondentů je názoru, že tento fakt nemohou posoudit a 5 % systém nepovažuje za důležitý.

5.2 Vyhodnocení dotazníků pro Policii České republiky

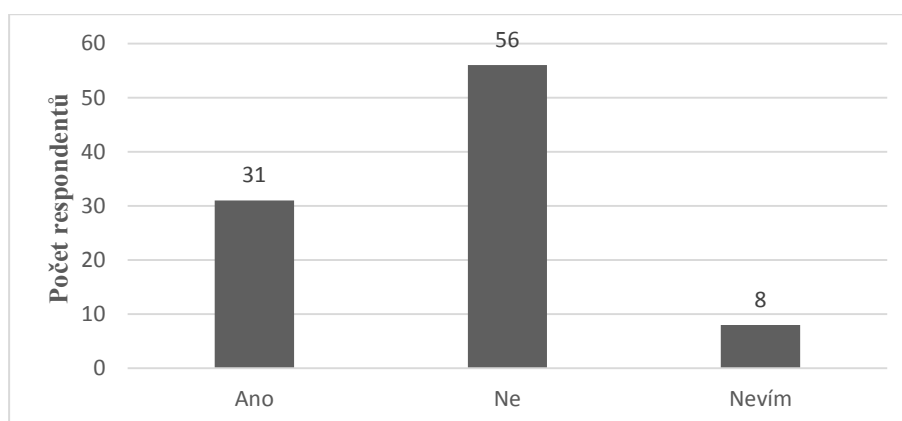
Otázka č. 6 – Jste členem systému kolegiální psychické podpory?



Obrázek 23 Počet respondentů v systému kolegiální psychické podpory

Z celkových 95 respondentů z řad policistů pouhá 4 % odpověděla, že jsou členy systému kolegiální psychické podpory. Zbýlých 96 % dotázaných není členy systému pro péči o své kolegy.

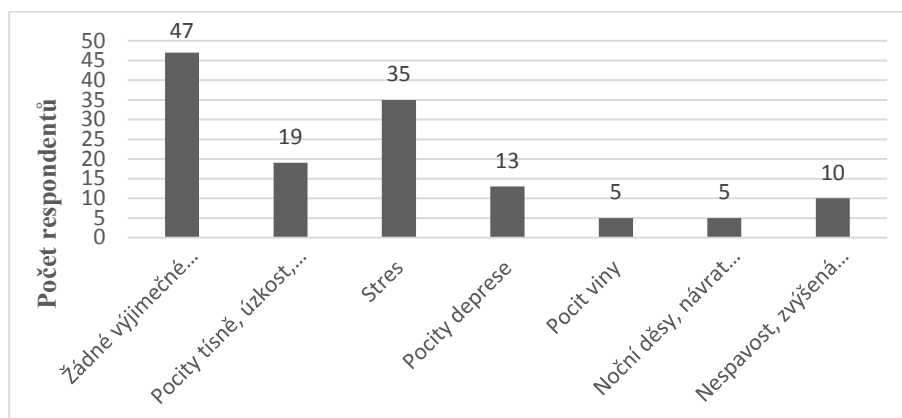
Otázka č. 7 – Byl/a jste v rámci své profese zasažen/a mimořádnou událostí, která ovlivnila Váš pracovní výkon?



Obrázek 24 Počet respondentů PČR ovlivněných psychicky náročnou událostí

Více než padesát procent dotázaných policistů odpovědělo, že nebyli zasaženi událostí, která by významným způsobem ovlivnila jejich pracovní výkon, 33 % policistů potvrdilo ovlivnění pracovního výkonu a zbylých 8 % respondentů si nebylo jisto.

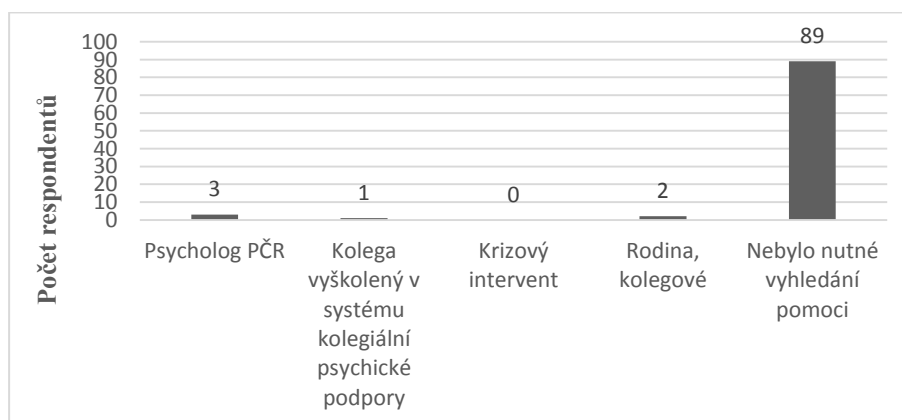
Otázka č. 8 – Zažil/a jste mimořádnou událost (náročný zásah, úmrtí kolegy, blízké osoby atd.), po níž jste pocíťoval/a: (výběr z více odpovědí)



Obrázek 25 Pocíťy respondentů PČR v důsledku prožití psychicky náročné události

Respondenti měli možnost vybrat více odpovědí. 35 % dotázaných policistů nemělo neobvyklé pocíťy, což koresponduje s otázkou č. 7, na kterou 59 % dotázaných odpovědělo negativně. V případě pozitivní odpovědi, by 26 % z nich pocíťovalo v souvislosti s událostí zvýšené pocíťy stresu a 14 % pocíťy tísně, úzkosti a strachu.

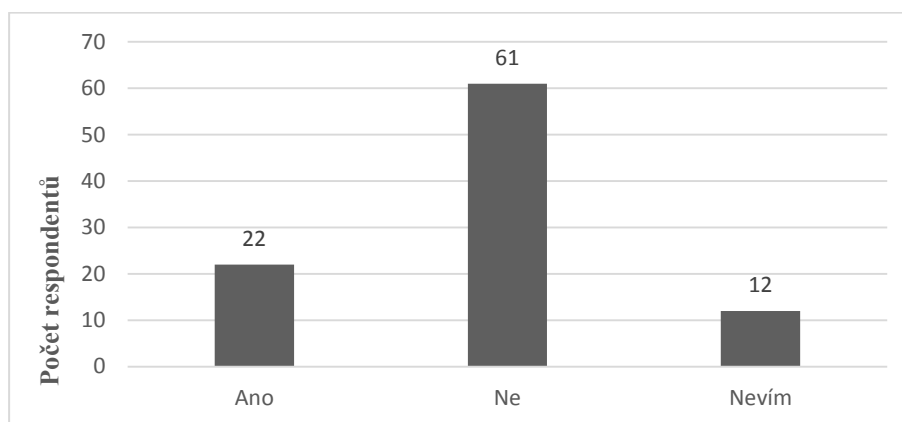
Otázka č. 9 – Bylo nutné vyhledat pomoc psychologa PČR, popřípadě kolegy vyškoleného v systému kolegiální psychické v souvislosti s prožitím mimořádné události nebo jste se situací vyrovnal/a přirozenou podporou rodiny či kolegů?



Obrázek 26 Rozložení vyhledané psychické pomoci respondenty PČR

Na tuto otázku odpovědělo 94 % policistů, že neměli potřebu vyhledat pomoc, 3 % dotázaných vyhledala pomoc psychologa PČR, 2 % policistů o pomoc požádala rodinu nebo kolegy, 1 % využilo kolegy vyškoleného v systému kolegiální psychické podpory.

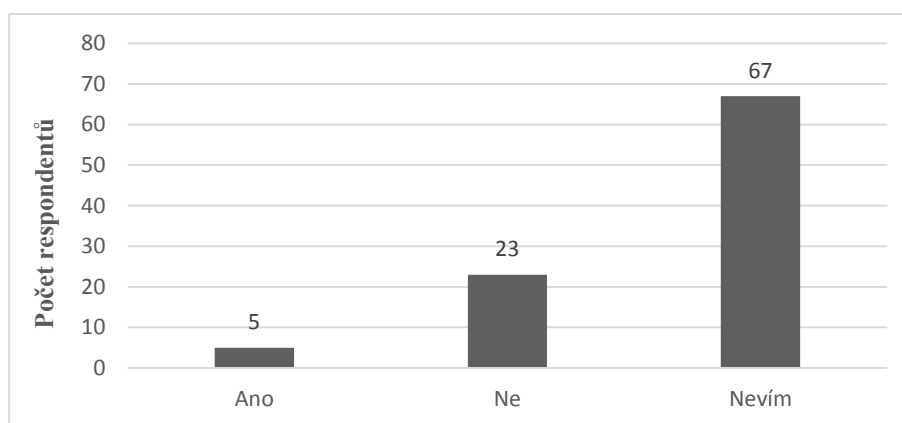
Otázka č. 10 – Měl/a jste obavy z vyhledání psychologa z důvodu možného posuzování Vaší způsobilosti k výkonu zaměstnání?



Obrázek 27 Obavy respondentů z řad PČR z vyhledání odborné pomoci

Možného posuzování pracovní psychické způsobilosti se z dotázaných obávalo 23 %, více jak polovina (64 %) tyto obavy nesdílelo a 13 % policistů si nebylo svou odpovědí jisto.

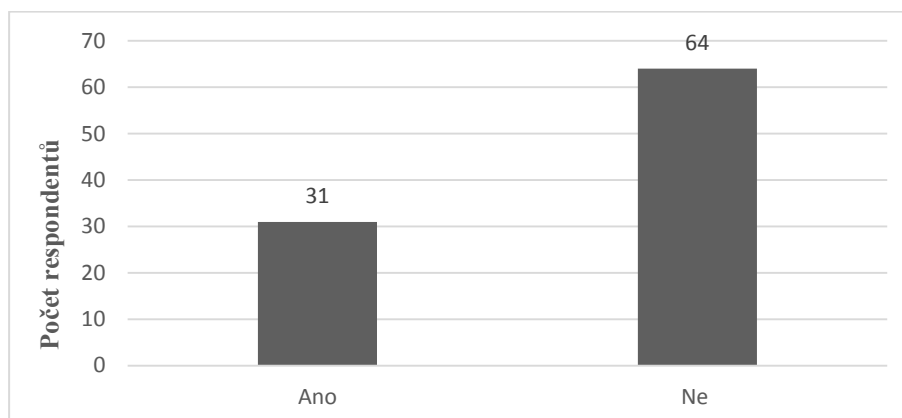
Otázka č. 11 – Pokud jste využil/a služeb psychologa, krizového intervenanta, byla tato služba pro Vás přínosná?



Obrázek 28 Přínos využití služeb psychologa, krizového intervenanta pro PČR

Pouhých 5 % policistů hodnotilo využití služeb psychologa, popřípadě krizového intervenanta kladně, ve smyslu přínosu jejich služeb v případě potřeby, pro 24 % dotázaných tato služba nebyla přínosná a 71 % respondentů službu doposud nevyužilo.

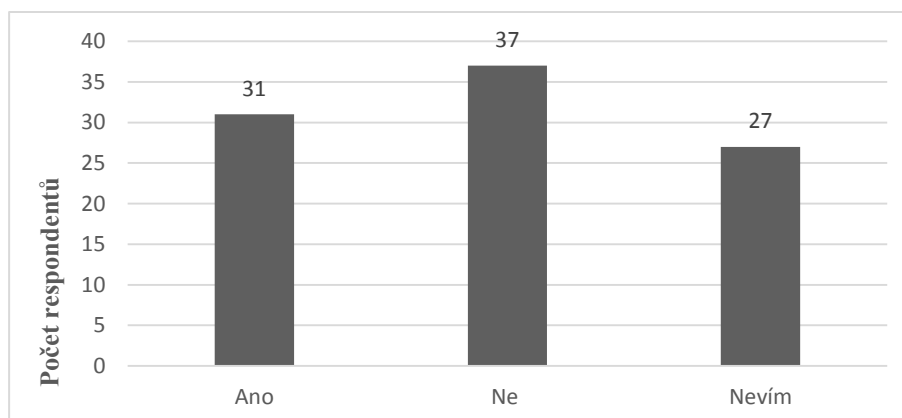
Otázka č. 12 – Víte o někom, kdo je na Vašem pracovišti členem systému kolegiální psychické podpory?



Obrázek 29 Povědomí o členech systému kolegiální psychické pomoci na pracovišti

Pouhých 33 % dotázaných respondentů má ponětí o přítomnosti vyškoleného kolegy, na kterého by se mohli obrátit v případě potíží a svěřit se mu. Zbylých 67 % o této službě nemá povědomí.

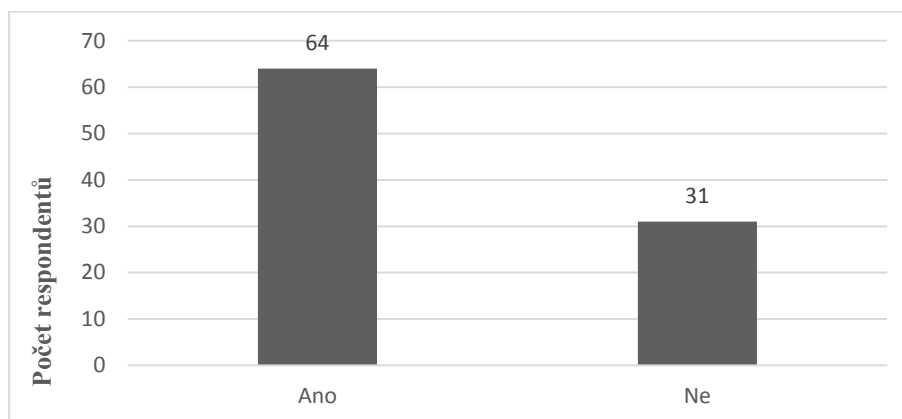
Otázka č. 13 – Pokud víte na Vašem pracovišti o člověku, který je členem systému kolegiální psychické podpory, svěřili byste se mu s Vašimi problémy?



Obrázek 30 Důvěra v členy systému kolegiální psychické pomoci

Z celkových 95 dotázaných policistů 33 % odpovědělo kladně, tedy že by se kolegovi svěřili, 28 % nevědělo, 39 % dotazovaných by se kolegovi nesvěřilo. Z 29 důvodů, proč by tak neučinili, vyplynulo, že 12 z nich pro nedůvěru v diskrétnost kolegy, zbylé negativní odpovědi korespondovali s absencí člena týmu kolegiální psychické podpory na pracovišti, strachu ze zesměšnění nebo vlastní uzavřenosti.

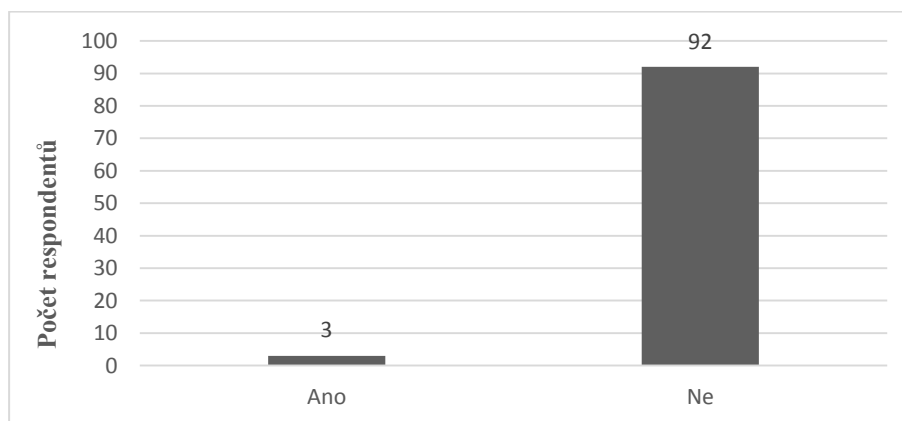
Otázka č. 14 – Víte o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi?



Obrázek 31 Povědomí o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi u PČR

Více než polovina dotázaných policistů (67 %) si je vědoma existence Anonymní telefonní linky pomoci v krizi a faktu, že se na ni mohou kdykoliv obrátit, zbylých 33 % respondentů neví o této službě a jejích možnostech.

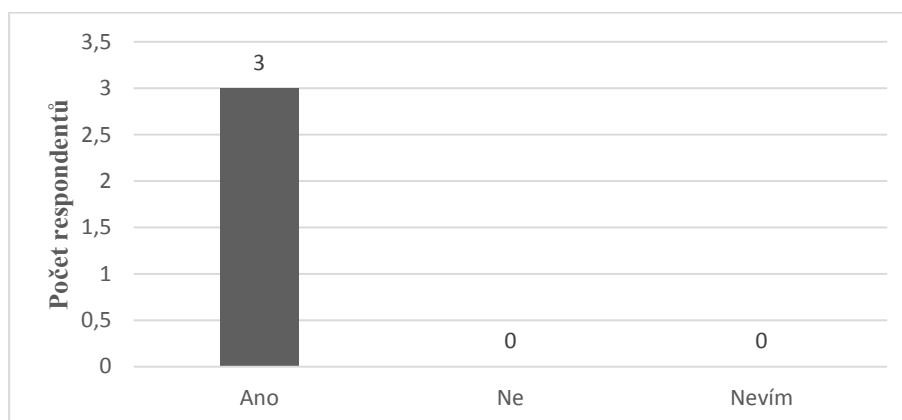
Otázka č. 15 – Využil/a jste někdy Anonymní telefonní linku pomoci v krizi?



Obrázek 32 Četnost využití linky respondenty PČR

Z celkových 95 námi oslovených respondentů pouze tři z nich (3 %) využili pomoc krizové linky, 97 % dotázaných policistů doposud tuto možnost pomoci nevyužili.

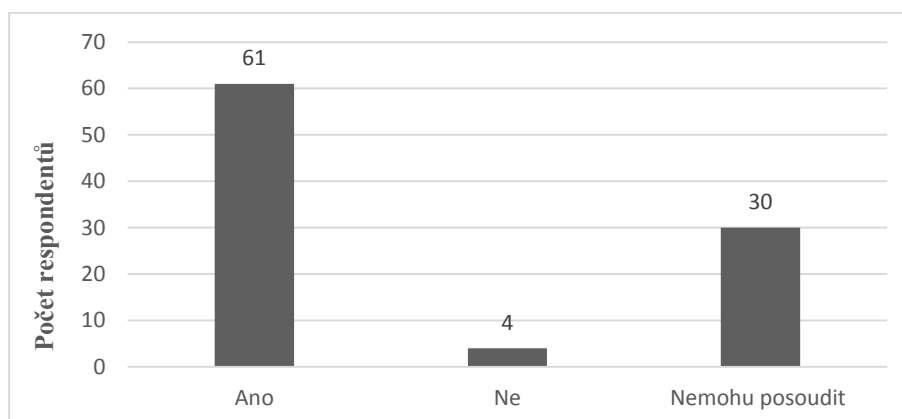
Otázka č. 16 – Pokud jste využil/a Anonymní telefonní linku pomoci v krizi, byla Vám její pomoc užitečná?



Obrázek 33 Užitečnost linky dle odpovědí respondentů PČR

Všichni tři respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli kladně k využití linky, následně vypověděli, že jim tato pomoc byla užitečná a přínosná.

Otázka č. 17 – Považujete systém psychologické péče PČR o své zaměstnance a příslušníky jako opodstatněný?



Obrázek 34 Názor respondentů PČR na opodstatnění služeb psychologické péče

Celých 64 % námi dotázaných policistů považuje systém psychologické péče PČR o své zaměstnance a příslušníky jako podstatný a důležitý bod péče, pouhá 4 % respondentů si myslí, že systém není podstatný a 32 % není schopno tento fakt posoudit.

5.3 Vyhodnocení cíle práce

Hasičský záchranný sbor České republiky

Dle námi uskutečněného dotazníkového šetření odpovědělo 59 % dotázaných respondentů, že v rámci výkonu své profese nebyli zasaženi mimořádnou událostí, která by zásadním způsobem ovlivnila jejich pracovní výkon. S tímto faktem souvisí otázka č. 9, která se zabývala formou vyhledané pomoci, pokud bylo pomoci ze strany psychologa nebo člena týmu TPP zapotřebí. Pouhá 4 % dotázaných vyhledala pomoc psychologa HZS, 2 % respondentů se obrátila na člena týmu posttraumatické péče, 26 % vyhledalo pomoc v rodinném kruhu nebo u kolegů v pracovním kolektivu a valná většina, tedy 69 %, nemělo potřebu vyhledat žádnou specializovanou pomoc. To znamená, že buď neměli potřebu svěřovat se a byli schopni vypořádat se sami se svými emocemi a pocity nebo doposud nezažili tak psychicky náročnou událost, která by námi oslovené respondenty poznamenala. Zajímavá je otázka č. 11, ve které 19 % dotázaných odpovědělo, že využili služeb psychologa poskytovaného sborem a jeho služba jim byla přínosná a užitečná, ovšem 27 % respondentů odpovědělo záporně ve smyslu přínosu této služby. V konečném důsledku ovšem 72 % hasičů odpovědělo, že systém psychologické péče Hasičského záchranného sboru České republiky o své zaměstnance a příslušníky považují za opodstatněný, pouhá 4 % dotázaných jsou opačného názoru a 24 % hasičů má pocit, že tento fakt nemohou posoudit.

Kladným zjištěním v námi provedeném dotazníkovém šetření byl výsledek otázky č. 12, která se zabývala povědomím hasičů o působnosti členů týmu posttraumatické péče na jejich pracovišti. Z výsledných odpovědí vzešlo, že 89 % dotázaných ví o člověku, který je členem tohoto systému a za kterým by v případě potřeby mohli zajít se svými problémy. Na tuto otázku navazovala další přímo související, tj. zdali by se hasiči byli ochotni svěřit danému členu TPP na svém pracovišti. Více než polovina dotázaných odpověděla kladně ve smyslu svěřením se s vlastními problémy, 17 % respondentů by se členovi TPP nesvěřilo a 31 % odpovědělo neurčitě s ohledem na danou situaci.

Dále nás zajímalo, do jaké míry je známa a využívána Anonymní telefonní linka pomoci v krizi jakožto nástroj krizové intervence, jejíž velkou výhodou pro některé může být právě její anonymita. Z námi dotázaných 124 respondentů mělo 55 %, tedy

více než polovina, povědomí o existenci linky, což dokazuje, že samotní příslušníci vědí, kam se obrátit v případě potřeby. Na otázku č. 15 odpovědělo 99 % dotázaných, že nikdy nevyužilo služeb této linky. Zbylé 1 % následně vypovědělo, že službu této linky využilo a její pomoc byla přínosná a užitečná. To znamená, že z námi 124 dotázaných hasičů - respondentů pouze jeden jediný služeb linky skutečně využil.

Policie České republiky

Z celkových námi oslovených 95 respondentů z řad policie odpovědělo 59 % (totožně jako u HZS), že nebyli v rámci své profese zasaženi událostí, která by ovlivnila je a jejich pracovní výkon, 33 % odpovědělo kladně ve smyslu ovlivnění pracovního výkonu, zbylých 8 % dotázaných odpovědělo neurčitě. Následně nás v otázce č. 9 zajímalo, jakou formu pomoci policisté vyhledali v důsledku prožití mimořádné psychicky náročné události nebo zdali neměli potřebu odborné pomoci. Celých 94 % policistů odpovědělo, že v jejich případě nebylo nutné vyhledat pomoc, se svými pocity se zvládli vypořádat sami. Policejního psychologa by vyhledala 3 % dotázaných, 2 % by stačilo pohovořit si s rodinnými příslušníky nebo kolegy ze směny a 1 % vyhledalo pomoc člena systému kolegiální psychické podpory. Tento výsledek může velmi úzce souviset s otázkou č. 10, ve které 23 % dotázaných vypovědělo, že mělo obavy z vyhledání psychologa z důvodu možného posuzování jejich adekvátní způsobilosti k výkonu. Pokud bychom tento údaj porovnali s údajem získaným z dotazníků od HZS, mohli bychom si všimnout celého rozdílu 13 %, což svědčí o větší nedůvěře ze stran policistů k psychologům. Přesto považuje 64 % dotázaných policistů systém psychologické péče o své příslušníky a zaměstnance jako opodstatněný a žádoucí, 32 % respondentů je názoru, že tento fakt nejsou schopni posoudit a stejně jako u hasičů celá 4 % dotázaných nepovažuje systém péče za důležitý.

Podobně jako u respondentů Hasičského záchranného sboru České republiky nás v otázce č. 12 zajímalo, zdali mají policisté povědomí o členech systému kolegiální psychické podpory na svém pracovišti. Z výsledků dotazníků jsme ovšem zjistili, že 67 % neví o působnosti člena na svém pracovišti, ať z důvodu nevědomosti či absence člena samotného. Zbývající jedna třetina dotázaných, tzn. 33 %, má povědomí o členu kolegiální psychické podpory na svém pracovišti, který by mu mohl být nápomocen v případě potřeby. Následně by se 33 % policistů bylo ochotno svěřit se svými problémy

kolegovi vyškolenému v systému kolegiální pomoci ovšem 39 % dotazovaných by tuto možnost nevyužilo, většinou z důvodů nedůvěry v osobu, nedůvěry v anonymitu a diskrétnost nebo z obavy posuzování na pracovišti. Z těchto zjištění vyplývá, že mezi policisty je například právě oproti hasičům mnohem více nedůvěry a strachu ze špatného pracovního hodnocení.

Z námi získaných údajů z dotazníkového šetření lze konstatovat, že policisté mají o něco větší povědomí o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi než námi dotazovaní příslušníci HZS ČR. Celých 67 % dotázaných odpovědělo kladně v souvislosti s vědomím o působení linky. Následně z celkových 95 respondentů vypovědělo 97 % z nich, že nikdy nevyužili služeb linky. Zbylá 3 %, tzn. 3 policisté, služeb linky využili a její pomoc pro ně byla užitečná a přínosná.

6 DISKUZE

V praktické části bakalářské práce jsme zjišťovali účinnost a využitelnost psychologické služby Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky jejími příslušníky a zaměstnanci, jak tuto službu vnímají, jaký k ní mají vztah a zdali ji využívají. Dále nás zajímalo povědomí respondentů o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi a její využívanost. V této části práce se zaměříme na námi zjištěná data a porovnáme je v rámci dostupných zdrojů s výsledky jiných autorů.

6.1 Hasičský záchranný sbor České republiky

Nejdříve se budeme zabývat výsledky námi podaných anonymních dotazníků pro Hasičský záchranný sbor České republiky. Dotazníky byly podány jak formou tištěnou, tak i online, díky čemuž se dostaly do téměř všech koutů republiky. Největší množství jich bylo ze Středočeského kraje, z Pardubického kraje a z Plzeňského kraje. Z celkového počtu 124 (100 %) respondentů bylo 110 (89 %) mužů a 14 (11 %) žen. Převaha mužů je především z důvodu podání dotazníků přímo směnovým hasičům, tedy příslušníkům sboru, kteří jsou ve službě a aktivně se účastní zásahů, s čímž souvisela otázka č. 5, ve které odpovědělo 112 (90 %) respondentů, že jsou příslušníky ve služebním poměru. Nejvíce respondentů z řad hasičů bylo ve věkovém rozmezí 40–50 (32 %) let a zároveň 51 (41 %) dotázaných bylo u sboru déle jak 15 let, což by mohlo vést ke zvýšené pravděpodobnosti prožití mimořádné psychicky náročné situace. Avšak 73 (59 %) dotázaných hasičů nebylo v rámci své služby u sboru zasaženo událostí, která by zásadním způsobem ovlivnila jejich pracovní výkon, 38 (31 %) dotázaných od povědělo kladně o zasažení mimořádnou událostí a ovlivnění pracovního výkonu.

Z informací získaných osobně od některých příslušníků HZS ČR lze konstatovat, že čeští hasiči vědí o náročnosti svého povolání, ale zároveň jsou si vědomi, že se přes psychicky náročné situace musejí přenést a nenechat se jimi ovlivnit, aby mohli nadále provádět svědomitě a odborně svoji profesi.

Služba psychologa

Ze statistických údajů vyhodnocování činnosti psychologické služby za rok 2018 byla posttraumatická péče poskytnuta cestou psychologa/ asistenta 237 příslušníkům sboru. Z celkového počtu 9 793 příslušníků HZS ve služebním poměru toto číslo odpovídá 3 % [16, s. 42]. U námi oslovených 124 (100 %) hasičů využilo služeb psychologa pouhých 5 (4 %) z nich a 85 (69 %) nemělo potřebu využití těchto služeb. Lze tedy konstatovat shodnost námi zjištěných výsledků s výsledky psychologické služby HZS ČR pro rok 2018.

Samotná vedoucí psycholožka HZS ČR Zuzana Dittrichová potvrdila, že čeští hasiči jsou v dobré psychické kondici, dokáží se vyrovnat s událostmi a málokdy potřebují zásah odborné pomoci. Většinou si sami nevědomky pomohou mezi sebou, když po zásahu společně usednou ke kávě a formou defusingu vyventilují své pocity. Je ovšem důležité, že mají povědomí o možné pomoci psychologa, který je pro ně kdykoliv k dispozici a dle výsledků námi podaných anonymních dotazníků v 84 % (104 dotázaných respondentů) nemají obavy psychologa vyhledat.

Tyto obavy by však mohly plynout z důvodu možného posuzování pracovní způsobilosti. Důležitým faktorem je také názor samotných hasičů, jak vnímají systém psychologické služby. V našem průzkumném vzorku odpovědělo 89 (72 %) respondentů kladně, tzn., že systém psychologické služby a pomoci je podle jejich názoru v jejich práci opodstatněný. Pouhých 5 (4 %) dotázaných hasičů systém jako podstatný nespatřuje. Tento výsledek lze porovnat s Kazíkovou (2010), z jejíž průzkumného vzorku 472 hasičů (100 %) vypovědělo 398 (84 %) z nich, že systém psychologické péče HZS ČR vnímají kladným způsobem [17, s. 46]. Z toho lze usuzovat, že poskytování této specifické péče bylo v době jejího vzniku krok správným směrem a systém je nastaven správně s orientací k pomáhajících profesí a tedy, že je a bude využíván s profitem výkonných složek.

Tým posttraumatické péče

Jednou z dalších možných a dostupných variant psychologické péče pro hasiče je kolega zařazený v týmu posttraumatické péče. V našem průzkumném vzorku se ze všech 124 (100 %) hasičů pouhých 17 (14 %) přihlásilo k tomu, že jsou vyškoleni v této

formě pomoci. Ze statistických dat, poskytnutých vedoucí psycholožkou GŘ HZS ČR za rok 2018, bylo z celkového počtu 10 850 (100 %) příslušníků a zaměstnanců HZS ČR [16, s. 42] pouze 264 (2 %) členů TPP [18]. Toto číslo není sice příliš vysoké, ale je nutné brát v úvahu fakt, že stát se členem týmu je nejen dobrovolná a zodpovědná práce nad rámec pracovních povinností, ale také vyžaduje určité osobnostní rysy.

Důležitým faktorem kolegiální pomoci je důvěra ke členům týmu, která dle námi podaných dotazníků byla více než 50 %. Jako vždy záleží ale na samotném členu TPP, jak ho svým chováním a vystupováním vnímají jeho kolegové, protože pokud sám bude vystupovat jako člověk, který má problémy ve vlastním životě a není schopen je řešit, dost možná si budou jeho kolegové myslet, že takový člověk jim nemůže pomoci. Členové TPP v roce 2018 poskytli celkem 332 intervencí pro 304 svých kolegů [19], lze tedy konstatovat, že i když není členů TPP mnoho, bude-li dále probíhat osvěta o možnostech podpory v pracovním týmu, bude si méně hasičů v sobě nosit pocit selhání a zjistí, že podobně se mohou cítit i spolupracovníci.

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi je služba provozovaná Ministerstvem vnitra jako jedna z dalších variant psychické pomoci nejen pro hasiče. Mezi námi dotazovanými hasiči má 68 (55 %) z nich povědomí o její existenci a zbylých 56 (45 %) doposud o této službě nevědělo a ze všech 124 (100 %) dotázaných pouze 1 (1 %) hasič využil možnosti linky. Sama vedoucí psycholožka HZS ČR potvrzuje, že linka není hasiči příliš využívána, ale je jim nabízena a měli by o její existenci mít povědomí.

6.2 Policie České republiky

Nyní zhodnotíme výsledky námi podaných dotazníků pro Policii České republiky a porovnáme je především se statistickými daty z výroční zprávy, která byla pro náš průzkum poskytnuta vedoucím psychologem Policie České republiky [21].

Obdobně jako u hasičů i pro policii byly dotazníky distribuovány formou tištěnou i online a nejvíce jsme jich obdrželi z Pardubického kraje, Královéhradeckého kraje a z Hlavního města Prahy. Z řad policie se nám podařilo získat 95 respondentů, z nichž bylo 72 (76 %) mužů a 23 (24 %) žen. Oproti hasičům, u kterých bylo nejvíce respondentů v rozmezí 40 - 50 let věku, byli policisté v převážně mladším zastoupení. Ve věkovém rozmezí 18 - 29 let odpovědělo 41 (43 %) policistů a 34 (36 %) v rozmezí 29 – 39 let. Podobně i délka praxe se u policistů lišila, tzn. 37 (39 %) dotázaných policistů bylo ve službě 1 – 5 let, dále 22 (23 %) více jak 15 let. V našem průzkumném vzorku bylo 94 (99 %) příslušníků ve služebním poměru a pouze 1 (1 %) zaměstnanec České republiky zařazený u policie v pracovním poměru. Z výše uvedeného plyne, že ze strany policie se dotazníkového šetření účastnili spíše mladší policisté s kratší dobou praxe a v naprosté většině byli všichni z výkonné složky sboru.

Služba psychologa

V dotazníku byla respondentům kladena otázka, zda byli v rámci své profese zasaženi mimořádnou událostí natolik, že by ovlivnila jejich pracovní výkon. Kladně, ve smyslu ovlivnění výkonu, odpovědělo 38 (31 %) respondentů a 73 (59 %) z nich nebylo žádnou podobnou událostí ovlivněno. U těch policistů, kteří byli zasaženi psychicky náročnou mimořádnou událostí, nás zajímalo, jakou formu pomoci vyhledali, pokud měli potřebu. Služeb psychologa PČR využili 3 (3 %) námi oslovení respondenti, 1 (1 %) policista využil služeb kolegy vyškoleného a zařazeného v systému kolegiální podpory a 2 (2 %) oslovení se situací vypořádali s pomocí rodiny nebo kolegů. Zbylých 89 (94 %) respondentů nemělo potřebu vyhledat pomoc.

Policie České republiky čítala začátkem listopadu 2018 celkem 40 615 (100 %) policistů [20]. Pomoc psychologa byla poskytnuta 1928 (5 %) příslušníkům PČR a 438 (1 %) zaměstnancům PČR [21]. Ve srovnání s výsledky námi podaných anonymních dotazníků pro HZS ČR je nutno podotknout, že u policistů se objevilo větší procento

nedůvěry v psychologa nebo ve vyškoleného kolegu z důvodu možného posuzování pracovní způsobilosti, tedy 22 (23 %) dotázaných by mělo obavy jít za psychologem a řešit s ním vlastní problémy. U respondentů z řad hasičů se tohoto problému obávalo pouhých 10 % dotázaných. Obdobně jako u HZS ČR je důležitým faktorem samotné vnímání služby psychologů a jejich činností samotnými příslušníky policie. Dle výsledků našeho průzkumu lze konstatovat, že více jak polovina dotázaných (64 %) považuje tuto službu za přínosnou a opodstatněnou.

Tento výsledek lze porovnat s prací Tomana (2008), v jehož vzorku 147 (100 %) policistů 109 (74 %) z nich vypovědělo, že jsou informováni a mají povědomí o možnostech psychologické pomoci v rámci Policie České republiky [22, s. 49] ovšem pouhých 46 (31 %) dotázaných považovalo poskytovanou službu za dostačující [22, s. 51]. Lze tedy usoudit, že názor samotných policistů na opodstatnění poskytovaných psychologických služeb se rapidně zlepšil.

Systém kolegiální psychické podpory

V systému kolegiální podpory je vyškolen 265 policistů a z toho 143 jich bylo vyškolen 2018 [21, s. 49]. V průzkumu 31 (33 %) dotázaných policistů uvedlo, že vědí o kolegovi na svém pracovišti, který je v rámci tohoto systému proškolen. Zbylých 64 (67 %) respondentů o nikom podobném na svém pracovišti nevědělo. Zároveň 37 (39 %) policistů účastnících se našeho průzkumu vypovědělo, že by se kolegovi takto vyškolenému nesvěřilo a nejčastějšími důvody byla nedůvěra v diskrétnost informací a strach. Žádný problém se svěřením se kolegovi by dle našeho průzkumu nemělo 31 (33 %) dotázaných policistů.

Nelze říci, že práce kolegů (peerů) by nebyla využívána, ze statistických údajů za rok 2018 byla peery poskytnuta kolegiální pomoc pro 658 klientů [21, s. 50] z čehož 79 % tvořili klienti z řad policistů a v necelých 10 % se jednalo o zaměstnance Policie České republiky [21, s. 51]. Statistické výsledky z oddělení vedoucího psychologa PČR pro rok 2018 ukazují, že v 71 % o kolegiální podporu žádali sami policisté a v necelých 23 % byla pomoc poskytnuta na žádost jiného pracovníka/ kolegy [21, s. 52]. Nejčastěji diskutovanými tématy byly problémy v rodině, v osobním životě a v zaměstnání – zde se jednalo nejčastěji o konflikty na pracovišti. Vyskytly se však i případy šikany a stalkingu (z angl. *stalk* – sledovat, obtěžovat) na pracovišti [21]. To vše vypovídá

o opatrnějším přístupu policistů k žádání o podporu a pomoc, na druhou stranu je ze skokového nárůstu počtu proškolených kolegů vidět větší zájem o členství v posttraumatické péči v rámci kolegiální podpory.

Anonymní telefonní linka pomoci v krizi

Linka je pro potřeby policistů a jejich nejbližších v provozu již od roku 2003 a její činnost je upravena pokynem policejního prezidenta, jak již bylo uvedeno. Od roku 2011 je linka k dispozici i pro zaměstnance a příslušníky Armády České republiky a Ministerstva obrany a od roku 2013 ji mohou využívat i příslušníci a zaměstnanci Hasičského záchranného sboru České republiky, Celní správy, Vězeňské služby a Generální inspekce bezpečnostních sborů [21, s. 44]. Mohou nastat i případy, kdy jsou na linku přepojeni občané volající na linku tísňového volání 112, z tohoto důvodu nelze přesně říci, kolik z nich linku využilo. Na základě dotazníkového šetření ji z celkového počtu 95 (100 %) respondentů využili pouze 3 (3 %) policisté, ale co je důležité, 64 (67 %) námi dotázaných policistů si je vědomo existence linky jako další možnosti pomoci.

Ze statistických údajů Policie České republiky můžeme sledovat výtěžnost linky, linka přijala celkem 1222 žádostí o pomoc, z čehož bylo 838 telefonátů vedených jako krizové hovory [21, s. 45]. Zajímavým výsledkem je rozložení volajících dle pohlaví, kdy v 62 % se jednalo o muže, kteří potřebovali pomoc. Největší zastoupení měly osobní a existenciální krize (70 %), zdravotní problémy (50 %) na třetím místě problémy sociálně - právní (38 %). Krizové hovory týkající se prožívání po traumatizující události se za rok 2018 vyskytly pouze v necelých 4 % případech [21, s. 47]. I když tedy nelze přesně určit využívání linky ze strany policistů, je zřejmé, že jsou o její existenci informováni velmi dobře.

7 ZÁVĚR

Na závěr lze shrnout výsledky práce jako úspěšné. Bylo zjištěno, že příslušníci a zaměstnanci Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky vědí, jaké možnosti psychické pomoci mohou využít, vnímají systém psychologické služby jako kladný a přínosný a ve většině případů nemají problém si říci o podporu a pomoc.

Důležitým faktorem je ovšem také osoba samotného psychologa. Přestože systém je v každém kraji nastaven stejným způsobem, nelze říci, že by všude fungoval správně a stejně efektivně. V jednom kraji mohou mít příslušníci sboru k psychologovi blízko z důvodu jeho osobnosti, chování k nim samotným i prostým zájmem. Dále ochotou k součinnosti při zásazích velkého rozsahu a podobně. V kraji druhém mohou mít pocit, že psycholog nemá ponětí o tom, jak fungují, jaké mají problémy a jakými situacemi procházejí. Nehledě na to, že se s ním setkávají již před přijetím do sboru formou psychologických testů. U policie k jisté odtazivosti přispívá i právo nosit zbraň a s ním související služební následky v případě nedobrého psychického stavu či rozpoložení. I to se může stát a poté už je to záležitost vrcholného managementu daného systému, zda nechají své zaměstnance/příslušníky/členy neošetřené, nebo, v případě managementu osvíceného budou chtít svým příslušníkům poskytnout odborníka, který nejenže rozumí tomu, co dělá, ale který je schopen být součástí týmu a vcítit se do potřeb hasičů/policistů a v případě potřeby jim být opravdu na blízku. Každý vedoucí pracovník by si měl být vědom nákladnosti procesu vzdělávání a udržení profesionální úrovně pomáhajících profesí.

V případě nedůvěry v psychologa nebo člena týmu posttraumatické péče/ kolegu v systému psychické podpory na dané základně bychom jako možné řešení spatřovali možnost vybrat si v systému kohokoliv v rámci ostatních složek IZS, kdo by byl schopen adekvátně pomoci a poskytnout podporu. Měl by mít však alespoň minimální přehled o fungování a kolektivu dané složky a zároveň by měl být svým způsobem kolektivu nadřazen, aby se potřebný v žádném případě nemusel obávat jakýchkoliv odsudků. Profesionalita a diskrétnost by měla být vlastní všem zúčastněným.

8 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

IZS – Integrovaný záchranný systém

HZS ČR – Hasičský záchranný sbor České republiky

PIP – Posttraumatická intervenční péče

PČR – Policie České republiky

TPP – Tým posttraumatické péče

9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. PSYCHOLOGICKÉ PRACOVIŠTĚ MV – GŘ HZS ČR. 2013. *Koncepce psychologické služby HZS ČR pro období 2017–2025*. Praha, 2013.
2. POLICEJNÍ PREZIDIUM POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. 2016. *Pokyn policejního prezidenta ze dne 26. září 2016, o psychologických službách*. In: ročník 2016, č. 231.
3. SIKOROVÁ, L. *Re: Žádost o poskytnutí informací*. [elektronická pošta]. Message to: verca.rulikova@seznam.cz. 22. ledna 2019 10:18 [cit. 2019-01-22]. Osobní komunikace.
4. ZÁKON č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2003-361#cast6>
5. ŠPATENKOVÁ, N. 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). 288 s. ISBN 978-80-247-5327-0.
6. VYMĚTAL, Š. 2009. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
7. ŠÍN, R. 2017. *Medicína katastrof*. Praha: Galén, 2017. 351 s. ISBN 978-80-7492-295-4.
8. BAŠTECKÁ, B. 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
9. BAŠTECKÁ, B., a kol. 2013, *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. 320 s. ISBN 978-80-247-4195-6.
10. SBÍRKA INTERNÍCH AKTŮ GENERÁLNÍHO ŘEDITELE HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČESKÉ REPUBLIKY. 2014. *Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky ze dne 25. srpna 2014, o psychologické službě Hasičského záchranného sboru České republiky*. In: Praha, 2014, Ročník: 2014, částka 43.

11. POLICIE ČR. 2019. *Anonymní linka pomoci v krizi - Policie České republiky*. [online]. c2019 [cit. 2019-01-30]. Dostupné z:
<https://www.policie.cz/clanek/anonymni-linka-pomoci-v-krizi.aspx>
12. STOCK, Ch. 2010. *Syndrom Vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.
13. VYMĚTAL, Š., a kol. 2010. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Praha: Themis, nakladatelství Tiskárny MV, p. o., 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.
14. HUBERT, J., 2019. *Prosba o pomoc*. [elektronická pošta]. Message to: verca.rulikova@seznam.cz., 31. ledna 2019 8:17 h [cit. 2019-01-31]. Osobní komunikace.
15. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY. *Posttraumatický růst u hasičů*. [online]. c2019 [cit. 2019-02-15]. Dostupné z:
<https://www.hzscr.cz/clanek/posttraumaticky-rust-u-hasicu.aspx>
16. ŽŮRKOVÁ, K., kpt. Ing., et al. 2019. *Statistická ročenka 2018*. In: 112. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2019. s. 42.
17. KAZÍKOVÁ, K. 2010. *Funkce psychologické služby Hasičského záchranného sboru*. Olomouc, 2010. 71 s. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Vedoucí práce Vladimír Řehan.
18. JAKUBEK, I. 2019. *Re: Psychologická služba*. [elektronická pošta]. Message to: verca.rulikova@seznam.cz., 15. března 2019, 9:02 h [cit. 2019-03-27]. Osobní komunikace.
19. PSYCHOLOGICKÉ PRACOVIŠTĚ MV - GŘ HZS. 2019. *Vyhodnocení činnosti psychologické služby za rok 2018*. Praha, 2019.
20. ECHO. 2018. *Policii chybí dva a půl tisíce lidí. Spoléhá na náborový příspěvek 150 tisíc - Echo24.cz* [online]. Praha, 2018 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z:
<https://www.echo24.cz/a/S9Pfc/policii-chybi-dva-a-pul-tisice-lidi-spoleha-na-naborovy-prispevek-150-tisic>

21. POLICEJNÍ PREZIDIUM ČESKÉ REPUBLIKY. ODDĚLENÍ VEDOUCÍHO PSYCHOLOGA. 2019. *Výroční zpráva 2018*. Praha, 2019.
22. TOMAN, V. 2008. *Posttraumatická intervenční péče v bezpečnostních sborech České republiky*. Brno, 2008. 101 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Stanislava Ševčíková.
23. MORIN, A. 2015. *13 věcí, které psychicky silní lidé nedělají*. Přeložil Vladimír Fuksa. Brno: BizBooks, 265 s. ISBN 978-80-265-0388-0.
24. ŘÍČAN, P. 2010. *Psychologie osobnosti*. 6. revidované vydání. Praha: Grada, 2010. 208 s. ISBN 978-80-247-3133-9.
25. POKOJOVÁ, R. 2010. *Hodnocení zaměstnanců jako součást kariérního růstu*. In Sestra. ISSN 1210-0404, 2010, roč. 20, č. 12, s. 24 - 26.
26. SOUČEK, Z., BURIAN, J. 2006. *Strategické řízení zdravotnických zařízení*. Praha: Professional Publishing, 2006. 196 s. ISBN 80-86946-18-5.
27. MEZINÁRODNÍ KLASIFIKACE NEMOCÍ. 2013. *Třetí aktualizované vydání*. MUDr. org. [online], c2019 [cit. 2019-04-29]. Dostupné z: <http://www.mudr.org/web/mkn-10-treti-vydani-aktualizace-2013>

10 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Pohlaví respondentů HZS	24
Obrázek 2 Pohlaví respondentů PČR.....	24
Obrázek 3 Věk respondentů HZS	25
Obrázek 4 Věk respondentů PČR	25
Obrázek 5 Množství respondentů HZS v rámci krajů České republiky.....	26
Obrázek 6 Množství respondentů PČR v rámci krajů České republiky.....	26
Obrázek 7 Délka praxe u HZS	27
Obrázek 8 Délka praxe u PČR	27
Obrázek 9 Pracovní zařazení respondentů HZS.....	28
Obrázek 10 Pracovní zařazení respondentů PČR.....	28
Obrázek 11 Množství respondentů členy TPP	29
Obrázek 12 Množství respondentů HZS ovlivněných psychicky náročnou událostí	29
Obrázek 13 Pocity respondentů HZS	30
Obrázek 14 Rozložení vyhledané psychické pomoci příslušníky HZS	30
Obrázek 15 Obavy respondentů z řad HZS z vyhledání odborné pomoci	31
Obrázek 16 Přínos využití služeb psychologa, krizového intervenanta pro HZS.....	31
Obrázek 17 Povědomí o členech TPP na pracovišti.....	32
Obrázek 18 Důvěra v členy TPP	32
Obrázek 19 Povědomí o existenci Anonymní telefonní linky pomoci	33
Obrázek 20 Četnost využití linky respondenty HZS	33
Obrázek 21 Užitečnost linky dle odpovědí příslušníků HZS	34
Obrázek 22 Názor příslušníků HZS na opodstatnění služeb psychologické péče	34
Obrázek 23 Počet respondentů v systému kolegiální psychické podpory	35
Obrázek 24 Počet respondentů PČR ovlivněných psychicky náročnou událostí.....	35
Obrázek 25 Pocity respondentů PČR.....	36

Obrázek 26 Rozložení vyhledané psychické pomoci respondenty PČR	36
Obrázek 27 Obavy respondentů z řad PČR z vyhledání odborné pomoci.....	37
Obrázek 28 Přínos využití služeb psychologa, krizového intervenanta PČR.....	37
Obrázek 29 Povědomí o členech systému kolegiální psychické pomoci.....	38
Obrázek 30 Důvěra v členy systému kolegiální psychické pomoci.....	38
Obrázek 31 Povědomí o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi	39
Obrázek 32 Četnost využití linky respondenty PČR	39
Obrázek 33 Užitečnost linky dle odpovědí respondentů PČR.....	40
Obrázek 34 Názor respondentů PČR na opodstatnění služeb psychologické péče ...	40

11 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Oslovení

Příloha 2 Dotazník pro Hasičský záchranný sbor České republiky

Příloha 3 Dotazník pro Policii České republiky

Příloha 1 Oslovení

Dobrý den,

Jmenuji se Veronika Rulíková a studuji 3. ročník na Českém vysokém učení technickém, fakulta Biomedicínského inženýrství, obor Plánování a řízení krizových situací.

Touto cestou bych Vás chtěla poprosit o vyplnění následujícího dotazníku, který bude podkladem pro moji bakalářskou práci s názvem: Krizová intervence a působení psychologické služby u Hasičského záchranného sboru České republiky a Policie České republiky. Dotazník je zcela anonymní a všechny údaje z něj budou použity pouze pro zpracování mé bakalářské práce.

Předem děkuji za vyplnění dotazníku.

Veronika Rulíková

Příloha 2 Dotazník pro Hasičský záchranný sbor České republiky

1. Jste:

- Muž
- Žena

2. Váš věk:

- 18 – 28
- 29- 39
- 40 – 50
- 51 – 60
- 60 a více

3. Kraj, ve kterém vykonáváte Vaše zaměstnání:

- Hlavní město Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královéhradecký kraj
- Pardubický kraj
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Olomoucký kraj
- Zlínský kraj
- Moravskoslezský kraj

4. Délka praxe u HZS ČR:

- do 1 roku
- 1 -5 let
- 6 – 10 let
- 11 – 15 let
- více jak 15 let

5. Jste:

- Příslušník HZS ve služebním poměru
- Zaměstnanec zařazený v hasičském záchranném sboru v pracovním poměru

6. Jste členem týmu posttraumatické péče?

- Ano
- Ne

7. Byl/a jste v rámci své profese zasažen/a mimořádnou událostí, která ovlivnila Váš pracovní výkon?

- Ano
- Ne
- Nevím

8. Zažil/a jste mimořádnou událost (náročný zásah, úmrtí kolegy, blízké osoby atd.), po níž jste pociťoval/a: (možnost více odpovědí)

- Žádné výjimečné pocity
- Pocit tísně, úzkost, strach
- Stres
- Pocity deprese
- Pocit viny
- Noční děsy, návrat vzpomínek na trauma
- Nespavost, zvýšená lekavost, poruchy soustředění

9. Bylo nutné vyhledat pomoc služeb psychologa HZS, popřípadě člena systému posttraumatické péče v souvislosti s prožitím mimořádné události nebo jste se situací vyrovnal/a přirozenou podporou rodiny či kolegů?

- Psycholog HZS
- Člen týmu posttraumatické péče
- Rodina, kolegové
- Nebylo nutné vyhledání pomoci

10. Měl/a jste obavy z vyhledání psychologa z důvodu možného posuzování Vaší způsobilosti k výkonu zaměstnání?

- Ano
- Ne
- Nevím

11. Pokud jste využil/a služeb psychologa, krizového intervenanta, byla tato služba pro Vás přínosná?

- Ano
- Ne
- Nevím

12. Víte o někom, kdo je na Vašem pracovišti členem týmu posttraumatické péče?

- Ano
- Ne

13. Pokud víte na Vašem pracovišti o člověku, který je členem týmu posttraumatické péče, svěřili byste se mu s Vašimi problémy?

- Ano
- Ne – Proč: _____
- Nevím

14. Víte o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi?

- Ano
- Ne

15. Využil/a jste někdy Anonymní telefonní linku pomoci v krizi?

- Ano
- Ne

16. Pokud jste využil/a Anonymní telefonní linku pomoci v krizi, byla Vám její pomoc užitečná?

- Ano
- Ne
- Nevím
- Nevyužil/a jsem služeb linky

17. Považujete systém psychologické péče HZS o své zaměstnance a příslušníky jako opodstatněný?

- Ano
- Ne
- Nemohu posoudit

Příloha 3 Dotazník pro Policii České republiky

1. Jsem:

- Muž
- Žena

2. Váš věk:

- 18 – 29
- 29 – 39
- 40 – 50
- 51 – 60
- 60 a více

3. Kraj, ve kterém vykonáváte Vaše zaměstnání:

- Hlavní město Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královéhradecký kraj
- Pardubický kraj
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Olomoucký kraj
- Zlínský kraj
- Moravskoslezský kraj

4. Délka praxe PČR:

- do 1 roku
- 1 -5 let
- 6 – 10 let
- 11 – 15 let
- více jak 15 let

5. Jste:

- Příslušník PČR ve služebním poměru
- Zaměstnanec České republiky zařazený u policie v pracovním poměru

6. Jste členem systému kolegiální psychické podpory?

- Ano
- Ne

7. Byl/a jste v rámci své profese zasažen/a mimořádnou událostí, která ovlivnila Váš pracovní výkon?

- Ano
- Ne
- Nevím

8. Zažil/a jste mimořádnou událost (náročný zásah, úmrtí kolegy, blízké osoby atd.), po níž jste pociťoval/a: (možnost více odpovědí)

- Žádné výjimečné pocity
- Pocit tísně, úzkost, strach
- Stres
- Pocity deprese
- Pocit viny
- Noční děsy, návrat vzpomínek na trauma
- Nespavost, zvýšená lekavost, poruchy soustředění

9. Bylo nutné vyhledat pomoc služeb psychologa PČR, popřípadě kolegy vyškoleného v systému kolegiální psychické podpory v souvislosti s prožitím mimořádné události nebo jste se situací vyrovnal/a přirozenou podporou rodiny či kolegů?

- Psycholog PČR
- Kolega vyškolený v systému kolegiální psychické podpory
- Krizový intervent
- Rodina, kolegové
- Nebylo nutné vyhledání pomoci

10. Měl/a jste obavy z vyhledání psychologa z důvodu možného posuzování Vaší způsobilosti k výkonu zaměstnání?

- Ano
- Ne
- Nevím

11. Pokud jste využil/a služeb psychologa, krizového interventa, byla tato služba pro Vás přínosná?

- Ano
- Ne
- Nevím

12. Víte o někom, kdo je na Vašem pracovišti členem systému kolegiální psychické podpory?

- Ano
- Ne

13. Pokud víte na Vašem pracovišti o člověku, který je členem systému kolegiální psychické podpory, svěřili byste se mu s Vašimi problémy?

- Ano
- Ne – Proč: _____
- Nevím

14. Víte o existenci Anonymní telefonní linky pomoci v krizi?

- Ano
- Ne

15. Využil/a jste někdy Anonymní telefonní linku pomoci v krizi?

- Ano
- Ne

16. Pokud jste využil/a Anonymní telefonní linku pomoci v krizi, byla Vám její pomoc užitečná?

- Ano
- Ne
- Nevím
- Nevyužil/a jsem služeb linky

17. Považujete systém psychologické péče PČR o své zaměstnance a příslušníky jako opodstatněný?

- Ano
- Ne
- Nemohu posoudit