

## ***Přepis 1. rozhovoru – Dana***

A: Takže jseš v pohodě s tím, že se to bude nahrávat?

B: Jojo, jsem.

A: Chceš se na něco zeptat k tomu výzkumu?

B: Ne, ne. Možná až potom.

A: No jasně, tak klidně i potom. Tak jenom jestli bys na úvod řekla, jak dlouho jsi u hasičů?

B: U hasičů jsem...přes 15 let. Letos jedu šestnáctej.

A: Jo. A co v týhle práci považuješ za nejvíc stresující, když se budem bavit o vytěžování na tísňový lince?

B: Jako přímo typy událostí?

A: Cokoliv.

B: Když jsem začínala, tak mě asi nejvíc stresovalo, jestli si dokážu poradit a budu schopná těm lidem... Jako abych sama věděla, jak jim pomoci, jo. Jestli rozeznám, komu to mám všem poslat. Abych se zeptala na to, aby tam opravdu byly ty složky, co to mají být, když jsem tam začínala, třeba...jsem si nebyla jistá sama sebou, že jsem natolik schopná tam poslat tu pomoc. Víš, že kolikrát jsou události i osobní, žejo. A když třeba nevim, se zelenejma kartama nebo s čimkoliv, tak prvotně asi to, jestli to vůbec dokážu. Takže pro mě byla stresující vlastně každá událost. Že jak to cinklo, tak už jsme cejtily ten tlak, tu nervozitu, mokré ruce, třes, překlepy na klávesnici. A potom třeba to bylo taky tím, kdo mě zaučoval, že byl hodně perfekcionista, takže i to na mě trochu působilo. Ty nároky byly u zaučování větší, než třeba někde jinde na směně.

A: Takže ze začátku to byla skoro každá událost...

B: Hm, každá.

A: Cejtily jako velkej tlak na sebe.

B: Hm. Jakože člověk neznal ten program pořádně. Do té doby jsem vlastně nevěděla, jak člověk vůbec může ve stresu reagovat. Že může být člověk, kterej ve stresu sice třeba zavolá, ale potom nemluví, je ticho. Někdo zase na otázky odpovídá jenom ano/ne. A někdo je hrozně zatěžující, vlastně furt povídá a mluví o všem, jenom ne o tom, na co se ho jako ptáš. Takže jde to hrozně znát. A potom samozřejmě ten člověk, v jakým je stavu. Jestli jako je klidnej, jsou lidi, který si uříznou prsty a hlásí ti to stylem „já jsem si tady uřízla prsty, leží na zemi“, jak nic. A pak někdo má jenom třísku a řve na tebe, že okamžitě záchranku, jinak vykrvácí, takže tady to jako, no. Nenechat se strhnout tím stresem toho člověka, ale abych si já uvědomila, jak moc je ta událost důležitá. Takže odpoutat se od toho, jak ten člověk reaguje. Nebo jak mluví. Jestli potichu nebo nahlas nebo jestli křičí. Kolikrát na Tebe ani nemluvej. Takže si říct „hele, v klidu – on sice řve, ale je to banalita, takže v klidu“. Takže tohle pro mě bylo taky důležitý. Nenechat se strhnout a nezačít křičet jako oni, no.

A: A mění se to teda něk v čase tohle? Když si říkala na začátku, že Tě stresovala každá událost, tak teďka, když se tady tolik let, je to jiný? To prožívání toho stresu?

B: Jo.

A: A jak jiný?

B: Protože už mám nějakou praxi, takže jsem klidnější, v tom programu je člověk klidnější. Dřív se třeba stávalo, když byla událost, dřív to bylo hodně, která se přepojovala třeba do Německa, tak tohlencto, že si je člověk jiste už v tom programu, že si člověk dokázal poradit i s nějakýma nečekanejma problémama, něk z toho vybruslit. A určitě je to praxí, no. Že už jsem byla zvyklá na ty zátěžový lidi, že už jsem se...ne jako otrkala, to nechci říct, ale dřív jsme to jako všechno prožívala...spíš jsem nebyla jistá v sobě. Že to bylo fakt jenom o tom, že se nevěděla, jestli to zvládnou, si myslím.

A: Takže to, co se změnilo, od toho, když si nastoupila a teď...co je teda to, co Tě stresuje? Když ten stres byl na začátku velikej, si říkala a teď už je třeba menší, tak dokážeš teda říct, co to je, to co tě stresuje?

B: Pokud nastane situace, s kterou jsme se třeba ještě nesetkala. Nebo s typem člověka. Nebo tam je třeba i to, že je to náročná událost a ještě mám třeba problém nákej. Že třeba nemůžu najít, to místo nebo...jó...cejtim třeba, že bych to měla dělat rychle, protože to je akutní zásah a já zrovna teďka

nemůžu něco najít. Nebo mi najednou vyskočí mapa. Tak tohlencto...už jako si myslím, že nemám problém, jo, rozeznat komu pomoci, na co se zeptat, ale spíš jde o to, že mě vystresuje to, když se uvědomuju to, že ten zásah by měl být akutní a vyskočí tam nějaký problém.

A: Hm. No a když se dostaneš do tadytoho stresu, tak dokážeš říct, jak se to projevuje?

B: Určitě. Mně se potějí ruce. Jakože dělám třeba i překlepy. To mám jako já, no. A cejtím na sobě jakože hledám slova. Ty správný. Že najednou mně přijde někdy, že umím jenom ty základy slov. Najednou si připadám, že jsem...jak bych to řekla...jako prvníčka. Jako kdybych tam prostě seděla poprvý někdy. Spíš ty slova, no. Někdy třeba fakt hledám, jak to říct správně, abych tomu člověku uměla říct to správný, aby jako i si ho uklidnila. A já si třeba ani nevzpomenu na slova „prosimvás, uklidněte se“ třeba.

A: No a jak se cejtíš v týhle chvíli teda?

B: Blbě. Špatně. I třeba to, že očekáváš, že by se to v tuhle dobu už nemělo stát a i to, že se kladou větší nároky – na ten čas, na způsob vytěžení, rychlost i ta mluva, ta profesionalita a i možná ten strach, že někdy se jako některý události strašně jako rozebíraj. Po! Ale to je strašně jednoduchý, žejo. Ale v tu chvíli, že jakoby i ten strach, že se to může třeba řešit. A kdyby to člověk udělal naschvál žejo, tu chybu. Nebo ne chybu, ale že to třeba trvá dýl nebo že v tu chvíli zazmatkuje nebo něco podobného. Že by z toho potom bylo nějaký následky.

A: Jo, jasně. A když se teda budeme bavit o konkrétní události, jo, jako typu události...tak máš náhrou, která konkrétně Tebe nejvíc stresuje, která je pro tebe nejnáročnější?

B: Dálnice. Silnice. Směry.

A: Jako jakákoli událost takhle, když je tam tohle...tak to bude většinou asi...

B: Jako...nebo spíš, že ten člověk taky nebude vědět, kde je. A já bych tu místní znalost taky měla samozřejmě mít, toho kraje. Nebo třeba událost jinýho kraje, která bude akutní. Jo, že tam ten místopis tolik neznám, budu to dýl hledat, nebudu to moct najít, nic mi ty jeho pomístní názvy říkat nebudu a on na mě bude tlačit, že tady to každej zná. No a nebo, že ti člověk položí telefon, žejo.

A: Jo, takže jsou to spíš tadyty obecný věci, jakože nebudeš mít dostatečnou místní znalost, že ta událost je akutní a ty to budeš hledat nebo že třeba vypadne spojení, než že by to byl jako konkrétní typ události jeden.

B: Třeba holky se tady vždycky bály sebevrahů. A to mně třeba je úplně jedno. Mně to vůbec nevadí se s nima bavit.

A: Jasně, takže nerozlišuješ konkrétní typ události, ale spíš jako tadyty věci, ať už se jedná o cokoli...tak to Tě zatěžuje.

B: Hm. Ale vzpomněla jsem si – víš, co mě třeba stresovalo hodně? Tak to byly cizojazyčný hovory. Protože jsem vlastně jakože vytěžovala v němčině, nikdy jsem nebyla v cizině, nebyla jsem nikdy ani v žádném super speciálním kurzu. Akorát jsem měla vlastně to učivo, co jsem se naučila, jakože základka, střední, vyšší. A Neuměla jsem nějak extra plynule mluvit. Nebyla jsem v Německu, že bych to měla jako odposlouchaný. Ta němčina fakt jako je v každým koutě trošku jiná. Takže to co mě teda možná nejvíc stresuje nebo stresovalo, tak to jsou ty cizojazyčný.

A: A proč?

B: No, protože nemám tu 100% jistotu, že tomu budu rozumět všemu.

A: Aha takže tě stresuje to, že bys tomu nemusela rozumět, jo?

B: Hm, že bych tomu nemusela rozumět...To je jako třeba...mě by třeba nevadilo se bavit, jakože s Polskem nebo s čímkoliv za to tady nejsem placená a pomůžu, jak můžu. A jsem klidnější, než když dostanu jazyk, kterej bych měla umět. Protože jsem nebyla nikde jako au-pairka, nebyla jsem v cizině, nemám to tak zažitý tu němčinu. Takže ty cizojazyčný. Ty asi jo.

A: Jo...a jde tam teda o co? Jako kdybys kjim pořádně nerozumněla, tak co jako máš za obavy, že se stane?

B: No, že jim nebudu moct pomoci, žejo.

A: Jo, o to jde...

B: A zažádat si jinou 112ku o pomoc...to si neumi představit, jak by se to jako řešilo. Že bych jako pochybila. Ale ne, že bych jako nechtěla, ale že vím, že tam mám rezervy. Asi tak. Je tady třeba spousta holek, který byly au-pair a je to velikánskej rozdíl. Je zase fakt, že když jsem nestupovala já, tak ty přijímačky na tohlncto, když se dělaly, žejo, ten pohovor, tak samozřejmě se zeptala. Ale to byly jenom okrajový věci z tý středky, tak na to jsme samozřejmě dokázala, žejo, ale tu práci jsme si nedokázala představit. Já jsem vůbec nevěděla, co je 112ka, žejo. Ale když pak slyším holky třeba, co byly jako au-pair, tak je to nebe a dudy, je to hrozně znát. Teďka ty přijímačky nebo ty pohovory, co jsou teď, že jsou asi přísnější už, si myslím. Jo, než byly. A myslím, že by jako měly bejt přísnější a že by ty holky měly mít víc peněz.

A: Jo. A kdyžs mluvila o tom, že tohle tě teda hodně stresuje, tak ty už máš zkušenost s tím, že bys to třeba nezvládla někdy v minulosti nebo, že jsi špatně rozuměla nebo...?

B: Ne, ne. To, že jsem třeba nerozuměla, že jsem se k tomu musela nějak dopracovat opravdu otázkama, aby mi on odpovídal jenom ano/ne, aby mě nezahlcoval dalšíma informacema, kde člověk třeba občas něco nepochytí a jak jsem byla ve stresu, tak jsme si to třeba nebyl schopná v tu chvíli jako pospojovat. On je rozdíl, když slyšíš německy, píšeš česky, jo. Takže tohle, no...vím, že tam mám rezervy.

A: Jasně...

B: Jako nikdy se mi ne to nestalo, že bych někoho musela požádat o pomoc, ale...vždycky jsem si poradila a kupodivu třeba cizinec, tak pro mě byly, kde chtěli jen záchrannou službu, to pro mě byly nejsnazší hovory.. Kde vlastně ještě probíhá konference, že překládáš. Tak třeba z toho kurzu od pani Bártkové, jsme tu záchranku měli tak naučenou. Ty do toho vlastně ještě překládáš záchránce, ale z toho kurzu jsme tu záchranku měli tak naučenou (první pomoc, zvracení, dušnost, jo, ja nevím, co všechno), že tam jsem se cejtla kupodivu nejlíp.

A: Aha, takže tam, kde jsi se cejtla bejt na to proškolená nebo bylo na to zaměřej třeba to vzdělávání v tom Frýdku, tak tam ses cejtla líp, tam ses necejtla takhle pod tlakem?

B: Hm, jo.

A: Jo, takže by Ti třeba pomohlo, kdyby se na tohleto zaměřilo víc nějaký vzdělávání nebo víc se na to zacíli ty kurzy, byly třeba častější nebo...?

B: No, mně by se líbilo, místo nákejh kurzů tří tejdenních, kdyby nás někam šoupli prostě. Po jednom. Ne, abych tam měla kamarádku, ale aby člověk musel mluvit. Zase si to jako oživil, dostal se do toho, nestyděl se mluvit. Já jsem vlastně ani nikdy s nikym ve škole, občas jsem něco odpověděla učitelce, ale nikdy jsem nebyla jakože v tý cizině, tak pro mě bylo i těžký...najednou reagovat i rychle v tom cizim jazyce. A jednoduše. A tak, aby mě ten člověk pochopil, žejo. Jsem třeba kolikrát řekla, že mu špatně rozumim, že bych potřebovala, aby mi to vyhláskoval, to slovo. Že mu opravdu nerozumim.

A: Jo, jasně. A jako někam šoupli, tím myslíš jako někam do tý cizí země, třeba do Německa, jo?

B: No, no. Tady normálně za hranice.

A: Že máš pocit, že by ses rozmluvila a to by pak snížilo ten tvůj stres pramenící z těch cizojazyčnejch...

B: Já jsem ve škole třeba neřekla víc jak dvě, tři věty naráz třeba, žejo. Krom maturity.

A: Jo. A takže se to nijak ani nezlepšuje, ten tvůj stres z toho cizojazyčného hovoru, když jako jich zažíváš víc a víc?

B: Ne. To je furt stejný.

A: Aha, furt stejný.

B: Furt stejnej tlak.

A: Hm. A dokážeš teda říct proč jako je to furt stejný? Proč se tohle zrovna nelepší?

B: No, tam je tam stejná obava pořád.

A: Jo, ta nemizí prostě.

B: Hm.

A: Jasně. No a ještě jenom, když teda zůstaneme u tohohle, tak konkrétně co prožíváš? Jo, když přijde ten cizojazyčný hovor, kterej ty označuješ teda za velkej stresor, tak jako co? Před tím jsi zmiňovala, že se ti potějí prsty nebo Ti buší srdce...nebo třeba jaký emoce...

B: Tak to je to samý...zavírám třeba dveře, aby mě nikdo neslyšel, protože se stydim, chci si tam bejt sama jako, v klidu. Nechci mít diváky. Nelíbilo by se mi, kdyby si za mě někdo jako stoupl. Jakože fakt zůstat v tom sama, nějak se z toho vyhrabat, pomoci si nějak sama.

A: A kdyby si za tebe někdo stoupl?

B: Tak bych byla o to nervóznější.

A: A proč?

B: Můžu říct všechno?

A: (přikývnu)

B: Když už musím, nebo měla bych, umět německy tak, abych dokázala vytěžit tíšňovej hovor v němčině a mám rezervy, že se třeba musím na některý věci hodněkrát ptát nebo omezit, uklidnit toho člověka, aby mi řek' jenom ano/ne. A on řekne: „doktora“ třeba a omezit to jako...já si vlastně vyselektovávám, abych se dostala k tomu správnému potom výsledku.

A: Jo a to, že by za tebou někdo stál, někdo to viděl, tak...

B: Tak bych si připadala jako bych byla zkoušená trošku. Víš, ten člověk třeba mluví jenom anglicky, německy nerozumí, ten jakoby co by byl za mnou, ale stejně bych měla ten pocit, jak to vim, jak tam ty rezervy jsou a neměly by bejt, cejtla bych se trapně, tak asi tak. Nevím, že to na mě nehodí třeba dobrý světlo.

A: Jasně, tomu rozumím. Já se tady jenom podívám...a v obecný rovině seš schopná říct, jak prožíváš pracovní stres, jak ho snášíš, jak ho pociťuješ? Můžeš mluvit o čem chceš.

B: Když teďkon jako pominu ten hovor v tom cizojazyčným, tak mi nepřijde, že, když je třeba nějakej Kirill nebo nějaký větry, že bych byla nervózní. To si nák nepřipadám. Jako cejtím ten tlak, že

je toho hodně, že si člověk musí hodně pamatovat, že aby na něco nezapomněl, aby někoho nevrátil, aby někoho vrátil, někoho povlal, aby na něco nezapomněla. Tak, čoveče, jinak mně asi ten stres nějak nevadí. Nepřipadám si, že bych byla z těch, co pak jsou nervózní, že třeba někoho okřiknou nebo najednou prostě ztratěj nervy a řeknou „ticho!“ nebo, jo, že mně přijde, že na tohlencto jsem jako docela klidná.

A: Jo, takže nemáš pocit, že by Tě nějak jako zatěžoval ten stres, kterej plyne z tohohle povolání?

B: Hm...nevím, asi ne. Spíš mě třeba připravil do života osobního. Co pracuju tady, tak jsem daleko víc připravená na to, kdyby se něco stalo mimo, jako v soukromym životě, mně přijde.

A: Hm, jako v jakym smyslu?

B: Když bych potkala nehodu, vím, co dělat, komu zavolat. Jo, že jako když jsem doma nebo když jsem něčeho svědkem, nemám problém, nestydím se, radši zavolám, ověřím, jo prostě, vím že, na co se budou ptát třeba na záchrance, mám to připravený, stalo se mi to vlastně třeba už s pradědou, žejo. Tak tady to je to, co mě zas třeba připravilo. Ten stres, co si člověk prožil tady, než se to všechno naučil, ho potom vlastně připravil v tom soukromym životě, jakoby v plus.

A: Hm, takže to vnímáš spíš jako takhle, že si tohle odnášíš do toho soukromýho života...

B: Hm...já si třeba domů moc věcí neodnáším, občas jako mám nějakou událost, co si vzpomenu, co mě zasáhne, jako když tam jsou třeba děti nebo třeba, jak byla ta dopravní nehoda, jak zemřeli všichni tři, když jeli do porodnice. Paní byla v 9. měsíci nebo v 8., myslím, že jeli na porod nebo nevím teďka...

A: A to tě hodně zasáhlo?

B: Prostě jsem přemejšlela, jak ta rodina to bude nýst, ale i ty kluci, co tam byli. To i na nich poznáš, na hlase, na tónu. Tak asi tonhlencto. To občas si vzpomenu, to je pravda. Vidiš a zase jsem si na to vzpomněla.

A: A v jakých chvílích jako si na to vzpomeneš?



B: Já ani nevím. Třeba teďka, ale tak to je jasný proč. Ale...nevím. Někdy jen tak třeba, někdy vidím ňákou těhotnou nebo vidím tři v autě a vzpomenu si hned. Ale to je jako málo. Ale někdy, někdy to...

A: Takže jsou takovýhle silný události, který se ti jako zaryly a když si na ně vzpomeneš, tak jako prožíváš zpětně ty emoce, který si třeba prožívala u toho vytěžování, u tý události nebo...?

B: Jo, je mi to líto, pořád asi...ted'kon vůbec, jak máme kluka. Přijde mi to docela závažný, vezmě mě to. Jakože si říkám, co ty rodiče. Dot ed'ka...jsme si vlastně s XXX minule vzpomněli, že jsem řešila kolo pro malýho, pro XXX a řešila jsem, jestli brzdičku vepředu nebo na šlapky a...ve Cvikově holčička měla právě dozadu zášlap, byla s rodičema na cyklostezce, měla nový kolo s brzdičkou tady. Táta ji řekl „Stůj! Jede traktor s valníkem.“ A ona zašlápla, automaticky, jak na ní houknul, tak byla zvyklá na tu šlapku vzadu. No a ta se jí protočila, ale byla zvyklá na tohle, vjela pod valník a zemřela. Tak to si třeba taky vzpomenu. Jo, vybírám kolo pro syna a vzpomenu si, že to byla hrozná událost...že takhle to nechci, že mu rovnou dám brzdičku vepředu.

A: Protože si zažila tadyto u vytěžování?

B: No. Pak tam třeba jel od nás tady kolega, posttraumaťák a ten taky vim, že měl syna, zhruba v tom věku, tak třeba když jel domů, tak já jsem se ptala i jeho, jak jemu je, jestli jako je v pohodě. To taky není jednoduchý, když to tam vidí, žejo. Ty rodiče. Má stejně starý dítě třeba. Do teďka třeba vim, kdo tam byl, jo, že si pamatuju jako třeba detaily. Kdo tam sloužil, kdy tam přijel, co se tam hodně řešilo, jo, kdo tam jel jako posttraumaťák, čím tam jel, jo...takový detaily si potom pamatuju třeba.

A: Jo...ale to je teda tady u těch hodně náročnejch pro Tebe...nebo, co teda rozhoduje o tom, že si to takhle zapamatuješ tu událost? Ted'ka si tady zmiňovala ňáký, žejo...tak proč zrovna tyhle? Proč Tě zrovna tyhle tak zasáhnou?

B: Možná proto mě to tak zasahuje, že to jsou obyčejný lidi. Že když mi třeba zavolá ňákej feťák, tak...i když to taky měl špatný třeba...tak mě to nezasáhne tolik, jako když je to nějaká věc...rodina je prostě v pohodě nebo...nebo třeba mě i fascinovalo, že kolikrát když...hm...jako...Ti zavolá třeba táta, že vidí svojí dceru nebo syna prostě, že třeba nemůže dejchat, že je jako v klidu. Já obdivuju toho rodiče, že se takhle sebral a že to prostě vypráví jako, že není ve stresu. Tak třeba i na tohle si vzpomenu někdy. Někdy mě ty lidi překvapěj, že i v takovejch situacích, ve kterejch si třeba

myslím, že já bych nebyla určitě klidná, nevím jo, myslím si, tak že oni to vezmou takhle. Nebo když Ti hlásej úmrtí rodičů třeba, že přijeli za mamkou, mamka nejeví známky života...

A: Hm..no a u těhlenctěch, co jako zmiňuješ, tak jako co to je to, co tě zasáhne? Proč jako začneš prožívat tohle nebo...

B: Že s nima cejtím asi, no. Nebo já nevím. Nebo se vžiju jako do jejich rolí, no. Já mám hezkej vztah s rodičema a představa, že bych v týhle kůži byla já, tak si najednou uvědomím, že bych jim víc často měla říkat, že je mám ráda. A je tu zas ten stres. Nebo že...doufám, že tady ještě budou dlouho, že to nebudu muset řešit.

A: Jasně, takže to jsou situace, v kterejch si teda sama sebe dokážeš jako představit?

B: Jo.

A: A co u toho teda cejtíš? Když je to teda zátěžový, žejo, nějakým způsobem Tě to stresuje...

B: Přijde mi, že jsem klidnější a lidštější.

A: U tadytěch typů událostí, jo?

B: Hm. No, přijde mi to tak. Že se jako snažím v tom mym hlasy ty lidi jako je pozdvihnout, že je prostě super, že zavolali jako, že je to bezvadný, že je to těžký. A jakože zpříjemnit jim tu hnusnou chvíli třeba.

A: Hm. No, ale když to tebe takhle zasáhne, tak u tebe to probíhá jak? Jako co se ti honí hlavou? Nebo co prostě ty sama prožíváš, když je to pro tebe takhle náročná situace nebo událost, že o ní teďka třeba mluvíš, že je tady zmiňuješ...tak jako v tu chvíli, kdyžs něco takovýho vytěžovala, tak co se ti jako honí hlavou?

B: Lítost asi. Nebo...že se do toho nechci dostat. Nebo třeba pak přemejšlim i, jestli nejsou sami ty lidi pak už. Já se třeba bojím samoty.

A: A to se ti všechno honí hlavou už v tu chvíli, kdy třeba vytěžuješ tu událost? Nebo...?

B: Spíš těsně po, potom třeba, no.

A: Hm, těsně po. Tak jo...hm...my už jsme se toho dotkly, ale v obecný rovině, jestli to ještě můžeš nějak shrnout – jak poznáš, že ten stres zažíváš teda? Ať už jde o...no...nebo mluv, o čem chceš.

B: Hm...potěj se mi ruce, bušení srdce, mám návaly...asi se mi třeba hůř vyhledává místo události a třeba ty překlepy. Mně se jakoby trochu jakoby třesou ruce, takže najednou to psaní všema deseti, který normálně jedu, tak najednou, prostě jako hodněkrát se musím vracet, nebo se vrátím moc a zas to musím psát znova, nebo jako takovýhle chyby z toho stresu, jak to člověk chce rychle, tak...někdy si říkám „Uklidni se. Určitě to neurychlíš. Jo prostě, fakt jako se snaž v klidu“. Dělam jako třeba chyby, který bych normálně neudělala, si myslím. Nebo mi některý věci úplně vypadnou.

A: Hm. Jako jaký třeba?

B: Že jsem třeba mohla to zadat...jako místo hledat to v mapě, vymyslím si, tady třeba Thermizo, tak ne hledat to jako, napsat tam jaká to je ulice, tak napsat jako třeba ten objekt. Jo, že prostě občas mi vypadnou věci, že kdybych napsala Thermizo, tak ot mám hotový. Jo, že si na něco v tu chvíli třeba zrovna nevzpomenu.

A: Jo. Že kdybys byla v klidu, tak by sis na to v pohodě vzpomněla...

B: No, jojo, to bych napsala XXX, to je objekt, v pohodě, to se vyplní samo.

A: Hm. No a co se týče prožívání a jako emocí, myšlenek...

B: Během nebo po?

A: Když ten stres prožíváš přímo jako, když přijde ta situace, třeba bys měla tu dálnici, kde nemáš tu místní znalost, tak co se Ti honí hlavou? Nebo...

B: Abych to neposrala. Když se bavíme o tom stresu, tak když jsme začínala, nebo vlastně i do teďka, když těžím, tak potom se koukám, jestli to opravdu je tam, kd to je, aby nejeli někam jinam. Nebo třeba kolikrát když jsem byla, byla to událost, která se mi prostě třeba nepovedla, jsem si myslela, jo, tak jsem si ten hovor třeba ještě přehrávala, jestli jsem tam něco nepřeslechla. Právě

proto, že nejsem spokojený s tím, jak jsem to třeba vytěžila. Pocitově. Třeba to bude v pohodě, místo v pohodě, poznámka v pohodě, ale já si řeknu „Hele, to mohlo bejt lepší. Proč Ti to tak trvalo? Neřikal něco? Nepřeslechla jsem se?“

A: Hm. Takže po tom vytěžení se k tomu ještě vrátíš a zkoumáš, jestli ti teda něco neuteklo...

B: No, no. Takže prostě koukám, jestli už tam jsou na tom místě.

A: A proč?

B: Já nevim, jestli je to fakt třeba z toho důvodu, že jsem byla nejistá. Protože nikdy nevíš, žejo...

A: Takže...prožíváš takovou jako nejistotu? Jako než dojedou na to místo přímo třeba...

B: Hm, no. Víš, třeba někdo to vytěží a už na to vůbec nekouká, na ty události, je mu to jedno prostě. A já ne, já prostě koukám, jestli už tam jsou na místě, no, jakoby koukám...

A: A tohle děláš teda z jakýho důvodu? Aby ses...?

B: Já nevim, jestli je to fakt třeba z toho důvodu, že jsem byla nejistá. Nebo nevěřím své práci třeba, když jsem ve stresu, že třeba vim, že ve stresu dělám chyby, víš. Nevim, čím to může bejt. Teď když je ta stresová situace, tak si říkám tyjo vždycky...vždycky se něco třeba semele, překlepy nebo to...nevim...zapomenu něco odkliknout nebo támhle se podívat, ňákou poznámku. Nebo když se vyplňují, žejo, když je to komunikace, tak na začátku bys měla napsat...jo, že to si pak říkám „Jé, tak asi takhle, no“. Nebo si to poslechnu, tyjo nepřeslechla jsem něco, je to tam, kde to bylo, jo, dobrý, v klidu...takže jsem si ten hovor přešla, abych se ujistila, že jsou tam ty informace, co tam měly bejt a že jsem tu práci odvedla.

A: No a čeho se jako obáváš?

B: Že udělám chybu, že jsem udělala chybu. Jako kdybych si nevěřila, no.

A: Hm, jo takže jako v tu chvíli, když si takhle tu událost třeba procházíš, já nevim, zpytuješ svědomí, žeš tam nenapsala třeba I/13, tak co Ti teda jede hlavou?

B: Jako proč...když to jako vim, ty věci normálně vim, dělám je několik let, tak jak se může stát, věc kterou děláš běžně, tak prostě při té stresový najednou vypustíš. To mi prostě třeba hlava nebere. Že dělám chyby, který jako vůbec...proč jsou?! Kdyby to byla událost, která se ti stane třeba jednou za rok, tak si řekneš „Jo, tak je to prostě událost, s kterou nemám takovou zkušenost, tak aspoň jsem si to zopakovala“, ale že to je i u událostí, který člověk dělá jakoby častěji, jo, běžně a udělá v nich prostě chybu. Tak to mě potom mrzí, mrzí mě to na mně. Že se na sebe zlobim prostě...

A: Jo, seš jako naštvaná na sebe...

B: No, jako proč...mně to přijde zbytečný, tyjo, takovou věc. Někdy to tak je, někdy ne, žejo, není to při každý události, jako stresový, ale někdy to tak je. Když zjistím, že jsem se nezeptala na něco důležitýho třeba, tak jim volám zpátky.

A: No a když říkáš, že se bojíš té chyby, tak...proč se jí bojíš? Co by to znamenalo pro Tebe, kdybys tu chybu udělala?

B: Jenom ke mně nebo i jako k okolí? Asi i k okolí. Já jsem člověk, že někdo si říká „Hele, to jsem já“, prostě myslí jenom jako na sebe a já myslim v tom smyslu, že někdy je člověku jedno, co si myslí okolí...a já jsem člověk, že mě bohužel záleží. Ne jako záleží, ale není mi to jedno, takhle, není mi to jedno, co si třeba okolí myslí. A já nechci dělat chyby, nechci, aby se říkalo „Hele, ona udělala chybu“. Jo, že jakoby mám to tak jako i v osobním životě. Že něco třeba chci, ale přemejšlim nad tím, co by řekli ostatní. A to samý to mám v práci – nechci udělat chybu, kor ňákou základní nebo, která prostě je běžná, proč jí dělám, co řeknou ostatní třeba. Jako nechci, já se nad tím chci jako oprostít, ale stejně mi to tou hlavou jako jde, že co řeknou ostatní. Jakože třeba s někým jsem se někdy takhle bavila a on „Na to se vyprdni, vždyť to je tvoje věc“...a teď myslim třeba osobní „Na to se vyprdni, to je tvůj život, dělej si, co chceš“ a já stejně myslim na to, co na to řeknou ostatní. Že beru někdy ohledy, víš, na některý věci. A v té práci je to zase, že nechci dělat chyby, aby se neříkalo „Hele, ona chybuje“. Přitom jakoby vim, že...je to zbytečný.

A: Jo...takže tohle je to, co je za tím stresem z té chyby. Že by si třeba...

B: Je to určitě, jenom teďka mě to napadlo, že tohle mi jako proběhne.

A: Jasně, jojo, to chápu. No a k tomuhle prožívání stresu ještě – dokážeš říct, co rozhoduje o tom, že budeš tu konkrtní situaci vnímat jako stresující? Jo, že jako říkalas tady třeba nějaký typy událostí nebo co se při těch událostech musí dít, aby tě to stresovalo a jestli u jiných se zase v klidu, nějak výrazněj stres nevnímáš, tak jako dokážeš jako postihnout tu příčinu toho, proč seš v nějakých ve stresu, co to je, na čem to záleží, že ti budeš vnímat jako stresující?

B: Je to i typem události a potom, co se tam děje. Takže třeba, když je nějaká nehoda s vyproštěním, tak docela dobrý, ale co nemám ráda, když na tebe mluví hodně lidí nebo ten člověk s tebou nemluví. Nebo tam slyšíš nějak křik nebo nějaký praskání, že to fakt třeba fajruje, tak jakoby ten šum i za tím. Mně přijde někdy, že jako když tam vidíš, že je tam fakt šrumec, ten člověk s tebou nemluví, neodpovídá ti, jo a teď najednou s tebou nemluví, ty nemáš nic vytěženého, jo a stresuje mě to, protože bych mu ráda pomohla, ale prostě nemůžu. Tak potom, když si předávaj telefony, tak to mě vytáčí třeba. Jo, že když někdo prostě zavolá „Mám tady dopravní nehodu“, když vidím, že je rozčílenej nebo to, ale je to furt lepší, než když „Né, to někdo viděl z okna a já vám dám někoho jinýho“ a „Hej, Petře, pocem“ a něco tam slyšíš třeba křičet nebo někoho něco bolí občas. Mně se párkrát stalo, že tam někdo, tady v Osečným nebo kde, v Křižanech, že tam fíral a uříz si tam ruku, tak sem ho slyšela třeba, jak tam řve. Jo a hlásil to nějak, nevím jestli to byl vnuk, že si uříz ruku jako děda a slyšela jsme ho, jak tam křičí, tak to mi třeba taky nebylo příjemný. Jo a zase, jsem to chtěla vytěžit, co nejrychlejc, jo, takže zase – ruce, tep, jo prostě, bušilo mi srdíčko, bylo mi teplo, jo, chtěla jsem mu pomoci, co nejrychlejc, ale člověk zase třeba ty překlepy...

A: Jasně, rozumím. Takže jako, to si zmínila ale že tam řval, protože neměl ruku a když si předávaj telefon a mluví na tebe hodně lidí, ale jako v obecný rovině, co prostě rozhoduje o tom, co tě bude stresovat a co ne. Jako, když se obrátíš na sebe, na nějaký svoje prožívání, jestli jako...

B: Já ti asi nerozumím...

A: Jo (smích). Já to asi neumím přesně popsat. No, nebo jako jestli dokážeš říct nějak princip obecně, ne jako tady řval, protože neměl ruku, ale jako v obecný rovině, co nejobecnějc, co je to, co rozhoduje o tom, že to zrovna konkrtně pro tebe bude stresující. ...Nebo, jestli to nedokážeš říct, tak v pohodě.

B: Ne, ja spíš...buď to nedokážu říct a nebo nerozumím jako co rozhoduje úplně o tom...

A: Jako myslím to asi tak, že nějaký události jsou...žejo, máš nějaký události, který jsou pro tebe úplně easy, že Tě vůbec...

B: No...

A: ...a pak jsou události, který tě hodně zatěžují, jak jsme se tady k nim dostaly. Tak jako jaké je ten rozdíl v nich, proč tohle tě vůbec nezatíží a tohle hodně?

B: Tak asi v závažnosti, protože když je to nějaká olejovka, tak vím, že když to vytěžím o chvíli dýl, tak se nikomu nic nestane. Ale když už vidím, že tam jsou nějaký zraněný nebo potřebuje prostě doktora nebo někomu hoří barák, kterej si celý život prostě vytvářel, budoval a teď o to prostě má přijít, tak se to prostě snažím dělat, co nejrychlejš, cejtim jako takovej tlak. Takže asi rozhoduje závažnost tý události pro mě.

A: Hm, jasně, takže záleží na tom, s jakou mírou závažnosti ti ta událost přijde, jak to jako vyhodnotíš, že to je závažný. Když je ta závažnost menší, tak tě to za se tak...a když to vyhodnotíš teda jakože ta závažnost je evelká, tak co to jako znamená pro tebe, proč tě to začne stresovat? Proč když je tam, když si řekneš, že „Aha, tak tady o něco jde“ a začneš zažívat ten stres...

B: No, tak mi hnedka sepne – musím to mít, co nejrychlejš a samozřejmě, co nejlíp, žejo.

A: Hm, proč? Protože, kdybys to tak neměla, tak co?

B: To bych si připadala špatně, že jsem blbá. Že jsem to třeba zvorala, že jsem se nechala ovlivnit tím stresem třeba, že jsem udělala chybu. Nebo i třeba co šéfové, aby se to neřešilo, abych neudělala chybu. Protože uděláš jednu chybu, uděláš druhou chybu a už se začne o tobě šuškat...

A: Jasně, takže se obáváš prostě tadytěch věcí. Hm, rozumím. Hm...jo...a teď, co se týče zvládnutí stresu, kterej teda plyne tady z toho povolání. Dokázala bys říct, jak s ním zacházíš, se stresem?

B: Jako během nebo třeba po?

A: Jakkoli chceš jako, prostě jak zacházíš s pracovním stresem. Zažiješ nějaký stres v práci a...

B: Já Ti ani nevím...spíš jako, když tu něco prožiju nebo mám nějakou událost, na kterou myslím nebo si říkám „To jsem mohla udělat, tady jsem udělala chybu“, tak pak jako jedu domů a přemejšlim nad tím nebo nad sebou, nad tou událostí a třeba to řeknu doma XXX prostě. Jo, že prostě mu to chci říct a chci slyšet, že „Hele, dyť se nic nestalo, dopadlo to dobře...“. Né, tak teď to vypadá, že dělám všude chyby, ale bavíme se o tom, že se může stát nebo že cejtím nákej tlak, tak potom, když mám třeba nějaký pochybení, tak se mi třeba udělá líp, když to proberu doma. Jo, asi vypovídat, asi vypovídat.

A: Jo, že ti pomůže to otevřít doma...

B: Jakože to nedržím v sobě. Není to tak jakože bych to v sobě držela dlouho, ale přijdu domu a Jirka řekne „Co je?“, tak řeknu „Eee“ a on „Co v práci, nic? Seš nějaká divná“, „No, my jsme měli takovou událost...“, tak jako jo, řeknu to. A mě jako i zajímá jeho názor, on to zase vidí z jiného pohledu, jo. Takže asi tak.

A: No a když to takhle otevřeš a vypovídáš se z toho, tak to zabere?

B: Jo, jo, jo.

A: A jak to poznáš?

B: Ale není to jako, že bych pak už si třeba na to nevzpomněla, jo, že bych si říkala, že ostuda trvá jenom tři dny. Tak tady je to podobý, že samozřejmě, čím je to čerstvější, tím víc na to myslím. A teď - mám třeba událost, když jsem se zaučovala, první dva měsíce nebo měsíc a XXX byla někde na záchodě nebo v kuchyni a já jsem měla nějakého pána, že se chce zabít a že má trubku prostě do auta, ale že neví, kde je a já nevím, co teďka a já jsem to prostě nějak zvorala, nějak jsem to nepředala nebo někam jo, já teďka nevím a pak přišla kolegyňka a dostala jsem hroznej...ještě vlastně, když jsme šly domů, to bylo ke konci šichty a ona mi pak ještě volala, jak jsem to strašně jako posrala. Do teďka si na to vzpomínám.

A: Jo, furt to v tobě je...

B: Do teďka to mám a vůbec nechápu, jak jsem to mohla...prostě jsem...to je právě ono, já jsem nevěděla, jak mu mám pomoci. V tu chvíli jsem si říkala, prostě, když nevím kde...že jsem měla prostě reagovat třeba nějak jinak. Už nevím, jak to dopadlo, to už si třeba nevzpomínám, ale do teďka



si vzpomínám, že jsem dostala vylágoš. Po šichtě, že mi jako zavolala a že mi vynadala, že to nebylo dobrý. A že jsem jí to neřekla. Já už fakt nevím, jak to bylo a do teďka si to nesu a myslím si že, to je 15 let, a do teďka když si na to vzpomenu, tak mě to mrzí třeba. A nemrzí mě to, že mi řekla, že jsme udělala chybu, mrzímě to, že jsem si nedokázala poradit. Proto byly i ty stresy ze začátku. To bylo fakt jako čertvě, tadyta událost a potom už se to se mnou neslo, že jsem měla strach, že zase něco takového zvořu a že zase dostanu za ucho. A to bylo dobře ale, do teďka si to pamatuju a v životě už bych tu chybu neudělala, žejo. Ale ono je to o těch zkušenostech, o tý praxi a jestli jsem měla štěstí v neštěstí, že jsem třeba takovej hovor dostala, že jsem vůbec nevěděla, jak si s tím poradit. Já jsem ani v životě, nikdy nic takového neřešila, takovýhle prblémy, mně bylo 20.

A: A takže to v tobě zůstalo jednak proto, že tam byl ten tlak, že si neumíš poradit a kolegyně, co tě zaučovala, to ještě utužila tím, že ti vlastně jako vynadala?

B: Vynadala, přesně, že si to jako pamatuju.

A: Hm. A co se v Tobě jako děje, když si to takhle vybavíš? Říkáš, že si na to u po 15ti letech vzpomeneš, tak jako...vzpomeneš si na to kdy? Jako třeba při práci nebo...?

B: No, při práci. A někdy mi to připomene i ta kolegyně. Že jí mrzí, že mi třeba, potom to dopadlo tak, že jsme si kolikrát povídaly, že jí mrzí, že mě jako takhle dala za ucho. Jako, že tam byly i emoce. Ale myslím si, že tam byly jako emoce i trochu její, že to neuhlídala. Jo, že byla našťvaná nejen na mě, ale jako i trošku na sebe. Že to nebylo jako „Hele, pro příště se to dělá takhle nebo mi to musíš říct, ať pak nemáme takovejhle průšvih“, ale bylo to takový vstřejší.

A: Jo, no takže si řekla, že když si neseš domu nákej stres, tak proto, abys ho pak líp zvládala ti pomůže, že se vypovídáš...

B: Hm, hm, mně jo, no. A víš, co mně ještě pomůže? Když už se třeba ví, že člověk udělal chybu, tak to, že třeba ten vedoucí směny mu třeba řekne „Hele, v pohodě, to se stát může“. A je to zase o tom, jak za to dostanu za uši. Jestli mi řeknou „Hele, tohle bys měla umět, ať už se to příště neopakuje“, tak mě to bude mrzet, ale srovnám se s tím líp, než když někdo řekne „Tyve, tos jako fakt posrala, to byla jako velká chyba“. Jak jednou vedení přišlo za nejmenovaným a řeklo „Je to tvoje vina, že zemřeli“. Tak to je přesně ono. Tohle říct mě, tak pokaždý když budu mít takovouhle podobnou událost, tak je mi jasný, že mi vyjede tepovka. Jo, že i prostě, jde i o, jak tomu člověku řekneš, že udělal chybu, si myslím.

A: Jasně. Takže je pro tebe důležitý, taky jak k tobě pak přistoupí to okolí potom, co ty třeba sama víš, žes tu chybu udělala?

B: Hm, hm, jo.

A: Hm. Takže jestli to správně chápu, tak je nákej jako stres, kterej plyne z té samotný události pro tebe (abys dala správně místo apod.) a pak, když jako je po té události, tak tam začne bejt strach z té chyby, to tě pak stresuje, toho se obáváš, právě proto, jaká bude reakce toho okolí. No a na té reakci pak záleží, jak ty si to poneseš nebo neponeseš dál.

B: Jo, jo, přesně, někdy jo.

A: Hm, jo, jasně. No a když, dejme tomu, ti vedoucí řekne „To se stává, žes udělala chybu nebo i „Tos fakt posrala“ a nebo když si pak s tím Jirkou povídáš, co se stane s tím prožíváním toho stresu najednou? Jak třeba poznáš, že to zabralo? Že když ti řeknu „No, to nevádí, to se stane každému“...

B: No pomůže to v tom, že na to přestanu myslet. Já třeba do té doby, než si pokecám, třeba s tím Jirkou většinou nebo zavolám mamce třeba nebo třeba někdy i v práci, když je to čerstvý, tak na to jakoby myslim daleko častěji, než když jako to ze sebe dostanu, někdo nezaujatej mi řekne svůj názor, ať už jakejkoli. I když mi řek „No, hele, to nebylo dobrý“, ale prostě to dostanu ze sebe ven, tak potom cejtím, jakože už nemám potřebu to říkat a že si na to jakoby nevzpomínám tak často, jako vypustim to v tu chvíli, se mi jako ulevilo, jo prostě a už je to za mnou, prostě to bude dobrý a...

A: Takže seš schopná to opustit v tu chvíli, jo?

B: Já Ti ani nevim...spíš jako, když tu něco prožiju nebo mám nějakou událost, na kterou myslim nebo si říkám 'tady jsem udělala chybu', tak pak jako jedu domů a přemejšlim nad tím nebo nad sebou, nad tou událostí a třeba to řeknu doma Jirkovi prostě. Jo, že prostě mu to chci říct a chci slyšet 'hele, dyť se nic nestalo, dopadlo to dobře..V tu chvíli jo, když třeba přijedu domů, tak třeba bych na to hodinu furt myslela, nebo dvě, než bych to třeba tomu Jirkovi řekla. A potom, jak to řeknu, tak najednou prostě jsem schopná přemejšlet i nad jinejma věcmi. Co k večěři, mám vypráno. Ale do té doby prostě na to myslim furt. A i se třeba přestanu bavit. Když cejtím nákej tlak, tak potom, když mám třeba náký pochybení, tak se mi třeba udělá líp, když to proberu doma.

To už teda fakt musí bejt jako událost, aby to neznělo, že je to u každý, ale...tak na to myslim furt. Jakože to držim v sobě. A i se třeba přestanu bavit. Když mě fakt jako mrzí, že jsem udělala chybu, tak najednou mi nepřijdou věci vtipný, jako...jako nesměju se a přijde mi, že kdokoli třeba něco řekne, co by bylo podobný tý události, tak to беру jako útok na sebe, že nerozumim v tu chvíli srandě. Jo, že jak normálně si myslim, jakože srandičky, jako rozumim, že si dokážu hodně dělat srandu i sama ze sebe, tak v tu chvíli jsem na nějaký témata jako citlivější.

A: No a když takhle teda, než třeba si s tím Jirkou popovídáš, tak sedíš a říkáš, že teda nejseš schopná myslet na nic jinýho, tak jako konkrétně, co se v tobě odehrává? Jako myslíš na tu událost a...prožíváš ji...co konkrétně?

B: Pocit viny možná takovej, provinění, že jsem udělala chybu. Někdy třeba, to se i stávalo málo teda, ale občas se mi třeba stane jako...“Mám na to?“...i to mi občas prolítne hlavou, jo. Jestli na to mám.

A: Jo...tak to se ti takhle honí tou hlavou. Pak to teda otevřeš...a co je to, co ti pomůže teda? Ty to řekneš a na čem záleží, jestli se ti teda uleví...si říkala, že pak už jsi schopná myslet na to, co bude k večeri...

B: Možná, že mě ten druhý člověk neodsoudí. Nebo, víš jak to myslim, že neřekne...hm...nevim, já nevim, jak bych to popsala.

A: Že jako přijme, to co říkáš?

B: No...že to prostě přijme a jakoby...jako kdyby mě měl uklidnit. Očekávám možná i jako názor samozřejmě, i dobrej nebo špatnej nebo řekne „Jo, dobrý“, ale zase je důležitý, jak to ten člověk jakoby řekne. Jo, že...ja nevim, jak bych to řekla, to možná neumim dobře říct. Že se mě jako uleví, že i když třeba řekne „Hele, jo, to nebylo dobrý“, tak ale vidim, že ten člověk se na mě nezlobí a nedává i něco za vinu. Že si mě vyslechne, řekne „To nebylo dobrý“ a tím to končí, jo. Ale kdyby mi někdo řek, třeba nevim, řeknu „Hele, to jsem udělala chyby, mohli tam bejt dřív“ nebo jsem se spletla v čísle popisným a jeli do tý obce někam jinam a ono tam shořelo víc, než mělo, tak kdyby mi řek „Tyve, to si jakoby fakt podělala, tyjo to je fakt blbý“, jo...že kdyby na mě házel, že jsem to fakt jako podělala, že je to moje vina, že buhví, co tam, ještě bude připomínat, co ty rodiny tam, tak to asi by nebylo dobrý. Ale spíš jako, že si mě vyslechne. Uleví mi, když me těn člověk jako přijme, když vidim, že se na mě nezlobí a nedává mi i něco za vinu. Když řekne „každej občas chybuje“

třeba...jako, že mě neodsoudí nebo jak bych to řekla a že mě v tom ještě nepotopí. Jakože mě ještě neutvrdí úplně v tom, že to se ti nemůže stát, takovýhle věci.

A: Rozumím. A když ti teda tohle řekne, jakože třeba „Hele, v pohodě“, vyslechne tě a řekne, že se to může stát, jako co se v tobě stane, když tohle slyšíš, v ten moment?

B: No, že to nebylo tak hrozný třeba. Někdy mi přijde, že jsem třeba i hodně kritická k sobě v některých věcech. Víš, že jako, je to udělaný dobře, ale říkám si, mohlo to být ještě lepší. Že to je jako někdy přehnaný z mé strany, že třeba někdy přeháním. Nebo, že se třeba až moc citlivá, že si to třeba moc beru, že bych si to třeba neměla tak brát. Že takovýhle chyby dělají ostatní taky a jsou v pohodě prostě, je jim to jedno. Jo, že jsem možná jakoby citlivější. Že to třeba jako přeháním. Že bych se měla třeba jako zklidnit, vždyť jako v pohodě, pomohlas, jak nejlíp jsi mohla v tu chvíli. Jo nebo prostě....

A: Jakože by sis to mohla umět říct sama, myslíš, jo jako?

B: No, že bych jako...jak bych to řekla...jestli ty věci někdy třeba zbytečně neřeším...někdy si uvědomím, že tu událost si třeba zbytečně beru nebo že jsem třeba neudělala chybu, že to bylo prostě jen těžký. Jenom mi přijde, že to mohlo být líp. A pak přijdu třeba domů a vidím tam toho špunta, a tak si řeknu „hlavně, že jsme zdravý, fakt...událost proběhla v pohodě, dobrý, prostě fakt zapomeň to, hod' to za hlavu“... Takže to teďka je jakoby jiný od narození Jiřulky. Takže si prostě říkám jestli mě třeba netrápěj zbytečně ty věci třeba i, víš, že třeba někdo by to fakt neřešil nebo prostě „No, tak se stalo.“

A: Ale tebe to trápí...

B: No...že třeba bych to fakt měla hodit za hlavu a trošku se zklidnit a říct „Hele, to dělají ostatní taky a je to netrápí, tak jako klid“.

A: Hm...ale to ti nejde, Ty se tím trápíš a pomůže ti až....

B: ...až když to ze sebe dostanu ven, no.

A: Jo. A jako ta změna je teda v tom, že když ten druhý řekne třeba tadyty věci, že to není tak hrozný, že se to může stát, tak ty si najednou začneš říkat, že nejseš tak hrozná? Že tě to jako uklidní, jo?

B: No, nebo mi řekne „Hele, dyt v pohodě, to se stává furt, ne, jako dobrý“

A: Takže tohle je prostě to, co ti pomůže jsi po nějaký takovýhle blbý události a neseš si něco domů, tak Tě to z ní pomůže jako dostat. Jasně, rozumím...no a když teda budeme po tý stresový události, vytěžíš něco, cizojazyčnej hovor nebo cokoli, co si zmiňovala, tak bezprostředně po tý události, ještě tady v práci, Ti pomůže co, ten stres zvládnout nebo se s ním nějak popasovat? Co jako děláš po tý události? Co se děje po tý události?

B: No, někdy mi přijde, že si to fakt třeba přehraju, abych se ujistila, že to bylo v pohodě, že jsme na nic nezapomněla. To je první věc, která mě třeba uklidní.

A: Hm. A proč?

B: Že se ujistím, že to bylo z mé strany v pohodě. Že jsem tam třeba nějakou věc prostě nezapomněla napsat nebo, že mi třeba neunikla, kolikrát ti ty věci prostě uběhnou, takže...

A: Hm, takže tě klidní si to poslechnout znova a...

B: ...takže často se mi stávalo nebo ne často, ale když byly nějaký větší události, jako nelenila jsem, potom, co jsme to vyslala všem složkám a spojila jsem to třeba na záchrannou službu, že jsem si ten hovor přehrála. Abych se ujistila, že prostě jsem tu práci odvedla, tak jak mám a že tam jsou ty informace, co tam měly bejt. A i dělám někdy to, nebo jsem dělala, když jsem tam byla často, že jsem jim i volala zpátky. Když jsem věděla, že jsem se na něco nezpatala důležitýho, tak jsem volala zpátky. A na starym operačním středisku to fungovalo tak, že teď se podíváš do mapy a to místo si najdeš tím, že s tím člověkem komunikuješ a přímo do tý mapy uděláš ten bod, kde to. Ale tady na tom programu tohle nebylo. Tam buďtos měl kilometr a dálnici a nebo si měl číslo popisný. A jak tohle nebylo, tak třeba byla jenom ulice a ta poznámka dřív byla daleko obsáhlejší. Že se muselo popisovat, že to je u zelenýho domu doprava a před kruháčem doleva, jo. Takže to vytěžování bylo úplně jiný, než je třeba teď. Takže možná tam to už vzniklo, že jsem kontrolovala si, jestli je tam, kde to je. Teď ti samozřejmě pomáhá i ta lokace mobilního telefonu, že člověk je jistější, je to taková kontrola a...možná je to, asi jo, asi to je spojený možná s tím starym operačním

střediskem, že tam tadyta možnost nebyla, takže se to opravdu, to místo popisovalo, opravdu třeba na dva, tři řádky, opravdu jako dlouhá zpráva, kde se popisovalo místo a potom jsme koukala, jestli jsem to jako poslala dobře, že jako tam jsou. Teď už jako to tolik není...

A: Takže tenhle stres se zmírnil? Co se týče...

B: ...toho kontrolování, jestli je správně to místo události.

A: Hm, takže to teď vnímáš jako lepší?

B: Hm, ano, to je teď lepší. Samozřejmě, že když ti někdo hlásí něco přes kopec, že něco vidí, tak to tam je ta obava pořád, žejo. Ale...

A: No ale zase, když bys teda to místo dala špatně, když z toho máš ten stres, tak proč?

B: Asi bych měla strach, že by se to řešilo. Že když si pak poslechnou hovor a řeknou „On to ale říkal dobře“, tak že bych byla ze sebe zklamaná, že jsem to jako třeba nepochopila nebo fakt třeba pochopila jinak. Že občas se zarazíš, říkám, stala se nám událost, že chlap hlásil dopravní nehodu s osobákem a nákladák a on to byl osobní vlak, ne jako auto. A nenapadlo tě zeptat se. Jo, že, taky si na to do teďka vzpomenu, na tu událost. Jak si prostě zafixuješ, že když řekneš „osobák“, tak první, co mě napadne, tak je auto. Ne osobní vlak, jo. A to jsou takový chyby, který prostě uděláš, to teda nebyla moje chyba zrovna, to měla kolegyně, ale stalo se.

A: Hm, ale tahle možnost tě teda taky stresuje, že bys to mohla jako jinak pochopit, než to myslí ten oznamovatel...

B: Že prostě tě ani nenapadne nic jinýho. Teď už, když něco, tak se ptám, jestli osobní auto nebo osobní vlak, do teďka si na to vzpomenu. No a takovejch věcí je, žejo, spousta. Že se ti najednou vybaví jenom jedna věc a ty už se potom neptáš na ty ostatní možnosti, protože tebe napadne jenom ta jedna.

A: No a kdybys to teda takhle špatně pochopila, tak z čeho plyne ten stres jako? Pro tebe...

B: Asi, že se to bude řešit a že to bylo jako špatně vytěžený, že bylo pochybení, že si to budou poslouchat...

A: Jo, hm, jasně. No a tak to jsme se teda bavily po tý události bezprostředně – že si to přehraješ, ujistíš se nebo, že třeba ještě zavoláš zpětně, když zjištíš, že třeba něco, tak to doplníš a...ještě něco je takhle bezprostředně po tý události? Když ten stres dobíhá, že tě to nák zasáhne...

B: Tak záleží, s kým sloužím třeba...že třeba řeknu „Hele, já se zafialovím“ a jdu třeba na záchod nebo si umejt ruce nebo prostě napít. Prostě zvednu se od stolu na chvilku, jdu si třeba udělat pití...

A: Hm...a to ti pomůže...

B: Hm.

A: Jakože...na to přestaneš myslet? Nebo jako v čem to pomůže?

B: Možá i ten jako pocit, že teď kon nedostanu nákou událost, že by mohlo navazovat něco, že jako naschvál dostaneš nákou stresující, nákou zrovna akutní, tak že by se to mohlo třeba nabalit. Takže vim, že teď mám chvilku čas i na to, přemejšlet a že neposeru nic jinýho třeba. Takže se uklidním v tom, že „Hele, v klidu, teď tam nejsem připíchlá, jdu si pro pití“. Vydejchám, sednu a zas jedu. Ale, jak jsem občas říkala, že s mým štěstím, že třeba uděláš chybu a máš hnedka druhej hovor a zas je to třeba něco nepříjemnýho, tak si myslím, že by se to mohlo takhle nabalit. Víš, že...jinak bych byla nervózní, že jsem teď udělala chybu a že jí určitě udelám znova. Nebo budu rozklepaná, budu furt mít mokré ruce prostě a najednou tam budu řešit něco...

A: Jo, jo, jo, rozumím...takže když si jdeš třeba pro to pití, na záchod, umejt si ruce a pak se vrátíš zpátky a zase se zaktivníš, tak je to lepší, jo? Tak seš jako klidnější, jo?

B: Jo, jo. Jako pořád na to myslím samozřejmě, žejo, jako honí se mi to hlavou nebo to, ale je to lepší, než kdybych byla furt připíchnutá a dostala sebevraha třeba nebo něco podobnýho. I když mě zrovna ty sebevrazi nevaděj, no.

A: Jo...no tak to bylo krátkodobě, bezprostředně po tý situaci a je něco, co děláš v dlouhodobější perspektivě? Co ti jako pak pomáhá líp tadyten stres zvládat?

B: Sport.

A: Jo?

B: Hm. Občas si dát sklenku vína, udělat si hezkej večer...zkusit na to zapomenout. A nebo sport.

A. No a v čem ti to pomůže?

B. Jakože...mám po sportu vždycky dobrej pocit. Že jako něco dělám. Takhle třeba někdy když běžím, jak běhám s tou hudbou, tak se mi i honí myšlenky. Já hrozně přemejšlim, když běhám, jo. A najednou mě napadne třeba, že někdo nemá nohu a já si tady můžu běžet. Šílený myšlenky, jo. Ale všechno je pak najednou lepší. Že někdo třeba běhá bez sluchátek a užívá si ty stromy a ty ptáky. Já ne, já si prostě zacpu uši, pusím si pomalý, rychlý, podle toho, jakou mám náladu nebo jak se mi tam ty písničky mixují, tak se mi honěj jako různý myšlenky. Někdy si jako sním, co bych jako chtěla. Takže jde prostě o to, že se vybiju. Jdu si prostě zaběhat a dostanu ze sebe takový to napětí.

A: Hm. No a v souvislosti jako s tím stresem zažitým v práci, jako jak ten to ovlivní? Pročs řekla sport, že ti pomůže?

B: Že se jakoby vybiju. Nebo já třeba, ne že bych úplně křičela, nebo jak někdo se musí jít vyboxovat, tak to ne, že bych se musela vybit takhle, ale jdu si prostě zaběhat.

A: Jo, že seš pak klidnější...že to napětí jako zmizí a...rozumím. No a nebo ten hezkej večer, ta sklenička, to má jakej efekt, jak to funguje konkrétně u tebe?

B: Dřív jsem třeba byla kuřák. Takovej ten jakože diskotékovej, barovej, že jako takhle tady bych si nezapálila, ale večer jsem byla schopná jako toho vykourit dost tak, jsem si vždycky dala kafe a cígo. A to mi taky, tehda třeba...jako jsem si řekla „Jo, dám si prostě, zapálím si“ a to už není, žejo. Tak si třeba dám aspoň to vínko a doufám, že když je člověk takovej jako příjemnej, příjemně naladěnej, že třeba přijde na jiný myšlenky. Někoho to třeba zase naopak utopí do toho si myslím, žejo.

A: Hm...ale tobě to teda pomůže se oprostít od těch myšlenek třeba na tu událost nebo...

B: Hm, že se do toho jak neutopím a nedostanu se do ještě větší deprese. Jakože opilá a já nevím, co všechno, že prostě jsem to fakt podělala, že na to nemám a takovýhle věci. Tak to ne. Pak to beru už líp. Někdy se fakt moc řeším, takže si potom řeknu „Hele, v klidu, prostě už je to za tebou, teď už bude dobře“.



A: Jo...a vlastně se to jako zmírní ten stres a víš, že tohle máš jako ověřený, že sport a nebo tadyten styl. To ti prostě pomůže. Hm. Jasně. Takže to je prostě to, co ti pomáhá tadyty stresově vypjatý situace v dlouhodobější perspektivě zvládat.

B: Teď je to jiný třeba z Jiříčkem. Že...někdy si uvědomím, že tu událost si třeba zbytečně беру nebo, že jsem třeba neudělala chybu, že to bylo v pohodě. Jenom mi přijde, že by mohla být líp. A pak přijdu třeba domů a vidím tam toho špunta a tak si řeknu „Hlavně, že jsme zdravý, že jsme šťastný“. Takže to teďka je taky jakoby jiný od narození jakoby Jiřulky. Že když to vidíš, jak to dítě je šťastný, obejmě tě a těší se na tebe jak pes prostě krouží tím ocasem, taky to dítě k tobě přiběhne a obejmě tě a to, tak to je to...kdy si řekneš „Hlavně, že jsme zdravý, fakt se mu nic nestalo, událost proběhla v pohodě, dobrý, prostě fakt zapomeň to, hod' to za hlavu“...

A: Jo, takže tohle Ti taky prostě pomůže?

B: Hm, hm. Teďka občas taky, no, že ten malej je takovej...on to třeba i vidí, že třeba „Mamčo, co je?“, jo. Teďka třeba poslední půl rok, že je takovej to, tak mu to třeba i řeknu. „Víš, něco se mi nepovedlo v práci, tak jsem taková smutná“ a on řekne „Tak už nebud“ a třeba mě chvílku hladí, jo a to si prostě řekneš, jo, o tom to je a hlavně, že má člověk doma klid.

A: No a děláš něco pro to, my jsme se bavily, co je po té stresové situaci...a děláš něco i v předstihu? Jakože víš, že tady teda zažíváš ten stres, tak děláš něco prostě jako prevenci třeba proti tomu, aby tě to jako míň dostávalo nebo je něco takovýho, co ti pomáhá? Nebo řešíš to něja vůbec?

B: Hele asi...neřeším. Až teďka, co jsme se začla otužovat třeba, tak se taky říká, že je to dobrý trošičku proti stresu nebo že tě to připraví na situace, který jsou nenadálý. Že člověk líp reaguje, krom toho, že se můžeš propadnout do vody, to tělo, naučit se v té ledové vodě to zklidnit, naučit se dýchat v klidu, jo, že, tak to. Ale to je krátkou dobu, co se otužuju. Ale to mě třeba napadlo.

A: Jo. A to teda pozoruješ nákou, že by se to nějak projevovalo...

B: Ne, ne. V práci ne, u práce ještě ne, to nepozoruju.

A: Jo, to tě jenom napadlo, že by mohlo, jako do budoucna...ti pomáhat v té stresové situaci se zklidnit.

B: Hm, hm.

A: Hm, ale zatím to teda nepozoruješ?

B: Ne.

A: Jasně, hm..a je teda něco co by ti pomohlo ten stres zvládat líp? Si tady popsala, že si pak jako hodně přemítáš ty myšlenky o tý události a jestlis udělala chybu, je něco, co by...?

B: Kolektiv, kolektiv.

A: Pracovní kolektiv, jo? Jako v jakým smyslu?

B: No, že když budu sloužit s člověkem, kterej to bude furt rozebírat a...a...přede všema a hrozně to hrotit a dělat z bublinky bublinu a hrotit to a řešit to, tady tomu se vyvarujte a tak, tak vim, že bych byla prostě ještě víc stresová, než když prostě vim, že jsem na směně, kde jsou lidi v pohodě a řeknou „Hele, to se stane, příště jenom jako bacha“, tak to určitě bude lepší. Takže určitě kolektiv. Nejmenovaná směna, tak tam vim, že by mi to bylo jako nepříjemný i z toho důvodu, že se to dostane někam ven. Že to, co by se třeba normálně ututlalo nebo jako, že si to nechá ta směna pro sebe nákou věc, tak tam bych třeba zase měla obavy, že kdyby byl špatnej kolektiv, že zbytečně třeba na to, aby se to rychle někde omluvilo, proč se to stalo, se to začne zjišťovat a řešit s vedením a tak. Takže si jako třeba myslím i kolektiv, no. Jak se cejtím jakoby v tý práci s těma lidma, jaký tam mám lidi.

A: Hm, takže podle toho, jakej máš kolem sebe kolektiv v tý práci, tak podle toho, ten stres zvládáš buď hůř a nebo líp teda jako? Máš ten pocit.

B: Jo, myslím si to, hm, určitě.

A: Hm, hm, jasně. No a kdyby to teda byla dejme tomu náká směna, kde by se to takhle dostalo někam, jak ty říkáš, že z toho máš obavu, tak to pro tebe znamenalo co v rámci otho zvládání?

B: Asi bych se od práce netěšila. Měla bych o to větší strach, že udělám chybu i u třeba jinejch událostí, třeba jednodušších a už ten strach z toho třeba, že zase člověk bude řešenej nebo zbytečně rozmazávanej, popotahovanej, když víš, že v jinejch směnách by to bylo v pohodě, tak by to asi

nebylo dobrý, no. Já jsem jako poměrně klidná, ale asi bych to pak už asi řešila F2F asi s tou osobou, žejo. Že tam třeba jsem nespokojená. Že jsou věci, který mi vaděj a že mě třeba dostávají do těch situací, do kterejch bych se jinde třeba nedostala.

A: Jo, takže kdyby to bylo takhle, tak by se u tebe jak to prožívání tak to následný zvládání zhoršilo, jo?

B: Hm, myslim si, že jako jo. Asi bych se do práce netěšila. Když vím, že v jinejch směnách je to v pohodě, jen tady se furt všechno rozmazává. Bylo by mi to celý nepříjemnější a nepříjemnější a už by mi asi pak vyletěla tepovka vždycky i u nějaký banální události. A když pak, jak jsme se bavily kolikrát, když na někom furt budeš hledat ty chyby, tak ten člověk těch chyb bude dělat víc. A hlavně se na něj bude víc i koukat, jestli nedělá ty chyby, takže...

A: Hm, hm. Takže máš strach i, že bys byla víc pod drobnohledem?

B: No, no. Že ten stres už by potom byl i to, že jsem v práci, si myslim prostě. Že by mě jako i banální události prostě dostávaly do nějakýho tlaku, že tam prostě nesmim udělat chybu, že to bude určitě rozmazávaný.

A: Hm, jo, jo, jasně. No a naopak, když ten kolektiv je dobrej, tak jak ti pomůže v tom zvládání?

B: No...že vim, že když třeba já jim to budu chtít říct, že mámtakovej pocit, že jsem třeba něco něudělala dobře, tak vim, že nedostanu za čumec, ale že jim to můžu říct a že mi zase jako řeknou „Jo, dobrý“ nebo „Hele, tak to řekneme, ať není třeba průšvih“ nebo „Takhle a takhle to můžem udělat“, jo že...když se cejtim dobře, nemám problém přijít za vedoucím a říct „Hele, udělala jsem asi chybu“, jo, než kdybych prostě byla v nějaký stresový prostě směně, kde bych měla strach a věděla bych, že jsem třeba možná pochybila v něčem nebo to, tak bych třeba si říkala „Hele tak uvidíme, jestli z toho něco bude“ a ne, že bych ba naopak řekla „Hele, já jsem asi něco trošku nebo to mohlo bejt lepší...“, jo. Snažila bych se tak spíš doufat a stresovat se, jestli něco vyleze, nevyleze...

A: Jo, jo, jo. Takže tam jde o nějakou bezpečnost toho prostředí, jo? Když se tam cejtíš bezpečně, tak to jako spíš řekneš, to tě pak třeba uklidní, jakožesi v pohodě pokecáš s tím člověkem, nemáš strach, že tě odsoudí, jak jsi říkala. A naopak v tom prostředí, kde se necejtíš bezpečně, se bojíš toho, že by se to mohlo dostat k vedení, rozmazávalo by se to a to by tě teda dostalo do nějakýho,

ještě víc jako, stresovýho stavu. Jo, rozumim. Hm...ja se tedy ještě podívám. Jo...tak je ještě něco, co bys třeba chtěla k tomuhle změnit, na co jsem se nezeptala, napadá tě něco?

B: Asi ne.

A: Ne? A chceš se na něco zeptat Ty?

B: Asi ne.

A. Ne, dobře. Tak jo. Já se k tomu možná ještě vrátím, kdybych něco potřebovala a doptala bych se.

B: No, jasně.

A: Tak jo...

B: Víš, co je zvláštní? Že jak se jenom bavíme o těch situacích, kde jsme ve stresu, tak si teďka připadám, jako kdybych měla každou událost ve stresu, jako kdyby člověk dělal chyby, jo. Že těch chyb jako je málo a že si teďka připadám, jak kdybych byla nejhorší 112ka na světě (smích). Jak se teďkon jako bavíme jenom o tom...ten stres je většinou u ošklivejších událostí, žejo a...že třeba nákej ten čas a tohle, tak si teďka připadám, že jakoby je to furt. Nebo, že vlastně dělám jenom chyby a někdy se snažím z toho vyvlíknout, někdy ne. A že jako tak to není.

A: Rozumim, jasně. Takže jako spíš...já jsem jako pochopila, že u tebe se ten stres hodně pojí s rizikem tý chyby. Že by se to pak mohlo rozmazávat, mohlo by se o tobě říkat, že děláš chyby a ty si to pak neseš...

B: Ale jakoby i mně osobně to vadí, mě to mrzí, především. Že si třeba některý věci fakt zbytečně připouštím nebo mě mrzej zbytečně, no...

A: Jo, jo, jo, jasně.

B: A jak to máš ty? (smích)

## ***Přepis 2. rozhovoru – Kristián***

A: Můžeme to teda nahrávat?

B: Můžeme to nahrávat.

A: Dobře. díky Smích

B: Tak jo, tak

A: Chceš se na něco zeptat, než začneme k tomu nebo...?

B: Zatím ne...

A: Tak, mohl bys na úvod říct jenom, jak dlouho tady seš?

B: A...pět a půl roku. Zhruba.

A: Jasně, pět a půl rok. Hm, a tak mohl bys říct, co považuješ ve svý práci za...

M: Ne, pět!

A: Pět, tak nějak. Co považuješ za stresující ve svý práci, když se budeme bavit o vytěžování na tíšňové lince?

B: ...časový limity, který... neuznává se... tvrdí se, že se na nich nelpí, ale ... nad každým z nás to asi visí nějakým způsobem. No tak to asi je pro mě , možná, to zní divně, je to asi nejvíc stresující, mi přijde.

A: A proč? Dokážeš říct?

B: No, že protože je člověk pod uměle vytvořeným tlakem zbytečně.

A: Hm. Takže cejtíš nějaký tlak?

B: Jo.

A: Jenom tohleto, vlastně...

B: Jo, já pak samozřejmě ... Další věc je ta, pokud se s tím člověkem nedá dohodnout, tak to na mě taky nějak stresově působí, když prostě nereaguje adekvátně, nedokáže se prostě vymáčkout, třeba nedokáže tu situaci prostě popsat, zhodnotit a urychlit. Jde o něj, že jo, ve finále.

A: Hm, takže...

B: Takto na mě jakože působí, nějakým způsobem stresově. Ale nejvíc asi to, abych to měl rychle...

A: Hm, v tom čase...

B: No...

A: No a když teda říkáš, že na tebe působí nějaký tlak, cítíš nějaký tlak, když třeba máš pocit , že třeba nestihneš v tom daném čase to odeslat. Tak jak to probíhá, jako, co cejtíš?

B: Hm..., asi fyzicky, že mi stoupne tlak, to prostě ... a snažím se z toho člověka dotlačit k té informaci, kterou potřebuju...v tu chvíli...

A: Jo, takže ti stoupne tlak a ...

B: No, no...

A: A začneš teda nějakým způsobem vyvíjet...tlak i na toho člověka?

B: Jo.

A: Aby ti řekl, co ty potřebuješ?

B: Jo, přesně tak.

A: Jo, ještě jako nějak nebo ... Ještě něco tě k tomu napadá?

B: Ne, nenapadá.

A: No a pak si zmiňoval, teda komunikaci, když to vážne, když ty teda nedokážeš nebo když se ti nedaří z toho člověka dostat to co on chce. Tak to tě na tomhle stresuje?

B: No, vlastně mě stresuje ten člověk jako takovej, že prostě on jako potřebuje... s něčím pomoci, já mu rád pomůžu ale prostě když vidím nebo slyším, že ten člověk nespolečuje nebo prostě ....Samozřejmě, že on je v nějaký krizový situaci, že jo, já tomu rozumím jako...Ale když on se nedokáže prostě soustředit na to, co já vlastně potřebuju vědět, že jo, abych mu mohl pomoci, no tak..

A: Jo, a souvisí to s tím časovým limitem?

B: Taky, určitě to hraje roli...

A: Jo ... jako kdyby tam nebyl ten časový limit, tak stresovalo by tě tohle pořád, že třeba z něj nemůžeš dostat tu informaci?

B: Určite jo, ale míň. Protože já bych na to šel jinak, třeba bych ... na něj tolik netlačil, jo, nebo bych prostě volil nějaký delší, prostě , vytěžování. Stylem jako vysvětlit mu to opisem nebo něco, prostě... jo tu věc, kterou potřebuju...Jo, takhle já na něj začnu nějakým způsobem tlačit a krátký strohý věty, abych byl prostě rychlejší..., jo... Kdyby to tam jako vážlo, tak bych samozřejmě se nesnažil to flákat, nesnažil to protahovat, ale asi bych se s tím člověkem bavil trochu jinak, no...Samozřejmě vždycky záleží...volání od volání, oznamovatel od oznamovatele, prostě to je vždycky individuální, to nejde to nějak paušalizovat, jo.

A: Jo, takže působí tyhle dvě věci čas a ta komunikace?

B: Hm.

A: Ještě něco tě napadá?

B: Hm, asi ne. Já se nějak jako snažím, abych tomu vyloženě nepodléhal, nějakému tomuhle velkému tlaku. O co se jedná, prostě se snažím vždycky zachovat klid... Ať je to třeba velký průšvih, tak prostě zachovat klid, aby to proběhlo, co nejrychleji a nějak nejefektivněji, jo ten hovor, aby se s tím dál dalo pracovat...

A: Takže...

B: Jinak se fakt snažím, prostě abych tomu nějak jako nepodléhal, zbytečně, no...

A: A potom po té události, seš to ty , něco se v tobě odehrává? Nastoupí ten stres nebo naopak už si na to třeba jako nevzpomeneš nebo...?

B: Asi se zajímám, jak to dopadlo nebo jak to běží, pokud na to mám nějaký ..jako.. pokud se k těm informacím mohu dostat...tak mě to zajímá, jak to probíhá dál, jo...

A: Jo, hm...

B: Nebo já když se dostanu k informacím, jak to dopadlo, tak mě to určitě zajímá a když vím, že jsem to třeba ... těžil, ale jinak prostě jdu dál.

A: Jo, takže nějaký prožívání jako vnitřní, že bys na to myslel nebo se k tomu zvýšenému tlaku přidalo ještě něco?

B: Ne, já se třeba k tomu vrátím ještě potom, když pak o tom čtu v novinách, že jo, tak se k tomu vrátím tím stylem, že tohleto jsem nabíral, jo, tohle jsme dělali, prostě tuhle událost, tak se k tomu vrátím nebo když se o tom bavíme s někým třeba s kolegama, kamarádama, který u toho byli u toho zásahu, tak když na to přijde řeč nebo něco, tak se k tomu jakoby vrátím, ale jinak to nechávám plynout a snažím se o tom jako nepřemýšlet, nemyslet na to, nějak se tomu zbytečně nebo ne zbytečně ale nějak se k tomu jako nevracet.

A: Jo, takže spíš ...



B: Není to důležitý, není to nutný, abych se k tomu vrátil

A: Jo,jo...a když se k tomu vrátíš a když se s někým bavíš, jak říkáš, tak jakým způsobem se k tomu vrátíš? Jako se vrátí ty emoce nebo si jako jenom vzpomeneš?

B: Ne, jenom si vzpomenu a řeknu si, jó, to byl ten a ten, volal, prostě jo, posílali jsme tam to a to a pak se to třeba, nevím, víc rozjelo nebo prostě byl tam nějaký průser, jinej, že jo...

A: Ale už to neprožíváš?

B: Ne, ne, já se snažím to jakoby potlačit nebo no potlačit prostě, abych si to jako netahal jinam než...do tý práce.

A: Jo, takže se ti nestává, že bys doma přemýšlel nad něčím nebo že by sis něco přitáhl s sebou, co by si jako rozebíral v hlavě nebo tě to nějak stresovalo, při tý práci?

B: Ne, já jako o tý práci doma moc nemluví. Nebo to fakt zjednoduším, abych jako nemusel zbytečně vysvětlovat, že jo, tam jsou věci, který jako laikovi musíš vysvětlovat...akoby ze široka. A je to ve finále zbytečný, si myslím a ....., no takže takhle, no prostě...Takže jako když se zeptá, když na to narazím ve zprávách, jo, řeknu, to jsme dělali, prostě tam bylo tohle a tohle...

A: Jo...

B:...nebo si na to vzpomenu, na tu situaci, když mám třeba jinej hovor, tak si vybavím...

A: Jo.

B: ...nebo si na to vzpomenu, na tu situaci, když mám třeba jinej hovor, tak si vybavím...tam se to tenkrát dělo takhle a teď se to děje jinak, nebo se použili jiný jednotky, jinej průběh tý situace, tak si to jako spojím, jo. Nebo si vzpomenu, že tenkrát jsem se měl na něco zeptat a nezeptal a vyplynulo to z tý situace, ačkoli to nehrálo roli, ale tak to použiju a zeptám se na to, prostě, v tom jiným hovoru.

A: Takže použiješ tu zkušenost na volání teď?

B: Takhle si to spojím.

A: A to na tebe působí jak? Jakože už máš s tím tu zkušenost?

B: No, že to použiju v praxi, tak to na mě působí, že se jakoby zlepším a líp to vytěžím.

A: Hm, a seš pak míň ve stresu potom nebo pod tím tlakem?

B: Asi ... stejný nebo možná míň, když je to věc, kterou už jsi řešila a víš, jak to probíhá, tak prostě už nejsi pod takovým tlakem. No ale zase vždycky záleží na tom člověku, kterej volá.

A: Jo, jasně. No a když si na to jako vzpomeneš, když vidíš ve zprávách nebo něco ale jako na úrovni nějakého prožívání nebo emocí jako tam není žádná odezva?

B: Ne,ne,ne...

A: Že by se ti jako znova třeba rozbušilo srdce, vzpomeneš si, ježíšmarja, to bylo hrozný nebo nemíváš jako tohle nebo...

B: Ne.

A: Prostě jenom čistě si vzpomeneš a jdeš dál zase ...

B: Si to spojím, ale nějakou fakt reakci stresovou, jsem jako nikdy nepocit'oval

A: No...

B: Ne.

A: Takže jako na otázku, jak obecně prožíváš pracovní stres, bys odpověděl jak? (pousmání)

B: Jak to prožívám, no, to je, nevím, jak na to odpovědět. Ten stres tam nějaký je, někdy je ten tlak větší, někdy menší. Já se všechno snažím brát nějakým způsobem tak, aby mě to moc neovlivňovalo, no, abych prostě měl furt klidnou hlavu.

A: Hm, a to děláš jak, tohle konkrétně, aby tě to moc neovlivňovalo?

B: Spoustu věcí zlehčuju, jakoby...si dělám z toho srandu, abych měl od toho...vlastně musím si od toho držet určitý odstup, aby mě to nepohltilo, takže se hodně kontrolovu

A: A kdybys tohle nedělal, tak máš pocit, že bys...

B: Já v té práci takhle funguju, jinak by to na mě moc dolejšalo a zbytečně bych se nervoval, což není nutný a není to potřeba.

A: Hm,hm a co konkrétně by na tebe dolejšalo, osobní příběhy těch lidí nebo by ses v tom moc rejpal.

B: Asi tak, asi ...

A:Jo...

B: Jo, prostě jsou věci, který se dějou, my jsme toho nějakým způsobem součástí a jsme tady od toho, aby jsme se jim pokusili nějakým způsobem pomoct,pomohli a asi si myslím, že by to člověka semlelo, kdyby bral všechno osobně. Já si myslím, že to do toho nepatří...

A: Jasně...

B: No, že se člověk musí nějak kontrolovat a tohle to prostě odpojit...z toho pracovního.

A: Jo, rozumím, no a máš nějakou konkrétní událost, o které bys věděl, že tě stresuje nejvíc nebo ...

B: Konkrétně ne, fakt si teď nevybavím něco jako...asi ne.

A: Žádný konkrétní typ, že bys věděl, když mám tohle, tak je to blbý...

B: ...ne, vždycky je to o tom, jak to ten člověk nahlašuje a je mi jedno, jestli je to dopravka nebo požár nebo technická. Jak na mě působí ten člověk, který to nahlašuje.

A: Hm, hm...

B: Když spolupracuje a nahlašuje to, tak jak já potřebuju nebo reaguje adekvátně, tak je to v pořádku, jo. Může nahlašovat ptákovinu, ale když to bude nahlašovat, tak, že z něj nic nedostanu, tak mě to vytočí stejně jako prostě..., no vytočí. V tu chvíli kdyby nahlašoval požár mrakodrapu, jo, je to jedno, jaký je to typ události, když ten člověk nefunguje, tak mě to vadí.

A: Jo...

B: Jo, protože on potřebuje pomoci, já se mu snažím pomoci, ale když se to tam nespojí, tak to je špatně, že jo.

A: Hm, hm...

B: A to mi vadí, jako ...

A: Jo...

B: A v tom případě, pak jsem pod tlakem nějakým způsobem a cejtím to na sobě a snažím se toho člověka dokopat k tomu, aby se vymáčkl, no.

A: Jasně, takže je ti jedno o co jde, ale musí to tam fungovat, ta komunikace...

B: Jo, jo.

A: Jakmile nefunguje, tak to v tobě vyvolává ten tlak?

B: Jo...

A: Jo...proč, protože máš pocit, že ...?

B: Že on to zbytečně natahuje, že se to prodlužuje a že mu ta pomoc přijde pozdějc, než by mohla přijít.

A: Hm, hm, jo jo...

B: A zase je tam zbytečná prodleva časová.

A: Jasně...

B: Když si vezmeš, že tohle všechno je nastavené na rychlosti pomoci, tak tady je ten klíčový faktor.

A: Hm, takže ten tlak, když ta komunikace nefunguje v tobě způsobuje jen to, že se oddaluje ta pomoc nebo ještě něco jinýho?

B: Jo,jo, jenom tohle, ztrácíme ten čas, prostě, oba...

A: Hm.

B: Jo, to mi vadí.

A: Hm, jasně.

B: A samozřejmě chápu, že ten člověk je pod tlakem, to jsme oba, on je samozřejmě pod větším, protože jemu se to děje... No ale já na to potřebuju zareagovat a když nevím na co, tak jsme zase u toho, že mi to vadí, všechno se prodlužuje a zase jsem u toho času...To je asi tak, v rychlosti té pomoci.

A: No, jo, to jsou takový dva ústřední motivy, o který ti jde?

B: Takhle já tu práci chápu.

A: Hm.

B: Takhle mi to bylo nějakým způsobem podaný a takhle já to chápu a všechno od toho odvozuju, prostě...

A: Jo, no a když pak říkáš, že se to nespojí ta komunikace, takže tě to vytáčí, tak, co to znamená, jako že seš...

B: Ne, to ne...

A: Co se v tobě jako děje?

B: Jsem rozčilenej, že jo, to prostě nefunguje...

A: Už během toho vytěžování?

B: Ta komunikace...

A: No a potom, když položíš ten hovor, tak to nějak dojíždí nebo ...?

B: Tak už je to za mnou, prostě už se to řeší. A jediný co zbývá už jen doufat, aby se to vyřešilo nějak jako v pohodě...a jít dál.

A: Takže ten vztek, jak s tím jak položíš sluchátko odejde, jo?

B: No jo, protože přijde jiný hovor a už zas děláš něco jinýho, jako.

A: Jo, takže to jako nepřetrvává na dlouho, jako že bys prostě musel...

B: Né,tak nějak...o tomhle už nemáš čas přemyslet.

A:...něco dělat?

B:...jasný, není to jako lusknutím prstu samozřejmě, že ten dojezd to má, vychládám postupně, že jo.

A: Jakej?

B: Jo, jakoby,...

A: Jakej?

B: No, do dalšího hovoru.

A: No a co jako probíhá během toho dojezdu, jako co z tebe...

B: Vychládám...(smích)

A: Jasně, rozumím.

B: ...to je jediný.

A: Jestli bys mohl popsat, jak to probíhá, někdo třeba musí vstát a jít se projít, jinému pomůže, že si s někým o tom popovídá, protože se mu honí v hlavě myšlenky, jestli to udělal dobře...

B: Jo takhle...

A: Já se ptám na tohle...

B: Jdu se pak podívat, jak na to reaguje operák, jak to probíhá nebo se podívám na vývoj tý situace.

A: Hm, jako co poslal...

B: ... nebo se jdu podívat, jak to probíhá, no tak na to se podívám, jo, nebo se podívám na vývoj v té situaci, třeba v těch nisových poznámkách, jo... Když se nestihnu se jít podívat prostě vedle, že jo, tak se, když se teda nějaký informace předávají ním, tak ty já vidím...tak na to se třeba podívám, že jo, vidím prostě, jestli už se tam jede, kdo tam jede nebo jestli se tam nejede, že jo. Jo, to mi stačí v tu chvíli, prostě.

A: Na to abys jako vychladl, aby tě to tak jako...

B: No, asi jo

A: Jo a když se teda díváš na ten vývoj tý události, ať už tady u nás na operáku nebo sleduješ ty nisovský poznámky, tak říkáš, že tě to teda uklidní, že ti stačí A.. B: Stačí, to už je...

A: ... a jak to ale...

B: stačí, já se na to dívám jako na zajímavost, jak to běží ta událost, no

A: No jasně, ale když říkáš, že tě to uklidní, tak proč tě to uklidní, dokážeš to říct?

B: To mě uklidní tím, že už prostě jsem na to adekvátně zareagoval a už se prostě něco děje, jede tam pomoc

A: Hm...

A: Jo...

B: A tak že já už to беру, že ode mě už to prostě (tleskne) skončilo a... Jo, to mi stačí v tu chvíli, prostě.

A: Hm...

B: ...pokud někdo nezavolá...

A: Hm...

B: ...že se ta situace mění. Takže už, vidím, že se zareagovalo na to, jo a to mi stačí a mezitím přijde další hovor a o tomhle už nemám čas přemýšlet...

A: Takže tě nějakým způsobem ujistí, že už tam jede ta pomoc a to je to, co tě uklidní?

B: Tím je to pro mě uzavřený.

A: Jo...

B: Jakoby v tu chvíli...



A: Hm.

B: ...jo, jede tam prostě pomoc, kouknu se, kdo tam jede a ... tím to pro mě je jakoby v tu chvíli uzavřený a mezitím přijde další hovor a hotovo.

A: Hm, jo, ... takže do dalšího hovoru ty si to tak jako....

B: No.

A: ...ti to doběhne to naštvání a ...

B: No, vlastně tím, jak to ten člověk položí, protože já už se s ním nebavím, už to mám vytěžený nějakým způsobem, jak to šlo a už to běží, jo.

A: Hm.

B: V rámci nějaký naší režie, že tím to hasne, prostě.

A: Hm, tím to hasne, jo?

B: No...

A: No a když pak ještě říkáš, že tě to pak vytočí, ta komunikace, tak projevilo se to někdy v tom hovoru?

B: ...(povzdech)...asi jsem na někoho někdy zvýšil hlas, že jo nebo jsem ho prostě přerušil nebo jsem ho okřiknul. Jo, že teď budu mluvit já, prostě. Budu se ptát a on bude odpovídat. Už jen tím, abych ho zabrzdil, abych ho nějak doká...donutil se soustředit...

A: Hm.

B: Tak asi jo, vím, jak nás to učili, tak to tak dělám.

A: Hm, jo, tak jasně, použiješ jakoby v tu chvíli k tomu direktivního vedení a že bys vyloženě jako ... ztratil ty nervy, že by tě to tak vytočilo...?

B: Ne, to se mi ještě nestalo.

A: Ne, prostě tak jako vnitřně to jenom cejtíš, převezmeš tu iniciativu...

B: Jo ale zároveň vím, že si nemůžu dovolit na někoho prostě...musím se nějakým způsobem chovat, že jo. Tak že, reaguju, tak jak je to potřeba, ale ve mně se to samozřejmě pere, že jo, v tu chvíli, ale tak jako musíš prostě odpovídat nebo mluvit s tím člověkem nějakým způsobem v mezích, že jo.

A: Hm, takže i tady se jako projevuje ta kontrola, jak si říkal, že se kontroluješ...?

B: Určitě.

A: Takže, nedovoliš si prostě úplně...

B: Hm...bylo by kontraproduktivní, si myslím.

A: Hm, takže jako zvládáš zůstat bejt dost racionální, takže tě to moc nepohlcuje, moc nějakej...

B: Myslím, že určitě.

A: Že se to u tebe projeví nějakým zvýšeným tlakem, tepem, ale jinak že bys nějak...

B: Ne.

A:...se tím nechal zaplavit...

B: Ne, ne, reakce toho těla je tam logická, jakoby fyziologická reakce ta je jasná, ale jinak to kontroluju, prostě.

A: No a když ještě ...

B: Nechci si to nechat přerůst přes hlavu.

A: Jo. No a když se ještě vrátíme k tomu času, k tomu limitu na to vytěžení tak...říkáš, že tě to stresuje, že se říká, že se to tady neřeší, ale vlastně řeší, máme to všichni v hlavě. Tak jako, co na tom tě stresuje? Jo, jako dejme tomu, že už se to blíží k těm dvěma minutám a ty víš, že to teda nestihneš...

B: Štve mě to, že budu muset někomu vysvětlovat, proč to trvalo přes dvě minuty jako...?

A: Jo ...

B: To mi vadí, jo. Principiálně jde o to, že (posměšek) pak stačej jedny šraňky, jo nebo ucpaná křižovatka a moje veškerý snažení...prostě jak ti chlapi přijedou na takovou křižovatku, veškerý naše snažení je totam. Nelogický prostě. Hlavně, že jsem se snažil to tam nabouchat co nejrychleje, abych neskočil do červenějších čísel.

A: Hm, takže ti to přijde jako nelogický...

B: Jo.

A:...nebo jako nesmyslný?

B: Je to nemyslný, protože já jsem přesvědčenější o tom, jo...že to nikdo nechce protahovat. Nikdo to nechce protahovat, ale někdy to prostě nejde.

A: Hm.

B: Jo a jasný, tak jako asi... pokašlení... není to tak, že by ti šáhli na prachy nebo prostě nějaký ten jo ale asi nikomu není příjemný vysvětlovat proč jako...

A: Hm.

B: Jo.

A: No a ...

B: Vždycky můžu říct, že za to může ten člověk, ale tak jako on je v tom nervu, on je v tom stresu, že jo, prostě...

A: Hm.

B: Takže tohle to je tohle to je podle mě fakt zbytečný jo a při týhle práci, která je stresující, co si budeme povídat, tak je to jenom přidělování dalšího stresu navíc, kterej je zbytečnej. A potažmo je to... další ...další možnost chyb. Kvůli tomu, že člověk spěchá, tak se na něco nezeptá...

A: Jo, jako že je to nějakej druhotnej stres?

B: Jo.

A: Tak...

B: Prostě, že...

A: No a vnímáš nějakej...

B: ...průběh té události jako takovej, je to je to zbytečný.

A: Hm...

B: Prostě, si myslím já.

A: Mhm, jojo, no jasně no, a ještě když teda říkáš, že jako nehrozí, že ti někdo šáhne na peníze a ...

B: Doufám!

A: No jasně, neděje se to často...

B: Ale spíš jako vysvětlovat to. Jo mě vadí to proč to vysvětlovat, proč se tak děje.

A: Takže to samotný tě stresuje, když bys to musel s někým řešit, vysvětlovat...?

B: No rozhodně mi to vadí, že jako musím říkat, že prostě, nevím ... ten člověk mluvil pomalu, nemohl sem se dostat k informacím. Je přece evidentní, že jsem tam dvě minuty netočil mlejnek...jo a a nic jsem z něho nechtěl dostat, že jo, to prostě je hloupost, že jo. Takhle nikdo z nás tady nepracuje, jo. Každý se prostě snaží z těch lidí dostat toho co nejvíc a co nejrychleji, ale když se budeš snažit jenom nejryhlejc, tak vždycky nějakou chybu uděláš. Zbytečnou.

A: Hm, hm a tohle se ti teda honí hlavou i když nastoupí ten tlak při vytěžování v souvislosti s tím limitem?

B: No no...

A: Tak tohle se ti honí hlavou, jako že, ježiš, když to někde přetáhnu, tak to budu muset někde vysvětlovat, jo?

B: To už je jenom ta varianta, jako že to tak je, prostě, jo, jakmile máš 2,01 no tak abys říkala proč.

A:Hm

B: Jo, to mi vadí.

A: Takže ...

B: Já to klidně řeknu. Každý to ví. Ve finále si to může poslechnout, jo a ví prostě co se dělo. Ale prostě to musím vysvětlovat. Na co to je jako dobrý? Jo a to mi jako vadí, jo. Prostě já obecně nemám rád věci, který nemají smysl, jo. Takže už prostě obecně...

A: Z principu, jo?

B: No, no.

A: Hm.

B: Nebo nerad dělám věci, který mi jako nikdo nevysvětlil. Důvod. Já dokážu, když mi někdo vyloženě vysvětlí ten důvod, tak, nemusím s tím souhlasit třeba ale už mi to vysvětlil. A já s tím k tomu budu tak přistupovat, jo... A teď mluvím obecně, jo. Nerad se zabývám zbytečnostma, nerad dělám ty samý věci. Jenže, už to tady z nějaký historie tady je nikdo se nějak nesnaží s tím něco dělat a to že se říká on to nikdo neřeší, furt to tady je zakořeněný v těch lidech, prostě. Jo, protože si myslím, že to bylo asi nějakým způsobem vymáhaný tlakem nějakým na ty lidi. Dalším zbytečným tlakem, ktrej není vůbec potřeba, když tady je člověk pod tlakem defacto z logiky tý práce. Takže v těch lidech je a to samozřejmě na tebe působí.

A: Hm, Dobrý. No a Tak a když si to teďka rozdělil na nějaký ten primární a sekundární stres, tak ten primární, kterej vyplývá z tý práce, tak řek si teda, že na tebe vlastně tak nedolihá, že si od něj jako držíš odstup, zvládáš to a spíš teda, když bysme se bavili o stresu tak tě štve ten sekundární. Tak ho pociťuješ víc? Chápu to správně?

B: Ne jako víc, ale pociťuju nastavení v tý mý nátuře bych nerad dělal zbytečný věci.

A: Hm.

B: Ale to je prostě o mně jako.

A: Jo, rozumím, jasně. A já se ještě musím podívat... hmm, jo. A ještě když se vrátím k tomu prožívání stresu... hmm, tak na úrovni těla, fyziologicky si říkal, že se ti zvedne tep...

B: Hm...

A:...a seš schopnej identifikovat, co se ti děje v hlavě v tu chvíli? Jako co cejtíš za emoce, třeba? A nebo myšlenky ti jedou v hlavě?

B: No mě v hlavě jede jen jak z něj dostat informace, který potřebuju. Já o ničem jiným nepřemýšlím. A já to asi jinak nedokážu popsat, kromě toho zvedlýho tepu a tak...

A: Hm...

B: Jinak se asi nic dalšího neděje. Nevím třeba se mi změní hlas, že jo nebo mluvím prostě jinak na toho člověka ale to je asi spíš projev ale jinak nic dalšího nepocítuju.

A: Jo, hm...

B: Nebo sem si to nějak neuvědomoval, třeba. Že bych jako něco pocítoval...dalšího jinýho...

A: Hm, rozumím, hmm, jo a když jsme se bavili, že ta komunikace..... eeh, je to pro tebe zásadní, je jedno , co je to za událost,tak když je událost, která jde jako dobře, co se týče tý komunikace, ten člověk spolupracuje, což teda je fajn anebo na druhou stranu ta událost , kdy je to úplně na prd, kdy ten člověk ti jako hází ty klacky pod nohy, nejde to. Tak tady ta tě bude tedy stresovat míň? Tady budeš asi víc pod tlakem, že jo, vzhledem k tomu, co jsi řekl.

B: Hm, tak to je samozřejmě pod větším tlakem v důsledku vývoje toho hovoru, že jo...

A: No a ...no jasně, tak co jako mezi těmahle dvěma situacema, co je to rozhodující, že tahle s tou blbou komunikací pro tebe bude jako víc zatěžující?

B: Zase...

A: Dokážeš říct, že zrovna pro tebe tohle, jakože, rozumíš...

B: No asi to prostě, ta rychlost tý pomoci...

A:Jo, jakože...

B: To je rozhodující, prostě, že to trvá zbytečně dlouho, no a jako už se to mohlo řešit, že jo...

A: Takže pro tebe, čím dýl se oddaluje pomoc tomu člověku, tak tím víc ten tlak pak cejtíš?

B: No asi jo, no. Tlak a částečně asi jakoby bezmoc...Protože on jako, ty vlastně nic nemůžeš v tu chvíli, že jo, než se furt dokola ptát a něco z něho dostat. A tím se prostě oddaluje rychlost tý pomoci. A teď nemluvím o limitech ale o celkovým prostě pohledu na tu věc, no.

A: Hm, no a jako když se oddaluje ta pomoc, tak...

B: Tak je to pro mě stresovější.

A: Rozumím, jasně, čeho se teda obáváš nebo čeho se jako bojíš, že jo jako když... nebo...já nevím...

B: Hm...

A: Proč, proč tam cejtíš ten tlak, bojíš se jako toho že...třeba...?

B: Tu pomoc nedostane včas.

A: A že to teda...?

B: Anebo že to bude mít horší následky, když se tam přijedem pozdějc. Asi, asi to na mě působí, né, že bych se toho bál nebo měl z toho jako strach, ale působí to na mě v tomhle stylu, prostě. Jo, že budou horší následky a ve finále zbytečně...

A: Hm, no...

B: No a to jsou věci, který vůbec neovlivníš, takže nemá smysl se v tom dál patlat, přemejšlet o různých alternativách, variantách...není to potřeba...nebo tím jakoby jiným způsobem užírat a jindy prostě ty následky nemusí být takový, ta pomoc může být rychleji a pak to na mě samozřejmě působí, když se to prodlužuje jako zbytečnost... Proto asi...

A: Hm, jo a kdyby tam byly nějaký ty fatální následky v důsledku třeba tý ne včasné poskytnutý pomoci, třeba z důvodu toho, že jste se nemohli dohodnout s tím oznamovatelem, tak jako co to pro tebe znamená, co by se v tobě jako odehrávalo?



B: Hmm...

A: Říkáš, že...

B: Asi bych si řekl, že to je škoda a že to bylo zbytečný. To bych si asi řekl.

A: Jo...nebo ještě něco?

B: Prostě jen v tu chvíli to chceš prostě udělat...

A: No...

B: A pak už je to tak, jak to je.

A: Jo...

B: Pokud na tom nenesu žádnou vinu jakoby podíl nějakou vinu,dělám, co můžu a nesetkává se to s nějakou adekvátní reakcí, tak potom to prostě je na tom oznamovateli kolem té situace, která vznikla. Prostě zbytečný...

A: Hm, jasně no a ještě se teda vrátím k tomu vysvětlování časovýho limitu. Ehm..., tak mě napadá ehm jestli ti z principu věci bylo vhodné něco vysvětlovat, tomu rozumím a je za tím něco? Jako když jsme se tady bavili třeba o tom, že by mohly šahat na peníze. Jako třeba toho by se mohl někdo bát nebo že by..já nevím...,ho mohli vyhodit. Je tam nějaká taková obava, jo, že by se to mohlo nějak jako rozmazávat nebo ti jako čistě vadí jako...?

B: Mně to jako vadí z principu.

A: Hm, takže není zatím žádněj jako..., žádný obavy,že...?

B: Jako existenční?

A: Třeba nebo já nevím, že by se to tady rozmazávalo, by se o tobě třeba říkalo, já

nevím, že seš...

B: Nevím i kdyby, hele i kdyby se říkalo, tak já bych byl každopádně rád, kdybych s tím byl konfrontovaněj. Jo, když to někdo bude mlejt za zády, prostě, neřekne to na plnou hubu, což mi taky vadí teda, tak ať si to říká prostě, ale myslím si že kdyby se něco takovýho dělo, tak rozhodně by bylo dobrý s tím toho člověka konfrontovat, dát mu prostor. A když s tím já budu konfrontovaněj a ten prostor k tomu dostanu, tak si to obhájím.

A: Hm, takže to není něco, co by se ti honilo hlavou... eh... v případě nějaký chyby...

B: No jako, to se mi asi nehoní hlavou, prostě. Mě to prostě vadí z toho principu.

A: Jasně, prostě ti to vadí, protože v tom nevidíš ten smysl a...

B: No přesně tak...

A: Přijde ti to zbytečný. A to je teda ten primární, to co jako rozčiluje...

B: Protože, když se k tomu vrátím, tak v kurzu operačního řízení, když nám nakreslili osu celého průběhu zásahu od přijetí oznámení až po ukončení zásahu tak...jakej prostor tam zabere to oznámení, to vytěžení, to nasazení a pak ta jízda k tomu zásahu jako takovému...To je prostě událost od události a co tam hraje roli, to je mraky věcí, že jo a zase se vracím k tý ucpaný křižovatce nebo těm šraňkům.

A: Hm.

B: Jo.

A: Jo, takže jako jasně, ty seš jako přesvědčenej o tom, že to vlastně nesmyslný, ale stejně ti to způsobí ten tlak při tom...

B: Jo, jo.

A: Tak... proč?

B: Protože musím jít a říct proč a pak se s tím, nevím jako... jestli to někdo poslouchá nebo co se s tím pak děje dál nebo nějaký výstupy, já z toho žádný výstupy nemám...

A: Hm, ale že vlastně nevíš, co se s tím děje dál jako...

B: Ne.

A: A to ti vadí?

B: No taky, jo, když už se to prostě dělá, tak proč se to dělá jo... a... jenom tlačit, nějakým způsobem mít pocit, že takhle zvednu výkonnost těch lidí tak to je úplně nesmyslný, to je pro mě kontraproduktivní a zas jsou z toho chyby. Tady v týchletý fázi je to prostě zbytečnost. Podle mýho.

A: Jo takže kdyby tě někdo do toho třeba víc jako uved a řek ti třeba k čemu to je a proč to je, co oni pak s tím jako dělaj, a proč to chtěj archivovat...

B: Tak asi bych na to nahlížel jinak...

A: Jo, jako pomohlo by ti to...

B: Ale aby tady bylo prostě řečený: Musíš to mít do dvou minut, nad dvě minuty je eh..., vysvětluješ, proč to máš nad dvě minuty. Tečka.

A: Jo, to je málo?

B: Pro mě je to málo, no.

A: Hm.

B: Ostatním jsme na kurzech akorát tak pro prdel.

A: Jo...jen teda ještě...jak si tady mluvil o tom, co ti teda způsobuje ten tlak při vytěžování, pozoruješ že by se to nějak měnilo od té doby cos nastoupil, že by tam byla

nějaká změna, že bys byl klidnější nebo naopak víc vystresovaněj?

B: Asi na začátku eh... určitě se to vyvíjí tím stylem jako že jednak ...na začátku nemáš ty zkušenosti, nevíš přesně, co se děje, že jo defacto, jo a všechno to je jenom o praxi a o těch událostech, který prostě sbíráš, ty zkušenosti. Jo, takže já sem v tý práci jako takový pociťoval na sebe nějaký ten tlak než teda pociťuju teďka nebo..spíš to dokážu líp kontrolovat. A tolik tomu nepodléhat a už zase vycházím z toho, že prostě mám po kurzech a už jsem nabral nějaký zkušenosti, není jich moc ale už nějaký jsou. Takže jsem si jistější, samozřejmě, než jsem byl na začátku, když mě poprvé dali na 112, že jo. Takže tak asi.

A: Takže na začátku tam byl ten stres i z něčeho jinýho než z toho limitu dvou minutovýho a z tý komunikace?

B: Tak jestli spíš, jak to budu zvládat obecně jestli s těma lidma, že jo, začneš komunikovat, tak jestli budu zvládat to z nich dostat, jak to bude probíhat prostě. No a pak zjistíš, že ty věci prostě...není potřeba se zbytečně nervovat, no.

A: Hm, jo, takže na začátku byl ten stres ...

B: Byl jsem určitě pod větším tlakem, jenom tím, že jsem začal dělat úplně něco jinýho a .... Neměl jsem ty kurzy, že jo, kde prostě taky nějaký..., děláš si ty zkušenosti s těma lidma, že jo a získáš nějakou jistotu. No jakoby...

A: Takže ty kurzy ti mimo jiný taky pomohly, nabít nějakou jistotu?

B: No určitě.

A: Takže po těch kurzech si třeba ten tlak pociťoval menší?

B: Co se týkalo vedení tý události, tak jsem si byl jistější, prostě. No, ale zas nemůžeš se prostě s ostatníma lidma bavit jenom obecně, protože každý kraj má svoje specifika, takže jako...

A: Jasně...

B: V každém kraji se dělá spousta věcí úplně jinak, si z toho musíš vzít, co se hodí tobě, no. Ale je to o těch zkušenostech, no. No, je si člověk jistější. V tu chvíli, si myslím, jsi určitě i klidnější. No a pak ti do toho hodí vidle někdo, kdo se nevymáčkne a jsi zpátky na začátku.

A: No a na začátku, když teda říkáš, když tě dali na 112, tak jestli to zvládneš, co se v tobě odehrávalo, byl jsi v nějaké nejistotě. Tak jako konkrétně, dokážeš to popsat? Třeba ses tam posadil, co se v tobě dělo? Co je teď jinak nebo..

B: No bylo ve mně to, abych... ee... si vzpomněl na všechno, co se mám zeptat, to prostě.

A: A proč?

B: No abych předal ty informace vedle, abych prostě z těch lidí dostal všechno, co potřebuju... tak to ve mně jelo, takže jsem používal a občas ještě používám ty checklisty. A to tě jako navede nějakým způsobem. Na začátku jsem do toho koukal furt, prostě abych na něco nezapomněl.

A: Protože, kdybys na něco zapomněl, co by to znamenalo?

B: Zase další dotěžování toho ...člověka a zase by to bylo prodlužování té události jako takový. Asi tak.

A: Hm, takže to hlavně a to se v tom čase zlepšilo?

B: Jo, tak ... spousta věcí si zautomatizuješ, takže už nad tím úplně tak nepřemýšlíš. Jedeš jenom podle nějakých naučených věcí a děláš to automaticky.

A: Hmhmhm, já si to ještě projedu jo a a když se zeptám, jak zacházíš s tím stresem obecně děláš něco pro to, aby si ho zvládal nebo... je jedno kdy, jestli bezprostředně při události nebo ve svém volném čase, třeba, děláš normálně...?

B: No, jak sem říkal, já to domů netahám. Do svého volného času si tu práci netahám.

Tam to prostě neřeším, takže z toho neřeším ani ten stres.

A: Takže nemáš pocit, že bys ...musel dělat nějaký dechový cvičení, chodit na terapie a .. to přeháním, samozřejmě. Nebo si se nedostal do situace, kdyby to bylo nutný.

B: Jo, zaklepu... ale .... já to mám tak. Skončím tu práci a ustřihnu to.

A: Takže...

B: To zůstane za těma dveřma a vůbec vůbec to nikam dál netahám. A nechci to tahat.

A: Jo, takže vůbec nemáš pocit, že by tě to nějak ovlivňovalo...já nevím, třeba před tím si říkal, žeš dělal jinou práci, kde ten stres asi nebyl nebyl to takový typ práce...

B: Byl jinej, tak to prostě...

A: Jo, a jestli jsi schopnej, když porovnáš tu dobu před tím tady a teď, nemáš pocit, že by tě to nějak....Že by se objevilo něco s čím bys musel nějak vědomě zacházet... a nemusíme mluvit o terapiích a dechových cvičeních. Třeba sportem, každý má něco co mu pomáhá, jo?

B: Jo, ne, jasně, já jsem to nikdy neměl a nepotřebuju se s těma věcma nijak svěřovat a bavit se o tom, já si to zpracuju v tu chvíli v sobě. A vůbec to nevytahuju a jedno o jakou situaci se jedná a... eee... co se sportu týká, tak to čistě jenom kvůli fyzičce, ale nemám to tak...

A: Hm. Prostě, že v tu chvíli nepřemýšlíš o ničem, protože se věnuješ tomu sportu jako takovému...?

B: A možná to třeba pomáhá, ale já to tak nevnímám. Jo, že bych si musel...

A: Jo.

B: Jít zaběhat kvůli tomu, že jsem ve stresu.

A: Hm, že jestli to tak je, tak to na běhání...

B: Jedu na kole nebo běhám, tak to prostě potřebuju, potřebuju se hejbat. Není to od toho.

A: Že bys třeba cejtil tlak...

B: Ne, to ne.

A: Takže to je...nepocítuješ...

B: Ne já to prostě mám tak, že tady zabouchnu ty dveře a tím to hasne, jakoby. Dál to nechci jinam tahat, jen to nechávat v tý práci.

A: Hm no a když jsou třeba lidi, který to tahaj dlouho nebo třeba dlouho od tý události, to nějak řešej v sobě nebo i navenek, hmm, já samozřejmě vím, že ty nejsi z těch lidí, ale dokážeš říct, jak to že ty to takhle umíš prostě jako stříhnout a čau. Prostě přijde další hovor, už to neřešíš. Co to je za mechanismus, že to jako takhle umíš, že se to v tobě nehoní, třeba. Nevyčítáš si něco nebo já nevím, nejsi naštvanej...?

B: Tak je to asi nátura toho člověka, jakej prostě je.

A: Hm...

B: A já se já se snažím, prostě si to aby mě to hodně bavilo, aby mi to nepřerostlo pře hlavu.

A: A jak to jako probíhá ta kontrola?

B: No tím, že to utnu v tý práci a dál to prostě netáhnou.

A: No ale v tý hlavě..ted', kdybych se měla podívat na to, jak říkáš, kontroluje. Umíš říct, co si říkáš sám v sobě?

B: Ne, tak se to vyřešilo a tím to skončilo, prostě.

A: Jo...

B: Jo a nemá nemá smysl se v tom dál patlat, jo, přemešlejt o různých alternativách, variantách, není to potřeba, jo a hlavně...jakoby nač ztrácet čas a užírat se něčím, co neovlivním, nijak už. Jo, já si z toho můžu vzít maximálně nějakou zkušenost... kterou si z toho třeba vezmu. To je všechno, já už zbytek neovlivním. To je zbytečný v tu chvíli, protože už to neovlivníš, jinak.

A: Hm, jo dobrý...

B: Člověk má svehj řešení dost, starostí dost soukromejch, jakoby svýho života a proč se budu patlat v něčem, co jakoby neovlivním, aby to navíc ještě ovlivňovalo mě negativně. Jo, kromě tý zkušenosti, kterou si z toho vezmu v tu chvíli, jo v průběhu tý...

A: Takže....

B:...události, takže já si vezmu poučení, z toho prostě něco, uzavřu tady, bouchnu dveřma a konec. Jo, začnu pracovat a pak to tady zase uzavřu a jdu domu. Jo a když se mě doma zeptají, jak jsem se měl v práci, což zbožňuju, stejně jako jsem zbožňoval dotaz, jak bylo ve škole, jo...tak řeknu prostě dobrý nebo blbý, bylo toho hodně, málo, bylo to docela v klidu, jo. Měli jsme prostě, nevim... bylo pár požárů nějaký bouračky. Ve finále čím, ted to nechci říct z nějakýho, že tady jsem leta a čím toho víš víc, tím tomu nepřikládáš takovou v uvozovkách váhu. Řekneš, jo bylo jenom 5 bouraček...Jo, kdybych tady nedělal, tak bych se asi třeba o tom bavil ale jinak :“ty jo, tam se vyprošťovalo, tam bylo 6 aut, tam bylo, víš „(nadšeně.“ Pět bouraček a do toho, když přijde smršť, tak toho máš nad hlavu, protože ses fakt jako nezastavila...jo, už hlavu jako květák, jo, člověk je jako umluvenej, plnej, prostě ...eee..., vycucanej, že toho řešíš mraky najednou

A: Ale že bys měl potřebu rozebírat nějakou událost...?

B: To fakt ne, nehledě na...

A:...a událost, která tě zasáhla, že je tam hodně zraněnejch, nemáš vůbec jako...



B: Tohle se snažím brát pragmaticky, prostě, tyhle věci se dějou. Proč bych se v tom patlal, akorát by to navíc ještě negativně ovlivňovalo mě i to moje okolí. Proč budu rozebírat další osudy těch lidí, který se mě v tu chvíli už ani netýkaj.

A: Hm, takže i v takovejhle, jakoby silná událost, můžeš to odstříhnout...?

B: Snažím se o to.

A: Udělal jsi pro to cos mohl...

B: Jo a dál to prostě neřešit a nezatěžovat s tím nikoho dalšího.

A: Hm, chci se ještě na něco zeptat, jsem zapoměla, sakra...no to je jedno, máš ještě něco co bys jako chtěl doplnit?

B: Asi ne...

A: Jako v souvislosti s tímhle tématem, je něco, co ty, něco osobně...

B: Asi mě nic nenapadá, asi je lepší když se ptáš.

### ***Přepis 3. rozhovoru – Patricie***

A: Budu to nahrávat, jestli ti to nevadí teda.

B: Asi to přežiju.

A: A... Chceš se na něco zeptat?

B: Asi začneme, kdyžtak se zeptám u toho.

A: Dobře. Tak jestli můžeš na úvod říct, jak dlouho jsi u hasičů?

B: V srpnu to bude devatenáct let.

A: Ty jo. To je brutální. A co ty konkrétně považuješ ve své práci za stresující? Když se budeme bavit o tíšňový lince...

B: Za stresující... Tak určitě to jsou občas ty hovory s těma lidma, který volaj na tu tíšňovou linku, když oni sami jsou ve stresu, jsou v tíživý situaci, ať ohledně zdraví – svého, příbuzných... Eee... Nebo třeba ohledně obavy o svůj majetek a tak. Takže občas ty hovory s nima jsou náročný v tom, že jsou ve stresu a vlastně nekomunikujou jak by bylo potřeba, že jo. Nejsou schopný se občas se i vyjádřit jakoby co maj třeba za problém, kde se nacházejí, takže to je jakoby takový stresující i pro nás jakoby co je vytěžujem.

A: Hm, jasný. Takže jako ta komunikace, jo, když...?

B: Ta komunikace... Do toho vlastně ty emoce jejich, že jo, a takže my musíme nějak zpracovat i svoje emoce k tomu, že jo, protože samozřejmě každá ta situace navodí něco i v nás, že jo. Buďto už jsme si tím prošli nebo už jenom jakoby že by se nám to třeba mohlo stát, je pro nás nějak jako významný, ale hlavně jakoby oni jak to vnímaj, že jo, že ty lidi jsou jakoby vynervovaný a to, takže to určitý, takže se to jako navodí u nás, že jo, samozřejmě.

A: Hm. A co teda navozuje u tebe? Na úrovni těch emocí.

B: Eeemm... Záleží, co to je za událost, že jo. Buďto je to jakoby ňáký... Člověk je jakoby třeba, jakoby vynervovanej nebo jak to popsat, jo, že prostě prožíváš to jako částečně s nima, že jo,

jakoby. Takže když oni jsou jakoby vystrašený, nervózní, tak ne, že by byl člověk vyloženě taky vystrašenej, ale prostě má to nákej jako vliv na ty emoce tvoje. Na to jednání, že je člověk nervózní třeba nebo... No a další kapitolou jsou třeba sebevrazi, že jo, když s nima pak člověk musí třeba komunikovat, to je jakoby vůbec.

A: Takže máš nějakou konkrétní událost, která tě takhle stresuje nejvíc?

B: Nejvíc?

A: Nebo třeba soubor událostí...

B: Tak určitě to je, když se třeba jedná o malý děti, tak to je takový stresující. Třeba měli jsme, jak se tady utopil ten klučina v tom bazéně, tak to jsem vlastně přebírala a já jsem měla zrovna syna v tom stejným věku, jo, takže v podstatě, takže to bylo jako dost takový stresující i jakoby potom, jak ho hledali a všechno, takže to bylo takový jako docela...

A: A dokážeš říct proč?

B: Proč? Asi jako že si člověk představuje, že by se to mohlo stát jeho dítěti, jo. Že vlastně jakoby v uvozovkách se vžil do té situace jejich, že vlastně jakoby dokázal se s tím nějak jako ztotožnit nebo asi tak.

A: A co konkrétně se v tobě teda odehrává? Jsi schopná to říct?

B: Ty jo... No... To bylo jako takový...

A: Jako co ti třeba letí hlavou nebo co cejtíš jako za za prožitky...?

B: Asi jakože si člověk dokáže představit, jak oni se jako cejtěj, taková jako bezmoc v tu chvíli, ten strach o tu blízkou osobu a to. Jakože ne že by to člověk prožíval jako vysloveně, ale když si člověk vezme, že by byl v té situaci taky, jo, že třeba tohlencto bylo pro mě třeba hodně emotivní, tím, že jakoby, to, jo...

A: Jo. A pak si zmiňovala sebevrahy třeba, tak to je něco, co tě jako taky hodně zatěžuje?

B: No, jako není to úplně příjemný s nima jako komunikovat, no. Za prvé jako člověk, i když na to máme ty školení nějaký určitý, tak stejně jako člověk v té dané situaci neví, co si může dovolit říct. My bysme jako s nima neměli ani tohle jakoby dělat, že jo, ale prostě kolikrát ty lidi jsou, že nechtěj mluvit s nikým jiným a tohle, takže na jednu stranu nevíš jako co můžeš říct, nemůžeš, že jo. Teď aby to člověk nezhoršil ještě a to, takže to je jako takový hodně jako, že se člověk jako nervózní nebo jako vynervovanéj, že máš obavu, aby člověk ještě něco nepokazil a to, takže to si myslím, že je taky hodně jako emotivní, že fakt jako člověk ve své podstatě neví, jak s tím člověkem komunikovat, jakoby jo, ne že vysloveně, ale je tam taková ta obava prostě no, je to takový jako hodně z jejich strany hodně emoční jo, že oni jsou prostě v nějakým té kritický situaci, takže to a pak jako s takovýmhle člověkem komunikovat, když nevíš. Ty mu řekneš a, a on řekne tak nazdar a končíme, jo, že jako fakt člověk neví, co může způsobit, že člověk řekne, že ho do toho ještě dopostrčí a snaží se jakoby nějak dobalancovat. Ještě na to nejsme ani nejsme psychologové ani nic takovýchodle, takže máme nějaký ty základní školení, ale...

A: Takže máš obavu z toho, že bys to jako mohla zhoršit jako teda?

B: No, jako vnitřní jo. Jako teda to rozhodnutí je na tom člověku, že jo, když to bude chtít udělat, tak to udělá, ať já řeknu cokoliv, jo, ale spíš že jako taková jako ta komunikace s nima, že je taková jako těžká hodně, a že vlastně člověk je sám z toho ve stresu pak jakoby.

A: Hm, hm. No a pak když mluvíš o té komunikaci, to si mluvila i na začátku, že jo, že když je ten člověk ve stresu tak vlastně se to částečně přenáší i na tebe, tak jako dokážeš popsat jak? Jako co třeba přesně tě hodí do toho stresu a jak se to u tebe pak jako projeví? Jak to poznáš, že seš v tom stresu vlastně.

B: Jasně. No... Jak to popsat. Nevím no, jako tam asi nejde o to, že bych jako úplně to s nima všechno prožívala, to ne, ale spíš jakoby jak oni jsou vynervovaný a to, že jakoby... Pak je člověk taky, že jo, snaží se to rychle odbavit a to, že je jako takovej nervóznější nebo tak, no. To je, že jo, zvýší se tep, rozbuší se srdce jakoby a tohle to jo.

A: Takže jasně, na úrovni těla to poznáš tak, že se ti zvýší tep, rozbuší se ti srdce. A třeba v hlavě, co ti jede? To si vybavíš v takovejhdle situacích?

B: Jo, takhle jakoby no, no no. Ty jo, jako v tu chvíli spíš se člověk jako snaží to jakoby co nejrychlejc to jako odbavit, takže přemejšlíš na co se ptát a to asi, ale to...

A: Takže, takže to na sobě to, že zažíváš stres z toho hovoru poznáš hlavně tak, že se ti teda zvedne tep, tlak...

B: Spíš tou reakcí toho těla no. Že jakoby v tu chvíli, že to je takový jako, když to řeknu blbě, nic nepokazit, odbavit to co nejrychleje a to jako tím že to. A samozřejmě občas je to reakce na to, co se těm lidem děje, že jo, taky jakoby že to něco zanechá, no.

A: Hm, hm. A když říkáš, že to něco zanechá, tak co to zanechá? Jako po té události, třeba když máš nějakou takovou pro tebe těžkou událost, která tě stresuje, tak po té události se cejtíš jak? Řešíš to nějak pak ještě v sobě nebo ne nebo si prostě řekneš....

B: No, že bych to řešila nějak dlouhodobě to asi ne, že bych se s tím třeba další, já nevím, dva tejdny zabývala, to asi ne. Samozřejmě asi v tu chvíli si jako po té události člověk říká, jestli udělal všechno dobře, takže si to procházíš, jo, asi si člověk říká, nevím jak to říct... Říkám si, chudáci ty lidi, že jako co si museli prožít nebo tohle, ale jakoby snažím se nezosobňovat se s tím jako pokud možno, jo. Jako říct si prostě jo, není to hezký nebo chudáci lidi, ale že jako kdyby si měl jako člověk každou tu událost brát jako opravdu brát, tak by se z toho asi za chvíli moč jako jít hodit mašli sám.

A: Jo, takže si jako od toho snažíš držet odstup?

B: Snaží se člověk jako odosobnit, samozřejmě ale vždycky to nejde, no. Nejde to jako úplně po každý.

A: Jo, a když to nejde po každý tak to probíhá jak u tebe? Jako co o tom rozhoduje, že třeba si zrovna od tohohle nedokážeš držet odstup a honí se ti to teda hlavou nebo...?

B: Hmm... Říkám no, většinou to bejvaj jako ty děti, pak jako občas ty náročný události, no, že si to jako člověk probírá a říká si, co jako třeba ty lidi k tomu vede nebo tohle u těch sebevrahů, jakoby.

A: Takže takový nejnáročnější nebo nejvíc zatěžující události pro tebe jsou, když tam jde o děti a o sebevrahy?

B: Asi tak nějak.

A: Jo, to je takový jako nejvýraznější pro tebe.

B: No. Jako ne, že třeba u těch sebevrahů ne, že by se mi to jako nějak dotýkalo, ne že by mi to bylo jako jedno samozřejmě jako že když si chce vzít někdo život, ale zas jako na jednu stranu si říkám, že je to jeho rozhodnutí jako jo, takže to, ale říkám, spíš to je po tý no, takovej ten stres z toho hovoru s tím člověkem spíš jako u těch sebevražd jakoby no.

A: Jasně a ten stres je jako z čeho? Že bys mohla v tý komunikaci udělat něco teda co by tu situaci zhoršilo? Pochopila jsem to správně?

B: To jako taky, ale jako celkově že jo, jakoby ty jejich emoce a to, že to jakoby zanechá nějakou stopu.

A: Že se to přeneso na tebe, jo?

B: No, tak nějak, no.

A: A jako konkrétně teda jako když s ním mluvíš, tak jako co? Tak tě jako zasahuje co ten člověk jako říká nebo si třeba představuješ sebe v tý situaci nebo jako dokážeš teda popsat, co tě konkrétně vystresuje? Jak se to třeba jako stane? Co se ti začne honit hlavou, že seš v tom stresu po tom z tohodle?

B: Hmm... Ty jo (smích).

A: Jestli ne, tak to nevadí.

B: Ty jo, já nevím.

A: Takže jako když si představíš, že teda vytěžuješ toho sebevraha a teď teda začneš cejtít ten tlak – začneš cejtít, že se ti zvedá tlak, zvyšuje se ti tep, tak proč jako, co je ten důvod?

B: No, já si myslím, že je to prostě z toho hovoru s ním jakoby, že je to taková jako situace... A asi prostě i jako aby to člověk dobře, pokud možno, vytěžil, že jo, zjistil, kde je a tohle. Že to je takový jako aby člověk jako odvedl svoji práci nebo to.

A: Hm, takže se jako bojíš nějaký chyby třeba, že bys mohla udělat?

B: To jako ne... Jako částečně jako taky, ale si myslím, že to je jako spíš jako ten emoční stres nějaký no, navozenej tím hovorem a to.

A: Hm... Ale ten je... Jo, jako jasně, tím hovorem, ale čím ho to ten hovor spustí? Jako víš, že... Já nevím... Jako kdyby si vytěžovala jako něco úplně jinýho, třeba nějakou bagatelní událost, která to, tak jakto, že tadle událost tě zasáhne a jiná ne? Jako v čem to tkví? Jako o co tam jde u tebe?

B: Jo jasný... Když jsou to bagatelní věci, tak ty lidi jako ty emoce nemaj až takový...spustí se mi nějaký ten emoční stres navozenej tím hovorem. Je to asi fakt v tom, že slyším, že je ten člověk prostě v nějakým takovým špatným psychickým stavu, že zjistím, že tam vlastně jakoby jde o ten život, je mi jakoby to strašně nepříjemný. A že vlastně jako tu pomoc potřebuje a teď jako ty jsi nějakým způsobem, ani nevíš jak mu to pomoc jakoby dát, i když bysme jí dávat jako neměli, že jo, ale prostě dost často to nejde jinak, než s ním prostě hovořit a nějak s ním probírat ten jeho život... Teď na to jakoby nějak reagovat, že jo, nemůžu mu říct no tak asi jako skočte z toho mostu, mně to je jako někde, že jo, jo, takže jako tohle všechno si asi myslím, že prostě dohromady...

A: Pak jako rozhoduje o tom, že to bude jako stresující?

B: Jo. Jako není to jako stresující, že bych se z toho měla složit, ale jako určitě jako je to nějaký takový jako že to něco, že se to tělo v tu chvíli dostane jako do nějakýho stresu jakoby to, napětí a to.

A: Jasně, hm... Jo, takže když jsme se bavily tady o tom, jakože nějaká událost je bagatelní a nějaká je pro tebe teda zátěžová, tak to rozhodující v tom, jestli to chápu správně, je teda v tom, že ty teda u nějaký vyhodnotíš, že mu jde třeba o život? Že je teda závažná a na základě toho z toho teda pak pro tebe plyne ten stres?

B: Asi tak no. Jakoby, když to jsou bagatelní věci, tak ty lidi jako ty emoce nemaj až takový, že jo. Takže já si myslím, že jako je to i dost spojený jako s tím, jak ty lidi jako prostě to jakoby prožívaj nebo ty jejich emoce, že to jako částečně ovlivní i mě jakoby, no.

A: Jasně. To, jak s tebou ten člověk komunikuje, tak to ovlivňuje i tebe.

B: Tak, no.

A: A zase... Dokážeš říct proč? Jako dejme tomu, jestli je to o tomhle, tak i kdyby to byla třeba bagatelní událost někdo to hlásil jako úplně vystresovaně, tak podepíše se to taky na tobě? Že bude prostě já nevím, u toho emotivní a bude to hrozně hlásit jako...

B: Ty jo, asi nějaký vliv to mít bude, ale určitě ne jako tydle závažný, no.

A: Jo, že tam si jako dokážeš říct, že tady o nic nejde...

B: No, asi asi jo. Že tam todlencto taky bude hrát nějakou roli.

A: Hm, hm. Jo, rozumím. Eeee.... A ještě jenom když si říkala devatenáct let, tak pozoruješ, že by se tahle míra stresu, kterou zažíváš, nějak měnila v čase jako třeba od té doby, co si nastoupila a teď?

B: Myslíš jako že bych tvrdla a obrušovala se (smích)?

A: No, nebo jestli je tam nějaká změna v tom nebo jako jestli nepozoruješ žádnou změnu?

B: Ty joo... Jako zásadní velká, jakože bych si řekla, že dřív jsem se z tohodle pomalu složila a teď to mám jakože je mi to jedno, to asi jako úplně ne asi jako.

A: Ne? Takže jako žádnéj posun tam nebo změnu...?

B: Jako asi možná si neberu nějaký věci tolik jako dřív, to asi jako, že na některý věci jsem jako splachovací asi víc trochu, než jsem byla, ale jakože víš, že bych byla jako ten jakože bych se úplně jako nebo víš, jako takovej ten tvrděj kámen, kterýho se nic nedotkne nebo to, tak to určitě ne jako víš. Víš jak to myslím?

A: Jo jo, jasně.

B: No, že jakoby se mě ty jakoby po těch devatenácti letech nedotkly ty emoce těch lidí a ty věci, to nemůžu říct.



A: Takže jako nějakéj velkéj posun tam jako nepozoruješ, že na začátku by si z toho byla třeba úplně to a...?

B: Tak asi na začátku jako jsem z toho byla jako víc vyplašená jakoby vy to... Jako asi větší reakci byly, ale jako furt ty reakce jsou, když jde o nějakéj zátěžovej hovor.

A: Jasně, furt jako...

B: Jako fakt to není, že by se člověk obrnil a řekl si: „no tak jako, o nic nejde“.

A: Jo, že i po těch devatenácti letech je to pořád jako živý.

B: No no.

A: Hm, hm, rozumím. Eee... A obecně, jak prožíváš ten pracovní stres, kterej plyne z tohohle povolání?

B: Pracovní... Hele, já bych řekla, že většinou relativně jako snažím se to jako úplně netahat domů odsad'. Snažím se to jako nechat tady za dveřma, když ne, ne pokaždý to jde, že jo, ale jako samozřejmě jsou události, u kterých prostě... Jsou události, který jako... Pak jsem po nich jako unavená a nebo prostě jako vycucnutá a jsou události, kde ty lidi jsou prostě hnusný sprostý a člověk je akorát tak naštvanej, jo, takže občas fakt člověk položí ten hovor a musí si ulevit nějak slovně a nebo todle no, ale jako většinou říkám, pokud to nejsou jako nějaký hrozně zátěžový hovory, že ses já nevím, že seš třeba hodinu a půl se sebevrahem nebo s něčím podobným na tom, tak se to dá jako v pohodě ustát.

A: Hm. Takže jako na sobě jako pociťuješ po nějakéjch takovejch hodně zátěžovejch událostech, že jako se to na tobě podepisuje, ale...?

B: Jo, tak pak jako taková ta únava a to... Musí si jít člověk na chvílku odfrknout, když to jde, že jo, tak se prostě odhlásit, dát si chvíli oddech, jít na čerstvej vzduch nebo prostě něco, no.

A: Takže tohle ti pomáhá bezprostředně po tý události, když se cejtíš jako bejt zatížená?

B: Určitě no...po tý události potřebuju nějakéj chvilkovéj oddech, prostě odpojit se.

A: Hm... Nebo si ulevit slovně, jak si říkala...

B: Nebo když je to sprosták a podobně, tak si zanádat trochu, vypustit jakoby tu nahromaděnou energii, páru...

A: Jo, jasně. No a dokážeš říct, proč ti tohle pomůže? Jo, že se tedy cejtíš nějakým způsobem teda špatně z té události a dejme tomu, že si ulevíš, vstaneš, jdeš se nadejchat čerstvého vzduchu, projít se... A pak se tedy cejtíš líp?

B: No, o něco jako jo. Není to jako, že když třeba by to nějaká jako takováhle, že by to ze mě jako úplně spadlo hnedka a řekla bych si joo dobrý, tak to jako ne. Pak se cítím líp...že se tím člověk trochu odpojí, má chvíli ten klid, může nějak jakoby trochu zrelaxovat nebo něco, tak jako.... Asi je to lepší, než aby tam člověk seděl furt a měl další hovory.

A: Hm, hm. A v čem ti to pomůže ale? Proč jako zrovna tohle, že si slovně ulevíš, tak jako co to v tobě udělá, že ti tohle pomůže se pak cejtít líp?

B: Tak to je třeba po těch událostech, který jsou náročnější v tom stylu, že ty lidi jsou třeba sprostý nebo tohle, jo, takže se vlastně v tobě nahromadí jako takovej ten vztek nebo něco, takže pak si jako třeba ulevit, že jo, sprostě si zanádat nebo něco, takže si jako myslím, že tím si jako, to je jako taková ta jako negativní negativní energie v podstatě asi, a že vlastně tím si jakoby uvolním, jo. Že si řeknu no to je ale blbec a něco takovýhodle, jo, nebo ještě něco horšího (smích).

A: Jasně. Že máš pocit, že to jde prostě pryč.

B: Že to člověk ze sebe prostě dostane, no. Že se tím trochu jako uleví, no. A když jdu na ten vzduch, tak nevím, no, že tam si člověk vlastně tak jako trochu oddáchně, zhluboka se nadechne a tohle. Nějaká taková ta, nějakěj ten styl relaxace trochu jako.

A: Hm, že to jako zklidní.

B: No, aby se se jako zklidnil, no, jo.

A: Hm, hm. Rozumím. No a tak to jsme mluvily jako přímo po té události co děláš a děláš něco třeba dlouhodobě? V nějakým jako delším měřítku, třeba i jako ve svém volném čase? Eeee... Jako

takhle co se týče toho zvládnání stresu, pak jako co ti pomáhá, máš něco? Nebo potřebuješ vůbec něco takového dělat?

B: Jasně... Hele, jako že bych nějak meditovala nebo něco nebo tohle, to asi ne, spíš maximálně když to, tak jdu ven na procházku nebo pouštím si hudbu...

A: To máš pocit, že ti to pak pomáhá v dlouhodobém měřítku pak ten stres jako zvládat?

B: No, jako ty klidový režimy nebo tohle, no, ale že bych jako vysloveně nějak... Psychiatra ani psychologa jsem zatím nepotřebovala naštěstí (smích). Takže spíš jako nějaký takovýdle, no. A nebo pak jakoby po těchdlenctějch jakoby si to nějak jako člověk probere, co kde jak udělal, co třeba moč asi udělat líp nebo to.

A: Takže se ti to někdy takhle jako honí hlavou?

B: No, že si to člověk pak jako zreviduje, víš jako, jestli to udělal jako třeba dobře nebo co moč udělat líp... Nebo co mohlo bejt třeba nějak jinak...

A: A takže to je u jakých událostí si to jako takhle probíráš v hlavě? Tam kde byla teda nějaká chyba, když říkáš, že si to srovnáš, že si to mohla udělat líp?

B: Tak jako každopádně pokud byla nějaká chyba, že jo, a nebo pak je třeba v nějakých těchdlenctěch emočně nebo celkově jako horších událostech, že si člověk jako říká jako víš, že si tu událost jakoby v hlavě projedeš, co si jako udělala, neudělala a to. A vlastně jako říct si, co příště bych mohla udělat líp třeba nebo tak, no.

A: Hm... A to ti pomůže teda pak se toho stresu jako zbavit, že si to takhle projedeš v hlavě jo, nebo...?

B: Asi možná jo. Jako částečně jo.

A: Jo. No a když jdeš v tom svém volným čase na tu procházku, pustíš si tu hudbu, tak zase stejná otázka – Jak jako poznáš, že ti to pomohlo? Jako víš... Dokážeš říct, proč zrovna tohle ti pomáhá? Jakože třeba jiný lidi potřebujou jít třeba na kolo nebo jiný potřebujou se, nevím, opít... A ty si zmínila tu procházku a hudbu, tak mě zajímá, proč ti konkrétně tohle pomáhá?

B: No, já nevím, jestli mi přijde, že jako když jsem venku, třeba někde v tom lese nebo takhle, že mi to jako zklidňuje a to, víš, jako mimo... Nemusím se jít teda projít jako třeba do města jo, že bych třeba musela courat po krámech nebo todle, to určitě ne, ale třeba jít někde do toho lesa, že tam je takovej ten klid, takže mě to svým způsobem jako zklidní, bych řekla.

A: Takže cejtíš nějakou jako neklid? Třeba i kvůli tomu stresu, kterej zažíváš tady? Že pak říkáš, že jdeš do toho lesa, kde tě to zklidní?

B: Jako řekla bych, že jako neklid vysloveně asi ne. To spíš jenom, že jsem jako v té přírodě.

A: A že tě to zklidní prostě teda to tak vnímáš. Jasně. Takže... Takže jako co teda děláš pro to, aby si zvládala ten pracovní stres líp? Je to tady to, o čem jsme se bavily? Nic jinýho jako tě nenapadá?

B: Asi mě v tuhle chvíli nic nenapadá.

A: Hm, v pohodě. A já se ještě podívám... A máš teda pocit, že se musíš třeba v předstihu nějak věnovat tomu, aby si pak tady ten stres zvládala pak líp? Jako máš pocit, že...

B: Myslíš jako dopředu se připravit?

A: No, jako nějakou jako v rámci práce, jak si třeba zmiňovala, že někdo jako medituje, aby pak jako celkově v životě zvládala stres líp, tak jestli když to vztáhneme na tu práci, tak jestli máš jako tu potřebu třeba v tom čtyř denním volna dělat něco, aby pak si to líp zvládala?

B: Ty jo... Asi ne hele, asi si nejsem jako vědoma, že bych se cíleně nějak jako dopředu předpřipravovala, psychicky se jako z odolňovala.

A: Hm, jasně.

B: Asi bych jako řekla, že... Nenapadá mě, že bych jako něco dělala vysloveně jako cíleně dopředu.

A: Jasně, nepocít'uješ tu potřebu. Hmm... No, a to, že... Tak jako říkala si, že nějak se tě to dotýká, že občas po nějakých pro tebe těch zátěžových situacích musíš teda vstát, upustit páru a tak, tak napadá tě něco, co by ti pomohlo tady ten stres tady zvládat líp? Jako cokoliv. Jako co bys třeba tady v práci jako potřebovala, co by ti to pak jako pomohlo zvládat.

B: No jasně. Tady těch možností jako tolik úplně není, no. Tady můžeme tak maximálně zajít do tý posilovny, no. Leda se zavřít tady v tý místnosti, aby sme měli klid chvíli, ticho, klid.

A: Takže když by si mohla jít do posilovny nebo bejt sama, tak to by ti jako pomohlo, jo, když to zmiňuješ?

B: No, to je tak jako přemejšlím, co mě napadá jako, že by tady šlo, že jo.

A: No, ale tak nemusí to jít. Jako kdyby to třeba hypoteticky, že by se to třeba já nevím, nějak zavedlo nebo třeba dejme tomu, jestli máš něco takhle jako co víš, že by ti pomohlo, kdyby se to třeba zavedlo.

B: Ty jo... Asi jako náč tak mě kromě toho nic jako nenapadá. Něco, u čeho by jako... Možná tak boxovací pytel (smích).

A: Jo, že bys upustila tu páru.

B: Ten by se tu občas možná jako hodil, ano (smích).

A: Rozumím. Eeee... Jo. Tak jo. A máš ještě něco, co bys chtěla zmínit třeba i k tomu stresu a prožívání? Říkala si, že komunikace, když jsou ty lidi ve stresu, tě teda stresuje, události s dětma, sebevrazi, tak jako je třeba něco, co by si chtěla ještě třeba doplnit, na co sis vzpomněla nebo...? Nebo k tomu zvládání stresu, jestli tě třeba něco napadá? Cokoli.

B: Už mě asi nic nenapadá, hele.

A: Ne, takhle je to...?

B: Asi ne.

A: No, tak jo. Tak to... Jestli se už nechceš ani na nic zeptat teda?

B: No, můžeme klidně mimo záznam (smích).

#### ***Přepis 4. rozhovoru – Hubert***

A: Tak já budu nahrávat teda, jo? Je to v pohodě?

B: Jo. Já možná budu koktat, víš, když budeš nahrávat.

A: No já potřebuju mít zaznamenaný, že seš s tím v pohodě.

B: Jsem v pohodě, ale nejsem vlastně v pohodě (smích).

A: Dobře, díky. Chceš se na něco zeptat, než začnem?

B: Ne, nechci se na nic zeptat. Já, jak říkám, tím že jsem nevěděl, ani co pořádně děláš, tak vůbec nevím, na co se budeš ptát nebo... Takže se ptej.

A: Jo. Tak jenom jestli bys mohl na úvod říct, jak dlouho seš u hasičů?

B: V Liberci jsem od roku... nevím právě... jestli 2010 nebo 2011. Takže deset let, dejme tomu. A předtím jsem nastoupil myslím 2008 v Ostravě.

A: Takže celkově prostě dvanáct let a na operačním středisku deset. Jo. A co považuješ ve své práci za stresující, když se budeme bavit o vytěžování na tísňový lince?

B: Pro mě nejvíc stresující je, když mám událost, kde – a byť to bylo když už jsem neměl děti – když tam jsou nějakí ti novorozenci, případně nějaké hodně malinké děti a takové ty typické, že nedýchají. Tam mi přijde, že tam to není ani o těch minutách, ale o vteřinách jakoby, jo? S tím, že samozřejmě dneska, když je to zrychlené předání, tak trošičku tadytohlento z člověka je sejmuto tady od nás. Ale předtím tohle pro mě byl top největší stres, protože tam jsem si říkal, že když ten člověk nedýchá, tak jde opravdu o ty vteřiny. Tohle pro mě bylo vůbec nejhorší.

A: Takže když tam jde takhle bezprostředně o ohrožení nějakýho života, a tím spíš, když to jsou děti, jo?

B: No hlavně. Jakoby ono žejo, ti ohrožení při těch nehodách a tak podobně můžou být taky. Ale působí to na mě tak, že pokud tam ten člověk v tom autě je zaklíněný, tak jestli tam je 15 minut, než

jestli přijedou, nebo 16 minut, tak to nemusí úplně... tak ano, pokud to masivně krvácíš, tak to může znamenat, jo... vždycky se toho snažíš udělat nejvíc. Ale prostě řešíš prostě tu nehodu a tak podobně. Kdežto když tam bylo to nedýchající dítě třeba, tak tam mi opravdu to evokuje jakože to je o vteřiny. Je fakt, že to je možná mou neznalostí, protože záchranka potom většinou to uklidní a v podstatě to dítě nastartuje přes telefon, takže jakoby... Ale pro mě tohle je největší stres, jakoby když tam je to dítě nedýchající. Většinou nedýchající no.

A: Jo. A při tomhle typu událostí se teda dostaneš do stresu, jo? A to poznáš jak, že seš ve stresu?

B: Hele, snažím se to dělat strašně rychle jakoby a asi... Teď jsem to dlouho neměl, jo? Ale dovedu si představit, že i v té situaci, kdy nebylo to zrychlené předání, že jsem dokázal to odeslat a v podstatě jsem nevyplnil ani ty základní věci, třeba některé. Jako adresu tu jsem si zjišťoval, ale pak jsem si třeba uvědomil, že prostě jsem neřešil, tak jako oni chtěli předtím jméno, věk a tady tohle. Tak to prostě v tu chvíli nepotřebuješ vědět, že to je malá Lojzicka, ale potřebuješ říct, ať jí zakloní hlavu, žejo třeba. Takže na mě to působilo, že fakt jsem se snažil extrémně rychle jakoby. A nevím, jestli to bylo o tolik rychlejší, než když bych byl v klidu, ale určitě já jsem z toho byl prostě jako... úplně prostě jako... prostě ten stres jsem cítil, jo? Že jsem měl strach z toho to nepokazit, protože mi přišlo, že tadyto je v těch mých rukách, že když to udělám blbě nebo tak.

A: Takže jsi měl jako strach z nějaký chyby?

B: Já jsem měl strach, abych neudělal tu chybu, aby mi to zbytečně netrvalo prostě dlouho.

A: A jako čeho ses bál? Kdybys tu chybu udělal, tak?

B: Pravděpodobně v tu chvíli jsem možná ani jako nepřemýšlel, co bych mohl udělat špatně. Tam to spíš ve mně spustilo ten reflex jakoby – je modré to dítě, tak prostě chci to co nejrychleji. Jenom prostě ať už mu pomáhají. Asi v tu chvíli jsem nepřemýšlel ježišmarjá, ať to udělám dobře. Prostě většinou tady tyhle věci s těma deckama, co jsem zažil, tak byly na adrese. Takže člověk prostě dal adresu, číslo popisné, patro a měl to. Jako to nebylo složité vytěžování. Ale spíš to pro mě bylo takové neskutečně stresující, že prostě musím rychle. Protože když to udělám o minutu déle, tak prostě ten mozek má o minutu kratší dobu na přežití.

A: Jako že to bude mít nějaký ty následky jako horší? Toho ses bál?

B: Hm, asi tak no.

A: Jo. Takže nemáš konkrétní třeba typ třeba události, kterej by pro tebe byl jako nejvíc zatěžující? Jako že by to byl třeba požár, dejme tomu?

B: Ne. Tam všechno to jsou jako spíš ty věci... Pokud bych měl říct druhou věc, to jsou potom ti sebevrazi, kteří jsou pro člověka nepříjemní. Tam jakoby svým způsobem člověk jakoby ještě relativně mladý člověk když je třeba, tak nemá tolik zkušeností. Tak se jako třeba s těma lidma, kteří jsou takhle v kaši a zažili spoustu špatného, tak se vlastně tím uděláš svým způsobem se nějak bavíš, než z něho dostaneš to, kde se nějak nachází. A někdy to je takové, že má člověk pocit jakoby, že co mu máš říct, když prd o tom životě víš, žejo. Když on ti nechce rovnou říct, že kde jsem a přijďte si pro mě. Tak nějak ho musíš rozmluvit. Samozřejmě, co jsme se bavili s tím mým kamarádem, kdy jsem zažil jakoby nějakou tu sebevraždu a tohle, tak jsem jim – ještě jsem to v podstatě asi úplně neaplikoval, ale myslím si, že teďka by se mi tom už s tím sebevrahem lépe mluvilo. Protože má člověk nějakou tu životní zkušenost a ví co a jak to vlastně zapůsobilo třeba na to okolí. A myslím si, že kdyby ten člověk věděl, jak to na to okolí zapůsobí, takže by to pro něho možná ještě mělo smysl to zkusit, protože nebyl těm lidem tak lhostejný, jak si třeba myslel.

A: A když teda zmiňuješ třeba nedýchající dítě, sebevrahy, tak u toho nedýchajícího dítěte jsi říkal, že to děláš hrozně rychle, protože máš strach, že to pak bude mít fatální důsledky, když bys to udělal pomalu. Tak u toho sebevraha je to jak? Tam se to projeví jak, že seš ve stresu? A z čeho teda vlastně?

B: Že ti třeba dojdou slova jakoby. Že už se s nim potom, že se motáš v kruhu v podstatě. Protože nějaké ty školení jsou, nějaké vodítka, jak se s nimi bavit, nějaké ty zkušenosti máš, ale pak třeba přijde po patnácti, dvaceti, pětadvaceti minutách doba, kdy ně něho vyzkoušíš vlastně všechno a nehneš se nikam. A pak je otázka, jestli on zareaguje. Tak dobře, tak to zavěsíme a já končím. Jo, ale ty vlastně nechceš, aby tohle udělal. Ale na druhou stranu tě už nenapadá vlastně, co bys zkusil. Není, žejo, potřeba jakoby neustále mluvit - ti lidi volají, protože možná chtějí, aby si je někdo poslechl, i když jako my od toho samozřejmě nejsme, tak pro ně jsme taková jakoby nejsnazší ta cesta, jak s někým mluvit. Je sice pravda, že když volají, tak oni chtějí, žejo. My jim nevoláme. Takže jako o to je to možná potom horší, že když se ti to vždycky jakoby nepovede a on volal, takže ten signál o tu pomoc jakoby vysílal, tak jako zase si to můžeš - nebo já si to můžu vztáhnout na to, že jsem to třeba udělal špatně, že jsem mohl potom jako zkusit ještě na jináčí věci se ho zeptat nebo nějakým jiným způsobem to z něj dostat.



A: Takže by ses pak jako v hlavě procházel nebo vyčítal by sis, jestli se to tak dá říct?

B: Hele, neměl bych z toho dobrej pocit. Já zase jsem si to nastavil tak, že jakoby já nerozhoduju o tom jejich životě. Ani nerozhoduju o tom, že ten člověk se nabourá. Já za to nemůžu. Prostě my se snažíme co nejlíp těm lidem pomoci, to je naše práce a samozřejmě uděláme maximum. A není to jenom o tom, že to je práce. Prostě chceš...z nějakého důvodu jsme si to zvolili, ale zároveň mi přijde, že si musíme uvědomit, že my nejsme původci toho jejich neštěstí. A to může být buď náhoda neštěstí, někdo jiný nebo jejich vlastní konání. Takže já bych si tam třeba hlavně u toho sebevraha přemýšlel bych nad tím. Samozřejmě, že by mě to asi trápilo, ale asi bych si to jako nedával za vinu, že se to nepovedlo. Tady možná myslím si, že bych si to nedával za vinu jakoby, že se to třeba nepovedlo. U toho kamaráda, tam jsem si prostě dával za vinu, že jsem mohl udělat víc.

A: No jasně, to byl kamarád.

B: Jo. U tohohle normální člověka chtěl bych udělat maximum samozřejmě, ale asi by mě to tolik nezasáhlo, jako když je to někdo známý, žejo.

A: Jasně. Takže když bych to shrnula, tak se dá říct, že jak u toho sebevraha, tak u toho dítěte máš strach z nějakých fatálních následků teda? To je to, co tě dostává do toho stresu?

B: Asi jo no.

A: A když pak říkáš, že bys nad tím jako přemýšlel – třeba nad tím sebevrahem, kdyby se to nepodařilo – tak taháš si něco takhle domů? Nebo zasahuje tě to na nějaký třeba dlouhodobější úrovni, že bys pak ve svém volným čase musel dělat něco pro to, abys ten stres odboural nebo aby tě to nějakým způsobem nedostávalo?

B: Já nevím, jestli na tohle dokážu úplně jakoby relevantně odpovědět. Protože já na jednu stranu si myslím...fakt jako mám pocit, že třeba si to moc domů nenosím...že mě to nijak nepoznamenává na jednu stranu, na druhou stranu si někdy uvědomím, že nad tím přemýšlím, jo? Nemyslím si, že by to bylo vyloženej jako stresově, ale není mi to lhostejné. Je to prostě že jakoby... někdy jakoby přemýšlím... jak bych to řekl... Já to umím aplikovat spíš na to, když jsem měl svojí první nehodu jakoby ještě na výjezdu, kde zemřela maminka dvou malých dětí. Tak tam jako jsem hrozně přemýšlel nad tou rodinou, jak to bude potom. A kluci říkali: prostě to nesmíš řešit prostě, my jdeme

dál a my taky jsme za to prostě nemohli. Ale nad nad tím jsem jako... Neměl jsem z toho nějakou úzkost, ale přemýšlel jsem nad tím. Říkám tyvole, jako to je strašná věc, co se stalo, pro tu rodinu to bude strašná věc. Ale nevím, jestli tohle je jako vyloženě stres. Možná to je jenom emoce nebo já nevím.

A: No, tak to se pak týká zvládnání toho stresu, žejo. Potom jako následně, když třeba zažiješ u té nehody něco, tak právě jak je to následně potom. Jako to jsem myslela. To je přesně to, na co se ptám. Takže jako pak třeba ve svym volnym čase, když je nějaká událost takhle jako analogicky, jaks mluvil o tom výjezdu, takže když zažiješ jakoukoliv silnou událost na té tísňový lince, tak pak teda to probíhá jak? Jako sedíš doma a najednou si na to jako vzpomeneš? Nebo potřebuješ nějakou jako stimul, kterej ti to připomene?

B: Myslim si, že spíš sám si na to vzpomenu v nějaké chvíli, když člověk jako přemýšlí nad starostma nebo nad něčím. A někdy si to jakoby vybavíš. Protože když to bude požár a tohle, tak já si myslim, že s tím systémem jakž takž umím a za ty dvě minuty se toho dá zvládnout hodně. Anebo já neřeším ten čas a snažim se to udělat co nejlíp a myslim si, že když člověk s tím umí pracovat, tak ve výsledku jakoby z toho nějaký stres si myslím, že necítím. Samozřejmě jo, jako když se třeba budu zamýšlet a dedukovat, tak taky jo, že když ti tady budou hlásit hořící nějakou chemičku, žejo, no tak nějakým způsobem ti srdce hrkne, žejo, a neděláš to stejně jako olejovku.

A: No a když jsi teda ted'ka zmínil – chápu teda, že olejovka je pro tebe něco bagatelního, hořící chemička je brutus – tak dokážeš říct, co ted rozhoduje o tom, že ty tu situaci budeš vnímat jako stresující? Že máš teda tydle dvě: olejovka - neřešíš, ani to nezvednete; a chemička - a najednou to s tebou něco udělá. Takže co je to, co rozhodne?

B: Asi ty následky jakoby, které se můžou stát v případě, že to třeba neuděláš dokonale. Protože ať už to bude na místě, že se hůř pomůže těm lidem, a nebo i ve vztahu k hodnocení tady jakoby vedením nebo tak podobně. To asi neřeším v tu chvíli danou. V tu danou chvíli mi hrkne to srdce, no a pak jakoby můžeš nad tím přemýšlet, až to vyřešíš. A většinou víš, jestlis to udělal dobře nebo špatně, relativně dost brzy, žejo. A pak jakoby si řekneš OK, tak jak to tady máme. Prostě pokud to okamžitě nahradíš nebo doplníš a za dvacet vteřin je doposlána další technika, tak já si řeknu, že vlastně pro situaci na místě zásahu to nebylo zas tak zlý... to je úplně relativně jedno, těch dvacet vteřin nehrálo roli, když první jednotky jely a ty druhé pojedou hned. A tam ve mně pro mě je třeba ten stres, že mi budou vytykat, že jsem prostě to měl udělat napoprvé dobře. Takže tam jakoby...

A: A tohle tě stresuje proč, že by ti to vytýkali?

B: Tak nechci asi to dělat špatně. Vnitřně to vždycky chci udělat co nejlíp, žejo.

A: No, ale když jsi říkal, že ty sám bys to vlastně vnímal, že to je v pohodě, že za dvacet vteřin jednou, ale stejně teda budeš přemejšlet nad tím, že ti někdo bude něco vytýkat?

B: To je ale ten způsob jakoby, kterým někdy tady to vedení jakoby funguje. Že se nehledí na to, jak se to na tom místě udělalo nebo jak to to. Ale řeší se, že prostě takhle to mělo být a tohle se mělo zjistit hned na začátku a tys to zjistil až později nebo až tě to trklo a dokážou to vyčítat, žejo. Samozřejmě nestane se, že by tě, když si to pak uvědomíš, že by tě nějak perzekvovali, ale už jako já si myslím, že jsem sebekritický, tak už si to skoro začnu vyčítat, že já. Protože vim, že si toho všimnou oni, tak já už si toho všimnu ještě dřív. A tady tohle mě třeba u těchto událostí může stresovat. Třeba ta samotná událost jako taková. Snažím se odvést ten výkon, ale prostě někdy člověk...v tu chvíli tě nenapadne všechno. Honí se ti hlavou x myšlenek. U té chemičky tak můžeš řešit: co tam hoří, co tam může ohrozit ty hasiče, co jim dát vědět, jaké tam jsou látky, kolik lidí je zasažených nebo kolik může být ohrožených, co se může stát, jestli to může vybuchnout, nemůže...a najednou to je prostě mnohem víc věcí, hrozně moc informací a jako se můžeš skoro tím zahltit. A v tomhle si dokážu představit třeba u takové selhání, že se nezeptáš na ty úplně nejzákladnější věci, skoro si řekneš nesmyslně. Ale stává se to. Takže je to jiné, než u té olejovky, kde si napíšeš a víš, že jestli to pošleš o minutu dřív nebo později, tak teoreticky je to jedno. Taky to samozřejmě neprodlužuješ, ale asi to riziko toho průšvihů, který je tam je výrazně menší, rozhoduje.

A: A takže je to teda i tadyto, co jsi zmínil, samozřejmě ty následky, to jsi zmiňoval u všeho. Ale u tohotohle – chemička verzus olejovka- je to teda i množství těch informací? Že u olejovky je toho relativně málo. U té chemičky musíš přemejšlet. Tak to je taky zdroj?

B: ... Co všechno zeptat. A i to, že takové události nejsou často. Protože když budeš dělat deset olejovek denně, tak automaticky se zeptáš, jaký to má rozsah, odkud kam to vede a jestli to je o obruzích a já nevím co, a pak to jedeš strojově relativně. Kdežto když ti hoří chemička, tak můžeš řešit to, jaké tam jsou látky, kolik lidí je zasažených nebo kolik může být ohrožených, co se může stát, jestli to může vybuchnout, nemůže – a najednou je hrozně moc informací a u tebe prostě potom jakoby se můžeš skoro jakoby tím zahltit a dokážu si představit i takové selhání, že se nezeptáš na nějakou úplně jako nejzákladnější, skoro si řekneš nesmyslně, jak na tohle můžeš zapomenout, věc. A to se taky stalo. Ne sice, já si nepamatuju, že by se to stalo mně, ale stalo se to, že ti prostě poslali

něco a nebyla tam vlastně adresa. Protože řešíš všechno kolem a neuvědomíš si, že vlastně ses nezeptal na to nejzákladnější.

A: No a ještě když jsi zmiňoval ten čas, tak jsi říkal, že to pro tebe jako absolutně tě nějak nestresuje, ten čas na to vytěžení?

B: Naučil jsem se to brát tak, že vím, že když to dělám standardně, tak že to stíhám, a když to nestihnu, tak to má svůj důvod. Takže opravdu jako... A zase ten čas tady je brán jako nějaká hranice, žejo, ale není to striktní, že když to překročíš, tak je to průšvih. Jenom se tě zeptají proč a ty řekneš a máš ten důvod. Ten čas je pro mě u toho dítěte, ale ne ve vztahu k limitům, ale ve vztahu k té jeho jakoby nejrychlejší záchraně. Kdežto co se týče limitu, tak to mně je – ne že jedno- ale prostě ono to je nastavené tak, že pokud to děláš tak, jak to máš dělat, tak to stíháš, anebo to nestihneš, ale má to svůj důvod, kterej je i v dokumentaci dohledatelný. Ať už tím hovorem, že ten člověk prostě neví, anebo se ptáš na milion věcí, které pro tu danou věc zrovna jsou opravdu důležité.

A: Jasně. Jojo, takže to ti nepůsobí nějaký velkej stres. A ještě jenom jak jsi mluvil, že jsi nastoupil v Ostravě na ten výjezd a mělš tam maminku, která přišla o život, tak když to teda vztáhnem na tísňovku, tak seš schopnej nějak zhodnotit, jak se vyvinulo u tebe prožívání toho stresu? Jako jestli, když jsi nastoupil a teď, tak jestli tam je nějaká změna v tom? Nebo jestli je to třeba furt stejný? Dokážeš to nějak zhodnotit?

B: Myslím si, že na 112ce jako takové je to furt stejné. Že je spíš takový nepodmíněný reflex nebo něco. Prostě když to cinkne a teď zjistíš to, co se děje, tak to na mě teprve začíná reagovat a je to stále dost podobné. Jinačí to je třeba tady na operáku, co se týče nasazování, kde si myslím, že jsem výrazně klidnější jakoby. Takže prostě zase vím, co tam poslat, aby to nebyl průšvih pro to řešení události a může to být maximálně nějakým způsobem v rozporu s ideálním nasazením dle legislativy a nebo nařízení, což už je jako druhotné hledisko pro mě. První je prostě pomoc lidem. Ale na té 112ce je to i tím možná, jak jsem tam málo, tak je to prostě stejné pořád.

A: Takže tam zažíváš větší stres než tedy třeba tady při nasazení.

B: Určitě. To jo.

A: A pramení to z čeho?

B: No tak pravděpodobně že tam nemám tu rutinu asi nebo nějakou... Nebo nevím, jestli rutinu. Já si jako říkám, rutina musí být na práci s programem. A ten program je dneska podle mě vynikající proti tomu, co jsem zažil dřív. Ale říkám, je tam třeba úplně ta přímá konfrontace s těmi lidmi, kdy vlastně na tom operáku už si svým způsobem neviditelný. Prostě si řešíš... máš tady nějakou danou... jsi před nějakou věcí postaven a musíš ji vyřešit a máš na to své postupy, které máš zažité. Kdežto na té 112ce jsi prostě v přímém kontaktu s tím člověkem. Ten člověk je v nějakém stresu, teď ho nějakým způsobem může přenést na tebe a tudle třeba si myslím, že nemám tu rutinu v tom. Že pokud ten člověk jakoby hodně je ve stresu, takže to na mě umí jakoby přehodit. Že si řeknu, tyvole, tam se něco děje. Kdežto vidím to, že na holkách, které tam jsou furt, tak už to s nima tolik nehrkne protože stejně jako musíš to udělat furt tu práci stejně a pro ně tam je potom třeba ta rutina, která jakoby OK, tak je to dneska desátej vykřičenej člověk, tak prostě jednou si to svoje. Kdežto pro mě, i když mám tady nějakýho člověka, kterej je hodně ve stresu a dostanu tadytule jednou za půl roku, když to tak řeknu, tak jako prostě neumím... A tam nedám to „tak se uklidněte“, tak jak to maj třeba ti policajti, když je tam slyšíš. Prostě ti úplně jako uzemní „no tak jasně, v klidu“. I záchranka to má a dokáže tím ty člověky v podstatě zpacifikovat tak, aby dělali to, co oni chtěou. To já asi třeba si myslím, takhle úplně nemám, protože to nedokážu ty jejich emoce natolik odříznout od sebe, aby to na mě nepřenesli. Takže já prostě z toho člověka cítím, že mu tam jde o vteřiny – tak najednou mi jde o ty vteřiny. Což možná souvisí s těma dětma, protože u toho cítím nejvíc ty lidi ve stresu, protože když ta matka drží to modré dítě, tak ona asi taky trochu ve stresu je, že jo.

A: Jasně, takže záleží teda, jak s tebou ten člověk komunikuje. Když je hodně vystresovanej, tak to pro tebe znamená, že se to na tebe přeneso?

B: Určitě se to na mě může přenést. Pokud to potom bude třeba událost, kde vyhodnotím, že to je nesmysl, protože někdy ti lidi jsou i tak vystresovaní, tak já, když si vyhodnotím, že nejde o život, tak jako to na sebe nenechám třeba takhle zapůsobit a jsem schopen je jakoby zklidnit, prostě říct „tak pokud nebudete se mnou spolupracovat, tak to nedáme do kupy“ a jedu si to svoje. Ale pokud tam půjde opravdu o ten život a já to tak ucítím, tak se třeba naladím – ne na stejnou vlnu, ale spustí to ve mně rychle rychle stres.

A: A kdyby šlo o život, ty bys to tak vyhodnotil, ale nahlašoval by to člověk, kterej by byl úplně zdánlivě ledově v klidu, tak to by na tebe působilo zas opačně, že by tě to třeba naopak zklidnilo? Že by sis řekl třeba „jasně, průšvih, ale klid“?

B: Hm, nevím, hele to ti asi takhle úplně nedokážu říct, protože... Jako já, tím že jsem takový hloubavý, jakože když něco řekne, jako já to nemyslím si, že bych to dokázal nějak jakoby přehlédnout to nebezpečí. Jakože kdyby to třeba mluvil tak, tak já si nad tím snažím přemýšlet a radši se třikrát zeptám. Ale určitě by ten stres nevyskočil takhle rychle jakoby nahoru. To si myslím, že jo, že by to bylo, že bych se spíš „Tak počkejte, tak žije, nebo nežije, nebo dýchá, nebo nedýchá? Jo tak nedýchá? Tak dobře, tak ale to prostě je potřeba řešit jinak.“, a pak bych ho se snažil víc dostat. Takže možná by ten začátek byl určitě výrazně klidnější.

A: Jo. A když na tebe ten člověk ten stres tedy přenáší, nebo ty emoce, že on je teda pod nějakějma silnejma emocema, tak dokážeš říct, jak se to konkrétně u tebe projevuje? Říkal jsi teda, že to začneš dělat rychle rychle, a dál? Pozoruješ to třeba na těle nějak? Co se ti honí v hlavě? Dokážeš to nějak víc jako specifikovat, jak třeba konkrétně ten přenos u tebe vypadá? Jo, protože jsou třeba lidi, který to nemusí zasahovat. Tak proč tebe zrovna jo?

B: Hele, jako to na tom těle... Možná já si spíš ani neuvědomuju tu svojí přítomnost v tu chvíli, jak kdybych tak řekl. Prostě se tady zaměřím na to a asi si myslím, že nedokážu říct, co to s tím tělem ani udělá, protože jsem v takovym stresu, že třeba si to neuvědomuju. Takže určitě ta hlava jede na sto procent a snaží se prostě tohle a o zbytku vlastně nevím.

A: Takže zbytek neřešíš, jak se zaměříš na tu situaci. A jedinej výraznej rys, kterej vnímáš, je teda to, že to děláš teda strašně rychle, jo?

B: Snažím se.

A: Jasně, jasně, rozumím. A když se teď teda vrátíme k tomu zvládnání stresu, tak když zažiješ něco jako náročnýho pro tebe, ať už s tím dítětem nebo hořící chemička nebo cokoliv, tak bezprostředně po tý události pak pociťuješ, že ten stres třeba dojíždí? Nebo je něco co bys musel udělat pro to, aby ...?

B: Hele, tam asi je zásadní rozdíl v tom, zda vím jak se to vyvíjí potom, nebo ne. Protože když to bude ta chemička, tak si pomaličku přecupitám na sál a sleduju a vím jakoby - ok, jedou dobře, dojeli tam, jsou tam, kde mají jít, nasadilo se toho ideálně – a můžu to sfouknout. Kdežto v případě těch událostí pro záchranku třeba – nevíš. Proto jsem třeba poslouchal tu záchranku chvílku. A to je pro mě takové, že pak nad tím můžu ještě přemýšlet a zapomenu potom na to a pak si to nějak zásadně... Nebo víš co jsem dělal? V podstatě jsem třeba poslouchal tu záchranku chvílku. To mi

vlastně u těch třeba dětí možná trošičku pomáhalo, protože když jsem si je nechal a teď jsem slyšel, že prostě ona už tu maminku navedla a ona už potom „jo, už začíná dýchat“, tak samozřejmě. Takže zase - už jsem věděl, že už je to v pořádku a mohl jsem to pustit z hlavy. Víím, že jsem neudělal nějakou zásadní věc, ale říkám, tam bylo i nějaké soucítění s těma lidma a co se jim děje. A dokázalo mě to potom jakoby pustit víc. Když jsem věděl, že to dítě chytlo barvu a už dýchá nebo totle, tak jako to mě uklidnilo a říkám si fajn, jdeme dál a už nad tím nepřemýšlím. Prostě nehody se dějí. Doufáš, že se to nestane tobě, ale děje se to. A když je to tam ten šťastný konec, tak je to samozřejmě vždycky lepší, žejo. Takže tady v tomto případě tam u té záchranky jsem to chvílku poslouchal. I jsem se třeba potom ujistil, když si ověřujou tu adresu, tak jo, řekla jí to samé, napsala to samé. To bylo vlastně vždycky takové dost nepříjemné, když se záchrance pošle špatná adresa, tak je to jinačí, než když jí pošleš tady na operák. Tady zajdeš, řekneš to těm svým kolegům, ke kterým máš nějakou důvěru nebo prostě jste partáci a splést se může každý. Ale když to řekneš někomu u té záchranky s kým nejsi kamarád, tak prostě i to vnímání toho člověka nebo ta reakce může být úplně jinačí a ještě ti vynadají na to, že sto udělal špatně, žejo. A zase si to spojíš s tím, že tam šlo o ty vteřiny u toho, tak to prostě nechceš zažít takovéhle selhání.

A: Jasně. No a když teda posloucháš tu záchranku nebo jdeš na operák sledovat, jak se ta událost vyvíjí, tak co je teda to, co tě uklidní? Řikáš, že tě to uklidní. Že vidíš, že tam teda dojeli, nebo že dítě začíná dýchat.

B: Že v podstatě díky tomu, že jak tys to vytěžil, tak že na základě té tvojí práce se to mohlo vlastně bez problému vyřešit. Kdyby tam byla nějaká komplikace, která vznikla s tím, že ty ses na něco nezeptal, tak to by byl průšvih v tu chvíli.

A: Takže pak bys to nemohl uzavřít, jak ty říkáš?

B: Hele, asi by to nějak řešil. Sám bych si už začal hledat nějaké věci, proč jsem to vlastně udělal třeba špatně.

A: Takže by ses už chystal na nějaký jako vysvětlování?

B: Byla by tam nějaká sebereflexe, kde bych si to já musel v sobě vysvětlit, proč jsem to udělal špatně. A buď bych se z toho poučil nebo bych řekl, úplně se z toho nemůžu poučit, protože jsem to udělal v nějakým stresovym – a ne záměrně, že bych na něco zapomněl, nebo mě to třeba vůbec nenapadlo. Takže bych si udělal nějakou sebereflexi, co jsou udělal vlastně špatně a co jsem mohl

udělat líp. A zároveň bych asi jakoby prostě... Ona ta sebereflexe by potom šla použít i podle mě na to, proč bych si to zdůvodnil, když by se to nějakým způsobem řešilo.

A: A vadilo by ti to teda ale i bez následného řešení vedením teda?

B: Jo, určitě by mi to vadilo. Pochybení by mi vadilo, i kdyby to vedení neřešilo...prostě to tak mám, že to chci udělat nejlíp. A říkám, i přestože vím, že já jsem tu chemičku nezapálil, tak prostě chci to udělat co nejlíp, aby se vyřešila ta situace. A pokud vím, že to udělám nějak a šlo by to udělat lépe, tak mně to vnitřně bude štvát, že prostě jsem tu práci udělal hůř, než jsem jí mohl udělat.

A: Jo, rozumím. No takže to bylo to, žes říkal, že ti pomůže teda vstát a jít se dívat, jak ta událost se vyvíjí. A ještě něco máš potřebu dělat bezprostředně, krátkodobě jako po té události?

B: Asi někdy mám rád si otevřít okno a párkrát se nadechnout a nebo jít do kuchyně a třeba si tam sednout a dát si ten čaj tam.

A: A to ti pomůže v čem?

B: Hele, i když je to furt jedna místnost nebo jeden areál tady, proto já i třeba snažím se snídat většinou tam, protože mi to přijde, že tam jsem jako víc v klidu. Je to v uvozovkách, že tam jsem doma a tady jsem v práci, kdybych to přirovnal.

A: Takže tam jdeš a pak se vrátíš a v čem je ten rozdíl? Co se tam jako stane v tobě? Tady jdeš od nějaký události třeba těžký, dělals to třeba rychle a dobíhá něco v tobě a teď přijdeš tam. A tam co se děje v tobě?

B: Je tam většinou lepší vzduch, protože tady jak jsme víc lidí a zadýcháno, teplo z počítačů. Takže mě to tak osvěží. Je tam ticho větší, prostě klid, nic se nehýbe. Je to takový prostor na... taková meditace, když to tak řeknu. Prostě na chvílku vypneš. A i když nad tím třeba přemýšlíš, tak je to takové jinačí, je to takové čistší. Uklidní mě to. Ten klid, co je tam, přijmu do toho svého jakoby vnímání, že v tom trošku uklidním, že se zhluboka můžu nadechnout. Tady ještě řešíš hromadu věcí, tak zapomeneš třeba na dýchání nějaké, a tam se prostě to uklidní a můžeš se zhluboka nedechnout.

A: A pak se vrátíš, připíchneš se zpátky a už to neřešíš?



B: Pak už to nemusíš řešit, už se to vyřešilo, všechno už běží a tady tohle a už jdeš dál.

A: Jasně. A v dlouhodobějším měřítku? Tohle bylo bezprostředně po té události. Ale my jsme se bavili, třeba než jsi začal pracovat, že si vybavíš jako v takovymhle zaměstnání, tak jestli to, že tady pracuješ, tě zasahuje na nějaký dlouhodobější úrovni, že bys to potřeboval nějak řešit nebo?

B: Myslím si, že ne. Myslím si, že tadyten stres specifický je nějaký, ale myslím si, že jsem i zažil věci, které mě stresovali výrazně víc dřív. Myslím si, že tady ve výsledku toho stresu mám relativně hodně málo.

A: Takže jako nemáš potřebu přímo nějak nakládat s tím?

B: Hele já nevím, jestli třeba část toho je to, že si tom třeba povídáme s XXX, ale není to... na jednu stranu není to cílené, že bych se potřeboval vypovídat. Je to prostě to, že dělá na stejném pracovišti a třeba jí zajímá, co se tady děje. Tak si o tom povídáme a ono to může být částečně i taková psychická hygiena nebo duševní, žejo. Že se prostě o tom vypovídáš. Ale nemám to úplně tak, že bych cítil potřebu se vypovídat.

A: Jo, že bys jako musel to ze sebe dostat.

B: Tak. Ale možná, že vlastně ten náš přirozený koloběh denní to vlastně nějakým způsobem může jakoby trošičku zajišťovat, protože si o tom povídáme, že nás to zajímá třeba. Ale jinak fakt jako mám pocit, že třeba si to domů... že mě to nijak nepoznamenává, že bych z toho byl nějak jakoby to... Naopak si myslím, že tím, jak jsou tady ty směny a tohle, tak v těch čtyřech dnech člověk opravdu - pokud nemusím řešit něco furt s vedením jakoby - tak na to dokážu úplně.... zapomenout na práci a jedu svůj osobní život.

A: A když se ještě budem bavit o tom pracovním stresu obecně, tak ten zažíváš jak?

B: Hele, za mě největší stres v podstatě tady je prostě to, že nevíš jakoby s jakou přijde vedení. Byť s ním, myslím si, mám dobré vztahy, velice dobré, ale prostě ta nálada je někdy taková, někdy taková a nikdy člověk úplně neví, co může očekávat, jo. A to je pro mě fakt stres. Protože mně nevádí, že když něco udělám blbě, tak to vytknutí nebo potrestání at' už jakymkoli způsobem, třeba tím vytknutím... prostě já si to uvědomím vlastně dřív, než to třeba dostanu. Ale spíš jakoby je

stresující to, že někdy se může stát, že se dostaneš do situace, kdy ti je vytykáno, a ani vlastně nevíš o tom, proč ti je, nebo žeš porušil něco, co vlastně ještě před půl rokem takhle normálně fungovalo a pak se to zničeho nic změnilo.

A: Jo. Takže je to nějaká jako nevyzpytatelnost ze strany vedení, že každou chvíli může přijít něco jinýho?

B: Tak, tak. Jo, ta práce jako taková, to, co tady máme dělat, tak si myslím, že mě stresuje výrazně méně, než opravdu to, že ne vždycky máš... nebo že by ses mohl spolehnout na to, že za sebou stojí to vedení. Nechci si stěžovat, vycházíme fakt relativně dobře, ale za, že se nemůžeš spolehnout, že za tebou stojí to vedení...v tu chvíli se necítím fakt dobře.

A: ...když přijde a začne na tebe něco jako...

B: ...no, nebo na nás nebo obecně. Samozřejmě velká role v tom hraje to, když máš všechny tabulky a všechny věci v pořádku, tak se tohle děje méně. To už potom zase ale je k to sebereflexi. A když vím, že jsem něco nevyplnil nebo nestihl udělat nebo neudělal, tak si vlastně ten stres dělám sám. To jako svým způsobem je potom pochopitelné, že když na to je navázáno nějaké věci, že to, co dělám potom používá to vedení pro další věci a ono to není, no tak to je jasný, že si za to můžu sám. A tam to očekávám. Ale někdy to je, jako říkám, že tohle je úplně ten největší stres, že nikdy nevím, jestli bude dobrá nálada nebo špatná. A nemá to podle mě úplně vždycky vliv na to, jak to tady funguje, protože těch chyb, které děláme, tak asi z mého pohledu není moc. On ten pohled umí být i ten... né vždycky ty směny fungují stejně a pro to vedení furt je to jeden KOPIS, takže chápu, že jakoby ne vždycky co je vyčítáno, je vyčítáno konkrétním osobám, ale řekne se to všem a já si to třeba dost vztahuju. Takže potom hledám, kde jsem tu danou věc udělal. Takže určitě vlastně ve výsledku jako mám stres z toho, když se zjistí, že jsem něco neudělal dobře. Já sám si ho udělám i ten stres... protože byť některé věci tady nedělám třeba úplně rád, protože mě to nebaví, tak pokud mě to štve, protože vím, že kdybych se přemohl a udělal je, tak vlastně si ten stres nemusím zařídít.

A: No a když takhle tahle neuděláš třeba tu tabulku, jak říkáš, tak to si třeba taháš domů? Na tohle třeba myslíš?

B: Je to spíš, že si to... ne, že bych na to myslel v tu dobu, ale bylo období, kdy jsem protě to nezvládal úplně tady všechny ty tabulky a přicházelo to s cestou do práce po volnu. Že jsem si vlastně říkal „tyvole, přijdu a otevřu mail, co tam zas bude“. Pak bylo období vlastně i třeba, že

jsem si zrušil... já jsem tady přeposílání služebních mailů na osobní mail měl možná jako první... a v podstatě jsem to relativně tak studoval, stejně jako Dan dneska se dívá na výjezdy... a v určité době je to zrušil, protože jsme byli na dovolené, kdekoliv jsem byl. A když si člověk kdekoliv čte a to byly furt nějaké vytýkací maily – nejenom na mě – tak mně to zkazilo to svoje volno, protože i přesto, že se to jakoby třeba nejednalo konkrétní na mě, tak já si to vztáhuju, přemýšlím na tim, a vlastně mi to ten stres dělalo i doma. Takže jsem zrušil prostě přeposílání služebních mailů. Pokud něco potřebuju, tak se přihlásím na něj z domu. A teďka je období, kdy jakoby tohle nechodí ty maily. To bylo prostě to období tenkrát před pár lety. Mne nevádí se dívat, když tam přijde něco služebního, tak si to rád přečtu a jsem třeba víc v obraze. Ale když prostě fakt jako bylo non-stop něco fakt vytýkacího, všeobecného, tak prostě mně nebavilo furt přemýšlet nad tím, co jsme kde udělali špatně, jestli jsme to to udělali my a tak podobně. Takže jsem to prostě zrušil a říkal jsem, že tohle nemám zapotřebí. Takže si maily prostě nepřeposílám.

A: A jenom ještě teda poslední věc k tomuhle – pochopila jsem, že tohle tě stresuje. Ale dokážeš říct proč?

B: Zase, protože mám strach, že jsem udělal něco špatně nebo neudělal.

A: A to by znamenalo co, žeš udělal něco špatně? Co o teda v tobě vlastně dělá? Víš co, říkáš, že chybu tady v té práci děláme, to se stává. A pak mluvíš o straně toho vedení, že ti něco vytýká.

B: To by bylo spíš o tom, že na té pozici toho vedoucího furt máš vystupovat, že děláš všechno dokonale, bereš ty lidi a vlastně v očích těch lidí vlastně můžeš klesnout.

A: Takže to je to, co ti vadí?

B: Takže to je dost nepříjemná věc. Potom samozřejmě to mělo vliv i to, s kým sloužíš. Že jsem zažil... že jsem cítil ten tlak z toho člověka. A to není úplně příjemná situace. Jo, to jsou takové drobnosti, které si člověk úplně standardně jako neuvědomuje. Ale každá věc má nějakou svou jakoby váhu, nějaký svůj důsledek, žejo. A tohle prostě tam hraje tu roli. Stejně jako prostě... uděláme potom tu odbornou přípravu, a když jí máme udělat, tak z toho mám vnitřně radost, že jednak si docela i fajn popovídáme. A jednak si řeknu OK, tak teďka prostě jsem udělal všechno, co mám udělat a vlastně jsem krytý a nemusím mít stres z toho.

A: Jasně, takže ten stres u tebe pramení z takovejch dvou zdrojů...

B: Jo...jsou takové dvě linie stresu. Jedna je prostě to, co první jsme řešili – ta tíšňová linka a rychle zachránit, nezkazit nebo nezkomplikovat tu pomoc toho člověka. A pak je to spíš o tom, aby člověk s tím vedením vycházel, aby měl všechno tak, jak má mít. A zároveň aby prostě o sobě nemusel pochybovat, že by měl být třeba někde jinde.

A: Jasně. A tenhle stres je teda výraznější, než třeba z práce na tý tíšňový lince?

B: Pro mě je horší.

A: A ten důvod je teda ten, že máš pak pocit toho klesání v očích toho někoho? Kdežto kdybys udělal tu chybu na 112ce... Nebo v čem je teda ten rozdíl? Že na tý 112ce to nevnímáš tak silně, kdežto tohle je stres, kterej tě zasahoval i doma, jsi říkal, když sis nechával přeposílat ty maily. Tak dokážeš postihnout ten rozdíl? Proč tenhle stres je pro tebe horší?

B: Nevim, možná to vychází z toho, že já prostě nemám rád tu kancelářskou práci, tu tabulkovou a tohle. A ten stres... jakoby potřebuješ něco udělat, vyřešit udělat, něco děláš, co má smysl. V těch tabulkách já úplně ten smysl nevidím. Proto jakoby tam je to pro mě stres, že to chci udělat rychle, ale myslím si, že to dokážu udělat dobře. Prostě přijde daná věc, teď jí udělám, odešlu, hotovo. Kdežto ty organizační věci a papírová válka a tohle je taková věc, kterou já nedělám úplně rád. Tudiž jako mám větší sklony ji někdy nějakým způsobem zanedbat a z toho plyne, že prostě když to zanedbám a v tu chvíli to někdo zkontroluje, tak má vlastně vodu na mlýn, že mě může zprcat. A pak začneš třeba o sobě pochybovat, že si řekneš OK, tak neměl by to dělat někdo jiný, kdo je důslednější na tu kancelářskou práci? Pak si zas řeknu třeba OK, tak nějaké ty zkušenosti mám. Že si myslím, že je důležitější je dobře pomoci těm lidem a tohle. A prostě každý má něco. Tak samozřejmě když potom... nevíš, no. Takže honí se v tom víc věcí tady takových.

A: Ale prostě vnímáš tady ty dvě linie stresu. Jo. Tak máš ještě něco, co bys rád zmínil? Čeho jsme se jako nedotkli, co se týče 112ky? Co ti přijde jako výrazný v souvislosti s tvým prožíváním nějakýho stresu nebo zátěže?

B: Asi nedokážu už teď nic říct. Já už jsem se ...

A: ...vyčerpal...

B: Takhle jsem se nikdy nevyprávěl ze stresu tady, že už mě nic asi úplně nenapadne.

A: Dobroš, tak jo. Tak to je asi všechno.

## *Přepis 5. rozhovoru – Šárka*

A: Tak, já to tady začnu nahrávat, já to musím ještě zaznamenat. A chceš se na něco zeptat? ... Ne. Tak, jestli bys mohla na úvod říct, jak dlouho seš u hasičů?

B: Takže u hasičů jsem devatenáctým rokem.

A: Teda, to je doba.. A když se teda budeme bavit o vytěžování na 112ce, tak co považuješ za nejvíc stresující?

B: Za nejvíc stresující na 112ce považuju z dlouhodobýho hlediska asi to, že když ten člověk je ve velkym stresu, tak je pro něj strašně složitý mi odpovědět na ty otázky a vlastně se k nim neustále jakoby vracim. A oba dva to hrozně dlouho zdržuje než já z něj dostanu, co potřebuju, protože ten člověk neposlouchá. Pak jako další kritérium bych řekla, když mám člověka třeba v domě, kde hoří a on je v šoku, tak jak křičí a má hodně velkej stres, tak je strašně stresující, že on bere ten čas hrozně dlouhej, přitom je krátkej. A vlastně minuta je pro něj jako hodina. To je pro mě hodně stresující, když vlastně já tam na místě jakoby nejsem a toho člověka mám uklidňovat do příjezdu tý jednotky. Pak bych řekla, že ještě hodně stresující pro mě třeba je, když hoří dům a uvnitř mají buď zvířata anebo je tam člověk a ty lidi zbylí, který jsou venku a nahlašujou to, ječeť a jim vlastně musím říct, že nesměj jít dovnitř. A vlastně nedá se mu v těch dalších minutách jinak víc pomoci. To je pro mě, tohle. A pak bych řekla, že hodně stresující asi, co jediný vidim na sobě, je když nedejchá novorozenec nebo kojeneček a mám tu matku nebo otce na telefonu. A ta chvíle, než to přepojim na tu záchranku a kompletní spolupráce, je fakt jako hrozně... jako ty lidi prostě jsou zoufalí. A to je pro mě třeba stresující tím, že je to dítě.

A: Takže jestli jako to chápu správně, tak společnej jmenovatel toho všeho, cos teď řekla, je stres z toho oznamovatele. Že ten stres toho oznamovatele je ve velkym stresu a to působí na tebe teda, jo?

B: Jo. Ale ne třeba, když... většinou, když se jedná o událost, kde on je buď někde zavřenej a jakoby to riziko se mu jakoby navyšuje. Nebo má velkou obavu z toho, že jakoby prostě ten člověk je buď mrtvej nebo se k němu nemůže dostat. Ale není to pokaždý, jo? Je to podle toho, jak ten člověk je schopnej jakoby s tebou reagovat.

A: Takže to, jestli ty to budeš považovat za stresující, záleží na čem? Na míře toho ohrožení, nebo na tom, jak on s tebou komunikuje?

B: Většinou na obojím, když to tak řeknu. Jedná se asi přímo o tu situaci vždycky danou v té události. Samozřejmě ty děti jsou pro mě jako pro matku stresující v úplně každém případě. A za těch 18 let se to nikdy v životě nezměnilo.

A: A z jakýho důvodu je to pro tebe stresující?

B: Tak asi musím říct, že jako matka jsem... Nejhorší je asi nedejchající mimino. I když se to pokaždý podařilo, je to pro mě fakt nejhorší, musím říct.

A: ...protože...

B: Mně se stala taková událost jedna, kde mi vlastně jako ta holčička umřela. Spadla do toho stroje. A já jsem byla celou dobu na tom telefonu. To bylo na začátku, když jsem začínala asi dva roky. A já si tu událost do dneška pamatuju a musím říct, že asi ve mně zanechala něco... nevim. Takže já od té doby, co mám třeba jako to dítě... tak teď je to rychlý, žejo, teď je rychle přepojujem, ale dokážu se asi vžít do té matky, i když jako v tu chvíli ona to ze mě necejtí, tak tohle je asi ta věc, která mě k tomu jakoby vede. A pak jsem měla sebevražedkyni s miminem. Takže to byl můj asi třetí telefonát, kdy já jsem – zaplat'pánbů se to podařilo a po hodině jsme se domluvili a ona otevřela. Ale bylo vidět jakože to dítě tam pro mě je asi nějaké... nevim... Možná je to osobní, ale já si myslím, že nikdo nenese dobře tyhle děti.

A: A takže ty, jak jsi říkala, žeš měla událost, že holčička spadla do stroje a sebevražedkyni, tak to tě teda nějakým způsobem ovlivňuje? Jako říkáš, že to bylo na začátku, takže od té doby to vnímáš jak?

B: Spíš asi mě to neovlivňuje při řešení té události, ale ovlivňuje mě to jakože cejtím, že se mně zvedne ten tep v týhle fázi. To cejtím. To musím říct, že cejtím. To jako... nejsem bezcitná, žejo. To cejtím. A i když se zachovám v tu chvíli jako klidně, tak i když jako tu událost jakoby položim, tak cejtím, jak mi to zvedlo mně jako ženský ten tep. To cejtím.

A: Takže takhle ty poznáš, že seš ve stresu při té události, jo? Zvedne se ti tep. Děje se ještě něco dalšího třeba... podle čeho poznáš, že jako teda teď seš pod tlakem během toho vytěžování? Jako nejenom třeba tělesně, ale i co ti jede v hlavě?

B: Ne, to ne. To mně v hlavě nic teda nejede. Asi jako tělesně to cejtím. Protože jak mám ten nízký tlak, tak se mi zvedne a je mi teplo. Takže to jako cejtím na sobě. Většinou to asi cejtím u těchlech událostí, kdy je to takový jako hodně citlivý. A nebo u sebevrahů, kdy je to hrozně dlouhodobý. Kdy vlastně třeba dvě hodiny mluvíš a není to o tom, že máš stres, ale vlastně jako už je to taková dlouhodobá hranice toho, že je to jakoby vyvýšený, je to únavný. Třeba, když jsme v Německu zachraňovali toho chlapa s tím infarktem. Tak vlastně mluvíš jakoby česky, s nima německy a vlastně je to...že tě to furt hází na tu špici toho stresu, žejo. Protože potřebuješ dobře odbavit ten hovor, ale zároveň udržet toho člověka při komunikaci a vlastně zjistit to místo třeba nejlíp. Je to prostě takový... nevim. Asi z toho mě vždycky... jakože mám ten zvýšenej... že to na sobě cejtím. To na sobě poznám.

A: No a tady u té události třeba v Německu, tak tě stresuje co na tom?

B: Pán měl fakt infarkt a hrozně křičel do telefonu, že ho to strašně bolí. A musel s náma komunikovat natolik, aby nám vlastně neodlehl a potřebovali jsme, aby ho v tom kamionu našli. Takže on musel vlastně jet do toho Vuladtu, troubit tak, aby ho jakoby našli. Jemu ještě vysvětlit, aby běžel pro pomoc, pak ještě ty záchrance vysvětlovat, co se stalo. Je to prostě víc věcí dohromady a ty máš v hlavě jen to, že seš tady pro něj, protože on s nima mluvit cizím jazykem neumí. Je to prostě takový...to na sobě cejtím ten zvýšenej tlak. Seš vlastně v cizím prostředí, nevíš, co se tam vlastně děje, ale seš tady jenom pro něj, protože on s nima mluvit cizím jazykem neumí.

A: Takže jako to, že on závisí na tobě ten člověk? To je vlastně zdroj toho stresu?

B: V tu chvíli ano.

A: A za tím... Buď tohle, jakože tam asi je nějaká obava, že by to mohlo dopadnout špatně, nebo i třeba co se týče toho dítěte, tak je to tohle, čeho se obáváš? Že by to mělo nějaký jako hrozný následky? Nebo co to je?

B: Já asi za ty roky jsem už zjistila, že tohle neovlivníš. Takže vlastně uděláš to maximum, který máš udělat a bude to tak, jak to bude. To kdybysme si jakoby furt měli dávat do té fáze, že musíš zachránit všechny, nemyslim si, že by to takhle fungovalo. Nejde to. Takže ano, tady tomu pánovi, kterej byl v té cizině, dopadlo to dobře. Měli jsme opravdu z toho radost a řekli jsme si „zaplat'pánbů, dobrý“ - ne proto, že jsme my pomohli, ale proto, že to dopadlo dobře. U toho dítěte taky. U té holčičky teda ne – a tam tě to jakoby... víš, že to nemůžeš ovlivnit, ale jako snažíš se v tu



chvíli tu situaci jakoby co nejvíc, co nejrychleji prostě vytěžit, aby ty jednotky byly na místě.

A: Takže se snažíš urychlit tu pomoc.

B: No. Ale potřebuješ zjistit ty informace, takže tudíž, když ti tam matka ječí a vlastně jakoby nemáš možnost jí dostat do nějakýho toho, tak zkoušíš všechno. Ale naprosto chápu, že ten člověk je prostě ve stresu a někdy se to nedá.

A: Takže ten stres... říkáš, že seš smířená s tím, že prostě ty následky vlastně nemůžeš moc ovlivnit, tak ten stres jako vychází tedy z co nejrychlejšího poskytnutí té pomoci.

B: Mhm (souhlasné). A zjištění informací. To je asi takový, když vidím, že to půjde těžko.

A: No a když teda říkáš, že ti na tom záleží - co nejrychlejc to vytěžit-, tak jako z jakýho důvodu: Když říkáš, že následky nemůžeš moc ovlivnit, tak co by se stalo, kdybys to teda co nejrychlejc vytěžila?

B: Nějakým způsobem si asi vždycky myslím, že toho člověka jde jako nějak zachránit. To je asi taková ta... někdy se řekne, kdyby přijeli rychlejš, tak by pomohli. Takže jakoby ne, že bych nesla to riziko já - to jako ne-, ale jakože... udělal by to vlastně každej. Naši chlapi taky jednou rychle, aby pomohli a byli tam co nejdřív, žejo.

A: Jo, takže prostě urychlit tu pomoc, aby se předešlo nějakým... Jo. A Když jsi mluvila o tom, že to bylo asi dva roky po tom, co jsi začala, s tou holčičkou, tak dokážeš nějak zhodnotit... Žejo, říkala jsi, že co se týče dětí, tak se to moc nemění u tebe... Ale jako obecně to prožívání stresu na tísňový lince – vidíš nějakou změnu v tom? Třeba od té doby, cos nastoupila, a teď po devatenácti letech? Nebo vyvinulo se to nějak?

B: Určitě.

A: A jak?

B: Já bych řekla, že když jsem nastoupila, tak jsme měli jediný štěstí, že jsme se postupně zaučovali. Takže vlastně ty všechny kurzy a všechno, co jsme dostali, bylo postupný a nabejvaly jsme zkušenosti ne tím, že jsme byli hozený do vody. Byli jsme ještě na operačním, takže to

znamená, že jsme věděli, jak vypadají ty události. A i když to vypadalo jinak, než dneska, tak ty věci byly postupný. Takže já jsem zažila vlastně 112ky, protože jsem byla u zrodu. Takže všechny různé formy, který se měnily, i těch programů, i toho, co bylo, tak já mám vlastně jako zažitý. Na začátku to bylo tak, že jsme neznali všechny postupy, co máme dělat, když třeba máme to sebevraha. My jsme se to učili v praxi, když to přišlo. Dneska kluci nám dělají kurzy sebevrahů, přišlo se na to, jak s nima mluvit. A dřív to nebylo. Takže vlastně my jsme se učili praxí. My jsme vlastně nevěděli ani ty 112ce, co všechno to bude obsahovat. Samozřejmě mělo to nějaká pravidla, ale každé hovory byl jiné. Takže vlastně my jsme čerpali z praxe. A vlastně dneska jakoby už víme ty typy sebevrahů, víme, jak s nima líp mluvit. A po těch devatenácti nebo osmnácti letech, co tady jsem, tak samozřejmě určitě člověk už má zažitý ty věci, který ho jako vůbec nějak nechytanou Jsou věci, který bere absolutně normálně, a ostatní lidi z toho šleje. A každé je citlivej na jiný téma. Takže já jsem třeba citlivá na ty děti, což je jako matka úplně normální. A pak na zvířata, protože já to tak prostě jako mám. Ale prostě když vim, že jdu na nějakýho člověka, kterej nedejchá, tak to prostě беру, že to je tak, jak je. Takže buď to prostě bude tak, že ho zachráněj, anebo ho prostě nezachráněj. A práci si prostě domů netahám.

A: Jo. Takže to vůbec nějak doma... nepotřebuješ dělat něco pro to, abys to zpracovala? Jako třeba ten stres, cos tady zažila?

B: Ne, ne, ne, ne.

A: Ne. Vlastně jako ve volným čase nic takovýho?

B: Ne. Jediný, co jsem zjistila za tu celou dobu, že prostě fakt musím jako spát. Neříkám, že třeba kdyby byla nějaká událost, která by se třeba týkala i tady lidí, který znám nebo takhle, nebo i když se teda týkala mí osobní, tak... Já si myslím, že za těch 18 let už člověk prošel hrozně moc věcmi. A tím, že v té rodině mám spoustu tragických věcí, tak asi ne.

A: Takže to, že se ti třeba přihodily nějaký tragický věci v tvym osobním životě, tak z toho nějak čerpáš i tady při těch událostech?

B: Tak, vim, že ty věci prostě někdy takhle jsou a že se nedají ovlivnit a jak to přijde, tak to bude. A já jsem tady od toho, abych prostě odbavovala, ne od toho, abych jako řešila, jestli je to správně, nebo není. Jako co se týče toho, že samozřejmě je těch lidských životů hrozně škoda, určitě. Ale já prostě to mám tak, že prostě co se má stát, se stane. A v životě to člověk neovlivní. Prostě tak to

bude.

A: Jasně. Takže jako se snažíš držet si nějakou jako odstup? Nebo jak to děláš, že si to takhle řekneš?

Protože jsou třeba lidi, který to strašně zasáhne, hrozně to řešej a musej třeba sportovat ve volným čase, aby to ze sebe dostali. A ty říkáš, že nic takovýho nepotřebuješ a že to bereš tak, jak to je. Tak jako dokážeš říct, jak to? Jestli je to třeba tou osobní zkušeností? Nebo čím to je, že to dokážeš?

B: Tak já si myslím, že asi určitě osobní zkušeností. A já to tak přijímám.

A: Jo, prostě to tak máš.

B: Já to tak mám.

A: Jo. A mělas to takhle od začátku?

B: No, tak já jsem se s tou smrtí jako úplně setkávala už od těch patnácti a nějakým způsobem, když jsem přišla, tak ze začátku jsem nevěděla jakoby, jak s tím pracovat. Takže ty první roky člověk nějak nevěděl. No a pak se mi stalo to, co se mi stalo – s tím tátou a se všema... a takže já to tak nějak fakt беру.

A: Takže tě to jako zocelilo nějakým způsobem?

B: Jo.

A: Jo. No a ještě... Mluvila jsi o nějakým vzdělávání a o praxi. Tak to je to, co ti pomáhá pak zvládat tu práci na 112ce líp? Řikáš, že na začátku vlastně nebyly žádný jako metody, jak mluvit třeba se sebevrahem. A teď už jsou. Tak to na tebe působí jak?

B: No, já bych úplně neřekla, že jsem člověk, kterej se hrne strašně do nějakýho čtení a učení. To víme všichni. Mně to nikdy nebavilo a nějakým způsobem jsem s tím neuměla pracovat. To se jako přiznám. Asi praxe. Jediný akorát, že já si na to potřebuju vlastně nějakým způsobem sáhnout nebo zažít, abych v tom nějakým způsobem uměla chodit. A myslím si, že dneska, za tu dobu, co jsem tady, už člověk umí s těma lidma líp mluvit. A umí i s těma sebevrahama komunikovat tak, že ví, co může a co nemůže. Takže to školení na ty sebevrahy nám dalo asi takovej ten nadhled, jak s nima

komunikovat. Pokaždý to nejde, samozřejmě. Ale z toho už se pozná, co ten člověk většinou chce, a co nechce. Za ty roky.

A: A sebevrah je teda něco, co ti přináší nějaký zvýšený stres?

B: Ne. Ne. Spíš jediný stres, kterej z toho je, po dvou hodinách udržet hovor tak, aby byl stále oficiální a nespádl do soukromých otázek. Protože ono za dvě hodiny, co člověk má všechno povídat, aby z toho člověka dostal ty věci. Není to jednoduchý. Držet se neustále toho stejného tématu není jednoduchý.

A: Jo. Ale jako ten tlak, kterej jsi třeba popisovala u těch dětí nebo když je člověk v hořícím domě, to tam jako nezažíváš?

B: Ne. Ne.

A: A ještě se teda jednou vrátím k té dylce praxe. Dokážeš teda jako postihnout, jak se změnilo to prožívání tvýho stresu při vytěžování od začátku třeba do teď, když už ta praxe je tam veliká, a na začátku teda nebyla žádná, žejo? Tak vidíš tam nějaký znatelnej rozdíl třeba v něčem konkrétním?

B: Tak jestli můžu říct, tak já si myslím, že nazačátku určitě, když jsem sem přišla, tak jsem žádnou praxi v tomhle oboru vůbec neměla. Nevěděla jsem, co mě čeká. A samozřejmě mi bylo fakt málo. Takže já jsem ten život brala a pracovala jsem tak, jak se to jako nabízelo. A nad určitýma věcmi jsem opravdu nepřemýšlela. Snažili jsme se to vždycky odbavit tak, jak to šlo. Řekla bych, že jsme tolik nekomunikovali, třeba když jsme byly dvě na 112ce, že jsem společně si ty věci jakoby... vzájemně nepomáhaly, neměly jsme praxi v tom, jak jedna hledá a druhý pomáhá. Dneska jsme absolutně sehraní. Víme, co ta jedna, když něco řekne, co po té druhý chce i v prostředku hovoru. Takže vlastně, když já jí upozorním na něco, že potřebuju pomoc – třeba když já pracuju s Pét'ou, tak Pét'a už za ty roky ví. Jsme absolutně sehraní. Víme, co ta jedna po té druhý chce, klidně i v prostředku hovoru. Takže vlastně to, že jí upozorním na něco, že potřebuju pomoc, tak ona už za ty roky ví...a to mi pomáhá. Když jí to nejde, pomáhám jí já v té události, takže vzájemně se umíme jakoby doplnit. Takže vlastně nikdy tam ten člověk není sám pak. Protože když mluvíš třeba s tím sebevrahem, on nesmí poznat, že je tam někdo další, že si pomáháme. Ale je to takhle o hodně lepší.

A: Takže to ti přináší nějakou jistotu? Že předtím jsi v tom byla sama, říkáš. A teďka jste na to dvě?

B: Určitě si myslím, že na začátku, když přišel nějaký první druhý sebevrah, tak jsme se potily – nemůžu říct, že ne – potily jsme se, protože jsme měly pocit, že každého musíme strašně zachránit. A myslím si, že to má úplně každá 112ka, která nastoupí. Potějí se jí ruce, začíná pracovat na té události, hrozně se soustředí a chce to mít vyřešený, ptá se na otázky, myslí si, že ten člověk odpoví a že to jako bude takový, že prostě potřebuje. Myslím si, že to zažil úplně každý. Kdo si tam prostě sedne za ty sluchátka a není pevně v kramflecích, tak každý má takovej, když přijde ten hovor, „Ježíš, odbavím to dobře? Co zas bude?“ a takhle. Myslím, že to má prostě úplně každý na začátku. Postupem času, když prostě vlastně jakoby odbavuješ ty události, tak zjistíš, že se začíná v tobě udělat takovej klid. A prostě nasloucháš tomu člověku, co potřebuje, a jednáš prostě pomalu, dáváš mu ten prostor, aby on mluvil. A tak to je i s těma sebevrahama. Takže dneska třeba, když mám třeba sebevraha, tak já ho fakt v první chvíli poslouchám. A když mu dávám ty otázky, tak mu dávám prostor, aby on mi mohl odpovídat natolik, aby jakoby mezitím mi vlastně sdělil, co vlastně za tím, že si chce něco udělat, je. A asi bych neřekla, že z toho mám stres. Prostě buď mi to ten člověk chce říct, protože volá, že chce pomoc ... a nebo, když i to jako neřekne, tak já, i kdybych se jako stavila na hlavu, tak to z něj nedostanu. Protože nejde o to, jestli jsem sebelepší 112ka. Jde o to, jak ten člověk je takovej jako... většinou, když volá, tak pomoc chtějí a trvá to, než oni se jakoby vypovídají. Myslím si, že prostě opravdu ten sebevrah je miň stresující, než když jsou lidi v baráku a jde jim tam zespoda kouř. Ten stres je pro ně daleko větší a ta pomoc je daleko jiná, než když se bavíte dlouhodobě, třeba hodinu s člověkem, kterej vás, dokážu říct, oblbuje. Protože on jakoby potřebuje pozornost, kterou od nikoho nemá.

A: Jo, rozumím. A takže tohle platí pro sebevrahy, když říkáš, že na začátku se ti jako potějí ruce, zvedne se ti ten tlak a postupem času a praxí už to vlastně není tak horký. Tak to platí teda jenom pro ty sebevrahy? Ne třeba pro ty události, jak jsi zmiňovala?

B: Tím, že my jsme to cvičili, tak já jsem tenhle stres neměla. My jsme půl roku nacvičovali. Dokážu si představit, že když dneska se někdo přijme, tak to zacvičování má sice taky kousíček, ale stresuje se. Když ho ten druhý poslouchá, vidím to na těch holkách když je mám na sluchátku. Protože ona v tu chvíli: (záměrně roztřeseným hlasem) „Dělám to dobře? Dělám to takhle?“. Každý to máme nějak jinak nacvičený a je hrozně problém třeba ty lidi naučit, jak to mají dělat, když já to mám zaběhlý takhle za ty roky. Ale to neznamená, že pro ně je to dobrý. Že i to vysvětlování je pro mě jako hrozně takový... Jsou lidi, který to vysvětlit umějí. A jsou lidi, který to vysvětlit neumějí. Ale myslím si, že ta pomoc tomu druhému je stejně jenom ta praxe. Ani ne ten člověk, kterej nad ním dohlíží. Většinou fakt opravdu ta praxe – prostě ho v tom nechat i s tím sebevrahem a prostě počkat, až on se dostane do nějaký fáze, kdy to bude úplně pro něj... a když fakt nebude vědět, tak

pak mu teprve pomoci. Protože vlastně vždycky přijde fáze, kdy ten sebevrah volá. A na začátku je každé ve fázi „co dělat dál“, žejo.

A: Jo, rozumím. A takže ten sebevrah, jestli to dobře chápu, pro tebe přímo jako zdroj stresu není?

B: Ne.

A: Tak, když si teďka jenom srovnám to, že jak u sebevraha, tak u hořícího domu, kde je člověk, nebo u nedýchajícího dítěte, všude jde vlastně o život těm lidem. Tak dokážeš říct ten rozdíl, proč tě sebevrah vlastně nestresuje, a tady u těch dvou událostí ti ten tep vyběhne a cejtíš tlak? V čem je rozdíl?

B: Rozdíl je v tom, že třeba rodiče s nedýchajícím dítětem si ten problém nevyvolali sami. To dítě je úplně bezbranný a oni mu chtějí pomoc. Kdežto ten sebevrah si to dělá sám.

A: Jo. Takže, jde teda o to, že ty vyhodnotíš, že tedy si za to může člověk sám...?

B: ... Tak tam jde spíš o to, že ten člověk volá, že ten člověk volá a buď řekne, že mu nedopadly vztahy, že prostě spousta alkoholu, že nemá dobrou práci – ale když pak třeba po deseti minutách mluví – a já ho nesmím soudit, já jenom, že to říkám takhle – tak to jsou věci, kdy ten člověk jenom stojí a čeká, co bude. Přitom by se mohl vzchopit a něco dělat, ale neudělá nic a celou dobu se jen propadá a propadá a propadá... Což já naprosto chápu, že se někdy stane, že se všechno zboří jak domeček z karet. Ale jako furt myslím, že tam je taková ta: stoupnu si a rozhlídnu se a nemusí to být o alkoholu a zabití se, žejo. Že prostě jakoby ten člověk vůbec neuvažuje nad tím, že třeba tam jsou lidi, který tam kolem jsou, že se o někoho stará... A že vlastně vzchopit se nad touhle situací je daleko víc, než si jít prostě stoupnout na most a koukat, kde přejíždí autíčka a jako křičet na ně, ať prostě neskáčou a prostě to... Samozřejmě, že za těch devatenáct let ty události, bylo jich hodně, byly nepříjemný, bylo to stresující. I třeba to, že člověk vidí, jak si lidi strašně jako ubližují, ale prostě tak to je ale úplně všude. Úplně jako i v normálním životě každému každé jako umírá. Ty infarkty tam jsou, ty nehody těch dětí tam jsou, jsou ty dopravní nehody, kde je ten člověk mrtvej a jako nedá se to ovlivnit – jsme na tísňový lince. Já jsem si sedla za linku, kde ty lidi potřebují pomoc. Takže vlastně kdybych se stresovala z každé události, co za tu směnu mám, tak na tý lince nemůžu sedět, žejo.

A: Takže proto si držíš ten odstup a přistupuješ k tomu nějakým způsobem pragmaticky, že takhle

se to děje prostě?

B: Řekla bych, že je to jednak povahou. A taky tím, co se mi děje v té rodinné sféře, to k tomu jakoby přispívá, že to беру tak, jak to je. Tolik úmrtí v rodině tě naučí ty situace prostě brát, jak přicházejí. Navíc, kdybych každou událost řešila a byla z ní vystreslá, akorát bych z toho byla vyčerpaná a unavená. A to nemůžu takhle dělat.

A: Aha. Jo. A takže v obecné rovině celkově, pokud se budu bavit o týchle práci a ne o konkrétních událostech, tak ten pracovní stres prožíváš....

B: ... nijak. Já třeba smrt беру jako věc, která je součástí života. A poznala jsem jí mockrát v nějaký formě a jakoby vlastně vim, že to je součástí. I když se mi třeba nelíbí, tak jí prostě tak беру. Takže jsem si sedla na linku, kde vim, že ta smrt prostě jako je. A беру jí jako, že tady můžu vyjít ven a jsem tam taky. Takže ten, kdo nemá rád prostě smrt nebo se jí bojí, nemůže sedět na týchle lince.

A: A smrt je teda, když to takhle zmiňuješ, něco výrazného, co tady zažíváš nebo máš pocit? Něco, co tady figuruje často a co by třeba mohlo být zdrojem toho stresu. Chápu to správně? Takhle to myslíš?

B: Taky. Já si myslím určitě, že když sedí operátorka a volá jí manželka, že přišli domů, drží za ruku dvě děti a manžel jí visí u stropu nad schodama, co má dělat a všichni křičej, tak je to podle mě zdrojem. A když bych stresovala a začala plašit nebo prostě začala na ní mít nějaký neklidný otázky, tak abych jí nedala ty věci, tak v životě tam nemůžu sedět. Vždyť já bych tak vystresla toho člověka, kterej na mě jako na tý lince spolíhá. Protože když volaj, tak ty lidi na mě spolíhaj.

A: Jasně. Takže v tu chvíli když teda se jedná třeba o takhle těžkou událost, kde figuruje smrt, tak ty cejtíš nějakou zodpovědnost, že ten člověk na tebe spolíhá.

B: Cejtím zodpovědnost za to, že on se dovolává pomoci a já jsem v tu chvíli ta první jediná na telefonu a tu pomoc v té první chvíli zařizuju. Ten člověk na mě spolíhá. A nebo zůstanu na telefonu s tím, že do té doby, než tam někdo přijede, na tom telefonu jsem. A dělá to hrozně moc.

A: Takže to vnímáš tak, že jako kdyby ses vlastně taky vystresovala a začala nějakým způsobem – já nevím – panikařit nebo hrotit, tak jí vlastně nepomůžeš a pak teda tady nemáš co dělat?

B: Ano. Ano, pak tady nemám co dělat.

A: No a když teda, dejme tomu, seš na tom telefonu, je to nějaká takováhle událost, kterou jsi zmínila - držíš jí, cejtíš tu odpovědnost, pracuješ prostě tady, rozhodla ses pro to, tak to takhle děláš – tak když se položí to sluchátko, takhle událost skončí, tak co? Děje se v tobě něco?

B: Ne. Tak se napiju... Ne.

A: Takže co? Napiješ se a?

B: Zhodnotim... Pokud to byla velká událost, která se mě zvýšeníim tepu dotkla... tak přiznám se, když je to kojeneček, zůstanu na tom telefonu, jestli ho rozdejchaj a pak to položim.

A: Takže to ti nějakým způsobem pomůže teda jako? Zůstat tam a zjistit, jak to dopadlo teda?

B: Ano. Když zachraňují psa z vody nebo nějakou takovouhle událost jako z té skály, tak přiznám se, že mám radost. Ale u určitých událostí to беру úplně normálně, tak jako když prostě přijde běžná ta... Takže pokud najdeme někoho nedejchajícího nebo někoho zachraňujeme třeba, že nedejchá a není to jakoby... tak prostě ne.

A: Tak prostě položíš sluchátko a jako nic? Nemyslíš na to nebo nic se v tobě jako...?

B: ... a funguju dál. Ne.

A: ...vůbec.

B: ...ne.

A: Pokračuješ normálně dál. Nemáš tu potřebu třeba, nevím, zaneprázdnit se a jít se někam vyvětrat?

B: Ne. Když je třeba dvouhodinovej sebevrah, tak se opravdu přiznám, že se jdu omejt. Jako třeba ruce nebo tohle. Ale je to protože člověk jako jede v hladině dvou třeba hodin a furt neustále mluví, tak to sluchátko... A samozřejmě, že se každéj zpotí, když se navýší ta hladina. Třeba když jsme mluvily s tím cizincem a střídaly jsme se s Pět'ou, jedna anglicky, jedna německy, protože tam to



bylo zrovna... to nebylo Německo, bylo to prostě něco nějaká země, kde mluvili svahilsky ještě dokonce, tak jako samozřejmě člověk jako vyjede ty svoje emoční ty. Ale nebylo to protože ve stresu, ale pro to, aby to bylo správně.

A: Takže cejtíš teda to, že by to mělo bejt správně?

B: Takže když jsme pak veděly, že přijela záchranka a pána si vzaly do péče, tak jsme prostě obě dvě vyply a už jsme se o tom nebavily.

A: Jasně. Že se ti jako ulevilo, že víš, že ta událost je vyřešená, předaná, pomáhá se tam, a tím to pro tebe končí.

B: Ano.

A: A jenom, když jsi teď řekla, že je to pro to, abys to udělala správně, tak ti jako vyjede nějaký emoční... Tak to znamená co? Dokážeš to popsat nějak?

B: No, že jsem se dala na tuhle práci tak, abych ty věci plnila tak, jak maj bejt.

A: Jo. Jako to se ti odehrává v hlavě, jakoby že si říkáš, že musim jako zabrat?

B: Tak já si zrovna jako nemyslím, že tadle práce je taková... Jedná se stále furt v určitý fázi o životy lidí. A nedokážu si představit, že by tam seděl někdo, kdo jakoby v tu chvíli, kdy ten člověk potřebuje co nejrychlejší pomoc a nebo aspoň předat to na ty složky, že by jako se začal vyptávat buď na blbosti, anebo prostě panikařil tak, že by prostě nemohl tu událost odbavit. Myslím si, že ten člověk v tom stresu vnímá dost, jak ten člověk jako mluví. Nehledě třeba na to, když ho v tom stresu přepojim na tu záhranku a jemu tam cvrlikaj ty ptáčci, tak to je prostě třeba pro mě úplně něco absolutně v té fázi nechtěla slyšet. Jo? Jako nemůžu říct, že po těch devatenácti letech nemám žádný emoce, ale ta práce v určitý fázi zešedne. Měli jsme každej nějaký syndrom vyhoření, každej z nás chtěl tu práci položit, protože prostě toho je fakt hodně. Takže už tě vlastně jako nic moc nedostává, jedeš permanentně v tom splínu těch lidí.

A: A když je toho takhle už, tak čeho je hodně? Proč třeba to vyhoření, o kterým mluvíš, mohlo způsobit? Proč chceš tu práci položit? Proč dojdeš do tohodle bodu?

B: Já si myslím, že člověka přestane bavit bejt na telefonu a odbavovat třeba ty lidi, který si z nás dělaj srandu. Většinou to byl desátej rok, jsem si všimla, že jsme to měly tak všechny stejně, kdy jsme se o tom nějakym způsobem bavily. Po těch deseti letech podle mě dojdeš do fáze, kdy se ti přehoupne takový to vnímání, že ti tě třeba už ta práce netěší. A to je ten syndrom vyhoření, kdy máš ten pocit, že jakoby... ano, ty situace jsou, ale jsou vlastně furt tragický nebo prostě jako škodný, nejsou radostný, není tam ani t'uk radosti.

A: A to přispěje teda k tomuhle tomu ...

B: ... že ty si prostě řekneš, že ty už to dělat nechceš a že skončíš. A měla to úplně každá. Není nikdo, kdo by to neměl. Každá třeba jinou formou, ale jakoby chodíš do práce nerad.

A: Konkrétně u tebe to vypadalo jak? Třeba na úrovni prožitků nebo těch emocí?

B: Já jsem to zažila... u mě to asi bylo způsobený ještě hodně tím tátou, protože já jsem chodila do práce, do toho táta v komatu, malej Šimon, já sama, ty dvě práce a do toho tohle. Takže já jsem byla strašně unavená, strašně zdeptaná z toho, že mi umírá táta – nebo skoro už umřel. Dítě ve školce brečelo, protože tam nechtělo bejt. A já mezi tím lítala do práce a po nočních jsem nespala. Takže jsem prostě v jednu chvíli myslela, že už jako tohle nechci. Že prostě vlastně jako z života mi zmizelo úplně všechno. Pak chvíli trvalo, srovnala jsem si to a vlastně jakoby oni tady přišli s tím, že mě sesaděj, abych nebyla ve stresu, že mě dali na operační. A já jsem řekla, že by to bylo to nejhorší, co mně můžou udělat. Tak mě teda nechali, protože se báli, že budu vystreslá a unavená. Ale nakonec ta práce byla jediný, co mě jako z toho dostalo. Takže se vlastně to vrátilo zpátky.

A: Takže ten osobní život tím, že se to nakupilo vic takovyhleh zatěžujících událostí, tak ovlivnilo i to, jak jsi prožívala tu práci?

B: Tak ona ta práce, když jdeš po čtyřech měsících do práce a jedeš tady ty dvanáctky, tak co si budem povídat – ono seš strašně moc v práci, přijdeš domů v půl osmý a vlastně jako do toho rodinej život a dítě. No, není to žádná sranda, když to člověk jako jako jede sám a dítě si přehazuje. Je to taková etapa života, která nemůžu říct, že pro mě byla úplně šťastná. A já jsem zvolila práci před dítětem a udělala jsem největší chybu. V životě už bych jí neudělala. A je to dneska dost vidět, jakože jsem to projela. Ale byla jsem mladá, myslela jsem si prostě, že ty peníze potřebujem a že to nějak zvládnem. A řekla bych, že ne že by mě to zničilo manželství – to bych lhala- manželství mi to nezničilo, manželství zničilo něco jinýho, ale přispělo to k tomu velice.

A: Jako typ tý práce tadytý?

B: Určitě. Určitě. Protože vlastně z osmi dnů, nejseš čtyři dny skoro doma. A ono se to nezdá, ale když máš malý dítě a všechno, co máš mít kolem a to... a vlastně Hašek je taky u hasičů, takže vlastně my jsme se střídali, žejo.

A: Takže vnímáš tuhle práci tak, že to není úplně vlastně nic jednoduchýho?

B: To jako určitě ne.

A: Že to je vlastně něco zatěžujícího třeba víc než jiný povolání?

B: Určitě. Určitě. Určitě. Já jsem si to vyzkoušela vlastně i na plný perdy s tím miminem. Takže já jsem si vyzkoušela fázi, jaký to je nebýt na mateřský a jít do práce ... s tříměsíčním kojencem... a vlastně pracovat ty dvanáctky, přijít domů, bejt vlastně přes noc matka a vlastně jet furt neustále dokola.

A: A takže teda to, co se ti děje v osobním životě – nemyslím jenom třeba v těch nehezkejch obdobích pro tebe – tak tě ovlivňuje při tý práci?

B: Ten táta mě asi ovlivnil. A ten zbytek asi tolik ne. Jenom ta únava.

A: Takže vnímáš, že potřebuješ bejt vyspalá?

B: Teď už jo. Dřív mi to asi stačilo bohatě, bylo to jiný. Teď už jo. Ale já bych řekla, že spíš to jako dneska vnímám spoustu jinejch věcí tady u tý práce. Jakože myslím si, že ta práce se nedá dělat strašně dlouhodobě. A těch dvacet let je fakt dlouhá doba. A i když mně něco na tý práci ještě stále těší – jinak bych tu asi nebyla, i z finančních důvodů... tak jako jsem sama s tím Šimonem – tak ta práce je furt něčím zajímavá. Je to úplně rozdíl sednout si do kanceláře, anebo bejt v týhle práci. Ale jak vidím, tak má ale i svoje jakoby úskalí a některý věci se mi tady nelíběj. A nemá tady člověk úplně svobodu, musí podle něčeho jet a zas tak úplně... Tak, jak jsem to viděla všechno skvěle, to takový není. Ale je mi naprosto jasný, že v tak velkým kolektivu to nikdy nemůže bejt skvělý.

A: Takže nějaký ten zdroj stresu je pro tebe i v tom kolektivu nebo v pravidlech, který se tady musej dodržovat?

B: Musím říct, že zdroj stresu pro mě byl, když jsem tu měla jednu kolegyni. To musím říct, že jo. Protože ona prostě z ničeho nic začala třeba křičet nebo se chovala úplně jako...to. To už nebylo o spolupráci, to bylo o tom, abysme vydržely v jedné místnosti. To si člověk neumí představit, co je 12 hodin v kuse, to není žádná sranda. Čtyři dny po sobě, jo. Takže ono to dělá hodně jako času takhle práce. Ale jinak jako co se týče kolektivu... ne.

A: Jo, takže nějak jako když to není tak extrémní případ, jako ta kolegyně, tak to prostě jako neřešíš?

B: Ne. Tak jako chápu, že se lidi hádají. Poslouchám to někdy, někdy se mi něco nelíbí. Mně se spíš nelíbí, když se mnou zametají. Takže jako když se něco pronese a nevyjde nikdo za mnou s tím vlastně, že se to týká mě, a donese to z jiné strany – tak to musím říct, žejo. Ale to jsem jako po těch devatenácti letech zjistila, že se tady lidi strašně pomlouvají, tak já jsem na to rezignovala a jakoby neřeším to.

A: Jasně...

B: Mám samozřejmě tady jako kamarádky, ale samozřejmě všechno odsud posud. Ale za ty roky už jako vidíš, kdo je takovej, a kdo není. Takže...

A: Rozumím. Ještě se jenom vrátím k tomu, když jsi říkala, že když vnímáš tu událost jako stresující, tak se ti zvedne tlak. Tak na úrovni teda třeba chování se to jako nějak neprojevuje?

B: Já bych řekla, že asi možná... ne asi...

A: Jako jestli je rozdíl v tom, jak vytěžuješ, když třeba cejtíš ten zvedlej tep, a když ne?

B: Ne. Já jediný, co jsem zjistila, že se mi zvýší hlas, aniž bych to ovlivnila.

A: Takže to je třeba další projev?

B: Protože já ho mám dost vysokej, takže když ten člověk ten hlas zvyšuje, tak já ho zvyšuju podle

něj. Ale bohužel jako jsem se snažila hodně to, ale ono to úplně nejde. To jsem zjistila. Ale není to ani tolik stresem. Je to tím, jak jako reaguju na toho člověka. Takže samozřejmě když mně ten člověk ječí a neposlouchá mě, tak asi já se snažím mu ho... Jinak jako se sebevrahem mluvím prostě klidně, pomalu, jak to jde.

A: Takže jako reaguješ na to, jak on komunikuje? Když ten člověk křičí, tak ty taky zvýšíš hlas?

B: No, nechtěně, ale jo.

A: Jako ovlivní tě to?

B: Jako asi ovlivní. To jsem jako hrozně mockrát zjistila, že mě to ovlivní. A čím víc on zvyšuje, tak v určitý fázi zvyšuju já, než mi to dojde. Ale zkouším ... nejde to jakoby. Já ho mám vyšší celkově, takže... A hlavně myslím si v tu chvíli, že když člověk vytěžuje, se neslyší. To si nebudeme nahlávat, že když je nějaký situace, že je třeba někdo zaklíněnej v autě a jako nedejchá a ten druhý to třeba nahlašuje, tak jak on je v tom stresu a zvýší ten hlas a jako chce to rychle nahlásit, protože to ty lidi maj... ak vlastně já mu jako odpovídám, ale mám pocit, že chci, aby mě slyšel, takže proto podle mě navýším ten hlas a uvědomím si to až jako po chvíli. Jako uvědomím – dneska jo, dřív nevim. Ale stejně někdy ho mám vysokej. Ale všimla jsem si jako kolegyně některých – nemůžu říct všech, protože Týna, ta má hlas potichu neustále. Ta ho nemění vůbec v žádný tý, nikdy. Takže jako tohle musím říct, že jí v tomhle obdivuju. Tak mně to takhle funguje. Ale neřekla bych, že to je známka jako stresu. Řekla bych, že to je spíš jako v tý komunikaci.

A: Jasně. Že jde o tu komunikaci. A ještě poslední věc- mluvila o tom, že sebevrah ti vlastně nepůsobí takovej stres jako to hořící dům a člověk v něm, protože sebevrah to může nějakým způsobem ovlivnit, má i jiný možnosti, kdežto když někomu hoří dům, nebo mu nedejchá dítě, tak to je situace, kterou si člověk nezpůsobí sám. Tak proč tě stresujou hodně tadyty události? Jasně jako, dobře – tak člověk si to nezpůsobil sám, jde tam o život – ale jako dokážeš ještě jako říct, co je za tím? Proč zrovna tohle je jako to, co ti zvedne i třeba po těch devatenácti letech ten tep?

B: Tak určitě na férovku, když se takhle bavíme jako mezi sebou, tak každéj máme strach z něčeho. Já nemám ráda sklepy a tmavý místnosti a určitý věci. Takže rozhodně si dokážu představit podle mě, když ten člověk je zavřenej v tom bytě a teď mu jde ten kouř. A každéj z nás v nějakým kouři byl, takže jakoby bylo by mi to hodně nepříjemný. Takže jakoby dokážu si představit, že ta hysterie, kterou ten člověk vyvolá, není jako... Přijde mi, že tam někdy jde o ty minuty, protože vlastně ani nemusíš shořet, ale vlastně udusíš se. U toho dítěte to vyvolala asi ta událost, která mi zůstala a asi

to tak jako prostě mám. Nebudu nalhávat. Neumím ani pořádně říct jako proč. Je úplně jedno, jestli je to novorozeně, nebo jestli je to pětiletý dítě. Působí to na mě furt stejně. Ale furt i třináctiletý dítě je pro mě dítě. Akorát jakoby tohle byla dvouletá holčička a asi nějakým způsobem to ve mně fakt jako zanechalo. Asi jsem to nikdy neřešila – možná, že bych se na to jako měla podívat, ale jakoby vlastně ono není vcelku na co. Já si pamatuju ten křik té matky, takže jakoby tohleto. Takže pro mě to jsou asi nějaký události, který mi nějakým způsobem zůstaly v paměti na tom začátku, protože to byla vlastně ta moje první praxe. Dneska vím, že když mám ženu v domě, kde jí jde ten kouř a ona hystericky křičí, tak já řeknu jakoby, co má dělat v té fázi, když už jsou jednotky na cestě a zůstávám s ní na telefonu. A neřekla bych, že už mi to působí tak velkej ten. Jde asi o to, jak v tu chvíli ta situace jako je.

A: Jo, rozumím. A ještě furt se budu vracet k těm devatenácti letům, ale ty jsi řekla, že každému ta práce časem zešedne. Což já teda chápu, že tam teda proběhne nějaká změna v tom prožívání té práce. No tak co to znamená pro tebe, jakože zešedne? Dokážeš popsat ten mechanismus?

B: No, že s tou prací po těch letech umím rozloučit. Že dřív bych si myslela, že mám asi nejlepší práci na světě a že to je strašně akční a byla bych do toho zapálená a měla bych pocit, že tou prací žiju. Za ty roky jsem zjistila, že žiju úplně něčím jiným.

A: Takže je to nějaký zvyk?

B: Myslím si, že jsou lidi, který dokážou bejt celoživotně na té práci závislí a mají pocit, že to je to, co naplňuje. Myslím si, že ženskou pak začne naplňovat úplně něco jinýho než tadyta práce. U chlapa si myslím, že je to jiný. Ale rozhodně to pro něj nebude 112ka. Myslím si, že chlapi na tohle nejsou daný, na tyhle telefonáty a tyhle věci. Proto to dělaj většinou naše operátorky a kluci jenom občas sem tam. Nemyslím si, že by je to hodně bavilo, budou radši na officu. Jakoby mně už přijde, že už jsem té práci dala asi ze sebe nejvíc, co jsem předtím měla. A teď už jako jedu tak, jak prostě jsem zvyklá. A když mi někdo řekne, jestli se jako raduju, že jdu do práce, tak neraduju.

A: Takže jako opadne to nadšení? Na začátku tam bylo to nadšení, že je to supr práce, a tudíž teda jsi i prožívala nějakým způsobem víc ten stres, že s to chtěla jako udělat dobře?

B: Ano. Dneska to chci udělat dobře, ale ne protože chci bejt mezi těma nejlepšíma, ale protože...

A: Takže na začátku jsi to tak měla? Žes jako měla tu tendenci bejt ta nejlepší nebo dobrá?

B: Asi určitě jo.

A: A to bylo teda jako zdrojem toho stresu při vytěžování, že ses bála udělat chybu třeba?

B: Tak myslím si, že jsme se báli všichni, když jsme si o tom s holkama jako povídaly. Protože my jsme ze začátku docela spolu jako všichni jakoby... prostřídalo se jich hodně, žejo... zůstala jenom Pěťa, Linda... takže jako ze začátku jsme se bavili. Ty věci jsme třeba komunikovali víc. Dneska už si o ty zdroje vůbec jako neříkáme. Každá jedeme svým životem. Většinou se o práci vůbec nebavíme. Bavíme se většinou jenom o tom, co se tady jako poslední dobou třeba zhoršilo a v tom, jak to nefunguje jakoby mezi vedoucíma a tady, že ty věci jsou daný. Ale že bysme se bavili o událostech – ne.

A: A na začátku jste bavili? A naráželi jste třeba na ten strach z chyby, jo?

B: Dneska třeba spolu vůbec jako nemluvíme o tom, co se udělalo špatně nebo neudělalo. Vůbec. Vůbec.

A: Jasně. No a na začátku teda jsi měla nějakou tadytu tendenci třeba bejt dobrá... proto tam byl ten strach z chyby... a tohle se teda změnilo. Teď už tu tendenci nemáš. Takže se to snažíš udělat dobře...

B: Takže když udělám chybu, tak si to opravdu najdu, zhodnotím, že to byla moje chyba, dokážu si to sama sobě přiznat. A samozřejmě, pokud je z toho nějaký důsledek, tak mě to štve, koukám na to a snažím se, aby se mi to už nikdy nestalo. Ale tak jsme lidi, nejsem bezchybný.

A: Jo, prostě tohle je to zešednutí teda v praxi, cos předtím myslela? Že na začátku bys to jako hrotila, různě by tě to třeba zasáhlo. A teď teda pragmaticky zhodnotíš, žeš udělala chybu a vlastně to neřešíš. Jako nic to pro tebe neznamená?

B: Nebo samozřejmě, pokud je z toho nějaký důsledek, tak mně to jakoby štve, koukám na to a snažím se, aby už se mi to nikdy nestalo. Ale jako jde o to, co to je chyba, žejo. Stane se mockrát, že ty lidi něco nahlásej a podle toho, co popisují, to místo dáme třeba někam, a ono je to třeba kousek dál nebo takhle. To se stalo snad úplně každému. Záměna vesnic se taky stala každému, protože prostě se to stane. Nejsme jako bezchybný. Jsme prostě lidi a tak, jak to nahlašuju, tak deset

vesnic, tak ono to není jednoduchý někdy. Ale chyba by asi byla to, že by se to zhodnotilo špatně, jakože ten požár třeba špatně se vyhodnotí nebo něco takového. Tak to určitě. Ale většinou jsem si všimla, že když uděláme s holkama nějakou věc, kterou jsme jako nedoplnily, tak normálně my se vzájemně jako hned doplníme. Že prostě to třeba ještě dopošlem nebo jakoby to.

A: Takže jako málokdy vznikne jako fatální chyba?

B: Většinou vznikne chyba tak, že to je buď vedle ve vesnici, nebo že to místo je někde jinde. Ale jako když něco hoří, tak většinou ty otázky tam jsou daný, nebo ten člověk to vidí z dálky. Takže ono je hodně těžký to vytěžit, tak jak to má úplně všechno bejt. A nebojim se zavolat zpátky a optat se znova.

A: No a když ještě jdu do důsledků... když z toho je nějaký důsledek, tak to myslíš jaký? Jakože ta událost dopadne špatně, nebo tady že z toho vyvoděj nějaký důsledek?

B: Tak mně třeba... ano, tak za chyby se platí, žejo... tak tady můžou vyvodit důsledek. Ale mně spíš vadí, že když ten člověk jako povídá pátý přes devátý a pořád jako není to místo, odešle se a ten člověk pak zjistí, že je to kousek někde jinde - tak jakože ten výjezd se musí třeba celej předělat nebo prostě dojedou a měl tam jet někdo jinej. To mě asi v tom výsledku jako vadí. Tohle mně vadí.

A: A když to má takovejhle důsledek, tak má to na tebe nějaký vliv pak do budoucna? Jakože by sis třeba na to vzpomněla nebo nějak tě to jako ovlivnilo při dalším vytěžování, při další práci?

B: To asi ne. Já bych spíš řekla... Jo, teď jsem si vzpomněla, že říkáš o tom stresu... Víš, co mi přineslo první stres? Vytěžování do dvou minut. To jsem si vzpomněla. To je jedinej stres, kterej mi zůstal docela dlouho. Protože některý události se do dvou minut absolutně nedaj jako vytěžit.

A: A proč tě to stresuje?

B: No protože oni to po nás chtěli a furt to kontrolovali.

A: Takže ta kontrola, že to někdo bude řešit? Jako to tě stresuje?

B: No o to ani nejde. Ale jako co máme říkat u těch událostí, když vytěžíš přes dvě minuty, protože to hledáš na té mapě. A vlastně oni po tobě chtěj vyjádření, proč jsi to měla tak dlouho, když vlastně



jako si ten hovor poslechnou a ty se ptáš na ty všechny otázky, na který máš. A celejch, když to řekne, patnáct let nic nebylo, nebo prostě dvanáct a další zbytek je tohle, kde to není podložený, ve spoustě měst to nemaj. A my to máme jenom proto, abysme jako byli lepší, proč? Takže dvě minuty, anebo pořádně vytěženej hovor? A já musím říct, že jsem si to docela ta ty roky srovnala a já ty dvě minuty neřeším.

A: Takže jako je to pro tebe určitej zdroj stresu?

B: Ted' už ne. Ze začátku strašně byl. Strašně, strašně. A musím říct, že jsem se s tím prala asi rok. A nebyla jsem jediná. Prostě dali něco a strašně nás za to pranýřovali.

A: takže tam byla ta obava z toho trestu nebo nějakýho toho důsledku?

B: Nešlo o trest. Šlo o to, že vysvětluješ něco, co není vlastně vysvětlitelný. Protože oni nechtěli brát to, že jsem vytěžovala. Oni chtěli vědět, proč jsem nebyla rychlejší. Takže je vlastně nezajímalo vůbec to, jestli ta událost bude správně daná. Takže oni dali kvantitu nad kvalitou. Úplně to ponížili jako do stavu, kterej byl... prostě naše kvality, který jsme jakoby vytěžovali, tak nám úplně jako zničili. Proč jsme všichni začali vytěžovat tak, abysme to měli do dvou minut. A myslím si, že se to zkazilo.

A: Jasně. A to ti teda přinášelo ten stres na začátku. A jak sis to ted' srovnala, že už ti tohlencto ti ten stres nepřináší?

B: Tak za prvé jsem zjistila, že nás za to nemůžou postihnout, a i když neustále se budou ptát, vlastně jakoby co tam je špatně nebo co jsme neudělali dobře, tak co.

A: Jo. Takže tam jako zmizel strach z nějakýho trestu?

B: Já jsem se rozhodla, že ty události budu dělat zpátky tak, jak jsem je dělala. A prostě když potřebuju ty tři minuty, tak ty tři minuty potřebuju.

A: Takže to neřešíš. Takže to, že třeba dejme tomu přímo... dám příklad... těžíš a už se to blíží k tý druhý minutě, tak neřešíš?

B: Ne, já na to nekoukám.

A: Jo. Vůbec to neřešíš.

B: Ne. Dřív jsem koukala a zjistila jsem, že se stresuju a přeskakuju v jednu chvíli, když jsme začali, protože to pro nás pro všechny bylo takový divný. Protože normální událost, když nemá místo v mapě, trvá fakt tři minuty. A to prostě jako nikdo... a mají to takhle všichni.

A: Takže tam proběhlo v tobě nějaký jako přehodnocení a teď už ti to teda žádnéj stres nepřináší.

B: Ne. Já prostě zjistím ty minuty, až když je jdu říct operačnímu důstojníkovi.

A: Jo, rozumím.

B: Myslim si, že to udělali tak, aby to byl nějaký bič, protože se chtěli udělat v něčem lepší. A to mně nemůžou říct, že to není pravda. Protože roky se to neřešilo, takže to znamená, že to nikde nebylo zapisovaný. A najednou to muselo bejt do dvou minut a museli jsme bejt perfektní. Proč.

A: Jo, takž ti vadí, že to nemá smysl?

B: No protože mockrát bylo vidět, že ta kvalita se zhoršila, ale hlavně, že tam bylo do dvou minut.

A: Jasně. Takže ty sis to vyhodnotila tak, že to je prostě nesmyslný, děláš to pořád tak, aby to pro tebe bylo kvalitní, a to ti teda přináší ten klid? Nebo to je to, proč tě to nestresuje?

B: Dělám to tak, jak jsem to prostě jako dělala, jak vim, že... tak, abych odeslala tu událost a byla si prostě jistá, že tam ten člověk na tý první fázi, na tom operačním, má to, co potřebuje. Než aby to měl do dvou minut a neměl tam adresu a stručnej popis.

A: Takže větší stres pro tebe je, že by to bylo nekvalitně vytěžený? Kdyby tam nebylo všechno, co potřebuje, ale hlavně, že je to dvou minut teda...

B: Ano.

A: A to, že to nebylo kvalitně vytěžený, z toho máš proč stres? Nebo proč by to vadilo?

B: No protože pak, když jsem třeba na operačním a vidim, jak pošlou z Prahy a je tam požár OA a

není tam pořádně místo, je to celá datovka, tak vlastně voláme zpátky, nevíme, na co přesně posíláme, nevíme, co přesně hoří.

A: Jo, že to přiděluje práci.

B: Takže vlastně je to úplně pro operační... Já jsem si párkrát vyzkoušela, jaký to je přijmout datovku, kde vlastně máš jenom základní věci a vlastně nevíš nic.

A: Takže víš, jaký to je a prostě proto se snažíš, aby to...

B: Ano. Takže na co jim pak tam jako jsem.

A: Jasně. Takže prostě chceš, aby ta tvoje práce měla smysl. Že když už tady seš, tak abys to dělala pořádně.

B: Já prostě třeba tu práci... Snažím se to vytěžit tak, že to беру, že třeba když hoří auto a uvnitř je člověk, tak si představuju, že bych v tom autě byla já a potřebovala tu pomoc. Takže to znamená, že já naproti jsem ta, která to vytěží, aby oni se co nejdříve dostali na to místo. Protože já to vytěžím tak, jak mám.

A: Takže to, že si umíš představit sama sebe na tom místě, ti jako pomáhá potom fungovat?

B: V určitejch jo.

A: Rozumim. Jasně. Říkalas teda, že třeba ve volným čase nebo v dlouhodobým měřítku jako neděláš nic pro to, abys nějak líp zvládala ten stres. Nemáš tu potřebu. A v krátkodobým měřítku tady, jak jsem se bavily, bezprostředně po tý události třeba nějaký náročný pro tebe - dětma ohroženejma na životě, s lidma uvězněnejma v hořících domech – taky jako nepotřebuješ nic extra dělat. Maximálně po nějaký dlouhý události teda se zvedneš, jdeš si opláchnout ruce, ale jinak jako nic.

B: Prostě nic.

A: Položíš to a čekáš na další hovor a je to.

B: A to fakt jako neznamená, že jako člověk je jako bezcitnej, jo? Já si spíš myslím, že ty věci prostě už tak jako hodně prošly, že neřikám, že se jako zastavím – no já nemůžu říct, že se zastavím. Ano, někdy člověk si řekne, že je mu líto, že třeba zase další jako mrtvej člověk nebo něco takovýho, když prostě jakoby je nějakej ten sebevrah nebo je něco, když třeba to nedopadne dobře nebo někoho najdou někde mrtvýho nebo takhle. Ale prostě jak říkám no – za den umře strašně moc lidí a stejně se to nedá ovlivnit.

A: Jo. Ale to je úplně v pohodě. Já to nemyslím tak, že by člověk toho měl litovat, že jinak je bezcitnej a to. To vůbec. Já se spíš ptám jenom, jestli potřebuješ pro to něco dělat. To je celý.

B: Někdy, když člověk přijde domů a třeba kouká na to svoje dítě, tak si vlastně uvědomí, jak by si to nepřál, aby se stalo, co zažili ty lidi v té události. A je rád, že je to jeho dítě živý a zdravý. Ale jako mně se mockrát stalo, že třeba prostě XXX blbě něco spolknul a já ho dávala hlavou dolů a prostě... Vlastě jako ty věci jako jsou v běžný domácnosti i to, co oni maj. Jde o to, jak moc plašíš a jak moc to jako člověk prožívá. Určitě lidi, který jsou tvoje rodina a stane se ti tohle a vezmeš si, že si ještě přebíráš svoji rodinu, tak to je asi pak stresující. Nebo jde o to, kdo to je no.

A: Takže jako kdyby to byl někdo, koho znáš, tak...

B: Tak já jsem si přebírala svojí událost, kdy vlastně umřel strejda a volala mi moje sestřenice. A já jsem v první větě nevěděla, že to je moje sestřenice, než jsem zjistila adresou. Takže vlastně jakoby jo.

A: A to teda pro tebe bylo jaký? Zvýšil se ti taky ten tep? Nebo co se v tobě dělo?

B: Řekla jsem si, je to skvělý – umřela teta a teď umřel strejda...

A: Takže tohle ti proběhlo hlavou.

B: Protože předtím umřeli všichni ostatní a vlastně já jako... prostě ty čtyři roky byly v té rodině samej pohřeb. Takže vlastně jakoby... Jediný, co mě asi zajímalo, že jsem jí pak volala jako soukromě ze svého mobilu, jestli jako... Viděla jsem, že na místo dorazili, viděla jsem, že odjeli, viděla jsem, že tam byla jakoby to. Ale jenom jsem chtěla vědět, jestli s něčím nepotřebujou pomoc. Ale věděla jsem, že ona tam má toho svého manžela, takež byli tam na to dva. Takže jakoby člověk to z té soukromý tý... Samozřejmě beru, že kdyby mi volala moje máma na 112ku, že táta

nedejchá, tak ano, udělám všechno, co mám. Ale jako co víc v tu chvíli můžu dělat.

A: Takže vlastně využiješ to, co děláš normálně při týhle práci? Zachováš chladnou hlavu.

B: Občas př své rodině využiju to, co používám tady, ano.

A: ...že si dokážeš zachovat chladnou hlavu teda v situaci...

B: Protože prostě беру to, že ty lidi přijdou, ty lidi odejdou, tak odejdou aspoň dobře. Na co ti pomůže, když tam budeš jako stresovat. A ten člověk tě aspoň chvíli ještě vnímá. Než když si sedneš a prostě budeš mu tam v tu chvíli tou oporou, kterou máš být.

A: Jo. Chápu. A ještě jsi zmiňovala, že vidíš, že tam přijedou, že jsou na místě, že zasahují, tak to je něco, co sleduješ po té události? Co ti třeba pomůže? Nebo z nějakýho důvodu to sleduješ.

B: Výjimečně. Tak třeba poslední dobou, jak byly hodně tadyty úmrtí, tak mně zajímalo, třeba když fakt nedejchali... Mně se stalo v jeden den, že přestal dechat ten čtyřicetiletý a do toho třicetiletý. A byli tři hodiny po sobě. Takže mně zajímalo jakoby, jak ty lidi dopadli. Oba dva umřeli. Bylo mi to jakoby... řekla jsem si „tyjo, mladý lidi“. Takže to jsem jako pozorovala, zajímalo mě to, jestli ty lidi přežili. Ale z toho důvodu, že prostě je to už děs, když na infarkt umírají třicetiletý lidi. A zrovna třeba dva nebo tři lidi po sobě. Nebo měli jsme i celý den, kdy ty lidi umírali a třeba nezachránili ani jednoho ze sedmi. Tak to už si pak jako řekneš „čistka slušná“...

A: Takže když se to takhle nakupí, třeba ty úmrtí mladejch lidí, tak jako...

B: Jo. Nebo prostě jakoby přebírala jsem událost, kde prostě se vybouralo auto do stromu, našli je až ráno. Samozřejmě byli dva mrtví, jeden ne. A pak jsem zjistila, že to je syn mého kamaráda. Takže jo.

A: Takže to tě zasáhlo?

B: Bylo mi to líto. Protože ty lidi znáš a nějakým způsobem víš, jak vypadali a jak se chovali. A říkáš si „tyjo, tak ta smrt asi nebyla moc fajn“. Ale vydíš, co udělali – že si sedli do auta s někým, kdo pil. Takže vlastně oni si to zavínili sami. Jo? To jsou takový jako věci, který jakoby po těch letech už jako vidíš. Že třeba někdy to nemůžeš ovlivnit, ale pak prostě jako vidíš, že něco jo. A je

to jejich svobodná volba – takže oni se tak rozhodli, že si do toho auta sedli.

A: Takže já tam vidím sovislost třeba i sebevrah versus rodiče nešťastný, co jim nedejchá dítě. Je pro tebe nějakým způsobem zásadní, když si za to člověk může sám a když ne? Chápu to dobře?

B: Asi jako... Já to vůbec nemůžu posuzovat, ale asi z toho hlediska, jak to beru já jakoby celkově i ze svého života, jak to jako beru, tak jako já si prostě furt myslím, že ten sebevrah má vždycky na výběr. Ale já jsem tady pro něj úplně stejně jako pro ty rodiče. Akorát já většinou mám pocit, že ty sebevrazi hodně zneužívají. Prostě jsou to zneužívači. Oni vlastně berou tobě dvě hodiny času, i když ty na té lince tady pro ně seš, ale oni vlastně berou dvě hodiny času jenom pro to, aby se jako vypovídali. Prostě tak to je. Protože z toho, co jsme jako za ty roky měli, tak jestli byli jako čtyři nebo pět jich bylo vážnejch, že se jako chtěli zabít. A zbytek šel třeba jako někam pak do hospody, jo? Takže on se prostě nahlásí, že chce skočit z mostu, my tam všichni lítáme jak blázni, voláme všem známejm, abysme ho jako zachránili – a on je v hospodě? To je ta práce těch všech lidí, který nasazují vlastně... furt musíme říkat, že hasiči nasazují svoje životy, když jedou do nějakýho tohohle, tak neutále tohle dělaj... tak proč to ten člověk dělá?

A: Jasně, rozumím. Seš tady pro všechny, seš profík. Ale potom, když teda se takhle bavíme o těch událostech, tak ja to pro tebe nějaká proměnná, kterou zvažuješ, že si člověk za to může sám a někdo si za to nemůže. A to pak jako vyústíuje v to, jak vlastně o té události uvažuješ.

B: Jo. Ale to uvažuju jenom já, protože se ptáš. Nikdy v životě se nás na to nikdo neptal.

A: No jasně, rozumím. Tak o tom je tahle práce, tak po tom jdu.

B: A podle mě je to zase o tom, jaká seš jako povaha. Buď seš ta povaha, která řeší, a nebo seš ta povaha, která je splachovací a říká „je to tak jak to je“. A Není to úplně jako podle mě tím, že seš jako... já bych řekla, že jako ženská jsem dost citlivá, i když to třeba jako nevypadá. Tak jako určitě ty věci v sobě nějaký mám, ale myslím si, že jako kdyby to člověk měl opravdu brát hodně citlivě tak, aby to na něj jako naráželo všechny ty věci, tak to prostě jako ne. To je to stejný, jako u těch hasičů – oni jsou prostě někam, kde vyprošťujou mrtvýho člověka. Kdyby každěj z nich měl mít neustále... přepínat do nějakýho modu nebo do něčeho, tak prostě se ty kluci zblázněj. To by nic jinýho nedělali, než jenom neustále z toho stresu se vypovídávali psychologe a tahali si to domů. A to prostě nefunguje.

A: Jasně. Takže jako rozumím tomu správně, že tahle práce je stresující. Myslíš si, že je stresující. Je tady spousta událostí takovejhle hodně jako těžkejch. Ale nutnou součástí toho, když tady člověk chce pracovat, je prostě držet si nějaký odstup. Protože kdyby to člověk nedělal, tak tady vlastně nemůže dělat. Chápu to správně?

B: Mhm (souhlasně).

A: Jasně. Tak jo. Tak máš ještě něco třeba, co bys chtěla zmínit ohledně stresu v týhle práci? Nemusí to bejt jenom při vytěžování.

B: Stresujou mě respirátory.

A: Respirátory. Tomu rozumím.

B: Fakt. Mně stresuje mluvit přes něj a komunikovat s těma lidma tak, když mi stokrát řeknou, když mi třeba nerozuměj. Vadí mi to. Mně to hrozně ruší.

A: Vadí ti, že ti nerozuměj ty lidi?

B: Vadí mi, že to musím mít na hubě a že s těma lidmi nemůžu mluvit tak, jak bych potřebovala. A tyhle nesmyslný věci, který tady prostě jsou. To mně vadí. A jakoby nemůžu říct, že mi to dělá stres, ale znechucuje mě to. A myslím si, že nejsem jediná.

A: Jasně, tomu rozumím.

B: A ono jako dvanáct třináct hodin, kdybysme to měli mít na sobě, tak jako musím říct, že od tý doby, co to nosíme, tak mám pocit, že se ty věci zhoršujou s tím decháním. Že to prostě je takový jako zvláštní. Že člověk má furt v puse tak divně. Prostě není mi to příjemný.

A: Tomu rozumím no. Jo, tak jo. Hele chceš se na něco zeptat? Napadá tě něco?

B: Asi jako nějak ne. Já o tom stresu totiž jako takhle v tomhleto stresu úplně jako nepřemejšlim. Jako třeba v tý práci vůbec. Já řeším stres, jak třeba stihnout všechny věci, který potřebuju, abych je narvala do toho dne – to je můj stres. Rozumíš?

A: Jasně. Takže ten pracovní prostě nějakým způsobem moc neřešíš.

B: Ne. Jo, dneska ráno jsem měla stres – nemohla jsem otevřít bránu, když jsem jela do práce. To je stres, víš? Když si řekneme, že v pětadvacet budu na parkovišti, tak to je stres. Ale ne. Takže jakoby já asi určitě jako ne to... Myslim si, že třeba kdybysme měli třeba nějakou velkou událost, kde by bylo něco, co by všechny nějakým způsobem zasáhlo, tak věřim tomu, že bysme dokázali všichni jako říct, že jsme z toho všichni jako... že čekáme, jak to dopadne nebo jak to bude.

A: A to by bylo co za událost?

B: Hele třeba ten pes. Zní to divně, ale jak byl ten pes v té skále, tak myslim si, že nás to všechny dost... všichni jsme nad tím přemýšleli. Všichni přemýšleli, jestli ten pes žije, když je mezi tou skálou, když nemůže vylízt. Jestli jako má co pít a jestli to přežije. Myslim si, že bavili jsme se o tom neustále těch celejch pět dní. Takže to byla věc nás strašně semkla. A furt všichni řešili, jak to udělat. A bylo vidět, že to řešili i ty hasiči. Protože normálně by nikdo nebouchal do skály nebo neřešil to pět dní.

A: A dokážeš říct, proč teda zrovna tahle událost jako zapůsobila?

B: Tak pro mě jako zvíře – tak to je naprosto jasný. To tohle jako mám.

A: A proč?

B: Hele, já mám citlivý zvířata jako celkově od začátku. A mám to asi celoživotně. Mně fakt vadí, když někdo ubližuje psovi, kočce, když do někoho mlátí nebo když to. Tak to já jsem fakt strašně zlá. Takže když vidim nějakou důchodkyni, která za sebou táhne psa, kterej nechce jít, tak já jsem schopná jí to jako normálně říct. Protože podle mě to jsou furt živí tvorové. A prostě není slepice a pes - jako prostě někdo to takhle bere – já to takhle nemám.

A: Takže sis dokázala představit, že v těch skalách prostě co ten pes třeba prožívá?

B: No jasný. Tak to je jako furt živej tvor, žejo. Tak měla jsem dva psy a prožívala jsem s nima, bylo to taky těžký. Prostě pro mě je to člen domácnosti. Nikdo mě o tom nepřesvědčí, že ne. Takže to asi takhle mám. Pak musim říct, že je mi hrozně nepříjemná událost, která mě asi stresuje – kůň ve škarpe. To jsem zjistila. Už jenom jako proto, že ten kůň, když někam spadne, jak má ty citlivý



nohy, vždycky, když ho vytahují, tak je to takový, že mi přijde, že mu strašně jako ubližují.

A: Takže to, že to zvíře trpí, to je to co tě jako stresuje?

B: To mi vadí. To mi hrozně vadí, no. To mi hrozně vadí. Ale to bude můj osobní problém, to nebude s tímhle nic společného. To mi ale osobně hrozně vadí.

A: Ne, ale to mně zajímaj ty subjektivní osobní věci. To je to, co na co se ptám.

B: ... to mi hrozně vadí, protože jsem si všimla, že jako vyproštění koně z jakýhokoliv úseku je vždycky pro mě... jakože ten kůň je velkej a oni ho neuměj chytit, takže vlastně dělaj spoustu věcí a vždycky to je nějakej pokus, kterej třeba nevyjde. Takže zase on se ponoří někam. To mi vadí hrozně. Hrozně. Ale zároveň mě strašně zajímá, jak to dopadne, protože vysvobodit koně, abyste mu nezlámali nohy, to musej bejt kluci hodně šikovný.

A: Rozumim.

B: Nebo takhle prostě. Když pošlou kluci, že vysvobodili z nějakýho kanálu psa nebo prostě někde ho to, tak prostě... Ten pes je bezradnej. Je prostě jako fakt to dítě. Je to takový, nevím... Pro mě jsou to takový hodně výrazný události, když kluci jedou zachránit někam třeba psa. Nebo dítě. Má to spojitost. Pro mě má to dítě a ten živej tvor, to zvíře prostě nějakou spojitost...

A: Takže to jsou nějaký dva výrazný jako stresory, když se objevěj v události, kterou těžíš.

B: A myslim si, že když se na to podíváš ty jako člověk a dáš si: psa, dítě a pak si dáš dospělýho, tak vždycky budeš koukat na tyhle dvě složky a toho dospělýho furt budeš brát tak, že je dospělej, jo? Ten pes a to dítě si poraděj sami, jsou bezradný. Ale ten dospělej to vždycky nějak...navíc spousta lidí dneska dělá blbosti, jakože si to vlastně způsobuje sama, že jo. Nevím, jestli to je tím, že ženská, jak je zdrojem života, tak to bere takhle. Protože ten pes nevyleze z nějaký tý, žejo. Ten se musí vytáhnout. Ten pes jako nemá ty ruce, aby se někde zachytil. Maximálně někde skočí, když to jde. Jinak ne. To dítě taky nevyleze. A ten dospělej svým způsobem nějakým... když úplně neplašíš a v tu chvíli aspoň, když to jde, to jo. A hodně lidí dělá ty blbosti, jakože si je vlastně způsobuje sama, žejo.

A: Jojojo, chápu.

B: Nevim, jestli je tohle dobrej náhled na to v týchletý práci, ale myslim si, že nějakym způsobem jako každej na to nějakym způsobem v tomhle koukáme.

A: Jasně. Tady není vůbec dobře nebo špatně. Prostě každej má nějakěj náhled na to.

B: A hlavně si myslim, že každej má jako jinej pohled, v čem má tu slabinu.

A: Jasně. Tak jo. Tak mně to takhle asi stačí.

B: Nevim, jestli jsem ti pomohla úplně...

A: No hodně.

## ***Přepis 6. rozhovoru – Jakub***

A: Tak já už nahrávám. Souhlasíš s tím, jo?

B: Jo.

A: Dobře. Tak jestli můžeš na úvod říct, jak dlouho jsi u hasičů?

B: No... Šestej rok.

A: Šestej rok. Aaa... Jo a nebo se chceš ještě na něco zeptat než začnem?

B: Ne.

A: Tak když se budeme bavit o tíšňový lince, tak co považuješ za stresující?

B: Já jelikož jsem bez jazyku, tak je pro mě stresující, když mi volá cizinec a když mi volá sebevrah.

A: Tady ty dvě?

B: A to je asi tak všechno.

A: A když ti volá cizinec, tak proč?

B: Tak jednak to musíš přepojovat prostě nějakým způsobem říkat, když máme naučený fráze, tak stejně je to takový jako, že než... Může to být stres tím způsobem, že kdybys náhodou nesehnal člověka, kterej bude na příjmu, bude mluvit tím jazykem. Jo, že rychle prostě někoho najít, aby mu pomohli a tak dále. Že mu nemůžeš pomoci sám, jo, ale že musíš to prostě přendat na někoho jinýho.

A: Takže tě stresuje co teda konkrétně?

B: No, stresuje mě teda konkrétně ten čas, než se to přepojí a než naváže kontakt ten dotyčnej s tím, kterej potřebuje pomoci.

A: Hm, hm, jasně. A co se týče toho sebevraha?

B: Co se týče sebevraha, tak tam nikdy nevíš, jak to dopadne, jestli přijedou včas a zachráněj ho. Stejně to ale neovlivníš. Takže je to buď tahle nejistota nebo i případná dlouhá komunikace s dotyčným, když vlastně by měl zůstat s náma na lince. Musíš s ním jednak navázat nějaký vztah, musíš mít furt o čem mluvit. Vlastně s člověkem, kterýho neznáš, má nějaký problémy, takže to není moc příjemný.

A: Hm, hm. Takže tě na tom stresuje co? Jako ta nejistota, že nevíš, jak to dopadne?

B: No, buďto nejistota, a nebo i případná dlouhá komunikace s dotyčným, když vlastně by měl zůstat s náma na lince.

A: Hm, takže to udržení toho...?

B: Než tam přijedou hasiči nebo IZS složky.

A: Hm. A proč ta komunikace nebo to udržení té komunikace?

B: Tak jednak musíš si s ním navázat nějaký vztah, kontakt a musíš mít furt o čem si budeš povídat s člověkem, kterýho neznáš, kterej má nějaký problémy, takže to není moc příjemný.

A: Takže to je pro tebe zatěžující jakoby, že musíš vymejšlet a jako bojíš se třeba toho, že bude ticho, jo, nebo...?

B: No, to zase ne, to se nebojím, že bude ticho, ale prostě takový to něco vymejšení dalších otázek. Takový to formulování vět, aby ten člověk díky tvejm slovům neudělal něco třeba špatně.

A: Hm. Takže cejtíš ten tlak, že by si třeba v té dlouhý komunikaci, která s tím sebevrahem jen nutná, mohl říct něco, co by mohlo způsobit nějaký jako špatný následky?

B: No, třeba.

A: Jo. No, a když třeba máš tedy ten cizojazyčnej hovor nebo sebevraha, tak co cejtíš jako nebo jak poznáš, že seš v tom stresu?

B: Takhle...není to úplně stres, spíše je to pro mě nepříjemný. Nebo nepříjemný...necejtím se potom dobře... Eeee... No není to prostě standardní věc, na kterou jsem zvyklej na stodvanátce, že si jsem jistej jo, že prostě přijde mi tohle už vím, co má dělat a jdu do toho.

A: Takže jako ten stres nebo to, že je ti to nepříjemný, je způsobený tím, že to není zas tak často, co tyhle události jsou?

B: Jo, ano. Taky.

A: Jo. No a jako co teda prožíváš? Jako jak poznáš, že jako já nevím... Tělesně nebo v hlavě, jestli se ti něco honí nebo jestli se ti zvedne třeba tlak nebo se ti začnou třeba potit ruce nebo... Jo, zmiňuješ tyhle dvě události, tak nějak se jako lišej od těch ostatních, na který seš zvyklej, tak jestli se to projevuje i jako na úrovni myšlenek, emocí, tělesně...

B: Já myslím, že možná myšlenek, těžko říct... Ale jako jinak se nepotím, netřesu nebo takhle to jako nemám.

A: No a jak to teda poznáš, že to je pro tebe jako horší tyhle události, než ostatní?

B: No, to je takovej můj pocit spíš.

A: Jo, a jakej pocit?

B: No, to já neumím popsat.

A: Jo, nevíš prostě co. Ale máš jako nějak jinej pocit, než u jinejch...

B: No, je to takový jako jiný. Nejsem si prostě jistej v tom třeba.

A: Cítíš teda větší nejistotu?

B: No, jasně. Spíš takhle. A z tý nejistoty pak vyplývá třeba, že jo, já nevím... Chyby a prostě... Nevím.

A: No a když mluvíš o těch chybách, tak to je něco, co je součástí tedy těch dvou událostí, proč tě

třeba víc zatěžujou teda? Nějaký to riziko tý chyby? To je to jako nad čím přemejšlíš?

B: No, no no. Asi zřejmě to bude ono. Riziko vlastně větší chyby. Že by sem mohl udělat něco, co by se jednak nemělo a mohlo by to uškodit tomu dotyčným, kterej potřebuje pomoci.

A: Hm... A tý chyby se jako bojíš... To je, jako samozřejmě, každej se bojíme nějaký chyby, ale to je z jakýho důvodu?

B: No, jak jsem říkal – tak že by sem mohl udělat něco, co by se jednak dělat nemělo, jednak by to mohlo uškodit tomu dotyčným, kterej potřebuje pomoci.

A: Jo, takže to tě na tom stresuje, že bys udělal chybu, tak by to mohlo mít nějaký jako horší následky pro toho člověka.

B: Třeba.

A: Jo. Hm. A máš ještě něco teda? Zmiňuješ cizojazyčnej hovor, sebevraha...

B: Hmm...

A: Jako nemusí to být typ události. Může to být fakt jako cokoli.

B: Vadí mi lidi, který nás několikrát prozváněj, nechtěj pomoci a jenom si z nás dělaj legraci. Tak to občas už pak...nejsem klidnej při vyjadřování, to mě dokáže vytočit. A tak...anebo když mě neposlouchaj, říkaj mi co mám dělat, ale tak to je... Ale to je... To nevím, jestli se dá pospat, že jsem pod stresem nebo něco. To je prostě to mě štví akorát.

A: A tady ty zneužívači, tak když říkáš, že tě to vytočí, tak co to znamená?

B: No, tak to znamená, že mě furt otravujou a nic nepotřebujou. Ale naštěstí tady to funguje tak teda, že se je dá zablokovat, takže to je jediný.

A: No jasně, ale jako proč tě to zatíží takhle? Zrovna tohle.

B: No, protože mi něco zvoní furt na uchu, co není důležitý.

A: Hm, že tě jako štve, že blokují linku někomu jinému...?

B: No, například.

A: Hm. A že tě to vytočí, tak to znamená co? Jako že třeba zvedneš hlas nebo...?

B: No, že si mimo hovor zanádváš třeba nebo tak.

A: Hm, to ti jako pomůže?

B: Třeba, ano.

A: Když položíš to sluchátko, jo, tak že si zanádváš?

B: Jo.

A: Hm. A ještě něco potřebuješ dělat třeba potom sebevrahovi, když je to třeba jako dlouhý hovor, musíš ho dlouho držet na drátě, tak pak položíš to sluchátko a jako musíš udělat něco pro to, aby ti bylo jako líp nebo ne?

B: Ne, to zase ne. Jenom by mě třeba zajímalo jak to dopadlo, ale jinak jako nějaký že bych musel řešit něco takhle stresujícího a hnedka potom udělat něco, aby se mi udělalo líp, tak to ne. Jakože mám třeba špatnej hovor a jdu a vezmu si, já nevím, čokoládu, tak to nemám.

A: Hm, jo. Takže jako nezažíváš, že by to nějak jako dojízdělo?

B: Ne, ne. Tady to ne.

A: A ani dlouhodobě jako? Když třeba, že jo, tak jako nastoupil si sem z nějaký práce, tak jako jestli třeba pocit'uješ, že třeba od tý doby, co si u hasičů, že...

B: Když třeba něco zkazíš, máš to pak celej večer v hlavě a mrzí mě, že si prostě lidi budou myslet 'hele tyjo, ten to udělal špatně'. Přitom já to vim, ale zpátky už to prostě nemůžu vzít, žejo. Nebo i co vedení a tak. Přitom já vim, že to byla blbost.

A: Jo, takže jako jestli si něco neseš domů, tak je to to, že uděláš chybu a přemejšlíš nad tím?

B: No, jako chybu, o který vím hned, že jo, ale která prostě nejde, když už ten úkon uděláš, jakoby nejde vrátit zpátky, jenom při další události, která by se další stala, že by se už nestala, že jo.

A: Hm, hm. A říkáš jako, že si o tobě budou lidi říkat – lidi jako kolegové nebo tady?

B: No jasně. Třeba... Nebo vedení a tak. Přitom vím, že prostě už, že to byla blbost, a že tak.

A: No, a to vypadá jak? Říkáš jako, že si to přemítáš v hlavě...

B: No ne. To vypadá... No, jenom že se mi to jako vrací v hlavě, ale jako mrzí mě to spíš třeba jako. Prostě se mi to jenom vrací, no, nic co jako...netrvá to dlouho, pak to jako úplně vytěsním.

A: A jak to vytěsníš? Prostě to přejde jako nějak?

B: Hm, normálně. Nic nemusím dělat. Asi se stačí vyspat a v pohodě.

A: A prostě to přejde?

B: Asi se stačí vyspat a v pohodě.

A: Hm, takže jako, hm... Že bys pocítoval nějakou zvýšenou, já nevím, někdo třeba musí chodit, že jo, běhat, aby se cejtil líp nebo nevím...

B: Ne, to ne. Nemusím vyplavovat nějaký endorfiny nebo tak, to ne.

A: Jo, necejtíš se prostě zatíženou třeba ve volném čase pak nebo. Jasně. Aaaa... Jo a jenom o té chybě, když mluvíš, tak to tě stresuje samozřejmě, to stresuje nás všechny, ale jako z jakýho důvodu? Je tam teda jenom to, že si o tobě budou ostatní říkat, že ten udělal chybu nebo ještě z nějakýho důvodu?

B: Spíš mě štve, že se člověk nějak rozhodne a přitom víš, že to má bejt jinak. Ale stejně to uděláš opačně třeba. Že si prostě jako v té rychlosti vybereš tu špatnou variantu. A pak si říkáš 'jéé, vždyť to mělo bejt vlastně takhle'. Žes to prostě mohl udělat líp. Ale udělals to blbě.



A: Jo, takže si jako myslíš, že si to mohl udělat líp, ale udělal si to prostě blbě, a to ti vadí.

B: No.

A: Hm. Jasně. Eeee... No a ještě jenom teda, že jo, zmiňoval si cizojazyčnej hovor a sebevraha a pak jsou třeba události, který asi jako ti nic jako asi nezpůsobují jo, jsou jako nějaký třeba banální, tak dokážeš říct z jakýho důvodu, tě třeba tyhle, jako jakej je ten rozdíl, jo, jako když ti přijde na ucho událost, tak co rozhodne o tom, že ty ji budeš vnímat jako stresující?

B: Hm... Pokud už budu vědět v těch prvních větách třeba, že tam jde jako opravdu o životy, že tam je někdo hodně zaklíněnej nebo požár...lidi se třeba nemůžou dostat ven z pokoje a tak dále...musíš je instruovat, rychle to předat, zůstat s nima na telefonu tak...jakoby stresující to pro mě je, když ty lidi v jejich stresující situaci řvou, že jo, a ty jim snažíš se prostě něco říct, ale oni tě neposlouchaj, protože mají větších stres, než tady komunikovat s někým po telefonu, že jo, a tak dále.

A: Hm. Takže ta komunikace jo? Když oni budou jako taky ve stresu, budou křičet a budou jako nabíhat na tebe...

B: No jasně. Musíš taky zvýšit hlas, že jo, nebo abys prostě nesmíš to nechat, že jo, až se vypovídaj, to prostě, že jo, to by se nevypovídali, ale.

A: No a kdyby to ale bylo úplně stejná událost – vyproštění, uvězněný osoby v hořícím domě... Ale mluvili by na tebe klidně, tak co, to na tebe nebude tak působit?

B: Hm... To na mě nebude tak působit, protože se zeptám na všechno, co potřebuju, zeptám se na to vlastně rychle, že jo, zeptám se na to jednoduše, oni mi odpovědí, a když mi odpovědí a já odešlu všechno co mám, tak to jsem úplně v pohodě.

A: Hm, jo. Takže záleží na tom, jak o ohlašuje ten oznamovatel?

B: Jo.

A: No a dokážeš jako říct proč, když on to říká teda takhle naléhavě, řve...

B: No, protože neposlouchá tvoje otázky a neodpovídá ti na to, co chceš.

A: A to vadí proč?

B: To vadí mně, protože to natahuje čas a musíš si na sebe křičet nebo přerývát se a tak dále, tak je to takový jako samozřejmě...

A: A čas kterej jako?

B: No, čas na to vytěžení, čas na tu záchranu a tak vždycky jde o čas, že jo.

A: No jasně, ale jestli jde o čas, kdy se mu dostane pomoci, anebo tady o ten náš čas...

B: No kdy se mu dostane pomoci, že jo. A to souvisí s naším časem tady. Jako říkám... Je mi tady jedno, jestli budeš mít přes dvě minuty nebo pod dvě minuty, ale když to jde vytěžit pod dvě minuty, tak proč by se to nedalo, anebo proč by se to zbytečně natahovalo, že jo.

A: Takže oboje jakoby na obě, oboje myslíš?

B: Jakoby. Ano, ale není to tak, že u spousty příslušníků tady opravdu ten bubák dvou minut je, ale to já tam nemám.

A: Ne? Takže jako snažíš se to udělat tak, aby to bylo dobrý, ale když si třeba teď představíš, že těžíš něco a už vidíš, že je jedna padesát osm jedna padesát devět, tak to s tebou nic neudělá?

B: Ne.

A: Prostě , že bys jako najednou začal ježiš marijá...

B: Ne.

A: Ne, vůbec. Jasně. Hm. A jo... Takže to je ta komunikace, to, jak on to nahlašuje?

B: Jo.

A: Hm. Rozumím. Hmm... No, takže je to teda víc událostí? Tak to nejsou jenom sebevrazi a cizojazyčný, ale není to teda konkrétní typ? Je ti teda jedno, jestli to je dopravní nehoda, požár nebo

já nevím co, ale jde o to, jak to bude ten člověk nahlašovat teda?

B: Jo, jasně, takhle když se o tom bavíme... No jasně... Jako když jsme u toho, tak ty cizojazyčný, tam má člověk naučenou tu jednu frázi, a když prostě ji řekne a přepojíš to rychle všechno, no tak to pro mě taky není stresující, jo, říkám, je to prostě o tom, když někoho hledáš, ten nemůže, pak hledáš znova a ten taky nemůže, tak už je pro mě ten stres, jakože dlouho ten člověk čeká, jo, že mu nedochází ty pomoci a tak dále. Takže takhle, jo. Jinak jakoby když to je jednoduchý, tak to je...

A: Jasně. Hm.

B: Nebo to jsou události, nevím teď přesně jaký, který se ti stanou jednou za dva roky třeba, který prostě nepoužíváš jako, nejseš na ně prostě zvyklej.

A: Takže tam hraje roli prostě stejně jako u toho sebevraha i toho cizojazyčného hovoru, že jako na to nejseš prostě zvyklej?

B: No. Třeba.

A: Že znáš takový ty, kdy ti tady furt cinkaj stromy a olejovky, tak to jako víš, tak tohle najednou tam hraje roli ta nejistota?

B: No, jasně. Anebo to může jakoby být nestandardní nahlášení. Těžko říct, jak to je prostě. Teď si jako nevybavím.

A: Jako nestandardní nahlášení je...?

B: No já nevím... Třeba zprostředkování takovýchlety... Nebo ne zprostředkování... No, to je jedno.

A: Jo, ale prostě něco, co není úplně běžný?

B: No.

A: Tak, že to nemáš ošahaný a...?

B: No. Takže to je pro mě takovej trošku stres, protože samozřejmě ten druhý v tobě potřebuje mít odborníka, žejo. Ale jako ne, že bych se začal potit a takovýchle věci, jo, je to prostě jenom takovej

divnej pocit. Nevím.

A: Hm, hmm... No a jako jasně, je to nová událost nebo událost, kterou nemáš moc osahanou jako tomu rozumím, ale jako proč máš ten divnej pocit, že se bojíš víc tý chyby nebo že říkáš, že v tobě potřebuje mít odborníka, tak se bojíš, že mu nebudeš umět tomu člověku na druhý straně dostatečně dobře pomoci nebo...?

B: No, to asi.

A: To, že nebudeš umět pomoci jako dostatečně?

B: No. Mám blbej pocit, že mu nebudu umět pomoci.

A: Jo. A kdyby si mu nepomoch dostatečně, tak to znamená co, pro tebe? Jako bojíš se toho proč?

B: No, tak já se toho nebojím, ale...

A: Nebo tak máš ten divnej pocit.

B: Je mi to takový blbý, že jo, nebo tak...

A: Jakože myslíš si, že by si mu pomoci prostě měl a...

B: No. Tak když nám zavolá. Tak buď pomoci, anebo odkázat někam jinam anebo... No, buď pomoci anebo odkázat někam jinam. Že to k nám třeba vůbec nepatří.

A: Jo. No, tak já myslím, že jako jestli se bojíš, no, tak někdo může říct, že se bojí toho, že když by mu nedokázal poskytnout tu pomoc adekvátně, tak že to může mít nějaký hrozný následky a jinej člověk zase může říct, že se třeba bojí toho, že to bude rozebírat vedení... Jako jestli je něco takovýho za tím je jako myslím?

B: Ne, to asi ne. Nebo jako samozřejmě je to první, to je jasný, ale jakože to bude rozebírat vedení... Všechno tady rozebírá vedení, takže jako to mě nějak ne to.

A: Jo, jako to vůbec ti nepůsobí... Nepůsobí to na tebe na tý tíšňovce, když sedíš prostě?

B: Hm... Na tísňovce ne, to spíš...

A: Jakože by ses prostě bál, že...

B: Že by mě vyhodili nebo něco takovýho?

A: Třeba nebo jenom třeba nějakýho postihu nebo...

B: Ne. Tak postih není nikdy dobrej, že jo, ale tam to nevnímám, když vytěžuju, tak nějaký takovýhle postihy nebo nějaký... Ne.

A: A když teda je to třeba událost, kterou říkáš, že si třeba občas neseš domů tu chybu, kterou uděláš, tak jako když víš, že to vytěžíš blbě nebo prostě... Blbě prostě, když si dal třeba místo blbě nebo já nevím, tak teda potom, co položíš sluchátko, tak ani pak nemáš třeba strach jako co bude? Nemusíš. Jako já se jenom ptám.

B: No... U toho strach nemám, ale spíš mě eee.... Spíš tak jak si to nesu domů, tak to je jenom kvůli tomu, že kdyby třeba hnedka tady to vedení bylo a já jim to vysvětlil, řekl bych jim jo jo, vim vim tohle, tak tím pádem si to úplně vytěsním.

A: Hm. Takže jako ti vadí, jakože s to neřešilo, víš že třeba...

B: Že to oni hnedka jako třeba nevědí. Ne neřešilo, ale že to třeba oni hnedka nevědí, když já už to vím, že to je moje chyba, že jsem to udělal takhle a vím o tom, ale že oni si třeba řeknou ježiši marijá, co to zase udělal. Jo? Ale že já už to vím hned, ale vím, že oni to hned nedostanou a třeba už nikdy to ode mě nedostanou tu odpověď.

A: Hm, že nemáš tu možnost jim to jako vysvětlit prostě?

B: Třeba. A nejsem zas takovej ten, že bych psal třeba hnedka mejla jooo, vím o tom, udělal jsem chybu, už to to, ale že jo, nebo...

A: Jako proč? Že nemáš možnost vysvětlit jo, že prostě jako víš tu chybu?

B: Možnost hnedka vysvětlit. Jako možnost tady je. Vždycky můžeš napsat ten mejl, říkám, ale...

A: No jasně, ale neděláš jako prostě...

B: Asi tak.

A: Jo a ještě jenom... Říkals šestej rok že tady seš, tak jestli vnímáš, mluvil o nějakých nových událostech, že ti to působí jako nějakou zátěž, tak jestli je nějaký rozdíl v tom stresu při vytěžování od té doby, co si nastoupil? Jestli pozoruješ tu změnu v čase nějakou.

B: Určitě. To je změna, stoprocentní. Na začátku jsem byl nervózní úplně ze všeho, ale prostě tím časem a těma zkušenostma už si tady člověk věří a už si říká, že ho prostě nemůže skoro nic překvapit. Tím pádem já jsem klidnější třeba úplně hrozně.

A: Hm. Takže na začátku si byl o dost jako víc...?

B: Na začátku jsem byl jako vyklepanej, že jo, prostě takový to, že nevím, jak to je, že ježíš zítra půjdu zase do práce, ty jo, co se tam bude dít a takhle, že jo. Ale jako ve smyslu, že se tam těšíš, ale bojíš se něčeho... Já nevím. Já to měl takhle třeba i ,nebo mám to i takhle, s nějakýma lidma, když se jde někde nově do práce, tak je to takovej divnej pocit, že nejsem takovej ten typ, že mu to je jedno, že je s každým hnedka.

A: Hm. Takže i to nové prostředí na tebe zapůsobilo celkově?

B: No, stresově třeba.

A: Jo. Hm. Takže na začátku to bylo prostředí, to že teda, a že tam byla jako...

B: Nová práce, nové znalosti jakoby, nová... No, všechno prostě nové a vlastně nabalování se nových věcí a jestli se to neučím, jestli to budu zvládat, jestli tady vydržím a tak dále, takže...

A: A to si postupem času teda sedalo nějak?

B: No, protože třeba v životě by mě nenapadlo, když jsem nastoupil, že budu dělat něco jako vedoucího směny. Jsem si říkal, ty jo, tak to bych takovýhle znalosti potřeboval mít, a to je jasný, že to nikdy mít nebudu, to se nikdy nemůžu naučit a vidíš po pár letech je to úplně jinak.

A: Takže ta zkušenost, jako to, že se učíš ty věci, to má vliv na to, že teď už tolik ve stresu nejseš, protože jako proč? Že se můžeš spolehnout na to, že ty znalosti víš?

B: Že se můžu spolehnout na svoje znalosti, no, a že už si seš prostě jistej v kramflecích a tím pádem prostě bych řek, že už mě skoro nic vystresovat prostě nemůže. Nebo takhle – mně to taky i přijde, že pokud si člověk před touhle prací projde o dost horší práci, tak si furt říká, že tady to je dobrý.

A: No jasně. No a takže když sis sed na začátku s těma sluchátkama za ten počítač, tak to vypadalo jak? Teď říkáš, že jako nic, nepotíš se, tak tam byly třeba nějaký projevy jako? Nebo čeho ses bál konkrétně, když si na to vzpomeneš teda?

B: No já jsem se nebál, ale tak jako, že jo, učit se odpovídat do vysílaček, jo, ty formulace, abys to řek správně, aby si o tobě neříkali, jéžiš, zas nákej nováček a tak dále. Tak to bylo prostě takový... Bylo to pro mě... Nervózní, no, nervózní jsem byl. Ne, že bych byl prostě jak se tomu říká... Ve stresu, ale byl jsem prostě hodně nervózní.

A: A tam hrálo teda velkou roli to, že by si o tobě mohl někdo říct...?

B: No, to zase ne, ale prostě že to říkám blbě a já nevím prostě... Že to slyší víc lidí a tak dále. Je to... Nevím.

A: No, a to i teda na tý tísňový lince, že to může slyšet víc lidí. Ty hovory se nějak archivujou, tak to prostě nějak...

B: No, tak jelikož na tu tísňovou linku, že jo, jdu prostě po nějakých zkušenostech tady, tak je to prostě jiný zas pro mě jo, že jo, kdybych byl přímo tady na tísňový lince a byl hnedka na tísňový lince, tak to může bejt vlastně úplně stejný, jako když by sem byl tady, že jo, na kopisu a měl jsem to samý tam, takže to je jakoby nevím, úplně stejný, dá se říct. Asi chápeš.

A: Jo, jo, jo, jasně. No, takže obecně ten pracovní stres, kterej z tohodle povolání plyne jako prožíváš jak?

B: No, já bych řek, že dobře, že to na mně nemá žádný velký důsledky, než třeba nevím... Já se stresem zkušenosti...

A: A takhle, když si říkal, že si domů táhneš třeba tu chybu někdy, tak nic jinýho, jo? Že bys to pak jako doma, i třeba nějakou fakt těžkou událost, kde byla třeba spousta zraněných nebo uhořelých, že bys na to pak doma jako myslel?

B: Ne, tak to pro mě nějak není.

A: Ne? Ty to jako vytěžíš...

B: Nebo takhle... Já si todlec nějak neberu nějakým jako... Ne, že bych si to nebral... Nevím, jak to teďka říct, ale říkám... Já bych šel klidně dělat výjezdáka a mně nevadí vidět, já nevím, dejme tomu krev a tak dále to je takový prostě...

A: Že se umíš od toho nějak oprostit?

B: No, nejsem z toho prostě třeba vystreslej nebo tak.

A: Hm.

B: Mně to prostě přijde normální. Je to život a děje se to a dít se to bude, žejo.

A: Jo, takže jako po nějaký takovýhle události, kdybys třeba měl, tak to jako vytěžíš, položíš sluchátko a prostě nijak to jako nedoznívá? Si prostě řekneš, že to je život a nepouštíš si to?

B: Zřejmě... Nebo nevím, těžko říct. Moc jsem toho takhle neměl, takže jako nevím jo, ale říkám, že prostě né že bych se z toho prostě... Přijímám to prostě jako tak, jak to přijde. Tak to i odejde. Nepotřebuju to nijak řešit. O tom tahle práce je.

A: Ne tak jenom zhroucenej, to nemusí bejt člověk zhroucenej.

B: Ale tak někdo prostě nemá to rád, že jo, nevím...

A: Potřebuje to řešit třeba jako, potřebuje jako ty jo, já nevím...

B: To asi nemám.



A: Jo. Dobře. Takže v tom volném čase si říkal, že nemáš potřebu v souvislosti s pracovním stresem, kterej tady zažíváš, dělat jako nic extra?

B: Hm. Jako na vyčištění hlavy, na vyplavení se, mi hodně pomáhá sport. Jít si zasportovat během tadytoho stereotypu dvanáctihodinovýho, na tu hod'ku, hod'ku a půl...člověk odejde, odpočine se a jsi pak zase úplně nověj, plnej sil, takže to asi jako jo.

A: Takže to je něco, co ti pomáhá?

B: To mi asi pomáhá. To bych řekl, že asi jo.

A: A když se třeba tady cejtíš bejt pod tlakem trošku, tak pak když si můžeš jít zaběhat na hodinu, tak se vrátíš a je to lepší?

B: No.

A: A dokážeš říct v čem ti to pomůže? Nebo jakým způsobem ti to pomůže? Jako jdeš, seš nákej zatíženěj odsad', začneš běhat na tom páse a co se stane jako?

B: No, já nevím... Jak začnu běhat na tom páse, vlastně si pak uvědomím, že je to blbost třeba. Jak se ti asi třeba vyplavěj ty endorfiny, tak na to máš prostě najednou úplně jinej náhled. Nebo já nevím, jak to říct.

A: Hm, že se ti jako začne měnit ten pocit najednou a zlepšuje se to tím během a pak jako...

B: No, třeba. Nebo když si zaboucháš do boxovacího pytle a tak dále.

A: Hm, takže tohle je něco, co ti prostě kdyžtak pomáhá ten stres zvládat?

B: No, podle mě asi jo.

A: Vybít se takhle fyzicky.

B: Třeba.

A: Eeee... Jo. A krátkodobě teda tady po nějaký zatěžující události teda nemáš jako potřebu já

nevím... Třeba vstát, jít do kuchyně se napít trochu... Zaneprázdnit se třeba na tý lince? Nic takovýho jako? Prostě položíš sluchátko a jedeš dál? Jako bereš to prostě...

B: No, tak asi jako jo no, myslím, že jo.

A: Tak jo. Tak to bude asi všechno, jestli nemáš ještě něco? Nic? Už chceš jít koukat na televizi, co? (smích)

B: To tam taky bude? (smích)

A: No tak jo no. To je asi všechno.