

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**FILOSOFICKÁ FAKULTA**

*Katedra sociální práce*



**Petra Vacková**

**Kvalitativní výzkum motivačních aspektů pracovníků  
krizové intervence v širším sociálním rámci.**

*Diplomová práce*

Obor:	sociální práce
Forma studia:	prezenční
Akademický rok:	2008/2009
Vedoucí diplomové práce:	Doc. Ing. Dalibor Holda CSc.
Oponent diplomové práce:	Mgr. Lukáš Humpl
Datum obhájení:	
Výsledek obhajoby:	

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>5</b>
<b>1 TEORETICKÉ PODKLADY MOTIVAČNÍCH ASPEKTŮ PRACOVNÍKŮ KRIZOVÉ POMOCI</b> .....	<b>8</b>
1.1 Motivace a potřeby .....	8
1.2 Krize.....	14
1.3 Krizová intervence.....	17
1.4 Pracovníci krizové intervence.....	19
<b>2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM ČESKÉ REPUBLIKY</b> .....	<b>22</b>
2.1 Hasičský záchranný sbor jako součást IZS .....	23
2.1.1 Příslušník HZS ČR.....	24
2.1.2 Psychologická pracoviště HZS ČR.....	27
2.1.3 Tým posttraumatické péče .....	29
<b>3 TEORETICKÉ PODKLADY KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU</b> .....	<b>31</b>
3.1 Kvalitativní výzkum.....	31
3.2 Výzkum z oblasti sociální opory příslušníků HZS ČR.....	34
<b>4 VLASTNÍ VÝZKUMNÝ POSTUP A POUŽITÁ METODIKA</b> .....	<b>35</b>
4.1 Cíle výzkumu .....	35
4.2 Výběr vzorku a jeho popis .....	35
4.3 Realizace rozhovorů.....	38
4.4 Popis a analýza výzkumných dat.....	42
4.4.1 Motivace.....	43
4.4.2 Očekávání .....	47
4.4.3 Přímé zkušenosti.....	51
4.4.4 Hodnoty .....	55
<b>5 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU</b> .....	<b>59</b>
5.1 Diskuse - interpretace a explanace výzkumných dat.....	59
5.1.1 Statistické údaje.....	59
5.1.2 Motivace.....	61
5.1.3 Očekávání .....	65
5.1.4 Přímé zkušenosti.....	68
5.1.5 Hodnoty .....	71
5.2 Porovnání výstupů u pracovníků HZS ČR a psychosociálních pracovníků KI	73
<b>ZÁVĚR A DISKUSE</b> .....	<b>81</b>
<b>SLOVNÍČEK ZKRATEK UŽÍVANÝCH V TEXTU</b> .....	<b>86</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>87</b>
<b>PŘÍLOHA</b> .....	<b>90</b>
<b>RESUMÉ</b> .....	<b>91</b>
<b>RESUME IN ENGLISH</b> .....	<b>92</b>

„P r o h l a š u j i,

že jsem tuto diplomovou práci zpracovala samostatně a cituji v ní veškeré prameny a literaturu, kterou jsem použila. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla půjčována ke studijním účelům a bude-li použita jako studijní materiál pro písemné práce, pak bude uvedena v seznamu literatury jako každý jiný pramen v souladu s autorským právem.“

V Praze dne 15. prosince 2008

.....

podpis

Svůj dík bych ráda vyjádřila vedoucímu mé diplomové práce Doc. Ing. Daliboru Holdovi CSc., dále PhDr. Daniele Vodáčkové a PhDr. Markétě Habermannové, a to především za jejich podnětné odborné postřehy, poznámky a podporu. A v neposlední řadě i všem pracovníkům krizové intervence v psychosociální oblasti, příslušníkům a zaměstnancům Hasičského záchranného sboru ČR, kteří jakoukoliv měrou přispěli k mé práci či mi věnovali svůj čas a podělili se se mnou o své pocity, zkušenosti a zážitky ze své pracovní činnosti.

## ÚVOD

*„Bylo mi neustále jasnější, že nemám vnitřní právo přijímat své šťastné mládí, své zdraví a svou pracovní sílu jako něco samozřejmého... Kdo je ušetřen vlastního utrpení, má se cítit povolán, aby mírnil utrpení druhých. Všichni musíme společně nést břemeno bolesti, které lidstvo tíží.“*

*(Albert Schweitzer: Z mého dětství a mládí)<sup>1</sup>*

Ve své diplomové práci jsem se rozhodla navázat na téma, kterým jsem se zabývala v rámci své postupové práce, které je, jak věřím, nejen pro mě, stále velmi zajímavé, ale též velmi inspirativní a hodné dalšího prozkoumání. Jsem si vědoma, že toto téma, ač velmi zajímavé, je zároveň i velmi složité ve své podstatě.

Nesčetněkrát jsem si kladla otázku, proč lidé, kteří pomáhají druhým, si tento druh činnosti volí jako své povolání. Motivace každého člověka k určité činnosti jsou odlišné, mnohdy je však možné vysledovat určité podobné znaky, na jejichž základě lze tyto motivace do určité míry zobecnit.

A proto i nadále, ač s četnými nevěřícími pohledy v zádech, zůstává snahou mé diplomové práce v širším slova smyslu odhalování lidských motivací k výkonu jejich povolání.

Oproti své postupové práci, kdy předmětem bádání byly motivační aspekty psychosociálních pracovníků krizové intervence, které je přivedly na jejich pracovní místa na jednotlivých krizových pracovištích, jsem se

---

<sup>1</sup> Baštecká B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing, str. 73.

zaměřila tentokrát na odlišnou skupinu respondentů, avšak se stejným záměrem.

Hlavními respondenty tohoto navazujícího výzkumu jsou členové Týmů posttraumatické péče (dále TPP) v rámci Hasičského záchranného sboru České republiky (dále HZS ČR). A i zde jsem se zaměřila na motivační aspekty jejich dobrovolného výběru specializace v rámci HZS ČR jakožto člena TPP, kdy si tuto specializaci vybrali jakožto oblast svého jak pracovního, tak i profesního rozvoje a seberealizace. Bezespору se s mnoha čtenáři shodnu na tom, že povolání hasiče je povolání velmi náročné v prostředí, kterému se nedá upřít popis krizového, náročného, zatěžujícího.

Práce je případovou studií založenou na kvalitativní analýze polostandardizovaných rozhovorů. Polostandardizovaných v tom smyslu, že jsem si před samotnými rozhovory připravila přibližnou strukturu otázek v rámci tématu práce, dle které byl rozhovor veden.

Důraz byl především kladen na motivační aspekty respondentů ve spojitosti s volbou, které byly rozhodující pro výběr jejich profesní činnosti/specializace na postu krizového interventu a dále na osobní očekávání, reakce okolí, zkušenosti a postřehy samostatných pracovníků.

V praktické části diplomové práce byly realizovány rozhovory s členy TPP na několika služebnách HZS ČR po celé České republice. Do vzorku byli zařazeni respondenti na základě svých osobních zájmů se výzkumu účastnit. Otázky byly rozděleny do několika okruhů: statistické údaje, motivace, očekávání, přímé zkušenosti a hodnoty.

Pro potřeby praktické části je třeba blíže popsat teoretické podklady. Nejprve bude pojednáváno o výhodách a nevýhodách kvalitativního výzkumu jako metody, kterou jsem si pro tento druh práce vybrala. Zvláštní kapitola bude věnována obecnému popisu motivace a potřeb s ní úzce souvisejících. Nebude ani opomenuta kapitola věnovaná stručné charakteristice krizové intervence (KI) a pracovníků KI. Pro pochopení a základní orientaci v prostředí, ve kterém se odehrávala tato druhá část výzkumu, je jednou z dalších kapitol teoretické části kapitola o Integrovaném záchranném systému (dále IZS), do níž

patří i HZS ČR. V této kapitole se i blížeji seznámíme s postavením členů TPP v celkovém systému HZS ČR respektive IZS. Poté budou popsány vlastní výzkumné postupy a techniky sběru a analýzy dat, které jsou stěžejní částí tohoto výzkumu.

Další část práce je věnována prezentaci výstupů rozhovorů s respondenty HZS ČR. Tyto výsledky, rozděleny do několika okruhů: statistické údaje, motivace, očekávání, přímé zkušenosti a hodnoty, jsou pak závěrem analyzovány a porovnávány s výstupy předešlého výzkumu tj. výsledky z výstupů rozhovorů psychosociálních pracovníků krizových pracovišť.

Jedním ze stanovených cílů mé diplomové práce je získat orientační přehled o motivačních hybatelích, které přivádějí profesionály i neprofesionály na posty krizových interventů. A dále popsat základní shodné či rozdílné znaky mezi psychosociálními pracovníky a členy HZS ČR na postech členů TPP.

Vedlejším produktem této práce mohou být postřehy a náhledy jednotlivých členů TPP na funkčnost a reálnou podobu některých poskytovaných služeb psychologickými pracovišti v rámci HZS ČR, které mohou sloužit generálnímu ředitelství HZS ČR jakožto ukazatele dalšího zkvalitňování a rozvoje nabízených služeb.

# 1 TEORETICKÉ PODKLADY MOTIVAČNÍCH ASPEKTŮ PRACOVNÍKŮ KRIZOVÉ POMOCI

## 1.1 Motivace a potřeby

*„Člověk musí být tím, kým může být. Musí zůstat věrný své vlastní povaze. Tuto potřebu označujeme jako sebeuskutečňování.“*

*A.H. Maslow<sup>2</sup>*

Motivace je termín odvozený z latinského „*movere*“ – hýbati, pohybovati. Znamená souhrn hybných činitelů v činnostech, učení a osobnosti. Hybnými činiteli jsou míněny takové skutečnosti, které jedince podněcují, podporují nebo naopak tlumí, aby konal, nebo nekonal.<sup>3</sup>

Motivace je jednou ze složek psychické regulace činnosti: zajišťuje průběh učení, aktivizuje kognitivní a motorické systémy k dosažení určitých cílů, neboli podněcuje k chování, které udržuje dynamický růst osobnosti a její vnitřní rovnováhu.<sup>4</sup>

Motivace zahrnuje vnější pobídky a cíle a vnitřní motivy. Pobídky jsou například potraviny, oděvy či jiné hmotné statky, slovní pobídky od trenérů, spoluhráčů či diváků při sportovním utkání. Cílem může být například dobře se navečeřet, zaujmout pozornost určené osoby, vyhrát sportovní utkání, pomoci členům vlastní rodiny či kolegům v práci k dosažení dlouhodobého cíle. Motivem je potřeba potravy (hlad), potřeba činnosti, zájem o sport, kladné citové vazby k lidem, láska k přírodě aj.<sup>5</sup>

Vnitřní motivy jsou vzájemně spjaty s vnějšími podmínkami a cíli. Lidská motivace je složitá a individuálně rozdílná – různí lidé se orientují na různé cíle a každý jednotlivec též cíle dosahuje v různých situacích různým způsobem. Například zůstaneme-li u mezilidských vztahů, různým způsobem

---

<sup>2</sup> Nakonečný, M. (1996). Motivace lidského chování. Praha: Academia, str. 8.

<sup>3</sup> Čáp, J. (1996). Psychologie výchovy a vyučování. Praha: Univerzita Karlova.

<sup>4</sup> Nakonečný, M. (1996). Motivace lidského chování. Praha: Academia.

<sup>5</sup> Nakonečný, M. (1996). Motivace lidského chování. Praha: Academia.



se muž u různých typů žen snaží o imponování či dosažení jejich přízně. A nemělo by být opomenuto, že člověka může vést k určitému jednání současně několik motivů. Jednotlivé dílčí motivy jsou ve vzájemných vztazích, navzájem se podporují nebo se střetávají v konfliktu.<sup>6</sup>

Dá se tedy říci, že motivace směřuje k udržování a obnovování určitého optimálního vnitřního stavu uspokojení prostřednictvím určitého konání či nekonání na cestě.<sup>7</sup>

Naléhavost mnoha motivů roste, nejsou-li delší dobu uspokojovány. Síla motivů ovlivňuje intenzitu a kvalitu chování. Projevuje se například jeho rázností, důkladností či vytrvalostí. Intenzivní motivy – pohnutky někdy mohou zcela ovládnout lidské prožívání. Například má-li člověk velký hlad nebo jej něco bolí, pak není schopen myslet na nic jiného. Síla motivů také určuje, kterou činnost provedeme jako první a kterou odložíme na pozdější dobu.<sup>8</sup>

Jedinec si uvědomuje svou motivaci někdy více, jindy méně. Někdy si uvědomuje jen vnější cíle, ne však vnitřní motivy, které ho k nim podněcují, nebo od nich odrazují. Může se také stát, že člověk není ochoten připustit některé motivy před druhými lidmi i sám před sebou, protože jsou v rozporu s jinými jeho motivy či s požadavky společnosti. Plnější poznání, uvědomění si vlastní motivace je důležitým úkolem při sebepoznání a sebevýchově.<sup>9</sup>

Motivované chování často provázejí silné emoce. Např. při sexuálním chování člověk zpravidla prožívá city něžnosti a lásky, při útoku hněv, při útěku strach. Člověk, který dosáhl svého cíle, pociťuje radost a štěstí, zatímco při neúspěchu je smutný. Převážně kladné pocity provázejí také rozmanité tvůrčí aktivity, což si lidé mnohdy uvědomí až po jejich skončení. Propojení mezi motivy a emocemi je však poměrně komplikované. Emoce

---

<sup>6</sup> Nakonečný, M. (1996). Motivace lidského chování. Praha: Academia.

<sup>7</sup> Čáp, J. (1993). Psychologie výchovy a vyučování. Praha: Univerzita Karlova.

<sup>8</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

<sup>9</sup> Čáp, J. (1993). Psychologie výchovy a vyučování. Praha: Univerzita Karlova.

a motivy jsou těsně propojeny, vzájemně se ovlivňují. Společně tvoří motivačně-emocionální systém, který výrazně ovlivňuje lidské chování i prožívání.<sup>10</sup>

Základním termínem pro označení jednotlivých motivů je potřeba. Potřeba je subsystém organismu (s aspekty biologickými, u člověka také psychologickými a sociálními), který pobízí vyhledávání určité podmínky nezbytné k životu, popřípadě vede k vyhýbání se určité podmínce, která je pro život nebezpečná. Člověk prožívá uspokojení a neuspokojení potřeb v rozmanitých emocích.<sup>11</sup>

Lidské potřeby lze z psychologického hlediska dělit do několika skupin:

- elementární životní potřeby (fyziologické potřeby): potřeba kyslíku, potravy, ochrany před nepohodou, spánku, odpočinku, potřeba sexuální
- potřeba jistoty: projevuje se v nebezpečí – nejen při fyzickém ohrožení, ale také při ohrožení psychickém či sociálním např. vážný konflikt v rodině, nezaměstnanost
- potřeby podnětů, změny a činnosti: je-li jedinec izolován či v nepodnětném prostředí – vzniká potřeba nových podnětů, dojmů a změn – záliby, koníčky, zájmy kulturní, technické aj.
- potřeba sociálního styku, porozumění a vzájemné pomoci, vzájemných kladných citů a citových projevů s členy rodiny, s přáteli, spolupracovníky
- potřeba výkonu (výkonová motivace) a společenského uznání: dosáhnout dobrých výsledků v práci, nebo v jiné činnosti a tím i získání si druhých, úsilí vyrovnat se druhému, vyniknout nad něj, získat moc, prestiž, popřípadě překonat svůj pocit méněcennosti, ať už skutečné či domnělé
- potřeby poznávací a estetické: od elementární zvědavosti přes touhu mladistvého poznávání světa až po specializované vědecké zájmy

---

<sup>10</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

<sup>11</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

- potřeba kladného sebehodnocení, sebeúcty (C. R. Rogers)
- potřeba seberealizace či sebeaktualizace, smyslu života, potřeba realizovat v životě určitý záměr, cíl a životní poslání (A. H. Maslow, V. Frankl aj.) a podle toho formovat svou osobnost.<sup>12</sup>

Někteří významní myslitelé se pokusili uspořádat různé pohnutky lidského chování do všezahrnujících schémat. Žádné z nich však není plně uspokojivé a všeobecně akceptované. Komplexní teorie motivace se od sebe liší počtem základních pohnutek, které podle mínění jejich tvůrců ovlivňují lidské chování a prožívání. Zatímco Sigmund Freud uvažoval o existenci jednoho či dvou základních pudů, Henry Murray popsal několik desítek základních lidských potřeb a vedle toho vlivnou komplexní teorii motivace vytvořil americký psycholog Abraham H. Maslow.<sup>13</sup>

Pozastavme se ještě na chvíli u některé ze základních teorií lidských potřeb.

Sigmund Freud, rakouský neurolog a psychiatr, vytvořil základy psychoanalytické pudové teorie, v nichž, v raných etapách své práce, vyslovil předpoklad, že pudy jsou zdrojem veškeré psychické energie. Kromě pudů sebezáchovy neboli pudů já (např. hlad), je hlavní dynamickou silou lidské psychiky pud sexuální, jehož energetické složce dal název libido (latinský název pro chtíč). V pozdějších letech Freud svou pudovou teorii rozšířil a začlenil do ní agresivní a destruktivní složky. Toto rozšíření je označováno jako duální pudová teorie. Podle Freuda lze energii k mentálním aktivitám čerpat nejen z libida, ale také z hostilních popudů. V převážně filosofické práci „Mimo princip slasti“ (1920) vyjádřil předpoklad existence fundamentálního celoživotního konfliktu mezi pudy smrti a libidinózními sexuálními impulsy neboli pudy života. Většina psychoanalytiků Fredovu spekulativní koncepci pudů smrti nepřijala, ačkoliv klinické zkušenosti potvrzovaly, že libidinózní

---

<sup>12</sup> Čáp, J. (1993). Psychologie výchovy a vyučování. Praha: Univerzita Karlova, str. 85.

<sup>13</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

a agresivní pohnutky v lidské mysli koexistují, vzájemně se ovlivňují a podmiňují.<sup>14</sup>

Henry Murray, americký psycholog, v roce 1938 přišel v rámci rozsáhlého výzkumu osobnosti, na němž se podílelo dvacet osm psychologů a psychiatrů, s komplexní teorií motivace, které byl sám autorem. Pojem potřeba používal Murray jako synonymum pro pud. Potřebu pak definuje jako konstrukt označující sílu v oblasti mozku, která organizuje vnímání, myšlení, snažení a jednání v určitém směru, s cílem změnit existující neuspokojivou existenci. Každá potřeba má svůj typický vzorec vyjádření a uspokojování a obvykle je provází určitý afekt. Dále rozdělil potřeby do dvou hlavních skupin a to na primární (viscerogenní) a sekundární (psychogenní). Viscerogenní potřeby jsou vytvářeny a uspokojovány periodickými fyziologickými procesy. Patří sem potřeba kyslíku, vody, potravy, vyhýbání se horku a chladu. Murray vytvořil seznam dvaceti psychogenních potřeb např. úspěšného výkonu, nadvlády, sdružování aj. (později k nim přidal několik dalších), které jsou sice hypotetickým projevem mozkové aktivity, ale nejsou bezprostředně spojeny s fyziologickými procesy. Sekundární potřeby jsou na základě činnosti mozku zakotveny v psychickém či povahovém uzpůsobení; jejich vzorce tvoří podstatu osobnosti. Zvláštní postavení má sexuální potřeba, která se objevuje mezi cyklickými viscerogenními pohnutkami i mezi psychogenními motivy, a to jako snaha vytvářet a udržovat erotické vztahy. Podle Murrayho má každý člověk všechny potřeby, ale existují značné rozdíly v jejich úrovni a intenzitě.<sup>15</sup>

V roce 1954 vydal americký psycholog Abraham H. Maslow knihu „Motivace a osobnost“, v níž uvedl svou hierarchii potřeb. Maslow výrazně přispěl k velmi volnému používání pojmu potřeba v soudobé psychologii. V oblasti fyziologických pohnutek používá pojem potřeba jako synonymum pro drive. Dalším synonymem jsou touha (desire) a motiv. Navzdory své humanistické orientaci Maslow předpokládá, že jádro lidských potřeb je

---

<sup>14</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

<sup>15</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

biologicky determinované, ovšem s vrozenými potenciály dalšího rozvoje a formování vnějšími vlivy. Ve své knize rozdělil potřeby do pěti úrovní, a to od nejnižších po nejvyšší:<sup>16</sup>

- fyziologické potřeby – žízeň, hlad, sex, spánek aj.
- potřeba bezpečí – jistota, stabilita, spolehlivost, osvobození od strachu, úzkosti a chaosu, potřeba struktury, pořádku, zákona atd.
- potřeba lásky, náklonnosti a někomu patřit, potřeba sounáležitosti aj.
- potřeba uznání – potřeby dosažení úspěšného výkonu a potřeba prestiže
- potřeba seberealizace – žádost člověka po sebenaplnění a jeho tendence uskutečnit své možnosti a potřeby vědění, porozumění a estetické potřeby.<sup>17</sup>

Potřeby, které spadají do prvních čtyř úrovní hierarchie, souhrnně označuje jako nedostatkové neboli deficitní, které fungují na principu udržování vnitřní tělesné i psychické rovnováhy. Tyto potřeby fungují také na principu redukce napětí, které jedinec pociťuje, nejsou-li naplňovány. Potřeby seberealizace se od deficitních zásadně liší. Jedná se o růstové potřeby, s jejichž uspokojováním se jejich intenzita nesnižuje, ale spíše roste. Maslow je označuje jako metapotřeby, metamotivaci či potřeby bytí. Tímto vlastně Maslow vysvětluje, proč se člověk, který má prázdný žaludek, nestará o lásku, vědecké či filosofické problémy. Protože podle něj, neuspokojené potřeby nižší úrovně vždy zvítězí v konfliktu nad neuspokojenými potřebami úrovně vyšší. Ale i zde, v této hierarchii potřeb, existuje mnoho výjimek, kdy např. pro řadu osob je dosažení společenského uznání či úspěšná pracovní kariéra důležitější než uspokojení potřeb sounáležitosti či lásky.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

<sup>17</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

<sup>18</sup> Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.

## 1.2 Krize

*„To all from whom we have learned. And all who will yet forever teach us.“<sup>19</sup>*

*„Všem těm, od kterých jsem se mohli učit. A všem těm, kteří nás ještě stále mají co naučit.“<sup>20</sup>*

Čínský znak, který znázorňuje slovo „krize“ - ‚WEJ-JI‘ je složen ze dvou znaků. Na jedné straně je to znak pro „nebezpečí“ a zároveň i „příležitosti“ na straně druhé. Krize jako nebezpečí proto, že ohrožuje jedince či jeho rodinu při zdolávání krize, a může vést k sebevražedným řešením či psychickému zhroucení. Na druhou stranu je to také příležitost, protože během krize jsou jedinci přístupnější určitému terapeutickému působení či pomoci zvenčí.<sup>21</sup>

Člověk v krizi je na tzv. „*turning point*“ - na bodě zvratu, změny. Stojí tváří tvář problému, který není schopen řešit běžnými vyrovnávacími mechanismy, které u něj vždy předtím fungovaly. Důsledkem toho u něj napětí a úzkost roste, stává se neschopným nalézat nějaká vhodná řešení. Člověk v této situaci se cítí bezmocný, nachází se v situaci velké emoční zmatenosti a cítí se neschopný jakékoliv vlastní akce, která by pomohla jeho problém řešit.<sup>22</sup>

Krizi tedy můžeme chápat jako subjektivně ohrožující situaci s velkým ohrožujícím nábojem.<sup>23</sup>

Krize s sebou většinou nesou prožitek naléhavosti, neodkladnosti, tísně nebo nouze. Bývá působena ztrátou, zátěží, změnou, volbou, pro jedince často představuje hrozbu. Změna krize navozuje a krize změnu působí.<sup>24</sup>

---

<sup>19</sup> Aguilera, C., Messick, J., M. (1986). Crisis intervention . Theory and methodology. St. Louis, Missouri: The C.V.Mosby Copany.

<sup>20</sup> Překlad: Petra Vacková.

<sup>21</sup> Aguilera, C., Messick, J., M. (1986). Crisis intervention . Theory and methodology. St. Louis, Missouri: The C.V.Mosby Copany.

<sup>22</sup> Aguilera, C., Messick, J., M. (1986). Crisis intervention . Theory and methodology. St. Louis, Missouri: The C.V.Mosby Copany.

<sup>23</sup> Vodáčková, D. a kol. (2002). Krizová intervence. Praha: Portál.

<sup>24</sup> Baštecká B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing.

V České republice vycházíme obvykle z Baldwinovy typologie krizí. B. Baldwin rozlišuje šest tříd krizí, které řadil podle vzrůstající závažnosti od třídy 1 ke třídě 6, kde zdroj stresu přechází od vnějšího k vnitřnímu:

- **Situační krize** – spouštěčem je obvykle událost náhle vzniklá, neočekávaná, která jedince ohrožuje, závažnost je tu určena subjektivním vnímáním situace a dostupností vyvažujících faktorů, nejčastěji se týká nějaké ztráty či její hrozby (ztráta zdraví, ztráta blízkého člověka, obava z neúspěchu apod.), změny a její předvídání (rozvod, změna bydliště, změna zaměstnání apod.), volby (rozhodování mezi dvěma partnery, výběr budoucího povolání apod.)
- **Krize z očekávaných životních změn (tranzitorní krize)** – kulturní antropologové považují lidský život za „postupné přecházení od jednoho věku k dalšímu a od jednoho zaměstnání k jinému“, přechodové období mívá tři fáze: a./ prožitek ztráty při loučení s tím, co bylo; b./bezčasi, kdy člověk není už tím, čím byl, a ještě není tím, čím bude; c./ osvojení si zisků nového<sup>25</sup>; jsou to události týkající se vývojových fází jedince či rodinného životního cyklu
- **Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru** – tyto krize vznikají následkem působení mocných vnějších stresorů, jedinec je neočekává a nemá nad nimi téměř žádnou kontrolu, lidé se mohou těmito událostmi cítit zdrceni a ochromeni, např. náhlé úmrtí blízké osoby, přírodní katastrofy, hromadné neštěstí apod.
- **Krize zrání, vývojové** – v kontextu mezilidských vztahů je člověk konfrontován s otázkami, které jsou pro jeho další vývoj důležité, ale z určitých důvodů v nich selhává, což může mít vztah k některým nedořešeným a nedokončeným tématům z jeho

---

<sup>25</sup> Baštecká B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing.

předchozího vývoje, objevují se zde tzv. náhradní opatření, kterými se jedinec „dorovnává“ do přirozeného toku života<sup>26</sup>

- **Krize pramenící z psychopatologie, resp. krize v kontextu psychopatologie (krize pramenící ze zranitelnosti)** – lidé s dispozicí k duševnímu onemocnění jsou obecně zranitelnější než tzv. normální populace, jsou také i hůře vybaveni zvládat zátěž a vývojové nároky, ale mohou sem patřit i lidé, kteří jsou zranitelnější v důsledku sociální situace např. cizinci na cizím území
- **Neodkladné krizové stavy** – situace, které s sebou nesou vysoký potenciál naléhavosti např. akutní stavy, které mohou, ale nemusí souviset s probíhajícím psychickým onemocněním, vedle např. akutních psychotických stavů můžeme jmenovat alkoholové či drogové intoxikace, problémy spojené s kontrolou impulzů jako je sebevražedné nebo vražedné chování, nekontrolovaná zlost a agrese a dále např. panická úzkost, dezorganizované chování aj.<sup>27</sup>

Na vznik, vývoj a řešení krize můžeme pohlížet jako na proces, který netrvá příliš dlouho, ale má určitou zákonitou posloupnost.

Jedním z předních teoretiků krize, který definoval fáze krizového stavu, je psychiatr Gerald Caplan. Ten rozdělil krizi do čtyř fází dle časového trvání od několika hodin až do několika týdnů:<sup>28</sup>

- 1. fáze – vnímáme ohrožení, jehož důsledkem je zvýšená úzkost, zaktivizujeme obvyklé vyrovnávací strategie a zvládáme svépomocí či hledáme pomoc u blízkých lidí, odehrává se v horizontu minut, hodin až max. několika dnů

---

<sup>26</sup> Vodáčková, D. a kol. (2002). Krizová intervence. Praha: Portál.

<sup>27</sup> Vodáčková, D. a kol. (2002). Krizová intervence. Praha: Portál.

<sup>28</sup> Vodáčková, D. a kol. (2002). Krizová intervence. Praha: Portál.



- 2. fáze – zažíváme pocit zranitelnosti a nedostatku kontroly nad situací, může se objevit ochromení či se snažíme se situací vyrovnat náhodnými způsoby, zde někteří kontaktují např. linky důvěry, odehrává se v horizontu hodin až několika dnů
- 3. fáze – pokoušíme se o predefinování krize, s nadějí, že důvěrně známé vyrovnávací prostředky budou úspěšné, nové způsoby řešení mohou být také účinné, v této fázi jsou nejpřístupnější pomoci zvenčí, např. návštěva krizového centra či linka důvěry, odehrává se v horizontu několika hodin a dnů
- 4. fáze – tato fáze se vyznačuje závažnou psychologickou dezorganizovaností, úzkost a reakce na ni se podobají panice, objevují se hluboké kognitivní, emocionální a psychologické změny, v této chvíli, pokud krize vyúsťuje negativně, je důležité vyhledat odborníka např. linky důvěry, které mohou klienta nasměrovat, a je vhodné navázat následnou péčí dlouhodobějšího charakteru, odehrává se v horizontu dnů až týdnů.<sup>29</sup>

Krizové situace bývají často doprovázeny silnými emocemi či jejich doprovodnými projevy jako je pláč, strach, úzkost, panická úzkost, hněv a vztek. S těmito emocemi a doprovodnými projevy je velice důležité při práci s člověkem v krizi pracovat.

### 1.3 Krizová intervence

Krizová intervence (dále jen KI) jako terapeutická metoda byla rozpracována přibližně v šedesátých letech 20. století, a byla založena na mnohých teoriích humanitních behavioristů jako byli Freud, Hartmann, Rado, Erikson, Lindemann a Caplan. Její současná podoba, uznávané metody

---

<sup>29</sup> Vodáčková, D. a kol. (2002). Krizová intervence. Praha: Portál, str. 39.

zacházení s klienty v krizi, nemůže však být přímo spjata ani s jednou z konkrétních teorií behaviorismu. Každá teorie přispěla určitým dílem.<sup>30</sup>

Krizová intervence ve zkratce, dle Baštecké, znamená „zásah v krizi“.<sup>31</sup> Pojem je používán v užším a širším slova smyslu.

V užším slova smyslu znamená techniky a strategie při zacházení s člověkem, který zažívá úzkost a jiné přemáhající pocity v situaci, do níž se dostal. Jde o určité postupy selektivně užívané při práci s lidmi, kteří nejsou nemocní, nýbrž se ocitnou v krizi. Cílem je, aby daný člověk získal znovu nad sebou kontrolu.<sup>32</sup>

Krizová intervence v širším slova smyslu představuje metodu – uspořádání a návaznost postupů, které si kladou za cíl vyřešení současné situace a obnovu sil dotyčné osoby v rozpětí:

- od nejmenšího cíle (psychologické řešení okamžité krize a obnova ovládacích mechanismů přinejmenším do úrovně, která existovala před propuknutím krize) – návrat na předkrizovou úroveň
- k největšímu cíli (umožnit člověku, aby prošel změnou, po níž je zralejší, víc toho ví či umí než před krizí) – pokrizový růst.<sup>33</sup>

Techniky i metody krizové intervence jsou součástí krizové pomoci. Krizovou pomoc upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Krizová intervence se uplatňuje jak při setkávání tváří v tvář s jedincem (rodinou, komunitou), tak prostřednictvím „krizového“ telefonu (linky důvěry).

Techniky používáme v rozpětí od minut do hodin, postup krizové intervence může mít rozpětí od jednorázového setkání do zhruba pěti až šesti či šesti až osmi na sebe navazujících hodinových sezení v rámci např. několika

---

<sup>30</sup> Aguilera, C., Messick, J., M. (1986). Crisis intervention . Theory and methodology. St. Louis, Missouri: The C.V.Mosby Copany.

<sup>31</sup> Baštecká B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing, str. 163

<sup>32</sup> Baštecká B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing.

<sup>33</sup> Baštecká B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing.

týdnů. Cílem krizové intervence je vyřešit nejobtížnější problém v období od jednoho do dvanácti týdnů.<sup>34</sup>

Metodu krizové intervence můžeme vymezit jako způsob chování a jednání pracovníka, který v klientovi navozuje pocit zvládnání situace a úlevy, a uspořádání a návaznost postupů, které klienta vedou k vyřešení současné situace a k obnově jeho sil. Zaměřuje se na podnět, který krizovou reakci vyvolal, na pocity s ním spojené, na možné zdroje pomoci v klientově okolí a na jeho vlastní síly.<sup>35</sup>

Za hlavní navazující službu po krizové intervenci je považováno sociální poradenství, které poskytuje podporu prostřednictvím poskytování rad, zprostředkováním informací o právech, povinnostech a oprávněných zájmech, odkazováním, aktivní pomoci při vyjednávání, zastupováním a/nebo doprovázením, a jehož cílem je nabídnout možnosti řešení a pomoci při jejich realizaci, a tím člověku umožnit, aby byl schopen vlastními silami svoji vyřešit životní situaci nebo problém.

#### **1.4 Pracovníci krizové intervence**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vymezuje v části VIII. předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a dále v části IX. předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.<sup>36</sup> Bohužel z tohoto zákona jasně nevyplývá, do které z těchto dvou skupin spadá pracovník krizové intervence. Na základě příslušnosti k jedné či druhé skupině vyplývá pro jednotlivce i úroveň potřebného vzdělání k výkonu této specifické činnosti a zároveň povinnost následného vzdělávání pro sociální pracovníky či pracovníky v sociálních službách.

V praxi se setkáváme s pracovníky KI, kteří do tohoto odvětví pomáhající profese přišli z mnoha dalších psychosociálních a zdravotnických oborů.

---

<sup>34</sup> Baštecká B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing.

<sup>35</sup> Baštecká B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing.

<sup>36</sup> <http://www.sagit.cz/> (1.12.2008, 18.15), zákon č. 108/2006, o sociálních službách

Nežřídka se dnes setkáme i s tím, že v této oblasti pracují laici a dobrovolníci, jejichž původní zaměření je vzdálené od byt' jen „příbuzného oboru“.

O vymezení, kdo je v krizové práci, respektive v krizové práci na lince důvěry (dále jen TKI) považován za odborníka, se pokusila ve svých stanovách Česká asociace pracovníků linek důvěry. Jde o obory lékař, lékař psychiatr, psycholog, speciální pedagog, středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaný sociální pracovník, střední zdravotnický pracovník a duchovní. Za laika je považován pracovník jiných profesí mající alespoň středoškolské vzdělání. Následný výčet ukazuje různé možnosti a kombinace jednotlivých rolí:

- Odborník profesionál má odpovídající vzdělání a je placený. Dnes se již stává obvyklým, že mívá specializační výcvik v KI nebo TKI.
- Odborník dobrovolník má odpovídající vzdělání, ale nedostává plat. Pokud nedělá pouze specializovanou práci, např. právní konzultace pro krizové centrum, mívá také specializační výcvik v KI nebo TKI.
- Laik profesionál nesplňuje požadavky na odborné vzdělání, ale přesto je placený. Musí mít specializační výcvik v KI nebo TKI.
- Laik dobrovolník nesplňuje požadavky na odborné vzdělání a není placený. Musí mít výcvik v KI nebo TKI.<sup>37</sup>

Dle již zmiňovaného zákona č. 108/2006, o sociálních službách, jsou si všichni ti, kdo chtějí pracovat např. v oblasti TKI či KI, povinni doplnit k datu 1. 1. 2009 požadované vzdělání pro výkon této činnosti.

Každá z výše uvedených profesí s sebou přináší řadu vědomostí a dovedností, které mohou práci v oboru krizové intervence usnadňovat. Zároveň by měl každý pracovník, který se rozhodne zaměřit na krizovou intervenci, reflektovat, co z jeho původní profese mu práci naopak ruší, aby mohl s klientem v krizi pracovat.

---

<sup>37</sup> Vodáčková, D. a kol. (2002). Krizová intervence. Praha: Portál.

Nelze ale také zapomenout, že i pracovníci KI jsou především lidé s obecně lidskou problematikou: se šťastným nebo méně šťastným dětstvím, se starostmi i radostmi rozhodování mezi různými povoláními, s problémy osobních vztahů a rodin, bydlení a ekonomických podmínek, zdraví a nemoci, množství úkolů a časového stresu aj. Tyto zátěže se kombinují se zátěží z náročného pomáhajícího povolání a skutečnost, do jaké míry jedinec tyto problémy zvládá, ovlivňuje jeho emoční stav a chování k lidem, emoční stav ve vlastní rodině i ve vztahu ke kolegům, v zaměstnání a dalších osobních vztazích.

Krizoví pracovníci pracují jako jednotlivci či jako členové krizových mobilních týmů v různých sociálních či zdravotnických či jiných státních či nestátních zařízeních. Můžeme jmenovat například různé mobilní psychosociální týmy při určitých pracovištích se specializací na určitou klientelu, krizové týmy jako součást záchrannářských, hasičských, vojenských či policejních sborů, krizová centra, linky důvěry apod.

## 2 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM ČESKÉ REPUBLIKY

Integrovaný záchranný systém je upraven zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.<sup>38</sup>

Integrovaný záchranný systém (dále jen IZS) je efektivní systém vazeb, pravidel spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací a přípravě na mimořádné události. Tak aby stručně řečeno „nikdo nebyl opomenut, kdo pomoci může a vzájemně si nikdo z nich nepřekážel.“<sup>39</sup>

Základními složkami IZS jsou Hasičský záchranný sbor České republiky, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, Zdravotnická záchranná služba a Policie České republiky.<sup>40</sup>

Mezi ostatní složky IZS patří vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, obecní policie, orgány ochrany veřejného zdraví, havarijní, pohotovostní, odborné a jiné složky, zařízení civilní ochrany a neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využívat k záchranným a likvidačním pracím na vyžádání.<sup>41</sup>

Tedy IZS představuje pouze koordinaci postupu jeho jednotlivých složek, nijak nezasahuje do jejich postavení či působnosti. Jde pouze o vymezení pravidel pro společný zásah těchto složek, které po skončení záchranných a likvidačních akcí nadále vykonávají svoji základní činnost.

---

<sup>38</sup> <http://www.mvcr.cz/clanek/sbirka-zakonu.aspx> (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>39</sup> <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-záchranný-systém.aspx> (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>40</sup> <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-záchranný-systém.aspx> (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>41</sup> <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-záchranný-systém.aspx> (6.11.2008, 15.00 h)

## 2.1 Hasičský záchranný sbor jako součást IZS

*„Základním posláním Hasičského záchranného sboru ČR je chránit životy, zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech, ať již se jedná o živelní pohromy, průmyslové havárie či teroristické útoky.“<sup>42</sup>*

Hasičský záchranný sbor ČR (dále jen HZS ČR) je hlavním koordinátorem a páteří integrovaného záchranného systému. V praxi to mj. znamená, že pokud zasahuje více složek IZS, na místě většinou velí příslušník HZS ČR, který řídí součinnost složek a koordinuje záchranné a likvidační práce. Operační a informační středisko IZS (je jím operační a informační středisko HZS ČR) povolává a nasazuje potřebné síly a prostředky jednotlivých složek IZS v konkrétních lokalitách. Na strategické úrovni je pak IZS koordinován krizovými orgány krajů a Ministerstva vnitra (dále jen MV).<sup>43</sup>

Dle zákona o integrovaném záchranném systému velitel zásahu má při provádění záchranných a likvidačních prací rozsáhlé pravomoci. Může mj. zakázat nebo omezit vstup osob na místo zásahu, nařídít evakuaci osob nebo stanovit jiná dočasná omezení k ochraně života, zdraví, majetku a životního prostředí, velitel zásahu je rovněž ze zákona oprávněn vyzvat právnické a fyzické osoby k poskytnutí osobní nebo věcné pomoci. Firmy a občané mají ze zákona povinnost tuto žádost o pomoc při řešení mimořádné události vyslyšet.<sup>44</sup>

Práva a povinnosti právnických, podnikajících fyzických osob a fyzických osob při mimořádných událostech stanoví zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, v § 23-25.<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup> <http://www.hzscr.cz/docDetail.aspx?docid=21024179&docType=ART&lang=cs>, (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>43</sup> <http://www.hzscr.cz/docDetail.aspx?docid=21033018&doctype=&lang=cs>, (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>44</sup> Systém ASPI - stav k 5.10.2008 do částky 117/2008 Sb. a 27/2008 Sb.m.s., z. č. 239/2000 Sb., o záchranném integrovaném systému a o změně některých zákonů

<sup>45</sup> Systém ASPI - stav k 5.10.2008 do částky 117/2008 Sb. a 27/2008 Sb.m.s., z. č. 239/2000 Sb., o záchranném integrovaném systému a o změně některých zákonů

Jak již bylo řečeno, IZS vymezuje zákon č. 239/2000 Sb. Základy IZS však byly položeny již v roce 1993. Integrovaný záchranný systém vznikl jako potřeba každodenní spolupráce hasičů, zdravotníků, policie a dalších složek při řešení mimořádných událostí (požárů, havárií, dopravních nehod, atd.). Vždy, když bylo nutné spolupracovat při řešení větší události, byl zájem spolupracovat a využívat to, s kým se spolupracuje, pro dosažení rychlé a účinné záchrany nebo likvidace mimořádné události. Spolupráce na místě zásahu uvedených složek v nějaké formě existovala vždy. Avšak odlišná pracovní náplň i pravomoci jednotlivých složek zakládaly a zakládají nutnost určité koordinace postupů.<sup>46</sup>

### 2.1.1 Příslušník HZS ČR

Předpoklady pro přijetí do služebního poměru upravuje § 13 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.<sup>47</sup>

Státní občan České republiky může být přijat do služebního poměru HZS ČR, jestliže je starší 18-ti let, bezúhonný a plně způsobilý k právním úkonům a splňuje-li podmínky stanovené pro výkon služebního místa zejména: stupněm vzdělání – minimálně střední zakončené maturitní zkouškou, oborem nebo zaměřením vzdělání (je-li určeno) či dalším odborným či jiným zaměřením (je-li určeno), dále je-li fyzicky, zdravotně a osobnostně způsobilý k výkonu služby a písemně požádal o přijetí a úspěšně absolvoval přijímací řízení.<sup>48</sup>

V průběhu přijímacího řízení musí uchazeč absolvovat vyšetření osobnostní způsobilosti na psychologickém zařízení HZS ČR (vyhláška č. 487/2004 Sb., o osobní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostních složkách), dále vyšetřením zdravotní způsobilosti, kterou posuzuje zařízení závodní preventivní péče (vyhláška č. 393/2006 Sb., o zdravotní způsobilosti) a prověrkou na ověření tělesné zdatnosti, která se

<sup>46</sup> <http://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranný-systém.aspx>, (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>47</sup> <http://www.hzscr.cz/clanek/jak-se-stat-prislusnikem-hzs-cr-26.aspx> (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>48</sup> <http://www.hzscr.cz/clanek/jak-se-stat-prislusnikem-hzs-cr-26.aspx> (6.11.2008, 15.00 h)



skládá ze dvou testů silových a jednoho testu vytrvalostního (pokyn generálního ředitele HZS ČR č. 26/2006). Od přijímacího řízení mohou obě strany v průběhu řízení kdykoliv odstoupit.<sup>49</sup>

Služební poměr vzniká rozhodnutím služebního funkcionáře s personální pravomocí o přijetí uchazeče do služebního poměru. S nově přijatým příslušníkem je služební poměr uzavírán na dobu určitou v trvání tří let. Do služebního poměru na dobu neurčitou se zařadí příslušník dnem, který následuje po uplynutí služebního poměru na dobu určitou, jestliže úspěšně vykonal služební zkoušku a podle závěru služebního hodnocení dosahuje alespoň dobrých výsledků ve výkonu služby.<sup>50</sup>

Povolání příslušníků HZS ČR je náročné a jeho náročnosti přispívá též charakter jednotlivých služeb. Hasiči v České republice slouží 24 hodinové služby. Na každé konkrétní stanici se střídají celkem tři směny. Každou směnu řídí tzv. velitel směny, jeho přímým nadřízeným je velitel stanice. V praxi chodí hasiči do práce každý třetí den (tzn. že jeden den slouží směnu a další dva dny mají volno) a má tak denní i noční službu. Kdykoli během dne i noci, kdy to okolnosti vyžadují, se musí tým co nejrychleji připravit a vyjet k zásahu. Na hasiče je tedy kladen požadavek neustálé připravenosti. Počet hasičů jednotlivých směn se liší v závislosti na velikosti stanice. Ve velkých městech se zpravidla vyjíždí k více zásahům, což znamená, že je na stanici hasičů více, aby se v případě nutnosti mohlo vyjet k několika zásahům najednou. V menších městech bývá na stanicích hasičů méně. Může se též stát, že hasiči slouží tzv. zálohy a to v případě, že nějaký hasič z jejich stanice např. onemocní. To pak slouží jeden hasič směnu nepřetržitě dva dny.<sup>51</sup>

Každá směna má určitou strukturu a časové rozvržení, podle něhož se hasiči řídí. Na různých stanicích se toto rozvržení v drobných nuancích liší. Zpravidla ale platí tento denní rozvrh: nástup do směny je v 7 hodin ráno, od 7 do 8 hodin se přebírá služba, rozdělují se příslušníci a seznamují se s denní

---

<sup>49</sup> <http://www.hzscr.cz/clanek/jak-se-stat-prislusnikem-hzs-cr-26.aspx> (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>50</sup> <http://www.hzscr.cz/docDetail.aspx?docid=21025438&doctype=ART&lang=cs>, (6.11.2008, 15.00 h)

<sup>51</sup> Vrzalová, V.(2006). Role sociální opory u příslušníků Hasičského záchranného sboru. Bakalářská práce. FHS UK.

činností, provádí se údržba a kontrola techniky. Od 8 do 10 hodin se provádí zkoušení a údržba techniky včetně ochranných pomůcek. Od 10 do 12 hodin je odborná příprava, školení, výcvik s technikou, náradím a ochrannými pomůckami, nácvik technické zručnosti a obratnosti. Od 12 do 12:30 hodin je polední přestávka na oddech a jídlo. Od 12:30 do 15:30 se provádí hospodářské práce, úklid a údržba hasičské stanice a údržba techniky. Od 15:30 do 17:30 hodin je fyzická příprava, požární sport, technická zručnost a obratnost. Od 17:30 do 18 hodin je večerní přestávka na jídlo a oddech, od 18 do 21:30 hodin je takticko-technická příprava příslušníků. Od 21:30 do 23 hodin se provádí úklid a drobné hospodářské práce, příprava na pracovní pohotovost. Od 23 do 23:30 hodin je noční přestávka na jídlo a oddech, od 23:30 do 6 hodin je pracovní pohotovost a od 6 do 7 hodin se provádí úklid pracoviště a techniky, příprava na předání služby a následné předání služby.<sup>52</sup>

Povolání hasiče patří bezesporu do oblasti rizikových povolání. Příslušníci hasičských záchranných sborů jsou při výkonu své profese vystaveni nejrozličnějším zátěžovým situacím, při kterých je často ohrožen jejich život nebo život jiných osob. Mohou být svědky úmrtí, těžkých a extrémně vypadajících poranění či katastrof. Při jakémkoli výjezdu nemohou hasiči dopředu přesně vědět, jak bude celková situace vypadat, co bude zapotřebí udělat, jak vážná budou zranění účastníků nehod apod. Případy, ke kterým hasiči vyjíždí, jsou velmi různorodé a podstatným rysem všech akcí je také nárazovost výjezdů. V důsledku toho nelze dopředu říci, jak náročný výjezd bude. Při příjezdu k případu se musí rychle zorientovat v situaci, důležitým rozhodnutím, které je na veliteli družstva, je také to, jak budou při práci postupovat, případně jakou zvolí techniku apod. Celý tým je zvyklý pracovat jako jedno tělo, ač s určitou improvizací se setkávají prakticky při každém zásahu.

Vzhledem k tomu, že hasiči nevyjíždějí jen k požárům, ale i k dopravním nehodám, katastrofám typu povodní, teroristických útoků apod., jejich připravenost musí být orientována na všechny možné situace a problémy.

---

<sup>52</sup> Vrzalová, V.(2006). Role sociální opory u příslušníků Hasičského záchranného sboru. Bakalářská práce. FHS UK.

Zároveň s krizovými situacemi se mohou hasiči dostat také do časového stresu. Čas hraje důležitou roli hlavně v případě ohrožení života obětí nehod, kdy je zapotřebí např. rychlého vyproštění a předání do lékařské péče. Různé typy krizových situací s sebou nesou i různé druhy zásahů. Hasiči tak musí být připraveni nejen na hašení požárů, ale i na technické práce či manipulaci s nebezpečnými látkami. Důsledkem zmíněných zásahů může být posttraumatický stres.

To byl také jeden z důvodů, proč byla v rámci HZS ČR zřízena psychologická pracoviště.

### 2.1.2 Psychologická pracoviště HZS ČR

V roce 2003 byla zřízena psychologická pracoviště a získala statut psychologických pracovišť HZS ČR dle pokynu č. 29 generálního ředitele HZS ČR a náměstka MV. Jsou zřizována v rámci MV - generálního ředitelství HZS ČR (dále jen „MV - GŘ HZS ČR“) a hasičských záchranných sborů krajů jako organizační celky začleněné do organizační struktury odboru IZS a výkonu služby resp. odboru pro IZS a přímo podřízené řediteli tohoto odboru.<sup>53</sup>

Koncepční, metodickou, školící, konzultační a kontrolní činnost pro všechna psychologická pracoviště HZS ČR vykonává psychologické pracoviště MV-GŘ HZS ČR. Toto pracoviště je zároveň i supervizním a odvolacím odborným orgánem pro psychologická pracoviště HZS krajů.

Jednotliví psychologové krajů odpovídají za organizační činnost psychologických pracovišť a dodržování všech zásad profesní etiky.<sup>54</sup>

Pro potřeby této diplomové práce uvádím některé z hlavních úkolů těchto pracovišť:

---

<sup>53</sup> 29 Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky a náměstka ministra vnitra ze dne 20. června 2003.

<sup>54</sup> 29 Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky a náměstka ministra vnitra ze dne 20. června 2003.

- poskytují preventivní psychologické služby hasičům, kteří se zúčastnili zvláště psychicky náročného zásahu, utrpěli zranění při zásahu, eventuálně při zásahu selhali, popř. způsobili dopravní nehodu;
- provádí odbornou přípravu velitelů jednotek k poskytování primární pomoci hasičům po traumatizujícím zážitku při zásahu;
- poskytují sociálně psychologickou podporu jednotlivým pracovištím HZS krajů (zkoumají sociální klima pracovišť, provádějí expertní činnost, vedou školení a odborné kurzy zaměřené na zvyšování sociální kompetence řídicích i výkonných příslušníků a občanských zaměstnanců HZS ČR (dále jen „zaměstnanci“));
- poskytují v adekvátním rozsahu poradenské služby zaměstnancům, v případě potřeby i jejich rodinným příslušníkům, přitom mohou spolupracovat se speciálními pracovišti (pedagogicko-psychologické poradny, manželské a předmanželské poradny, psychoterapeutické služby apod.), v součinnosti s lékaři posuzují změny pracovní způsobilosti;
- spolupracují při řešení mimořádných událostí, které vyžadují psychologickou intervenci;
- podílejí se na vytváření, koordinaci a školení členů intervenčních týmů (včetně dobrovolných pracovníků) ve své územní působnosti, pro případy mimořádných událostí velkého rozsahu.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> 29 Pokyn generálního ředitele Hasičského záchranného sboru České republiky a náměstka ministra vnitra ze dne 20. června 2003.

### 2.1.3 Tým posttraumatické péče

V následném kvalitativním výzkumu jsem prováděla rozhovory s členy týmů posttraumatické péče, které jsou součástí psychologických služeb poskytovaných psychologickým pracovištěm HZS ČR.

Tým posttraumatické péče (dále jen „TPP“) je skupina odborně připravených příslušníků nebo zaměstnanců - členů TPP, doplňovaná v případě potřeby o externí členy (např. zdravotník nebo duchovní), poskytující kolegiální psychickou pomoc (peer support), což v tomto případě znamená užití jednoduchých laických postupů vedoucích ke zmírnění následků traumatizující události, v níž se některý z kolegů ocitl. Koordinátorem těchto odborně vyškolených příslušníků je zpravidla psycholog, který řídí činnost TPP. Členem týmu je příslušník nebo zaměstnanec ustanovený v souladu se systematizací služebních (pracovních) míst nebo platnými právními předpisy na jakémkoliv služebním nebo pracovním místě, který primárně vykonává činnost vyplývající z jeho služebního nebo pracovního zařazení, a který dobrovolně projevil zájem o činnost v TPP nebo externí pracovník.<sup>56</sup>

Příslušník nebo zaměstnanec, který se uchází o členství v TPP, předkládá přihlášku k členství v TPP jeho koordinátorovi prostřednictvím svého vedoucího příslušníka nebo zaměstnance, který na přihlášce vyjádří své stanovisko k zařazení uchazeče do TPP.<sup>57</sup>

Uchazeč o členství v TPP je do TPP vybírán koordinátorem formou strukturovaného rozhovoru a v případě vhodnosti, po absolvování odborného kurzu, jmenován do funkce na základě doporučení koordinátora generálním ředitelem HZS ČR. Tedy ne každý, kdo projde odbornou přípravou, se automaticky stává členem TPP.

Uchazeči o členství v TPP absolvují odbornou přípravu formou kurzu Posttraumatické péče v rozsahu 40 hodin. Základní náplní tohoto kurzu jsou sebezkušenostní aktivity, kdy jednotliví uchazeči zjišťují své reakce ve stresových situacích, svou citlivost na reakce ostatních kolegů ze sboru

---

<sup>56</sup> 30 Pokyn generálního ředitele HZS ČR ze dne 25.7.2008

<sup>57</sup> 30 Pokyn generálního ředitele HZS ČR ze dne 25.7.2008

a získávají základní dovednosti jak pracovat s vlastní sensitivitou a se sensitivitou ostatních hasičů.

Dále se členové týmu pravidelně účastní odborné přípravy v celkovém rozsahu 16 výukových hodin v roce. Vedle toho průběžně zvyšují svou odbornost zejména samostudiem, účastí na odborných konferencích, seminářích nebo formou pracovních setkání.<sup>58</sup>

Hlavními úkoly členů TPP je poskytovat kolegiální psychickou pomoc příslušníkům nebo zaměstnancům formou sdílení zatěžujících, nadlimitních prožitků, dále informovat o poskytnutí kolegiální psychologické pomoci nebo o její žádosti, pokud nehrozí nebezpečí z prodlení, případně žádá koordinátora o zajištění pomoci dalších členů TPP. Při mimořádné události na místě zásahu poskytuje na výzvu velitele zásahu nebo jiného přímého nadřízeného posttraumatickou pomoc obětem mimořádné události formou první psychické pomoci a je pro výkon všech těchto činností uvolněn, nebrání-li tomuto plnění jiných závažných služebních nebo pracovních úkolů.<sup>59</sup>

Dle slov mjr. Mgr. Davida Dohnala, pověřeného zastupováním vedoucí psycholožky plk. Mgr. Patricie Hausknecht HZS ČR (t.č. na mateřské dovolené), bylo k listopadu 2008 celkem proškoleno 265 příslušníků či zaměstnanců HZS ČR. Informace o přesném počtu jmenovaných členů TPP v jednotlivých krajích budou známi ke konci roku 2008.

---

<sup>58</sup> 30 Pokyn generálního ředitele HZS ČR ze dne 25.7.2008

<sup>59</sup> 30 Pokyn generálního ředitele HZS ČR ze dne 25.7.2008

### 3 TEORETICKÉ PODKLADY KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU

#### 3.1 Kvalitativní výzkum

*„Kvalitativní výzkumník: Mnoho lidí je dnes znuděno svou prací a jsou...*

*Kvantitativní výzkumník (přerušuje)“ Jací lidé, kolik jich je, jak dlouho mají takové pocity, odkud jsou...*

*Kvalitativní výzkumník: Zapomeňte na to...”*

*(John Van Mahnen)<sup>60</sup>*

V učebnicích či slovnících se dají najít desítky různých definic pro kvalitativní výzkum. Mohli bychom se například v jedné z nich dočíst, že kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality a že jeho cílem je odkrýt význam předkládaných informací.<sup>61</sup>

Dále nám pro bližší porozumění může sloužit níže uvedená definice kvalitativního výzkumu podle D. Silvermana: Kvalitativní výzkum se snaží interpretovat pohledy subjektů tím, že výzkumník přijímá jejich perspektivu. Využívá se podrobný popis každodenních situací. Jde o porozumění akcím a významům v jejich sociálním kontextu. Dává se přednost otevřeným a nestrukturovaným výzkumným plánům. Neredukuje se počet proměnných ani vztahů mezi nimi (o jejich redukci spolurozhodují zkoumané subjekty). Analýza vychází z velkého množství informací o malém počtu jedinců. Převažuje zájem o reálné celky, interakce mezi aktéry a individuální osudy.<sup>62</sup>

Na předpoklady kvalitativního výzkumu můžeme nahlížet z několika úhlů pohledu.

Ontologické předpoklady znamenají zodpovědět otázku, jaká je povaha a forma reality. Zde kvalitativní výzkumníci považují za rozhodující tu realitu,

---

<sup>60</sup> Disman, M. (1993). Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum, str. 284.

<sup>61</sup> Disman, M. (1993). Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum, str. 285.

<sup>62</sup> Hendl, J. (1997). Poznávání pomocí kvalitativního výzkumu. Česká kinantropologie 1, (1997), 1, s. 19-28

kteřá je konstruována zkoumanými jedinci. Z toho vyplývá, že existuje v jedné situaci mnoho realit (reality výzkumníka, zkoumaných osob, čtenářů, kteří studii interpretují aj.).<sup>63</sup>

Epistemologické předpoklady definují vztahy mezi výzkumníkem a tím, co se poznává. Výzkumníci a sledované osoby jsou v kvalitativním výzkumu ve vzájemné interakci. Interakce má podobu delšího pobytu ve sledované skupině nebo jde přímo cestou spolupráce. Výzkumník se snaží zmenšit odstup od zkoumaných lidí na nejnižší možnou míru.<sup>64</sup>

Axiologické předpoklady se týkají hodnotového systému. Výzkumník aktivně informuje o svých hodnotách a hodnotách dalších účastníků výzkumu a z toho vyplývající systematické ovlivnění pozorování.<sup>65</sup>

Rétorické předpoklady se zabývají jazykem výzkumu, který je neformální, osobní a je často založen na definicích vytvořených během studie.<sup>66</sup>

Metodologické předpoklady jsou odvozovány z předešlých aspektů. V kvalitativní metodologii převládá indukční a abduktivní logika. Kategoriální systémy a teorie jsou vytvářeny na základě získaných dat, což zajišťuje, že vzniklé teorie jsou úzce kontextově spojené se zkoumaným jevem. Existuje průběžná interakce mezi výzkumnou otázkou, daty a používanými metodami.<sup>67</sup>

Kvalitativní výzkum se může zabývat popisem procesů, vztahů, okolností, situací, systémů nebo lidí. Dále interpretací, explanací a exploračí, verifikací předpokladů, teorií nebo zobecněním, evaluací a komparací praktik, teorií nebo zobecněním.<sup>68</sup>

---

<sup>63</sup> Hendl, J. (1997). Poznávání pomocí kvalitativního výzkumu. Česká kinantropologie 1, (1997), 1, s. 19-28. Dostupný z WWW: <http://mujweb.cz/www/velikonoce/HTM-Pardubice/kvalitativni-vyzkum.doc>

<sup>64</sup> Hendl, J. (1997). Poznávání pomocí kvalitativního výzkumu. Česká kinantropologie 1, (1997), 1, s. 19-28

<sup>65</sup> Hendl, J. (1997). Poznávání pomocí kvalitativního výzkumu. Česká kinantropologie 1, (1997), 1, s. 19-28

<sup>66</sup> Hendl, J. (1997). Poznávání pomocí kvalitativního výzkumu. Česká kinantropologie 1, (1997), 1, s. 19-28

<sup>67</sup> Hendl, J. (1997). Poznávání pomocí kvalitativního výzkumu. Česká kinantropologie 1, (1997), 1, s. 19-28

<sup>68</sup> <http://cs.wikipedia.org> (15.11.2008, 12.00 h)



Pro zjednodušení postačí vědět, že posláním tohoto druhu výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích. A na tom staví i má diplomová práce.

Jak už z cíle této práce vyplývá, snažím se prostřednictvím polostandardizovaných rozhovorů a jejich následné analýzy popsat a porozumět motivacím pracovníkům krizové intervence, které je vedly k volbě tohoto druhu povolání. Metodu kvalitativního výzkumu jsem si zvolila záměrně proto, že na rozdíl od kvantitativního empirického šetření mi tento zvolený postup nenasuzuje a nezužuje možnosti poznání dané reality v tak širokém měřítku.

Samozřejmě by se daly vytvořit mnohé uzavřené otázky, které by byly kvantitativními metodami vyhodnotitelné. Ale právě jedna z výhod kvalitativního výzkumu spočívá v tom, že již od počátku výzkumu je širší možných odpovědí a popisu dané reality, kterou zkoumáme, ponechána v rukou dotazovaných. V prostoru, kde na základě svých vlastních znalostí, zkušeností, postojů a pocitů se stávají dotazovaní experty, sami si zvolí, co nám, výzkumníkům, sdělí či nesdělí, jaké informace jsou pro ně ty nejvíce podstatné a proč. A právě tento prostor - přirozený systém subjektivních dimenzí - nás nejvíce zajímá.

Dalo by se namítat, že prostřednictvím kvalitativního výzkumu získáváme příliš mnoho informací o velmi malém počtu jedinců, že zkreslení, ke kterému dochází během hloubkového rozboru při vyhodnocování dat, je velké a do značné míry závislé na výzkumníkovi, a že generalizace na populaci je velmi problematická a v mnohých případech i nemožná. Ale jak již bylo řečeno na začátku, síla kvalitativních výzkumů spočívá právě v širší popisu skutečnosti, v její hloubce a opravdovosti s minimálním zkreslením způsobenou rukou výzkumníka před samotným výzkumem a snahou zůstat se těmto zkreslením vyvarovat i při následné analýze získaných dat.

Donedávna, byl kvalitativní výzkum považován pouze za pomocnou metodu, použitelnou snad jen v předvýzkumu. Přesto, kvalitativními metodami můžeme získat informace, které se nedají mnohdy numerizovat a mnohem přesněji popisují danou skutečnost do velké hloubky. V určitých

společenských subsystémech tak mohou mít dané výstupy mnohem relevantnější výpovědní hodnotu a na základě těchto hodnot může docházet k tvorbě nových hypotéz, nové teorie či nového porozumění. Nezřídka mohou sloužit i jako podněty ke změně stávající skutečnosti na daném místě.

### **3.2 Výzkum z oblasti sociální opory příslušníků HZS ČR**

V roce 2006 proběhl výzkum, který zjišťoval roli sociální opory u příslušníků HZS ČR. Autorkou výzkumu byla Veronika Vrzalová, studentka bakalářského studia na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze. Cílem výzkumu bylo ukázat, jakou roli hraje sociální opora a opěrná síť právě v případě příslušníků HZS ČR. Výzkumu se účastnilo 93 respondentů ze čtyř různých hasičských stanic ve středočeském kraji.

Z výsledků tohoto šetření vyplývá, že příslušníci HZS ČR v životě nejvíce spoléhají sami na sebe a na manželku či přítelkyni. Jak autorka dále píše, dá se předpokládat, že náročnost hasičského povolání, které klade vysoké nároky nejen na fyzickou zdatnost, ale i na psychickou odolnost, pak následně vyžaduje, aby hasiči nalézali určité jistoty, pohodlí a pohodu doma, kdy partnerský vztah či nejužší rodina tak po náročném dni představuje jisté zázemí a klid a zároveň tvoří jistotu, která se promítá do profesionálních činností.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Vrzalová, V. (2006). Role sociální opory u příslušníků Hasičského záchranného sboru. Bakalářská práce. FHS UK.

## 4 VLASTNÍ VÝZKUMNÝ POSTUP A POUŽITÁ METODIKA

### 4.1 Cíle výzkumu

Cílem mého výzkumu je pokusit se o popis motivačních aspektů v širším sociálním rámci. Aspektů, které jednotlivé příslušníky nebo zaměstnance Hasičského záchranného sboru ČR (dále jen HZS ČR) a zároveň členy týmu posttraumatické péče (dále jen TPP) přivedly právě k této specializaci u HZS ČR. Ve středu zájmu zkoumání jsou především otázky motivace volby k výběru této pracovní specializace, ale zároveň se soustředím i na ostatní aspekty, které mohou motivaci ovlivňovat - otázky týkající se očekávání pracovníků od práce v KI, otázky týkající se jejich dosavadní zkušenosti a dále otázky vztahující se k jejich hodnotové orientaci.

Dalším cílem bylo popsat a porovnat výstupy z rozhovorů s příslušníky HZS ČR s výstupy z rozhovorů s psychosociálními pracovníky krizové intervence, které byly cílovou skupinou respondentů orientačního výzkumu. Zmiňovaný výzkum byl zpracováván se stejným předmětem zkoumání před dvěma roky.<sup>70</sup>

Pro tento účel jsem zvolila v první fázi kvalitativní metodologii - polostandardizované rozhovory. A dále jsem použila analýzu získaných dat (při zpracování výstupů) a jejich následnou interpretaci a explanaci (při zobecňování výstupů).

### 4.2 Výběr vzorku a jeho popis

Do vzorku bylo zahrnuto celkem 9 příslušníků HZS ČR, z 8 různých pracovišť z Hl. města Prahy, Plzeňského, Jihočeského, Ústeckého a Středočeského kraje ve věku od 30 do 44 let. Osloven byl dále i Liberecký kraj, ve kterém však nebyl nalezen vhodný respondent. Ostatní kraje, které byly též osloveny, na návrh spolupráce, nereagovaly.

---

<sup>70</sup> Vacková, P. (2006). Kvalitativní orientační výzkum motivačních aspektů pracovníků krizové intervence v širším sociálním rámci. Postupová práce FF UK, vedoucí práce: PhDr. Daniela Vodáčková.

Graf 1: Věkové rozložení respondentů.

<b>věk</b>	<b>počet respondentů</b>
30	1
31	2
32	1
33	1
34	1
37	1
38	1
44	1

Výběr vzorku byl prováděn následujícím postupem. Nejprve byla oslovena hlavní psychologka na generálním ředitelství HZS ČR v Praze formou informačního dopisu (viz. příloha), která vyjádřila zájem podílet se na výzkumu. Po vyjasnění vzájemných představ, byli kontaktováni krajsí psychologové HZS ČR (na každém kraji je jeden psycholog – koordinátor TPP) prostřednictvím e-mailu.

Kritériem pro výběr HZS ČR jakožto vhodného pracoviště pro výzkum bylo nejen to, že HZS ČR je součástí Integrovaného záchranného systému v ČR, ale také používání metody krizové intervence a práce s ní jak ve vlastních řadách, tak i v přímé práci s účastníky dopravních nehod a dalších situací, při nichž hasiči zasahují.

V emailovém dopise byl psychologům představen výzkumný záměr a adresáti byli dotázáni, zda chtějí na výzkumu spolupracovat. Z celkového množství oslovených 14 krajských zástupců se vrátila kladná odpověď na nabízenou spolupráci v 6 případech, přičemž pouze jeden kraj od spolupráce odstoupil z důvodu, že nenalezl vhodného či ochotného respondenta z řad příslušníků nebo zaměstnanců.

Psychologové oslovili konkrétně hasiče, kteří prošli kurzem posttraumatické péče v rozsahu 40 hodin pořádaným HZS ČR a spolupráce byla nabídnuta těm, kteří o ni projevili zájem. Respondentům byla zaručena anonymita v co největší možné míře a byla jim garantována důvěrnost při zacházení s poskytnutými informacemi. Ke spolupráci se uvolilo deset příslušníků nebo zaměstnanců. S jedním respondentem v konečné fázi ale rozhovor proveden nebyl, neboť respondent přestal komunikovat.

Šetření proběhlo celkem u devíti mužů. Nebylo možné zajistit, aby obě pohlaví byla zastoupena v rovnoměrném poměru, protože většina řadových hasičů jsou muži. Všichni dotazovaní byli ochotni poskytnout cca hodinový rozhovor v místě svého pracoviště. Z jednoho pracoviště se do výzkumu zapojili dva příslušníci HZS ČR, členové TPP. Na ostatních pracovištích šlo vždy o jednoho respondenta. Důvodem takového zastoupení respondentů je skutečnost, že členové TPP jsou rozmístěni po celém kraji. Dle velikostí krajů je v jednom týmu 5 až 12 členů. I na větších služebnách většinou najdeme pouze jednoho člena TPP.

Ideální, dle slov plk. Mgr. Patricie Hausknecht, vedoucí psycholožky generálního ředitelství HZS ČR v Praze, by bylo, aby na každé služebně byl přítomen alespoň jeden příslušník nebo zaměstnanec HZS ČR proškolený v poskytování posttraumatické péče. Do současné doby bylo celkem proškoleno 265 příslušníků a zaměstnanců.

Všichni dotazovaní mají ukončené středoškolské vzdělání zakončené maturitní zkouškou. Tři respondenti vystudovali střední průmyslovou školu a dále se všichni vzdělávali v dalších oborech jako je zdravotnický záchranář, hasičská specializace na VOŠ a kondiční a sportovní specialista (ten své vzdělání zakončil bakalářským titulem). Mezi respondenty byl dále jeden muž, který vystudoval střední školu s hasičským technickým zaměřením, dále muž, který vystudoval specializaci zdravotního záchranáře. Dva z respondentů vystudovali vysokou školu zakončenou bakalářským titulem v oborech práva a personálního řízení. Jeden z respondentů dokončuje magisterský titul na VŠ se zaměřením teologie a pastorační asistence.

Dva z dotazovaných se stále vzdělávají. Jeden z respondentů si zvyšuje svou kvalifikaci studiem jazykové školy a druhý dokončuje magisterský titul na VŠ.

Dotazovaní pracují na svých pracovištích v různých pracovních pozicích od tří měsíců do dvaceti let.

Kurz posttraumatické péče - odborné přípravy uchazečů o členství v TPP absolvovali respondenti před několika lety. Tři respondenti absolvovali kurz před jedním rokem, jeden před dvěma lety, dva před třemi roky, jeden před třemi a půl lety, jeden před čtyřmi roky a nejdéle od kurzu má respondent, který kurz absolvoval před čtyřmi a půl lety.

Pracovní pozice, které dotazovaní zastávají v současné době na svých pracovištích, jsou ve dvou případech hasiči, ve dvou případech hasiči strojníci, ve třech případech velitelé družstva, v jednom případě velitel stanice a dále vyšetřovatel příčin požáru.

Na svá současná pracoviště u HZS ČR dotazovaní přicházeli z různých pracovních pozic. Objevuje se zde široké spektrum profesí od studentů, pro něž je současná pozice prvním zaměstnáním, po policistu, zdravotního záchranáře, podnikového hasiče, řidiče, revírníka na šachtě, trenéra či asistenta kancelářských prací.

### **4.3 Realizace rozhovorů**

Rozhovory, které proběhly v rozmezí 4 měsíců (červenec až říjen 2008), byly vedeny od počátku rozhovoru až do jeho konce v jednom sledu. Během hovorů nedošlo k žádnému přerušení z důvodů výjezdu družstva k zásahu. Nedošlo téměř ani k žádnému jinému přerušení, nepočítám-li občasné hlášení místního rozhlasu na stanicích. Jen v jednom případě byl respondent opatrnější a tišší při zodpovídání otázek z důvodu obavy, že by jeho odpovědi mohl zaslechnout kolega ve vedlejší místnosti. Hovory trvaly v rozmezí od 26 minut do 1 hodiny a 10 minut.

Všechny rozhovory byly písemně zaznamenávané a některé byly se souhlasem dotazovaných nahrávány na MP3 přehrávač. Během nahrávání u několika rozhovorů došlo k závadě na MP3 přehrávači. Později se ukázalo, že rozhovory ač nahrány, nebyly uloženy do paměti přehrávače, tedy o nich není uchována zvuková stopa. Respondentům byla zaručena úplná anonymita, proto oba druhy záznamů jsou nepřístupné k veřejnému nahlížení či přehrání nahrávek, pouze jsou pro potřeby výzkumu použity informace či citace s pozměněnými či vynechanými biografickými údaji.

Rozhovory byly uskutečněny v místech pracovišť jednotlivých respondentů s tím, že vždy byla v místnosti přítomna jen dotazovaná osoba a výzkumník, který hovor písemně zaznamenával a nahrával.

Rozhovory byly polostandardizované - byla připravena struktura otázek, podle které se přibližně rozhovor odvíjel, některé otázky byly upřesňovány, aby je respondenti snáze pochopili, popřípadě se změnilo pořadí jednotlivých otázek.

Otázky byly následující:

#### **A. Statistické údaje**

1. muž x žena
2. věk
3. vzdělání (vystudovaný obor)
4. v současnosti studovaný obor
5. pracovní pozice
6. Jak dlouho pracujete v této pozici - hasič/člen TPP - jak dlouho máte od kurzu posttraumatické péče?
7. předchozí zaměstnání

#### **B. Motivace**

8. Co vás přivedlo k rozhodnutí udělat si v rámci vaší profese kurz krizové intervence?
9. Radil jste se s někým o své volbě?

10. Proč je vaší volbou zrovna KI a ne něco jiného a jak byste to vysvětlil?
11. Co jiného by mohlo kolegům pomoci (co jiného by vám samotnému mohlo pomoci) v krizových situacích, kdy sám jste oprávněný poskytovat pomoc a podporu kolegům?
12. Jak na vaši volbu reagovalo vaše okolí?
13. Domníváte se, že se změnilo chování lidí ve vašem nejbližším okolí/pracovním okolí vůči vám po té, co jste začal pracovat na postu člena TPP?
14. Pracoval jste někdy v podobné profesi?
15. Měl jste předchozí zkušenost s pracovníky KI?
16. Měl jste předchozí zkušenost ze svého blízkého okolí se zásahem pracovníků KI?
17. Znal jste před vaším rozhodnutím nějaké pracovníky KI?
- X. Co myslíte, že obecně vede jednotlivce k práci krizového pracovníka?

### C. Očekávání

18. Měl jste představu o práci krizového pracovníka?
19. Jak jste si tuto práci představoval?
20. Jaká byla vaše očekávání od práce v KI?
21. Jak vnímáte roli týmu v KI?
22. Do jaké míry je pro vás tým důležitý v KI? Je role krizového týmu zastupitelná?
23. Pokud ano, jakou formou?
24. Jaká byla vaše očekávání popracovního týmu v KI?
25. Lišily se vaše představy (očekávání) do vašich současných zkušeností? (Jsou zde nějaké rozpory?)
26. Liší se vaše očekávání od očekávání pracoviště, ve kterém pracujete?



#### D. Přímé zkušenosti

27. Jak byste sám sebe charakterizoval z pohledu temperamentového zaměření - jste spíše sangvinik, choleric, melancholik či flegmatik?
28. Jaké byly vaše první pocity v přímé práci krizového pracovníka?
29. Je něco, co se vám v současné době na této práci nelíbí?
30. A naopak, je zde něco, co se vám v současné době skutečně líbí?
31. Je něco, co vás na práci překvapilo, případně šokovalo?
32. Stane se, že vám některé věci práci znepríjemňují?
33. A které to jsou?
34. Je zde něco, co vám vaši práci naopak usnadňuje?

#### E. Hodnoty

35. Co považujete za svůj vrcholný pracovní zážitek v pozici krizového pracovníka?
36. Co považujete za svůj osobní vrcholný životní zážitek?
37. Jaké jsou pro vás důležité hodnoty ve vašem životě?
38. Když jste začal pracovat v KI, změnilo se u vás posuzování toho, co je pro vás důležité a co ne?
39. Jste schopen posoudit, jak dlouho se taková práce dá dělat?
40. Měl jste někdy vy sám pocit, že byste chtěl skončit?
41. A jak myslíte, že budete v KI ještě dlouho pracovat?
- XX. Považujete vy sám tento druh pomoci v Hasičském záchranném sboru České republiky za smysluplný?
- XXX. Pokud ano, z jakého důvodu?

Pro tuto část výzkumu byla, stejně jako v předvýzkumu, doplněna otázka: „Co myslíte, že obecně vede jednotlivce k práci krizového pracovníka?“ a dále byla uváděna při každém následujícím rozhovoru. Tato otázka byla doplněna především proto, aby se předešlo obecným odpovědím v oblasti osobní motivace a zároveň posloužila pro srovnání domnělých představ o obecné

motivaci pracovníků vstupujících do KI s osobní motivací dotazovaných. Též byl přesněji označen pracovník krizové intervence, u HZS ČR používanou terminologií člen TPP. A dále byly nově přidány dvě otázky v samotném závěru dotazníku: „*Považujete vy sám tento druh pomoci v Hasičském záchranném sboru České republiky za smysluplný?*“ a „*Pokud ano, z jakého důvodu?*“

V otázkách, kde se objevuje označení „*okolí*“ či „*nejbližší okolí*“ bylo třeba tento výraz přesněji popsat, aby odpovědi vycházely ze stejného základu. Ve většině případů se jedná o rodinu či kruh nejbližších přátel.

Při několika otázkách, šlo především o otázky č. 18 – 20, 25, 26 – oblast očekávání a jejich přímé zkušenosti, se v několika případech během rozhovorů ukázalo, že otázka je příliš náročná a v prvním okamžiku nepochopitelná (velice jemné nuance v odlišnostech otázek) na okamžitou odpověď, což se projevovalo bližším okomentováním otázky výzkumníkem a delší dobou, kterou dotazovaní potřebovali na její zodpovězení. Domnívám se, že se respondentům také hůře vzpomínalo na očekávání a jejich původní představy o konkrétní pracovní pozici. Dále v několika případech se u otázek č. 35, 36 a 37 projevovала únava. Domnívám se, že tyto otázky byly pro ně také nečekaně intimní, což se dalo poznat podle delších odmlk, kroucením hlavy, případně pohyby očí (obracení očí v sloup).

#### **4.4 Popis a analýza výzkumných dat**

Sebraná data během rozhovorů s respondenty na následujících stranách analyzuji a řadím dle témat, jak byl polostandardizovaný rozhovor členěn. Přesná sdělení respondentů pak uvádím v textu v neupravované podobě v uvozovkách a kurzívou, jak se jednotliví dotazovaní k daným otázkám vyjadřovali.

#### 4.4.1 Motivace

Podkapitola ‚Motivace‘ se vztahuje k otázkám v sekci B dotazníku.

Motivace dotazovaných, jež je vedla právě k rozhodnutí výběru specializace či přáním stát se členem TPP, jsou různé a mnohdy působilo několik motivů dohromady.

Motivy by se daly rozdělit do několika skupin:

##### **Zájem projít kurzem posttraumatické pomoci popřípadě stát se členem TPP.**

Dotazovaní se v několika případech zmínili, že pro ně tato specializace v rámci HZS ČR byla zajímavá pro jejich profesní i osobní upotřebení: *„...několikrát jsem se dostal do situace, kdy kolegové byli v takovém rozpoložení, kdy vyhledávali očním kontaktem někoho, na koho by se mohli obrátit, kdo by jim mohl pomoci a byla by tam i ta odezva z té druhé strany..“* a tento kurz je mohl vybavit nástroji, kterými by mohli účinně pomáhat. Dále pak: *„Myslel jsem si, že vzhledem k dalším specializacím – lezec, jezdím na vyprošťovacím autě, je to další způsob, jak lidem pomáhat, a i v těch specializacích má to všechno k sobě strašně blízko, jak jednat s lidma.“*

**Přitažlivost specializace.** Nemalou roli při výběru této specializace sehrál i fakt, že se mnozí z respondentů už nějakou formou během svých studií seznámili se základy psychologie či psychiatrie nebo je tato oblast zajímala. Někteří byli zvědaví, co daná oblast přináší a chtěli si své vědomosti rozšířit: *„...ale také dost kvůli škole – měl jsem tam zkoušku z psychologie a chtěl jsem si rozšířit obzory i tímto směrem, je to dobré i do osobního života, nacházím tam dost odpovědí..“* Potřeba, která vedla respondenty k rozšíření si osobních vědomostí a dovedností, mnohdy vychází z přímé zkušenosti z výjezdu, kdy se ocitli v přímém kontaktu s oběťmi a pocítili, že jim jisté dovednosti chybějí: *„...protože si myslím, že v těch krizovkách je tam ten člověk nejvíc platný, tam to ten smysl má a musí se s tím částečně i narodit..“*

**Chůf být užitečný a pomáhat lidem.** Pocity užitečnosti, možnosti pomoci po jednotlivých zásazích, byly též jedním z motivů pro rozhodnutí věnovat se této specializaci: *„...za své mě zajímá ta psychologie, ale netušil jsem na začátku o čem to je, myslel jsem i pomoc těm lidem, nejen hasičům, při zásahu, až po absolvování toho kurzu jsem zjistil, že je to jen pro hasiče, což je taky dobré..“* (Zde doplním, tento rozhovor byl veden ještě před tím, než vešel v platnost pokyn 30 z července 2008, generálního ředitele HZS ČR, kdy se poskytované služby TPP vztahují i na účastníky a oběti dopravních nehod, popřípadě i na jejich rodinné příslušníky.)

**Projevená důvěra ze strany nadřízeného.** V nejednom případě šlo o nabídku ze strany nadřízeného, která respondenty přivedla k volbě této specializace v rámci vzdělávání HZS ČR. Někdy to proběhlo i formou omylu: *„...byl to omyl velitele stanice. On mě tam nahlásil, věděl, že jsem záchranář, tak mě chtěl v tom posttraumatickém týmu, že to bude ohledně toho zdravotnického tématu. O co jde jsem se dozvěděl až na tom školení, nevěděl jsem, do čeho jdu, ale pak mě to potěšilo. Bylo to takové štěstí v neštěstí. Na ostatních útvarech to bylo formou dobrovolnosti, já jsem se tam dostal přes svoji vystudovanou profesi..“* S profesí záchranáře se v řadách příslušníků HZS ČR setkáváme poměrně často a jejich studium je před mnohými zraky předurčuje i k členství v TPP.

**Potřeba dalšího rozvoje.** Někteří z dotazovaných, kteří pracují již dlouho na stejné pozici, cítí, že se chtějí dále rozvíjet: *„...měl jsem už skoro všechny druhy specializací krom potápěče a také to bylo asi i tou školou..“* Chtějí se rozvíjet a cítit stále užiteční s pocitem, že mají co nabídnout krom někdy i rutinních úkonů: *„...v té době jsem trochu studoval a ta psychologie pro mě nebyla nic neznámého, chtěl jsem to zkusit, zjistit, o co půjde, co to obnáší, co by mi to mohlo dát a co bych mohl dát já..“*

Zajímavé pro srovnání skutečných motivací dotazovaných mužů by mohly být odpovědi na přidanou otázku: „*Co myslíte, že obecně vede jednotlivce k práci krizového pracovníka?*“

Jedno z prvních vysvětlení, které respondenti téměř do jednoho podávali, se týkalo uvědomění si potřeby pomáhat druhým lidem, chuť pomáhat, aby jejich život byl smysluplný. Mnohdy jde i o určité obdarovávání, nastavení srdce či duše, kdy rozměr života není zaměřený jen na ty materiální hodnoty, ale i na ty duševní a duchovní. A vedle toho: „*...chtějí hlubší znalosti, pravidla, sami si neví rady, chtějí pomáhat, ale nejsou si jistí, aby se nechovali špatně, aby neublížili, naučit se řeč s lidma..*“ Někteří to pomáhání, dle slov respondentů, mají opřené i o nějaký ze svých osobních prožitků. Nejsou lhostejní k bolesti druhých a mají potřebu jim pomoci i v určité očiště: „*Musí mít rádi lidi, musí jim chtít pomoci, musí se s tím prostě narodit, mají tu chuť, tu energii, protože ne vždycky jsou vidět plody, spíš ne, než jo. Někdy je láká na tom i určité tajemno, což jsem třeba pozoroval i u některých kolegů v týmu, co tam třeba už nejsou, táhne je to tam, zjistit, co tam bude..*“

Většina dotazovaných se o výběru této specializace s nikým neradila a byla to jejich vlastní volba s ohledem na zájem o danou oblast. V několika případech se obrátili na své kolegy, nadřízené či psychology HZS ČR, kterých se ptali, zda by pro tuto roli byli vhodnými kandidáty. Někdy danou možnost konzultovali i s partnerkou, ale konečné rozhodnutí bylo na nich samotných.

Nejbližší okolí na jejich volbu ve většině případů reagovalo pozitivně, v rodinném kruhu jsou podporováni. Jiné zkušenosti už mají respondenti ze svého pracovního kolektivu, kdy téměř ve většině případů první reakce na zprávu, že jsou vyškolenými popř. jmenovanými členy TPP bylo pobavení, kolegové si dělali legraci: „*...máme tu psychologa, ty nám to vyřešíš..*“ Tu a tam se objevil strach a jisté obavy: „*...obavy tu byly, každý se toho bojí, ‚psycholog‘ je to kouzelné slovo, bojí se, že klesne jejich osobní kredit..*“ Ale těmito reakcemi se nedala většina nijak odradit. Berou to jako jistý způsob komunikace mezi kolegy: „*...kamarádi si začali dělat legraci, ale jinak nějaká negativa nebyla. Snažil jsem se jim to osvětlit i během kurzu, nováčkům něco vyvěsit na nástěnku, vysvětluji, že je to pro nás,*

*naproti nám, že jsem to já, ne velitel, že je to za směnu – někoho to zajímá..“ Někteří pocítili okamžitý odstup od některých kolegů, který přetrvává dodnes: „...v práci je to odlehčené, mladší generace tomu nepřivykla, starší nedůvěřuje, s nadsázkou problematiku bagatelizovali, ale já to beru, jsou tací, co si myslí, že na tom něco je, neubralo mi to ale v žádném případě motivaci..“*

Téměř ve většině případů se chování okolí vůči dotazovaným nijak rapidně nezměnilo poté, co se respondenti pustili do výkonu práce člena TPP: *„...v práci si ke mně naopak někteří našli cestu, někteří zase úplně ztratili, je to tak asi ‚fifty-fifty‘, v osobních vztazích se nic nezměnilo..“* Drobné změny někteří zpozorovali ze strany chování nadřízených, kdy na jedné straně cítili určitou uraženost, když byli psychologem přizváni jako členové TPP k řešení určité situace, nebo naopak, když je neblížeší velitel, který ví, že výcvik má, využívá, volá je k nehodám, kdy na základě nabitých dovedností komunikuje s účastníky nehod. Někteří z dotazovaných začali i určité změny sledovat sami na sobě: *„...začal jsem sám sebe víc vnímat, víc než předtím..“*

Sedm z dotazovaných nemělo pracovní zkušenost s krizovou intervencí z předchozího zaměstnání ani v rámci HZS ČR, dva respondenti se s touto metodou setkali v rámci jiné činnosti. Jeden v rámci krizových situací při službách na záchrance a druhý v rámci výkonu své funkce jako staršího vedoucího církve a v rámci pastorační služby.

Dva z respondentů měli předchozí osobní zkušenost s pracovníkem krizové intervence, tři se setkali s vyhledáním krizové pomoci rodinným příslušníkem a ve třech případech znali jedince, kteří se v krizové intervenci pohybují, ještě před tím, než se rozhodli pro tuto specializaci.

Posttraumatickou péči v rámci HZS ČR hodnotí většina dotazovaných jako nezastupitelnou: *„...ta blízkost mezi samotnými hasiči se nedá jen tak lehce nahradit, klasickou pomoc může nahradit psycholog..“* I když, dle slov respondentů, nějakým způsobem to fungovalo už předtím: *„...když se jede z výjezdu, sami mezi sebou si povídáme, když se jede ze zásahu, či u kafča, když přijedeme, je to tak, jak se to dělá odjakživa..“* V několika odpovědích zazněla i myšlenka, že: *„...každý velitel družstva by to měl ‚tyhle základy‘ mít a měl by je ovládat, protože velitelé družstva jsou*

*ti, co jim ostatní členové směny věří..“* ovšem není tomu tak všude. Přesto je to péče svým způsobem nenahraditelná: *„...dosud jsme to řešili černým humorem, až na tom kurzu jsem pochopil, že tento systém, ten člověk, že celý tým se z toho vyvídal a že právě ten psycholog by na někom mohl poznat, že to na něm něco zanechalo..“* Objevily se tu i protinázory: *„...u hasičů není problém až tak ta krizová situace, jako spíš vyhoření, kdyby tu byla nějaká kompenzace té rutiny tady, jsme trochu otupělí vůči bolístkám, nesetkáváme se s tím tak často, vykecáme se mezi sebou a dostaneme se z toho..“* Jeden z respondentů uváděl příklad amerických hasičů, kde mají funkce duchovních, často katolické kněží a ti pomáhají jak na té duševní a duchovní rovině. A i tohle dle něj může být svým způsobem péče, která může pomoci člověku v krizi.

#### **4.4.2 Očekávání**

Podkapitola ‚Očekávání‘ se vztahuje k otázkám v sekci C dotazníku.

Většina dotazovaných se shodla na tom, že před začátkem neměla téměř žádnou představu, co obnáší být intervenčním pracovníkem: *„...byl jsem nepopsaný list..“* V jednom případě dotazovaný sděluje, že měl jisté představy z předchozího rozhovoru s psychologkou, většina ostatních neměla představu skoro žádnou a do kurzu šli bez jakékoliv představy, co od této práce mohou očekávat: *„...ten kurz mi to zmapoval, tu problematiku, nasměroval mě, ale za předchozí psychologky tu to nefungovalo, nezískala si důvěru hasičů ani velitelů..“*

Dva respondenti si určitou představu vytvořili na základě modelu amerických hasičů, u nichž obdobná služba existuje a funguje.

V několika případech se představy točily spíše okolo technických záležitostí: *„...školení, techniky, i dnes je o tom těžký mluvit, o tom, jak budou reagovat na mě, když o tom budu mluvit a tak dále..“*

Některé představy respondentů vyjadřovaly nespokojenost s absencí určitých dovedností, kterou někteří hasiči pociťují: *„Práce s lidma při zásahu, to nám hodně chybí.. Umět se adekvátně chovat k těm lidem a pomoci jim .. nejen poté stránce své profese.“* V jednom případě představa byla jasně definovaná jako:

*„Pomoc psychologovi monitorovat duševní zdraví svých kolegů a být připraven naslouchat.“*

Očekávání, která se týkala samotné práce intervenčního pracovníka, se též lišila, v několika případech dotazovaní vyjádřili určité obavy: *„...myslel jsem si, to bude jednodušší, co se týče přístupu, přístupu k lidem. Že to bude jednodušší, když jim tu pomoc nabízím, aby ji přijali, nebo chtěli přijmout. Obecně si myslím, že v téhle době, v téhle profesi na tom musí být člověk hodně špatně, aby tu pomoc vyhledal. Ztratil ten stud, ale tady, tohle je polovojsenské prostředí... chlapi a tak..“* Obavy nejen z přijetí, ale též i z vlastních dovedností: *„...bál jsem se rozhovorů, obával jsem se, zda to zvládnu, ale v práci to není zas tak hrozný..“* Vedle obav se zde objevily i určité skeptické myšlenky: *„...ty hasiči, bude to dlouhá doba, než to začnou vyhledávat, než si přiznají, že mají problém, to bude konec jejich povolání..“*

Očekávání od tohoto postu lze shrnout do jednoho nejčastěji zmiňovaného: *„...práce s lidma při zásahu, naladit se na vlnu toho člověka a těm lidem postiženým umět pomoci..“*

V odpovědích na otázku, které se týkají pracovního týmu - TPP a jak moc je pro jednotlivé respondenty tým důležitý, se skupina rozdělila na dva tábory.

Jedna skupina se vyjadřovala pozitivně vůči TPP: *„Je to moje záloha, je tady, není sice až zas tak využívaný, ale je tu, hasiči sami podvědomě vědí, že tu je, kdyby něco, že je tu někdo, kdo jim může pomoci po té psychologické stránce. I když jsme strčení za nějakou plentu .. oni vědí, že tu jsme..“* A také: *„...je důležitý, kvůli osobnímu růstu a komunikaci s lidma, jak mám jednat s lidma, mám to i z praxe, ale jak mám mluvit, tým mi dává určitý návod, kostru, abych to neměl tak zas tak složitý..“* Pozitiva, která jsou zde především vyzdvihována, jsou, že člen TPP není v situacích sám, i když při zásazích musí jednat sám za sebe. Dotazovaní vnímají kolegiální podporu, spolupráci při některých činnostech, užší spolupráci s psychology HZS ČR a následné učení se od sebe navzájem. Tým poskytuje podporu jednotlivým členům v době nejistot a zároveň ubezpečení o správnosti pracovních postupů, obavy z nepřipravenosti na skutečnou práci s lidmi v krizi. V týmu dochází ke kolektivnímu sdílení, mají možnost se učit od zkušených kolegů a získávat tak sebevědomí a víru ve vlastní jednání.



Na druhou stranu se zde hodně ozývají hlasy těch, kteří důležitost týmu příliš nepocítují. Hlavním důvodem je skutečnost, že týmy na mnoha místech nefungují tak, jak by si členové TPP představovali: *„...tým by byl důležitý, pokud by byla setkání týmu .. cca 3-4x do roka, kdy by se setkávali jak členové, tak jednotlivé týmy krajů různě po základnách .. pobýli by spolu, sdíleli osobní zkušenosti a tak..“* Většina dotazovaných z této skupiny popisuje zkušenost, kdy u nich na krajské úrovni téměř týmová spolupráce nefunguje. Jednotliví členové týmu se nesetkávají, téměř se neznají, nejsou vnímáni jako tým, v některých případech hasiči prošli základním kurzem a od té doby mají pocit, že se nic nedělo: *„Ta služba tady nefunguje, už od začátku jsem věděl, že ta služba tady není správně nastavená, že tady nefunguje. Ti kluci o sobě ani neví, tým se neschází, psychologka není schopná tým organizovat a vést. Očekávání jsem neměl prakticky žádné, protože jsem to věděl, předtím jsem se sešel ještě s kolegou a psychologkou a pak už jsme nebyli vůbec kontaktováni. Ten kurz pak spadl jako z nebe – ta účast na něm.“*

Též se zde ozývaly hlasy, kdy v mnoha případech týmy či přímo členové TPP nejsou známi hasičům na stanicích: *„Očekával jsem, že tým bude fungovat, že bychom se občas sešli, promluvili si o tom, přišel by nějaký odborník... teď je tu na nástěnce jen seznam s našima fotkama a telefonníma čísly, ale kdyby někdo zavolal, tak nevím, co bych dělal.“* Dle výpovědí některých dotazovaných povědomí o těchto týmech, posléze členech je v řadách příslušníků HZS ČR malé.

Samotná očekávání od pracovního týmu se hodně překrývají s popisem vnímání jeho důležitosti a s osobními zkušenostmi s týmovou prací, mnohdy podpořeno i vnímáním pozice psychologa jakožto koordinátora TPP.

Očekávání od týmu se i liší úměrně s roky, které uplynuly od absolvovaného kurzu. Na počátku nikdo nevěděl, jak tato služba bude v praxi vypadat, protože v rámci HZS ČR teprve vznikala. Později se již mohla očekávání formovat na základě zkušeností jiných kolegů, kteří již v TPP byli. V případě, kdy respondenti pocházejí ze stejného kraje, v němž je týmová spolupráce dobře nastavena (vztah členů týmu s koordinátorem – psychologem je navázaný), lze vypožorovat, že jejich zkušenosti jsou vesměs pozitivní.

Obecně lze říci, že hlavní očekávání byla směřována k pravidelnému setkávání členů jednotlivých týmů, vzájemné komunikaci i přes místní vzdálenost, k výměně zkušeností a učení se novým postupům a metodám, například formou pravidelných vzdělávacích školení a podobně.

Následný střet osobních očekávání vůči práci samotné či spolupráci týmu a přímé zkušenosti byl pro některé příjemným potvrzením: *„Je to tak, jak jsem si to představoval.“* a pro některé dotazované znamenal určité rozčarování: *„...usnulo to po školení a nic se neděje. Byli jsme pozitivně naladěni, že tu něco bude fungovat a pak nic.“* Nebo: *„...myšlenka to byla dobrá, holky to dobře rozjely, ale teď to vůbec nefunguje – ta týmová spolupráce, ztroskotalo to na vedení.“*

Kdybychom se přenesli ještě o stupínek výše a porovnali očekávání osobního rázu s představami nadřízených v místě, kde členové TPP svou činnost vykonávají, dostaneme se k problému, že si mnohdy přímí velitelé či jiní nadřízení neumějí představit obtížnost a neuznávají potřebnost této práce samotné: *„Nějaké rozpory tu jsou, někteří nadřízení přesně neví, co je náplň té mé doplňkové práce o co v intervenčních týmech jde. Nejvyšší rozpory .. hm.. mám špatný pocit z toho, že jsou na vyšších pozicích lidé staršího věku, kteří si neuvědomují, že dnešní doba je dost uspěchaná a na někom můžou zážitky zanechat bolestivé rány na duši. Neberou v potaz psychologii jako takovou, náročnost práce jako hasič záchranář... neberou to, že se to může stát... spíš nám hážou klacky pod nohy, ale alespoň nás trpí, trpí nás jako nutné zlo..“* Někdy se setkávají přímo s tím, že jejich nadřízení nemají žádná očekávání, nic si od jejich role neslibují, že členové TPP pro nadřízené nejsou žádným přínosem. Pouze očekávají, že hasič bude pracovat jako stroj a s žádným ‚pošramocením duše‘, jak to popisuje jeden respondent, nepočítají. Pro některé je i náročnější skloubit funkci např. strojníka s funkcí člena TPP: *„...teď jsi hasič a ne psycholog..“*

Někteří však cítí podporu ze strany nadřízených, ale zajímala by je i očekávání jejich kolegů: *„Nejsou rozpory jako nadřízený a já. Otázka je spíš tam, zda kluci, se kterými pracuji, zda mají nějaká ta očekávání. I předtím jsem byl ochotný se s nima bavit. Nic podstatného se tím kurzem nezměnilo. Možná že ví, že teď mám víc informací a znalostí, že jsem prošel nějakým tréninkem. Podstatná je důvěra,*

*po absolvování kurzu mě velitel poprosil pomoci řešit jednu krizovou situaci. Sám řídicí důstojník směny o mně ví v případě nouze.“*

Někdy se do střetu dostávají i očekávání členů TPP a jejich koordinátorů či přímo vedoucího orgánu psychologické služby GŘ HZS ČR: *„...představoval jsem si trošku víc toho školení, že nám krajský psycholog bude dodávat nějaké materiály, jak se chovat u zásahu. To zatím není. My chceme, aby to bylo pro nás, my se staráme o své lidi. Psychologové se to snaží rozšiřovat i na příbuzné účastníků nehod - to je nástaoba, pro kterou tady ale není místo. Stavíme na tom pomoci týmu, pomáhat tam, ale je tu málo školení, psychologové se snaží navázat kontakt s vnějškem, ale to nejde..“*

Pokud by se dala vyjádřit odlišnost ve vnímání zastupitelnosti týmu, jednotliví dotazovaní hodně tuto potřebu opírají o vlastní zkušenost: *„Tým je zastupitelný jiným týmem z jiného kraje, někdy by i jeho funkci šlo suplovat nějakým týmem ze soukromého sektoru, nějaký psychosociální tým, ale nejsou natolik znalí v naší oblasti.“* V některých výpovědích se ukazovalo, že tým může být zastoupen psychologem jako takovým, ale přiznávají obavy, že mnoho psychologů nemá důvěru u hasičů, protože psycholog mnohdy: *„...nezná tu problematiku toho běžného hasičského života při zásazích a tak..“* Jednoznačně z toho vyplývá, že členové TPP mají nespornou výhodu, že se přímo mezi hasiči pohybují, jsou jim blíží, získávají si jejich důvěru nejen jako profesionálové, ale i jako lidé, a tak jsou cesty k ostatním otevřenější, než pro někoho přicházejícího zvenčí.

#### **4.4.3 Přímé zkušenosti**

Podkapitola ‚Přímé zkušenosti‘ se vztahuje k otázkám v sekci D dotazníku.

V šesti případech se dotazovaní sami zařadili dle temperamentového rozdělení osobnosti – sangvinik, choleric, flegmatik či melancholik - jako choleric ve třech případech v kombinaci se sangvinikem, ve dvou s flegmatikem a jednom případě s melancholikem. Sangvinik v kombinaci s melancholikem se objevil pouze v jednom popisu. Jeden dotazovaný netroufal

sám sebe zařadit do žádné z nabízených kategorií a další se popsal tak, že má od každého trochu.

Ve vzpomínkách na své první chvíle v pozici intervenčního pracovníka se dotazovaní vraceli v některých případech i o několik let zpět. Ve většině případů tyto návraty byly náročné a respondentům dělalo potíže si pocity ze svého prvního působení vybavit, přesto se na ně posléze někteří rozvzpomenuli: *„Bylo to náročné, co se týče zařazení vůbec tady v četě, někteří lidé, do kterých bych to vůbec neřekl, se ke mně otočili zády, po lidské stránce se mnou přestali komunikovat. Jestli se báli, že o nich budu někde vyprávět, neberou to jako pomoc, spíš jako zlo.“* Jiní to vnímali jako: *„...nerov, určitě nerov, než jsem zjistil, že ty lidi jsou normální kluci. Pomohlo nám, že jsme s tím začínali později, takže ten čas čekání nám pomohl se uvolnit... jak já, tak oni.“* A samozřejmě se u některých objevily i obavy, zda to zvládnou, zda to budou dělat dobře, aby spíš neškodili, ale pomohli. Jeden z respondentů to popsal tak, že si začal uvědomovat, jak se všechny zážitky ze zásahů mohou zapsat do podvědomí člověka a že dle druhu zásahu i on ke své práci přistupuje s jiným nastavením a pocity: *„...u lehčích zásahů je to někdy i u mě o rutině, o jistotě, u náročnějších zásahů je to o stresu, nejistotě a hodně pak vnímám i soudržnost týmu přímo u zásahu.“* Někteří se na to své ‚poprvé‘ těšili, byli nabití, ale to jejich ‚poprvé‘ ještě nepřišlo, takže zatím nemůžou přispět s popisem pocitů. Snad jen to těšení se, zda uspějí, zda se jim bude dařit a budou užiteční.

Opět bychom mohli nalézt určité totožné znaky v odpovědích, které se týkají otázky, co se respondentům stále na této práci líbí. Vedle toho, jak některé respondenty těší: *„... nové zapálení týmu, noví členové – nová krev, co vnesla novou šňávu týmu, novou chuť.“*, bychom mohli tyto znaky rozdělit do několika skupin:

**Pomoc hasičům touto formou.** Tři z dotazovaných velmi pozitivně vnímají snahu začít se zabývat hasičem i jako člověkem a jeho duší. A též vědomí, že pokud by někdy některý hasič pomoc potřeboval, že tady je možnost. Jeden z mužů vnímá jako důležitou skutečnost, že existuje něco jako nemoc

z povolání a je možné na tento jev díky posttraumatické péči jinak a bezpečněji pohlížet.

**Osobní obohacení.** Pro další respondenty je osobní rozvoj velice obohacující zkušenost. Naučili se komunikovat s lidmi, dokáží jim otevřít oči a mají dobrý pocit z toho, že to umí a mohou pomáhat lidem a zároveň se toho nebát: *„...ta možnost pomoci, vyslechnout, sdílet něco... rád si povídám s lidmi, rád vidím i ty výsledky, že se jim uleví, že to, co prožili, neprožívá sám na planetě, že to nevzdává a vidí nějaké řešení.. Mně samotnému to pomáhá v osobním a duševním životě. Některé věci si neberu tak jak předtím, některé věci si snažím sám rozebrat..“*

**Učení se.** V neposlední řadě velice oceňují rozšiřování vlastních obzorů, vědomostí, dovedností a znalostí z této oblasti: *„Hodně cenné byly pro mě ty informace, ty techniky. Vnitřně jsem si kurz ohodnotil jako nejlepších 5 dní kurzu u HZS.“*

Jsou zde i některé skutečnosti, které se dají ovšem označit za nevyhovující. Jednou ze slabin, kterou respondenti silně vnímají, bývá obecně role psychologa - koordinátora TPP, pokud nefunguje tak, jak by měl: *„Momentálně jsem spokojený, což se ale nedalo říct cca 1,5 roku zpátky, kdy došlo k výměně psychologa a byli jsme bez takové té hlavy, která nás koordinuje a nikomu to moc nevadilo.“* popřípadě celková nefunkčnost TPP, kterou spojují s jeho koordinátorem. Jeden z respondentů též uvedl příklad, kdy role psychologa neplní zcela svou funkci: *„Není to vyřešené. Psycholog nemá k dispozici vlastní auto a sám se k zásahu nedostane, velitel si sám zavolá psychologa minimálně, není to užívané..“*

Zazněly i povzdechy nad tím, že zde není možnost dalšího školení a upevňování si toho, co již umí, a pomalu se to vytrácí. Jeden z dotazovaných mužů vyjádřil přání, že by si chtěl být víc jistý a aby to bylo víc brané, s větším porozuměním od kolegů.

Někdo vidí nevyhovující situaci provázanou s různými dalšími okolnostmi, se kterými se denně ve službě setkává: „Nelíbí se mi ten systém, kdy jde jen o peníze, ale ne o člověka či záchranu lidských životů, že se nám tu mění lidi – psychologové a není to tu uchopené pořádně. Nedocenené vypětí u hasičů, že i oni mají právo říct: bojím se, mám strach. Berou automaticky hasičskou práci (nadřízení) a tyhle věci je vůbec nezajímají, hasiči jsou jako stavební dělníci, jako onuce. Myšlenka je to dobrá, ale všechno to hrozně dlouho trvá, než se vůbec ten systém dá do pohybu. Není dostatečně velké povědomí mezi hasičema, kdo to ti lidi vlastně jsou a co je jejich náplň práce, neznají jména, neznají obličeje, povědomí mezi lidma chybí, chybí osobní kontakt. Chtělo by to projet si stanice s tím týmem i psychologem, posedět s chlapama, popít kafe, popovídat si, aby si dokázali přiřadit obličeje ke jménu na oběžníku, který chodí. Aby se nebáli si říct, když by něco potřebovali -. jo to je ten sympatickejš, tomu zavolám... Takhle je to neosobní..“

A jiný by zase těžko hledal něco, co se mu na této práci nelíbí.

Je zde ale také spousta podnětů, které práci krizových pracovníků usnadňují. Bude se zdát, že se stále opakují, či jsou někdy dokonce v rozporu, ale o to víc se dá vypořádat, co může být základem spokojenosti a jistoty jednotlivých členů v týmu. Opět zaznělo velké ocenění směrem ke krajským psychologům od čtyř respondentů, kteří spolupráci s psychology popisují jako důležitou, protože se jim snaží všemožně pomáhat, konzultují s nimi různé situace a podporují je v jejich vlastním rozvoji. Velice práci usnadňují i přímí nadřízení, kteří jsou vstřícní, projevují členům TPP důvěru a spolupracují s nimi. Dále velice podpůrně vnímají respondenti informační materiály z různých školení, setkávání týmu a následné vzdělávání.

Dotazovaní svou roli v TPP vnímají velice zodpovědně a spousta věcí jsou schopni brát tak, jak jsou. Jsou zde i okolnosti, které jim práci v současné době znepříjemňují, ale opět bychom se dostali k tomu, co už jednou bylo jmenováno. Vedle absence funkčnosti TPP týmu či funkce psychologa je to někdy neznalost nadřízených na vyšší úrovni, o čem ten samotný život hasičů vlastně je. Jejich přístup k řadovým hasičům a neznalost každodenních úkonů. Kdy je třeba užívat velké dávky improvizace na výjezdech vzhledem

k nevyhovujícímu materiálu nebo nefunkčnímu materiálu, často střídajících se lidí v jednom týmu, což způsobuje nesehranost týmu aj.

Zajímavé jsou i komentáře k otázce č. 31, která zjišťovala, co respondenty na práci člena TPP překvapilo, popřípadě šokovalo. Ukázalo se, že slovo ‚šokovat‘ je příliš silným výrazem, přesto práce spojená s rolí člena TPP určitá překvapení přináší.

Nejčastěji dotazovaní mluvili o překvapení ve spojitosti s otevřeností některých kolegů, lidí vůči nim samotným při výkonu jejich práce. Někteří mluví o překvapení, že se vůbec touto formou dá s člověkem pracovat: *„...tak, jak se pracuje v psychologických službách..“* a zároveň: *„...pokud ta služba funguje, tak má velké pozitivní dopady na té komunitě, té partě těch hasičů či na jedince samotné. Nese to i ten morální aspekt, obnovit pomoc a odvést lidi od destruktivního řešení svých problémů..“* Jiní si na druhou stranu uvědomili: *„...že se tím dá někdy i ublížit. Mysleli si, že zásah mají už odžitý, ale zovířilo se jim to a vrátilo. Obecně jde na lidi strach z téhle práce, není to zažité. Strach, že by se to mohlo dozvědět vedení, role psychologa je dvousečná, vybírá a pomáhá..“*

#### **4.4.4 Hodnoty**

Podkapitola ‚Hodnoty‘ se vztahuje k otázkám v sekci E dotazníku.

Uvědomuji si, že hodnotová orientace lidí je čistě individuální a osobní záležitost, avšak i tato složka lidské osobnosti může mít nemalý dopad na motivační aspekty v širším slova smyslu. Vrcholné pracovní či osobní zážitky, hodnotový žebříček, proměny, které přichází či nepřichází v určitém období lidského života, mohou být silně ovlivněny právě povoláním a celkově sociálním prostředím, ve kterém se jedinec pohybuje. Nahlédněme teď do tohoto světa u příslušníků HZS ČR. I zde se opět dají vyzorovat určité společné rysy.

Pracovní vrcholné zážitky jsou pro dotazované mnohdy neoznačitelné. Některé však ano, a pak jsou hluboce uloženy v paměti: *„Asi komunikace (...), komunikace s účastníky té vážné dopravní nehody a... pak jsem se nějakým způsobem*

*snažil vést rozhovor po zásahu, co měli naši kluci po těžké nehodě, kde to bylo úmrtí, snažil jsem se přirozeně to z nich vytáhnout, ten kurz mi v tom hodně pomohl, to by to pro mě nebylo asi tak ‚jednoduché‘.“*

Mnohdy jsou tyto zážitky spojeny s pocity, které v dotazovaných zůstávají po nějaké pracovní akci: *„Zpětná vazba po několika měsících od některých osob, kterým jsem byl pomáhat, že jim to hrozně moc pomohlo. Ukázalo mi to, že to má smysl, i když to samozřejmě není pokaždé.“* Pro některé to byly zatím modelové situace, které si zkoušeli v rámci přípravného kurzu. Zde si přišli na to, že to funguje. Nebo kurz samotný, kde se toho hodně mohli dozvědět jak o druhých, tak sami o sobě. Občas se objeví vzpomínky na nějaké extrémnější příběhy, jako je například zásah, kdy, jak to nazval jeden z mužů: *„...jsme tam málem zůstali..“*

Část z dotazovaných na svůj vrcholný pracovní zážitek ještě čeká.

Osobní vrcholy, jak by se tyto zážitky daly nazvat, se nejčastěji profilovaly do témat, která jsou všem velice blízká.

První, ten nejčastěji jmenovaný vrchol, byl vrchol spojení s dětmi a rodinou: *„...Porod mé dcery..“; „.. chytrý syn..“; „...uzdravení mé dcery..“; „...setkání s manželkou..“; „... mrtí mé matky, když jsem byl malý.“* Někteří mají těch vrcholů mnoho a nelze žádný označit jako ten největší: *„...těším se z každého dne, z maličkostí, někdy je to jídlo, výstup na kopec, projížďka s rodinou na kole...“* či *„...ze všeho se raduji, nic si nevyčítám..“* Pro někoho je vrcholným zážitkem setkání s Kristem a následná konverze ke křesťanství. Jiný na ten svůj vrchol ještě čeká: *„Ještě jsem se k tomu vrcholu nedostal, na to jsem tu moc krátce.“*

Hodnotová orientace dotazovaných se nejčastěji upíná opět na rodinné zázemí: *„...moje dcera, přítelkyně a já..“*, fyzické zdraví, uspokojujivé vztahy s přáteli, ve dvou případech zazněl Bůh a víra v něj jako velice důležitá hodnota lidského života. Často byla na předních místech zmiňovaná i práce. V odpovědích se ale také objevují lidské vlastnosti jako je rovnost, čest ve vztazích, poctivost, přímé jednání, ale i svoboda myšlení, jednání, možnost uplatňovat nabyté znalosti a dovednosti.

V posuzování toho, co je pro ně důležité a co ne a zda tento proces byl nějakým způsobem ovlivněn právě výkonem této činnosti, se ozývaly názory,



že se to nedá tak dobře posoudit: „Je to dost propojené s mým osobním životem... (...), dozrávání, stárnutí, nejsem schopen odlišit, ač byl kurz pro mě hodně stěžejní, ale nejsem schopen popsat tu změnu, měním se v posuzování pořád, hodnoty se převracejí..“ Další části respondentů některé změny přeci jen tato činnost přinesla: „...hodně se mi to obrátilo ke zdraví, od toho se odvíjí prostě všechno..“ Jiný zas začal víc přemýšlet, co by komu mohlo začít vadit, že i ostatní mají problémy, nejen on sám, otevřelo mu to oči, že je to vícestranné a že na každého něco působí.

Ukazuje se obecná zákonitost, že co je blíž, to si více začínáme uvědomovat a tyto nově uvědomělé potřeby či hodnoty se dostanou do popředí: „...asi jo, zpomalil jsem, už nejsem takový mamonář, ne že bych moc předtím byl, ale zpomalil jsem, měl jsem jiné hodnoty, chtěl jsem něco mít, teď už na tom tolik nelpím, začal jsem sám sebe jinak vnímat..“

U některých samotná práce jen potvrdila, že to, co zastávali, je správné a hodnoty se jim ani působením v této činnosti nemění.

Na otázku, jak dlouho si myslí, že se tato práce dá dělat, většina respondentů neudávala žádný časový limit či věk, který by ohraničil možnost výkonu. Vnímají to jako limit čistě individuální, který je závislý na psychickém i fyzickém zdraví jednotlivce. Někteří to opírají o osobní zkušenost každého jedince: „...do té doby dokud člověk nevyhoří z psychické stránky, kdy bude potřebovat sám pomoc, nebude schopný se znovu nabít, bude vybitý. Některým lidem je to dáno od narození či od určitého věku, kdy si to uvědomí, že chtějí pomáhat a pak budou pomáhat celoživotně. A pak může trvat dlouho, než se stane něco, co jim ublíží. Pak je třeba odejít..“

Nikdo z dotazovaných neměl doposud chuť z tohoto postu odstoupit. Jeden z respondentů měl takové myšlenky, ale nikdy to nebylo tak vážné, aby skutečně odstoupil.

Většina respondentů o odchodu do budoucna neuvažuje. Bude záležet i na názoru nadřízených, a budou-li stále pracovat u HZS ČR. Odchod si dokáží představit v případě, že by sami řešili nějaký závažný problém, který by jim výkon této funkce znemožňoval. Jeden z respondentů uvažuje o uvolnění místa

v TPP z důvodů, že by tam měl být někdo, kdo je klukům na směnách blíž a ne někdo, kdo tam již vnáší pohledy svrchu.

U poslední otázky v dotazníku se všichni dotazovaní shodli na stejné odpovědi: Ano, určitě tento druh služby u HZS ČR své místo má.

Důvody smysluplnosti této služby jsou shledávány na dvou úrovních. Jeden jmenovaný je nasměrovaný mimo řady příslušníků HZS ČR: *„Jelikož člověk pomáhá lidem v nouzi, ten, kdo chce pomoci, tak ten nás vnímá, když přijíždíme, už je vidět ten obrat v očích tím, že přijíždíme, že už je tady někdo, kdo se o ně postará, kdo pomůže..“*

Druhý je obrácen do řad HZS ČR: *„...těm lidem ve sboru, je to pomoc v krizi, aby to těm lidem ulevilo, aby si to nenesli dál,,“ „...charakter té práce hasičů, je to velmi specifická zátěž, je tu nutno dbát na duševní zdraví, ať už své vlastní, tak svých kolegů..“* Mnohdy se však mezi řadami hasičů setkáváme s názorem, že jim stačí, když se z toho vypovídají mezi kolegy. Respondenti to většinou vnímají jinak a mnozí se shodují na tom, že: *„...bude ještě dlouho trvat, než si na to hasiči zvyknou, až zjistí, že je to tu pro nás, že by nám to mohlo pomoci, ne, že nám chce psycholog ublížit..“*

## 5 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

### 5.1 Diskuse - interpretace a explanace výzkumných dat

#### 5.1.1 Statistické údaje

Šetření se zúčastnilo 9 příslušníků – členů týmu posttraumatické péče (dále jen TPP) u HZS ČR z pěti krajů ČR.

Zde prezentovaný počet není nijak vysoký, zvláště když si uvědomíme, že bylo proškoleno celkem 265 příslušníků či zaměstnanců HZS ČR. Nevýhodou je nejen nízký počet respondentů, který na jednu stranu poskytne pouhý zlomek poznání zkoumaného jevu, ale i fakt, že se do výzkumu zapojilo pouze 5 ze 14-ti krajů ČR. Tedy se nám nepodaří ani demografickým ukazatelem pokrýt rozlišnost zkušeností respondentů z celého území ČR.

Na druhou stranu, toto číslo je významné z toho pohledu, že spoluúčast respondentů na tomto výzkumu je dobrovolná a tedy můžeme předpokládat, že dojde k menšímu zkreslení na straně respondentů při odpovídání na jednotlivé otázky. Byla-li by účast na výzkumu nějakým způsobem vynucená, mohl by tento fakt významně zkreslit výstupy. A fakta, které jsme během rozhovoru získali od každého z dotazovaných, jsou ve své podstatě velmi přínosná.

Dobrovolnost účasti na výzkumu je důležitým prvkem této studie, stejně jako anonymita v co největší míře a důvěrnost vnímaná vůči získaným informacím. Zde vycházíme z obecně uznávaných etických norem sociálního výzkumu,<sup>71</sup> kdy respondenti sdělují někdy velice osobní a důvěrné informace, které o nich nevědí mnohdy ani jejich nejbližší, a proto by nikdo neměl být nucen se výzkumu účastnit a tyto informace poskytovat. Jinak řečeno, oslovený by měl mít vždy právo odmítnout podílet se na šetření. Což můžeme opět názorně doložit přímou zkušeností z tohoto výzkumu, kdy se z počátku

---

<sup>71</sup> Babbie, E. (2004). The practice of Social Research. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.

dobrovolně přihlásilo 10 respondentů, ale později se jeden z nich rozhodl výzkumu nezúčastnit.

Nicméně to, že dotazovaní skutečně dobrovolně podstupují rozhovory s výzkumníkem, už předurčuje menší zkreslení v odpovědích jedinců, jak bylo řečeno výše.

Ve všech případech dotazovaných šlo o muže ve věku od 30-ti do 44-ti let. Domnívám se, že možnost dotazovat se nejen mužů, ale i žen z řad příslušníků či zaměstnanců HZS ČR by mohla přinést odlišné náhledy na zkoumané aspekty a přispět tak opět k hlubšímu porozumění. Takto je skupina homogenní a i obecné shrnutí jejich vnímání daného předmětu zkoumání by mohlo být ovlivněno příslušností k danému pohlaví. Jak již bylo řečeno, respondenti tohoto šetření byli dobrovolníci, proto se nedalo dopředu ovlivnit, zda půjde o muže či ženy, a ani následně se nedalo ovlivnit rozšíření vzorku o respondenty druhého pohlaví. Na druhou stranu, rozdílnost získaných dat na základě příslušnosti k určitému pohlaví není předmětem našeho šetření.

Pokud se pozastavíme u údajů, které nás informují o vzdělání dotazovaných či v současné době probíhající přípravě ať už ve stejném či jiném oboru, dostaneme se k informacím, že všichni dotazovaní mají ukončené středoškolské vzdělání zakončené maturitní zkouškou, což je také jedna z podmínek přijetí do pracovního poměru u HZS ČR (viz. kapitola 2.1.1. teoretické části). Tři z dotazovaných mají ukončené bakalářské studium na vysoké škole, jeden dokončuje svá studia v magisterském oboru a jeden z mužů se dále při zaměstnání vzdělává na jazykové škole.

Mnohem zajímavější je pohled na studijní obory, ze kterých dotazovaní k práci u HZS ČR přicházejí. Vedle technických oborů, jako je střední průmyslová škola strojní či střední škola hasičského technického zaměření, jsou zde obory zdravotního záchranáře, studium práva či teologie.

V kapitole 2.1.1 teoretické části nazvané Příslušník HZS ČR jsou v druhém odstavci uvedeny předpoklady pro přijetí do služebního poměru. Toto šetření nám poskytlo konkrétnější představu o možném prostředí,

ze kterého zájemci k HZS ČR přicházejí. Jsou to na jedné straně obory čistě technického zaměření (např. střední průmyslová škola strojní) a na straně druhé obory, které již pracují s lidským faktorem ve větší míře (zdravotní záchranář, teologie). Což může poukazovat na určité primární zaměření příslušníků HZS ČR, stejně tak ukazovat na určité potřeby jedinců (viz. kapitola 1.1 Motivace a potřeby) jako je např. potřeba výkonu a společenského uznání, potřeba seberealizace či sebeaktualizace, smyslu života, potřeba realizovat v životě určitý záměr, cíl a životní poslání a z toho se formující osobní zaměření, které je přivedlo k této pracovní činnosti a posléze k samotné volbě specializace v rámci HZS ČR jako je členství v TPP.

Délka pracovního poměru a též doba, která uplynula od absolvování kurzu posttraumatické péče, nám napomáhá porozumět, v jakém životním či pracovním stadiu se respondent nachází vůči své pozici člena TPP. U respondentů, kteří jsou déle v pracovním poměru u HZS ČR, bychom mohli pozorovat realističtější a někdy i kritičtější posuzování skutečnosti. Doba časové vzdálenosti od kurzu PP zas může poukazovat na to, jak rychle dochází k vyhasínání nabytých zkušeností a dovedností, zvláště pak nedochází-li k jejich procvičování nejen na vzdělávacích aktivitách, ale i v samotné praxi.

### **5.1.2 Motivace**

Z analýzy dat, která se týkala oblasti motivace, můžeme soudit, že u hasičů, kteří se účastnili tohoto šetření bylo možné identifikovat motivy vztahující se k výkonu činnosti, která náleží pozici člena TPP.

Tři hasiči byli osloveni veliteli družstev, kteří se domnívali, že by na tuto pozici byli vhodnými kandidáty, ať už z důvodů svých předchozích pracovních zkušeností (např. při práci zdravotního záchranáře), osobního nastavení či jejich postavení v současném kolektivu kolegů. Tři respondenty především zajímal obor psychologie a chtěli se dále tímto směrem vzdělávat. Dva dotazovaní měli osobní zájem projít kurzem posttraumatické péče. Jeden z důvodů možnosti stát se pak členem TPP, dalšího zajímaly především techniky práce ve

stresových situacích, které by mohl ve své praxi používat. A jeden respondent chtěl v rámci své běžné hasičské práce lidem ještě více pomáhat. Někteří dotazovaní zmiňovali i jiné specializace (např. potápěč), o které v té době také přemýšleli, ale na které je problém se dostat.

Z předcházejícího vyplývá, že motivace jednotlivců jsou různé, někdy působí i několik motivů najednou. Zde bychom mohli do výzkumu přidat otázku, z jakého důvodu začali pracovat u HZS ČR, ale tato otázka položena tentokrát nebyla. Hlavní zájem byl upírán na samotnou činnost v rámci TPP.

Dle výpovědí lze usuzovat, že tato pozice může pro někoho z dotazovaných představovat i určitou prestiž nejen v rámci HZS ČR, ale i v civilním prostředí. Vedle toho silně zaznívá i několikrát zmiňovaná potřeba pomáhat lidem ještě víc, než jen běžnými hasičskými postupy. Někteří hasiči se setkali s tím, že by rádi pomohli na místě zásahu, ale pro tuto činnost jim chyběly potřebné dovednosti, které by mohli v praxi uplatnit. Mnozí se zmiňují, že komunikace s účastníky nehod při zásahu je pro ně obecně velkým problémem. Ne snad že by nechtěli, ale obávají se, aby rozhovorem spíše neublížili a celou situaci ještě nezhoršili.

Nabyté znalosti a dovednosti, které nabízí kurz posttraumatické péče, následně mohou absolventi kurzu ve velké míře využívat nejen ve svém osobním, ale především ve svém profesním životě při běžném chodu na stanici, po zásahu v rámci vyjádření podpory a nabídnutí pomoci kolegům či v přímé práci s civilními účastníky nehod či jiných zásahů, k nimž hasiči vyjíždějí.

Ač je povolání hasiče náročné, objevují se u jednotlivců potřeby dalšího osobního rozvoje, které vychází především z vnímání vlastní práce v jistém smyslu jako rutiny, se kterou se po nějaké době při každodenním výkonu povolání hasiče setkávají. Podrobně je o charakteru služeb příslušníků HZS ČR pojednáno v kapitole 2.1.1 teoretické části.

Tato rutina, jak někteří popisují, vede k jisté ‚otupělosti‘ vůči psychickému tlaku jejich práce. Což může být varovným signálem, který poukazuje na možný vznik syndromu vyhoření u hasičů. Bylo by na místě

zamyslet se, co může tomuto přizpůsobování se stresu nesprávnou formou zabránit a jak s tím pracovat.

Ve všech případech se shodují dotazovaní na tom, že lidi do oblasti KI vede potřeba pomoci druhým lidem. A dále mnohokrát zmiňovaný názor, že to není ‚naučený‘ přístup, ale vrozený, kdy jedinec není zaměřený pouze materiálním směrem, ale má i duševní a duchovní potřeby, kdy není lhostejný k bolesti druhých lidí. Někteří touto volbou, jak se zmiňují dva dotazovaní, mohou chtít i něco splácet a nějaký dřívější osobní zážitek je přivedl do oblasti KI. S tímto názorem se však s největší pravděpodobností setkáme u mnohých typů pomáhajících profesí.

Tři z dotazovaných se o možnosti absolvovat kurz posttraumatické pomoci s někým radilo. Jeden konzultoval svou volbu s nadřízeným, jeden s psychologkou HZS ČR a jeden s kolegou, který už v TPP je, a dále s manželkou. Konečná rozhodnutí však byla na každém z respondentů. Hasičské povolání samo o sobě je již o pomoci druhým, a proto volba tohoto typu nebyla žádným překvapením a šlo o čistý zájem dotazovaných o danou oblast.

Jak již bylo řečeno, hasičské prostředí je z velké části mužské prostředí, a proto i reakce, se kterými se respondenti setkávali poté, co absolvovali daný výcvik, byly odlišné např. od reakcí, se kterými se setkali v rodinném prostředí. V kruhu nejbližších se setkali s přijetím a podporou, která je ostatně velice důležitá u tohoto druhu povolání. Mezi kolegy se sedm respondentů setkalo s reakcemi, kdy si z nich ostatní ‚dělali legraci‘ a žertovali o jejich nové pozici. Tento druh reakcí je však, dle slov dotazovaných, naprosto přirozený v jejich kolektivu a žádného z nich nijak nezarmoutil. Dva respondenti nezaznamenali žádné - ani kladné, ani záporné reakce.

V osmi případech se chování kolegů vůči dotazovaným nezměnilo. Jeden respondent zmiňuje, že díky jeho pozici člena TPP k němu někteří kolegové cestu ztratili a někteří naopak našli. Dva hasiči zaregistrovali změnu chování z řad nadřízených. V jednom případě šlo o negativní reakce, které respondent vnímal, kdy se nadřízený cítil dotčený poté, co byly služby dotazovaného

jakožto člena TPP využity a byl přizván k řešení náročnější situace psychologem. V druhém případě, s vědomím, že jde o člena TPP, nadřízený velitel začal vyhledávat jeho služby při náročnějších výjezdech aj.

Tyto reakce jsou přirozené. Někdy, když se jedinec posune na vyšší či jinou pozici, se může chování lidí v okolí změnit. Obzvláště jde-li o tak citlivé téma, jako je pozorování lidského chování a reakcí na určité podněty, mohou lidé v okolí dostat strach, že je někdo bude více kontrolovat, že se příliš odhalí a pak by z toho mohli mít nějaké potíže.

Dostáváme se k problému, který je zde možno spatřit. Mezi samotnými hasiči a mnohdy i mezi nadřízenými není dostatečně průhledná a srozumitelná osvěta o psychologických službách, zvláště pak o roli členů TPP. A vznikají tak třecí plochy mezi všemi zúčastněnými.

Mnozí respondenti mluvili o možnostech, jak se více přiblížit kolegům obecně. Navrhovali např. neformální návštěvy jednotlivých hasičských stanic psychology a členy týmu, aby hasiči měli možnost poznat jednotlivé tváře a mohli si je přiřadit ke jménům a fotografiím, které na stanicích jsou někde vystaveny. Aby se jim tento druh služby více přiblížil, jeho cíle, techniky, možnosti pomoci, celkový průběh apod.

Pět respondentů uvádí, že posttraumatická péče je nenahraditelná. Dva respondenti zastávají názor, že to v kolektivu funguje i bez toho, protože hasiči jsou zvyklí si o průběhu zásahu povídat. Jeden respondent uvádí, že by tyto dovednosti měli ovládat také všichni velitelé družstev, protože jsou to oni, kterým většina hasičů na směně důvěřuje a popřípadě si za nimi chodí pro radu. A dále lze roli člena týmu dle názoru suplovat např. pozicí duchovního, jak to mají v Americe, či samotným psychologem.

Zde se ukazuje, že hasiči jsou zvyklí mluvit hodně spolu navzájem a spoustu věcí se tím dá ošetřit. Výhodou je, je-li v týmu právě člen TPP, který pobírá důvěru kolegů, a může tak posloužit získanými dovednostmi či informacemi. Jak již bylo řečeno, skutečně by bylo vhodné, aby na každé stanici byl proškolený příslušník, který se pohybuje přímo mezi hasiči a může jim být kdykoliv k ruce, kdyby skutečně jeho služby potřebovali. To je



nezastupitelná role, o které mnozí respondenti mluví, že člen týmu je jedním z nich.

Tři z dotazovaných měli zkušenost s užíváním metody KI z práce mimo HZS ČR, ostatní se s tím nesešli. Dva z respondentů měli předchozí osobní zkušenost s pracovníkem krizové intervence, tři se setkali s vyhledáním krizové pomoci rodinným příslušníkem a ve třech případech znali jedince, kteří se v krizové intervenci pohybují, ještě před tím, než se rozhodli pro tuto specializaci.

Tento fakt si lze vysvětlovat tak, že v těchto případech setkání s profesionálem z KI nemělo velký vliv na výběr této specializace, že to byla volba intuitivní a založená na jiných motivech.

### 5.1.3 Očekávání

Šest respondentů nemělo o práci člena TPP téměř žádné konkrétní představy a konkrétnější obrázek si utvořili až na kurzu. Jeden si určitou představu udělal po rozhovoru s psychologkou, dva si tuto práci představovali dle vzoru amerických hasičů, kde takovéto pozice mají.

Tento fakt poukazuje na problém, který jsem již zmínila výše. Povědomí o činnosti členů TPP není mezi hasiči příliš rozšířené. U hasičů, kteří kurzem prošli před pěti lety, by se dalo pochopit, že představy nebyly moc velké, protože služba teprve vznikala. Ale že i kolegové, kteří kurzem prošli v nedávných měsících, k této specializaci přistupovali bez přílišného povědomí, co to vlastně je, to je do jisté míry ukazatelem, kolik se toho o službě v řadách hasičů ví. V praxi tato skutečnost může mít ten důsledek, že služby nejsou vyhledávané a využívány v takové míře, ve které by mohly být.

Očekávání, která si respondenti později utvořili vůči pozici člena TPP, se převážně promítala do vztahu k lidem, se kterými budou v budoucnu pracovat. Jednalo se nejen o kolegy či účastníky dopravních nehod, ale také o koordinátory TPP.

Pět z dotazovaných vnímá tým v posttraumatické péči jako důležitý, i když přiznávají, že činnost týmu není tolik využívána, jak si mnozí z nich představovali. Zbylá část tým nevnímá v současné době nijak podstatně. U této druhé skupiny je to způsobeno především tím, že s týmovou prací v rámci posttraumatické péče nemají zkušenosti, vzájemně se nesetkávají, nespolupracují, mnohdy se mezi sebou ani dobře neznají. Důležitost týmu v zásadě nepopírají, pokud by fungoval.

Jak je vidět, tato nefungující spolupráce v praxi negativně ovlivňuje náhled na týmovou spolupráci. V důsledku též snižuje motivaci jednotlivců snažit se a žádat o nějakou činnost v rámci své role člena týmu. Absence týmové spolupráce mnohdy narušuje i samotný vztah mezi jednotlivými členy týmu a jeho koordinátorem.

Pokud bychom domýšleli zmiňovaný problém ještě dále, došli bychom k názoru, že na některých místech zásadním způsobem nefunguje funkce koordinátora TPP (viz. kapitola 2.1.3. Tým posttraumatické péče teoretické části), kterému je dle pokynu 30 generálního ředitelství HZS ČR dána povinnost řídit TPP.

Koordinátor dále nedbá na mnohdy neformální, přesto velice důležité povinnosti, které mu z jeho funkce vyplývají, jako jsou např. vytváření a podpora týmových vazeb a skupinové loajality, společného směřování k cíli, což zajišťuje mj. znalost poslání, cílů a vize týmu, podporu a odvalu týmového ducha, týmovou kulturu uznání, vzájemného ocenění a podpory aj. Tyto povinnosti nevyplývají z již jmenovaného pokynu 30, ale jsou spíše neformálními povinnostmi každého koordinátora týmu, na kterých by měl mimo jiné pracovat, aby udržoval a zvyšoval efektivitu svého týmu.

Pravidelná setkávání nejen psychologa s jednotlivými členy TPP, ale též členů navzájem, kdy by měli možnost sdílet své zkušenosti, zkusit si další techniky a procvičovat se v těch, co umějí, společné zážitky ad. by byly pro jednotlivé členy velice důležité nejen ke zvýšení loajality vůči týmu jako takovému, ale dále i k neformálnímu vzdělávání, udržování potřebných vztahů

a upevňování si vlastní jistoty v činnosti, kterou by jako členové TPP měli vykonávat.

Konkrétní zkušenosti respondentů ukazují na rozpory, které jsou patrné oproti očekávání, s kterým do TPP přicházeli. Pět z nich mluví o nečinnosti v rámci týmu, dva jsou spokojeni a vše funguje dle jejich představ.

Rozpory jsou spatřovány i v další oblasti, která se vztahuje k otázce rozdílných očekávání pracoviště a jejich konkrétní činnosti. V sedmi případech se respondenti zmiňují, že jejich nadřízení od nich nemá žádná očekávání, že jejich pozice je vnímána jako ‚papírová činnost‘, kterou musí na stanici mít, ale nadřízení nemá další potřebu tuto službu využívat. Mnozí nadřízení dle slov respondentů, neví, co činnost člena TPP vlastně obnáší, a proto ji nevyužívají. Pouze ve dvou případech se dotazovaní zmiňují, že jsou od vedení podporováni a jejich služby jsou využívány.

Z odpovědí respondentů by bylo vhodné se případně ujistit, koho vnímají jako vedení či nadřízené, kteří členy TPP nevnímají jako důležitou součást týmu u hasičského sboru. Opět bychom zde mohli nabízet různá vysvětlení. Jedno z nich se přibližuje k důvodu, který již byl zmiňován výše. Povědomí o TPP, o jejich konkrétní činnosti není nijak velké. Dále se tu nabízí i názor, že posttraumatická péče u hasičů nemá co dělat. O hasičích i mnozí z řad hasičů smýšlí jako o silných mužích a pro žádná ‚psychická‘ poranění zde není místo. Popřípadě zde může převládat názor starší generace, za které psychologické služby k HZS ČR neexistovaly, a proto ani v současné době nevnímají její potřebnost a důležitost.

Na změně těchto postojů, a troufám si to i v mnohých případech nazvat předsudků vůči těmto službám, se pracuje. Jsou zde snahy, aby kurzem posttraumatické péče procházeli lidé z vyšších pozic, kteří by si uvědomili a na vlastní kůži vyzkoušeli, že tyto služby u hasičů mají své pevné místo.

#### 5.1.4 Přímé zkušenosti

Dle temperamentového zaměření šest z dotazovaných sami sebe popsali především jako choleriky v kombinaci s dalším typem zaměření. Jednou se objevil vyhraněnější sangvinik a ve dvou případech muži nedokázali určit, kam by se zařadili.

Vzhledem k některým charakteristickým vlastnostem cholerika, mezi které patří nejen jeho dynamická povaha, se kterou jde za svými cíli, ale i intuice pro odhad dané situace, orientace v krizových situacích, rozhodnost a silná vůle, se kterou řeší dané problémy, se dá říci, že tento temperamentový typ je vhodným typem pro zájemce o hasičské povolání. Vyjmenované temperamentové rysy osobnosti, ale i další, které náleží cholerikům, jsou velice vhodnými pro výkon hasičského povolání.

Při vzpomínkách na první pocity z činnosti člena TPP se respondentům ve třech případech vybaví nepříjemné pocity spojené se změnou chování kolegů na směně, s určitou nervozitou či obavou, zda budou umět účinně zakročit a jak budou druzí reagovat. Tři z dotazovaných se před prvním zásahem těšili, byli plní energie a připraveni na své účinkování s vědomím, že se mnohé naučili a mohou to uplatnit. Dva z dotazovaných si na první pocity nevzpomínají, další zatím žádným zásahem, kdy by mohl uplatnit své nově nabyté zkušenosti, neprošel.

Zavzpomínat v některých případech na několik let staré události bývá mnohdy obtížné, zvláště pak, je-li tato vzpomínka již překryta dalšími zážitky, se kterými se hasiči během své praxe setkávají. Pocity nervozity, obav a strachu z vlastního neúspěchu či správně zvoleného postupu jsou běžnými pocity, se kterými se v podobných situacích setkáváme. Vedle toho je běžné, že zvědavost je též jedním z pocitů, které se mohou před prvním zákrokem objevit.

Tři respondenti nenašli nic, co by se jim v současné době na práci člena TPP nelíbilo. Dva z dotazovaných mluví o nevyhovujícím nastavení určité části systému psychologických služeb, mezi něž patří např. neznalost činnosti TPP mezi samotnými hasiči, neznalost členů TPP jak samotnými hasiči, tak členy

navzájem, ‚nemobilita‘ psychologů, když je jich potřeba (psychologové nevlastní služební auto, nemůžou být tedy u zásahů bez toho, aniž pro ně někdo jel aj.). Další dva respondenti jsou nespokojeni s celkovou nefunkčností TPP u nich v kraji. Dva muži jsou nespokojeni se vzděláváním, které vnímají jako nedostatečné. Jeden z nich ještě dále komentuje nedostatečný projev uznání vůči jejich pozici v rámci HZS ČR.

Uznání, o které tento dotazovaný mluvil, spadá do deficitních potřeb, jak je označuje Maslow (viz. kapitola 1.1. Motivace a potřeby), které fungují na principu udržování vnitřní tělesné i psychické rovnováhy. Tedy velice potřebné pro jedince samotné, obzvláště pracují-li na tak náročném postu, jako je post hasiče. Vrátime-li se ještě k pocitu respondenta, který zmínil, že necítí dostatečné uznání vůči své pozici jako člena TPP, ukazuje nám to určitý stupeň humanizace neboli vývojový stupeň hasičského sboru vůči službám jako je posttraumatická péče a psychologické služby obecně. Tyto služby jsou v rámci HZS ČR stále ještě novými službami, a proto i přivykání si na ně jakožto na běžnou součást hasičského povolání, a posléze i patřičný projev úcty vůči jejím představitelům, bude ještě nějakou dobu trvat.

Nikdo z těch, kteří se vyjadřovali o nedostacích, které se jim nelíbí, by však neodepřel pomoc v nouzi. Nemluvíme zde tedy o snížení motivace k samotné činnosti členů TPP. Ale důsledky jejich nespokojenosti v praxi vedou ke snižování motivace ke spolupráci s ostatními zainteresovanými (např. s koordinátorem TPP), k ochlazujícím se vztahům celkově a dále to může vést k určité rezistenci vzdělávat se a zdokonalovat v daných činnostech apod.

Jak již bylo několikrát zmiňováno výše, týmová spolupráce je pro členy velice důležitá, a pokud v daném místě nefunguje, má to na členy týmu negativní dopady. Pokud bychom znovu zopakovali a jmenovali doporučení, která by měla být následována pro zlepšení celkového pojmání těchto služeb, mluvili bychom o zlepšení týmové spolupráce, navázání uspokojivého vztahu mezi členy týmů, mezi členy a koordinátory, organizování pravidelných setkávání pro výměnu zkušeností a sdílení pocitů či rozvoje dovedností aj. Těž

by stálo za to zamyslet se nad mobilitou psychologů, kterou někteří jmenovaní vnímají jako problematickou.

Dva respondenti velice vyzdvihují myšlenku posttraumatické péče pro hasiče samotné. Silně vnímali absenci podobné služby v řadách hasičského sboru. Šest z dotazovaných velice kladně hodnotí možnost pomáhat lidem cestou posttraumatické péče při zásazích. Jeden muž velice oceňuje nové členy týmu, kteří obohatili stávající tým a přinesli do něj nové pohledy a energii.

Slova chvály, která respondenti vyjadřovali, velice kladně hodnotí myšlenku posttraumatické péče, kterou jak v řadách hasičů, ale i mimo ně mohou praktikovat.

Ve čtyřech případech respondenti nenašli nic, co by jim jejich práci znepríjemňovalo. Dva dotazovaní hodnotili jako znepríjemňující přístup nadřízených, kteří nevědí, o čem jejich práce je, a neposkytují jim vyhovující podmínky. Ve zbylých třech případech se opět objevily odpovědi týkající se nevyhovujícího organizačního a systémového zajištění funkčnosti TPP, popřípadě nevyhovující vztah či dočasná absence koordinátora týmu.

Naopak jako velice podpůrnou stránku věci, pokud funguje, jmenovali ve třech případech pozici psycholožky či psychologa, dále ve třech případech tištěné materiály a vzdělávací aktivity, které jim jejich činnost usnadňují. Dva respondenti hodnotili kladně podporu, které se jim dostává ze strany nadřízených. Jeden respondent neviděl nic, co by jeho práci usnadňovalo, protože u nich to žádným způsobem nefunguje.

Čtyři muži se nezmiňují, že by je na samotné práci něco zvláště překvapilo. Dva byli mile překvapeni, že se touto cestou dá lidem velice dobře pomoci a i jejich samotný zásah má pozitivní dopad na mnoho lidí v okolí. Na druhou stranu, jednoho z dotazovaných zarazilo zjištění, že by tato péče mohla ublížit a zanechat větší poškození než před samotným zásahem. Další respondent byl překvapen otevřeností, s jakou k němu lidé přistupují, pokud jim nabídne svou pomoc. A v neposlední řadě, jedno nemilé překvapení vzešlo ze zjištění, jakým odmítavým způsobem reagovali nadřízení, když jim psychologické služby byly představovány koordinátorem TPP.

Představa, že během práce hasičů bude někdo věnovat pozornost také jejich psychickému rozpoložení, není vždy kladně přijímána. Důvody mohou být různé. Mnohdy se na formování pojetí může podílet strach, že něco udělá dotyčný špatně a může mu to zkomplikovat jeho práci u hasičů, jindy to může být zkušenost s neprofesionálním přístupem, který spíše ublížil, než pomohl, a dotyční se pak chtějí vyhnout další bolesti či poranění, jindy zase mluvíme o předsudcích, kdy hasiče někteří vidí jako nezranitelné a o žádném psychickém poranění nemůže být ani řeč. Někdy starší generace, které nemají osobní zkušenost s tímto druhem služeb, nevidí jejich důležitost a potřebnost v dnešní době, zvláště pak v hasičském prostředí.

Všemu tomu se dá předejít řádným informováním a pochopením služby jako takové. Pravdou též ale zůstává, že mnohé předsudky a názory se vyvrátit nepodaří ani nejlepší snahou a přístupem. Někdy nezbývá nic jiného, než nechat samotné jedince, aby se přesvědčili o účinnosti služeb, nebo se obejít bez jejich uznání a pracovat s nejlepším vědomím, protože posttraumatická péče je důležitá především pro cílovou skupinu, které je určena.

### 5.1.5 Hodnoty

Čtyři z dotazovaných neoznačují žádnou svoji zkušenost spojenou se zásahem člena TPP jako svůj vrcholný zážitek. Jeden z nich říká, že na něj teprve čeká. Dva respondenti uvádí, že pro ně byl zatím tím největším zážitkem, který by se vztahoval k činnosti TPP, samotný kurz posttraumatické péče, kde hodně oceňovali modelové situace. Dva dotazovaní uvádí případy, kdy po vážném zásahu hasičů vedli rozhovory s kolegy či byli účastni debriefingu společně s psychologem. Jeden pak mluví o vrcholném zážitku ve spojitosti se zpětnou vazbou, která se mu dostala po několika měsících od zásahu, že tehdy jeho účast byla na místě a skutečně velice pomohla.

Jako svůj vrcholný životní zážitek čtyři z dotazovaných uvádí narození a život se svými dětmi a partnerkou popřípadě manželkou, ve třech sděleních respondenti uvádí, že je toho moc, co by mohli takto označit, ale neví, co si

vybrat. Jeden na svůj životní zážitek ještě čeká. Pro jednoho muže bylo setkání s Kristem velice silným životním zážitkem.

Nejčastěji jmenovanou hodnotou v životě respondentů, která zazněla v sedmi případech, je rodina. Vedle rodiny byly často zmiňovány dobré vztahy k ostatním lidem a k Bohu, zdraví a práce. Dále i lidské vlastnosti jako je rovnost, čest, svoboda myšlení i jednání aj.

Z těchto odpovědí lze usuzovat, že hasiči jsou lidé, kteří jsou velice orientovaní na rodinné vazby a důležité jsou pro ně i morální hodnoty, kterých si váží a upřednostňují je nejen u sebe, ale i ve svém okolí.

Tři dotazovaní uvádí, že po kurzu posttraumatické péče u sebe nepozorovali žádné změny, které by nastaly v posuzování toho, co je pro ně důležité a co ne. Své hodnoty uvádí jako stálé a neměnné. Další tři muži vnímali velký posun ve svém nahlížení na život. V jednom případě se pozornost respondenta obrátila vůči zdraví jako takovému, jeden si začal všímat více sám sebe a svého hodnotového žebříčku a další si začal uvědomovat, že prožívání daných situací druhými lidmi je různé, lze na něj nahlížet z různých úhlů a zároveň i vyvozovat různá vysvětlení. Jeden respondent změnu spatřoval ve svých možnostech, jak lidem účinně pomáhat, které se díky kurzu rozšířily. Dva respondenti nejsou schopni tyto proměny oddělit od jejich osobního vyzrávání a jiných vlivů, které na ně v jejich životech působí. Tedy zásluhy nepřipisují pouze kurzu, ale i ostatním vlivům jako je např. víra a studium.

Všech devět respondentů se shodlo na tom, že zde není žádný časový limit, který by ohraničoval činnost pomáhat druhým v rámci TPP. Jediné limity, které zaznívaly ve všech devíti případech, byly spojovány s psychickým a fyzickým zdravím člověka.

Tento názor se dá oprít o vlastní zkušenost respondentů, kteří se do situací, kdy by zasahovali z pozice člena TPP, nedostávají příliš často. Téměř veškerý čas věnují klasické hasičské činnosti, která je oproti práci člena TPP charakterově jinak zaměřená. A proto nepociťují žádná velká ohrožení od činnosti spojené s posttraumatickou péčí.



Jeden z respondentů přemýšlel, že by z tohoto postu odešel. Ale nikdy to nebylo tak vážné, aby to skutečně udělal. Osm dotazovaných o odchodu nikdy nepřemýšlelo. Hlavním důvodem toho je, že nepociťují nijak velkou zátěž ani nasazení, kterou by si tato pozice vyžadovala.

Všichni z dotazovaných by rádi na tomto postu, co budou u hasičů, setrvali, pokud jim zdraví dovolí, služba bude fungovat a nadřízení nebudou proti.

Jak je zřejmé, všichni jmenovaní jsou skutečně motivovaní k další činnosti v rámci TPP.

Všichni dotazovaní tento druh činnosti osobně vnímají jako smysluplný, který určitě má své místo u HZS ČR. Smysluplnost vnímají na dvou úrovních. Smysluplná pomoc pro účastníky dopravních nehod či ostatních zásahů a velice potřebná pomoc samotným hasičům po zásahu. I když, jak tři respondenti uvádějí, bude ještě nějakou dobu trvat, než si na ni obecně hasiči zvyknou a začnou ji využívat pro svou osobní potřebu bez předsudků a strachu, které jsou zatím stále přítomné, má-li být posttraumatická péče aplikována v řadách hasičů.

## **5.2 Porovnání výstupů u pracovníků HZS ČR a psychosociálních pracovníků KI**

Jedním z cílů této studie je porovnat výstupy orientačního výzkumu, který byl prováděn před dvěma roky se skupinou psychosociálních pracovníků KI<sup>72</sup>, s výstupy výzkumu s respondenty z řad HZS ČR, které jsou v této diplomové práci prezentovány. Na následujících několika stranách je popsáno několik rozdílů a podobností mezi těmito dvěma odlišnými skupinami respondentů, které se dají z analýz jednotlivých výzkumů označit jako nejvýraznější.

První rozdíl mezi oběma zkoumanými skupinami byl viditelný již v první části rozhovorů, která se zabývala statistickými údaji. Všechny

---

<sup>72</sup> Vacková, P. (2006). Kvalitativní orientační výzkum motivačních aspektů pracovníků krizové intervence v širším sociálním rámci. Postupová práce FF UK.

dotazované (dále jen pracovnice) z řad psychosociálních pracovníků KI byly ženy narozdíl od proškolených příslušníků HZS ČR (dále jen hasiči), kdy šlo ve všech případech o muže. Což poukazuje na prostředí téměř ryze maskulinní a femininní v jednotlivých zkoumaných skupinách. Domnívám se, že možnost dotazovat se obou pohlaví jak v řadách psychosociálních pracovníků krizové intervence, tak mezi příslušníky či zaměstnanci HZS ČR by mohla přinést odlišné náhledy na zkoumané aspekty a přispět tak k hlubšímu porozumění. Takto je každá ze zkoumaných skupin homogenní a i obecné shrnutí jejich vnímání daného předmětu zkoumání může být ovlivněno příslušností k danému pohlaví.

Jediné rozdíly, které byly viditelné ve spojitosti s příslušností k určitému pohlaví, se objevovaly v otázkách, které se týkaly budoucnosti, kdy mladší z řad pracovnic uváděly jako důvody možného ukončení či přerušování své pracovní činnosti v KI nástup na mateřskou dovolenou a věnování se péči o dítě.

Na první pohled se tedy může jevit psychosociální prostředí jako veskrze ženská záležitost, oproti tomu povolání hasič jako pouze mužské prostředí. Ale není tomu zdaleka tak. I v psychosociálních službách potkáváme nejen ženy jako krizové pracovnice, ale také muže zastávající pozice krizových interventů. I když je pravda, že procento žen v tomto prostředí je oproti mužům vyšší. V několika rozhovorech s pracovníci zazněla potřeba mít více mužských kolegů ve svých řadách. Jejich náhled a přístup k určitým problémovým situacím může být velice přínosný. I v řadách hasičů potkáváme ženy, ale je pravda, že zastávají jiné pozice než muži, se kterými se setkáváme na výjezdech (např. dispečerky a jiné). Někdy je označován hasičský pracovní kolektiv jako ryze mužská záležitost polovojenského charakteru (jak zaznívalo při některých výpovědích respondentů).

Pro pracovnice je metoda krizové intervence jednou z hlavních metod, kterou používají při výkonu své pracovní činnosti, čímž se liší od druhé skupiny respondentů – hasičů. Proškolení hasiči se činnosti, která vyplývá z jejich role členů TPP, věnují ve většině případů až poté, co veškeré své

povinnosti jakožto hasiče mají za sebou a mohou se pak věnovat posttraumatické péči. V některých případech jsou přizváni podílet se na řešení dané situace společně s koordinátorem či jinými kolegy z týmu. U hasičů se však setkáváme s tím, že zásahy jakožto členů TPP nejsou tak časté, spíše ojedinělé.

Z toho lze usuzovat, že i možnost výkonu této činnosti nevidí nijak časově omezenou. Oproti tomu pracovníce uvádí nejčastěji časový rámec od 3 do 5-ti let, kdy je tato doba závislá na výši úvazku se samotným výkonem činnosti spojeným s krizovou intervencí. Shodně obě dvě skupiny uvádí, že délka setrvání na pozici krizového pracovníka je obecně závislá na osobní únavě a zájmu o danou činnost.

Zde bychom se mohli zamyslet nad tím, jak ovlivňuje krizového intervenanta náročnost této práce, jestli je pro něj únavná a jak velké je zde riziko syndromu vyhoření a celková potřeba změny. Hasiči se zdají být tímto syndromem méně ohroženi. S čím se setkávají a co je může vést k určitému rutinnímu výkonu práce, je neměnnost jejich služeb. Jak sami popisují, stávají se jistým způsobem otupělí vůči stresorům, se kterými se setkávají při výjezdech. Oproti tomu pracovníce jsou častěji díky charakteru práce vystavovány stresovým situacím a musí zapojovat mnohé ochranné mechanismy a relaxační techniky mimo zaměstnání, aby tuto práci mohly dále vykonávat. A jak samy uvádějí, po určité době je čas přemýšlet o změně.

Je zřejmé, že nejen četnost, charakter, ale i rozsah užívání metody KI ovlivňuje výběr dalšího sebevzdělávání v této oblasti. Pracovníce se vedle svého povolání samy dále vzdělávají v mnohých příbuzných oborech jako je psychologie, speciální pedagogika, sociální práce či navštěvují různé psychoterapeutické výcviky či kurzy, kurzy KI a jiné. Vedle toho hasiči mají vnitřním pokynem č. 30 GŘ HZS ČR nařízeno pravidelně se účastnit odborné přípravy v celkovém počtu 16 výukových hodin ročně a dále se formou samostudia, účasti na odborných seminářích či pracovních setkáních vzdělávat v této oblasti.

V oblasti motivace můžeme vysledovat mnohé shodné, ale i některé rozdílné aspekty motivace mezi skupinami dotazovaných. Shodným motivem by se dala označit potřeba být užitečný/á a pomáhat lidem, o této potřebě mluvili mnozí z dotazovaných. Totožnou motivaci bychom zřejmě mohli najít i u mnoha jiných pomáhajících profesí. Vedle toho se shodují v zajímavosti či přitažlivosti zvolené specializace/metody krizové intervence, která v respondentech budila zájem, ať už ze znalosti věci a potřebě jejího hlubšího poznání či naopak z její neznalosti a zájmu ji poznat a ověřit si její účinnost. Dalším motivem, který vedl respondenty k metodě KI, byla i jistá potřeba umět účinně pomoci. Pracovnice to označily jako nedostatek služeb v této oblasti a hasiči vnímali určitý nedostatek komunikačních a podpůrných dovedností, které by mohli využívat při své každodenní činnosti při zásazích. Oproti hasičům mnohé pracovnice dále viděly KI jako možnost uplatnění v oboru, získání praxe při VŠ či osobní výzvu obstat v náročných situacích, které KI nabízí. Hasiči v posttraumatické péči viděli možnost dalšího osobního rozvoje, kterou při své každodenní práci v rámci výkonu činnosti hasiče tímto směrem postrádali.

Všechny tyto výstupy poukazují na velikou motivaci všech respondentů v této oblasti setrvat a dále se vzdělávat, aby byli prospěšní druhým kolem sebe, nejen klientům KI, účastníkům nehod, ale také kolegům a lidem ve svém blízkém okolí.

Jednotného názoru, proč si lidé tento druh profese vybírají, jsme se ani v jedné skupině dotazovaných nedobrali. Hasiči zastávali převážně názor, že se s tím člověk musí narodit, je to o určitém nastavení člověka chtít pomáhat či dávat svému životu smysl. Pracovnice to charakterizovaly jako určité profesní zaměření jednotlivců, kdy pro mnohé je to dobrý profesní start na začátku kariéry, ale též neopomíjely potřebu pomáhat a být užitečný, stejně jako tomu bylo u hasičů. Mnohem důrazněji u pracovnic zazněl názor, ve kterém se utvrzovaly během praxe, že spoustu pracovníků práci v KI vyhledává z důvodu, že sami měli zkušenost s krizí, ať už v období dětství či v pozdějším věku, a proto je tato oblast přitahuje. Oproti hasičům zde zazněly

i názory o určitém spásitelském či mesiášském komplexu, silném altruismu apod.

Jedním z výrazných rozdílů, který je možné z výstupů jednotlivých skupin vyzorovat, byly reakce, se kterými se respondenti setkávali poté, co si tuto oblast zvolili. Zatímco pracovníce se setkaly převážně s podporou a obdivem k jejich volbě jak v rodinném či pracovním prostředí, u hasičů reakce na jejich volbu byly odlišné. V pracovním kolektivu si kolegové spíše z jejich pozice členů TPP navenek „dělali legraci“ (i když mnozí přiznávají, že to není ve většině případů myšleno vážně). V rodinném kruhu stejně jako pracovníce se však setkávali s pochopením a podporou. Pracovníce uvádějí, že se nijak radikálně nezměnilo chování lidí v jejich okolí, popřípadě si k nim začali lidé z okolí chodit pro radu. Hasiči se setkávali s tím, že se kolegové rozdělili na dva tábory – jedni si k nim snáze našli cestu, druzí ji naopak ztratili.

Jak se ukazuje, v civilním prostředí vnímání tohoto druhu pomoci pobírá větší pochopení a uznání, než v prostředí hasičů. I když i zde je to pouze jedna z možných interpretací. V mužském kolektivu, jak je hasičské prostředí vnímáno samotnými hasiči, je mnohdy vyžádaná pomoc od někoho třetího či viditelný projev otřesení z nějakého pracovního zážitku vnímáno jako projev slabosti, která by se dala označit za určitou ztrátu mužnosti. Tyto projevy můžou být pouze jednou z transparentních reakcí v mužském kolektivu. Zmiňovaný názor samozřejmě nemusí sdílet všichni a ani se tak všichni navenek chovat. Dle slov samotných respondentů se s popisovanými projevy setkávají nejen mezi kolegy, ale některé podobné názory vnímají i ze stran nadřízených, což by se dalo označit jako problém a i určité ohrožení nahlížení na tento druh činnosti. Jak již bylo jednou řečeno, psychosociální služby mají v rámci HZS ČR krátkou historii, služba se v podstatě stále ještě „rozjíždí“ a vnímání její důležitosti, posléze získání si určitého uznání a projevu úcty vůči členům TPP poukazuje na postupné vyzrávání hasičského sboru.

Výrazná shoda se projevila v otázce č. 11., kdy posttraumatickou péči či metodu KI považují dotazovaní za nezastupitelnou ve své podstatě. U hasičů to vyplývá ze zkušenosti, kdy člen TPP je nejbližší svým kolegům a může

sloužit jako podpůrný prvek při či po náročném zásahu. Jako podpůrný prvek sice může být svým způsobem suplován psychologem HZS ČR, ale na rozdíl od psychologa je člen TPP jedním ‚z nich‘, je s nimi u zásahu i po něm a pobírá tak větší důvěry ze strany kolegů. Další činnosti psychologa jsou po náročném zásahu vesměs vnímány také jako velice důležité, i když obecně nejsou tyto služby plně využívány ze stran samotných hasičů. Pracovnice též vnímají KI jako nezastupitelnou. Dle jejich slov v krizi není nic lepšího, jde o velice specifickou metodu, která může být v určitých případech doplněna některými dalšími technikami z oblasti sociální práce, psychologie či psychoterapie.

Dalšími podpůrnými prvky, které by u HZS ČR mohly v případě nutnosti nahrazovat pozici členů TPP či psychologa, jsou jiné psychosociální krizové týmy či psychologové, ale pro ně by bylo mnohem náročnější proniknout k samotným hasičům a získat si jejich důvěru, protože nejsou znalí praktického fungování vztahů a každodenního chodu pracovních činností v rámci profese hasičů.

Jeden ze znatelných rozdílů, který se dá z výpovědí obou skupin označit, je ten, že převážná většina pracovníků měla určitou, někdy zidealizovanou, představu o KI ještě před tím, než v této oblasti začaly pracovat. Oproti tomu většina hasičů neměla představy téměř žádné či velice kusé.

Logicky to opět vyplývá z hlavního zaměření hlavní pracovní činnosti, ve které se dotazovaní pohybují a navzájem se od sebe liší. Zatímco většina pracovníků má či měla již nějaké zkušenosti s obory pomáhající profese, ve kterých se s metodou KI setkávaly, hasiči jsou převážně, vyjma kolegů, kteří pracují mimo HZS ČR též v pastoračních službách, zaměřeni na odlišnou – technickou činnost, která vyplývá z profese hasičů.

V naprosté shodě byly pracovnice v názoru ohledně pracovního týmu, který byl vnímán jako nezbytná podmínka práce v KI a jako nenahraditelný. Práci si bez něj nedokáží představit. Oproti tomu u hasičů se dotazovaní rozdělili na dva tábory, kdy jedna část vnímala TPP jako podpůrnou složku a prostor pro vzájemné učení se. Druhá část nepociťovala důležitost týmu tak markantně. Hlavním důvodem tohoto chladnějšího přístupu byla skutečnost,

že týmy v některých krajích nefungují tak, jak hasiči očekávali, a nemají tedy s jejich činnostmi více pozitivních zkušeností. Oproti pracovnícům je zde také dobré zmínit, že hasiči pracují v pevných pracovních týmech, kde se vzájemně podporují a jsou na sobě závislí. I tento fakt může ovlivňovat vnímání role krizového týmu či TPP jako takového, kdy jej hasiči nemusí vnímat nijak zásadně, protože jejich stěžejní potřeba spolupráce, sdílení a ocenění je uspokojována v pevném týmu s kolegy na jednotlivých směnách.

U hasičů se vyskytovalo v průměru více choleriků v kombinaci se sangvinikem či s dalšími temperamentovými zaměřenými osobnosti. Pracovnice se nejčastěji popsaly jako sangvinik v kombinaci s flegmatikem.

Mezi jmenovanými podněty, které práci pracovnícům usnadňují, byla nejčastěji oceňována podpora v pracovním kolektivu a týmová spolupráce na jednotlivých pracovištích a dále různé výcviky a vzdělávací programy. V neposlední řadě také často zmiňované individuální i skupinové supervize. Hasiči tam, kde mají kladnou zkušenost, velice oceňovali spolupráci s koordinátory týmu a podporu, kterou dostávali od přímých nadřízených.

Zde můžeme vidět, že podpora ze stran nejbližších spolupracovníků je pro obě dvě skupiny, zvláště v těchto oborech, velice důležitá. Jedním z důvodů může být potřeba ocenění a uznání správnosti výkonu pracovní činnosti, což může přispívat k uspokojení potřeb kladného sebehodnocení a sebeúcty (viz. kapitola 1.1 Motivace a potřeby).

Hasiči byli překvapeni, jak jsou lidé v mnohých případech vůči nim otevření, když jim nabídnou podporu a pomoc v nouzi. Byli i mile překvapeni, jak se tímto způsobem dá skutečně pomáhat a jak dobré výsledky pouhý rozhovor může přinést. Na druhou stranu si uvědomili, že se i touto cestou dá ublížit. Pracovnice byly velmi překvapeny množstvím negativních pocitů, které u sebe pozorovaly při setkání s „nepříjemnými tématy“ či agresivními klienty, dále byly překvapeny zneužitelností služeb KI a ač očekávaný, přesto překvapivý byl pro svou intenzitu fakt, že KI je skutečně velmi stresové prostředí.

Všechna tato ‚překvapení‘, neočekávané přínosy dané práce mohou vést ke změně vnímání vlastní schopnosti v oboru setrávat. Po určité době se může stát, že činnost vám začne víc brát, než dávat a pak je třeba uvažovat o změně.

Vrcholovými pracovními zážitky většina respondentů z obou skupin označují ty pocity, které se objevují po dobře odvedené práci a zpětné vazbě, která ukazuje na skutečné uspokojení na straně lidí, kteří byli v nouzi a potřebovali pomoci. A stejně tak i životní vrcholové zážitky mají obě skupiny spojené s rodinnými příslušníky.

Posledním znatelným rozdílem, který se mezi skupinami pracovníků a hasičů objevil, byly rozdílné myšlenky nad možným odchodem z pozice krizového pracovníka. Všichni dotazovaní hasiči ve skutečnosti o odchodu z této pozice neuvažovali. Práce je stále naplňuje, a budou-li stále pracovat u hasičů a pokud nadřízení budou téhož názoru, rádi by setrvali na postu člena TPP. Naproti tomu každá z respondentek o odchodu z KI uvažovala. Tyto myšlenky byly spojeny nejčastěji s akutní situací, kdy se cítily unavené, řešily komplikované vztahy na pracovišti či je k myšlenkám na odchod přivedlo neuspokojivé finanční ohodnocení.



## ZÁVĚR A DISKUSE

Tématem této diplomové práce byl kvalitativní výzkum motivačních aspektů pracovníků krizové intervence v širším sociálním rámci.

První část práce byla věnována stručnému popisu teoretického základu, který napomáhal k uvedení do tématu a snažil se o sjednocení představ o kvalitativním výzkumu, motivací a potřeb, samotné krizi, krizové intervenci, krizových interventech a dále informovala na základní úrovni o Integrovaném záchranném systému a Hasičském záchranném sboru České republiky, o povolání hasičů, o psychologických službách Hasičského záchranného sboru České republiky a týmu posttraumatické péče. V předložené práci jsem si nekladla za cíl podat vyčerpávající informace o těchto teoretických podkladech, ale přesto jsem si uvědomovala, že i tato teoretická základna je zde třeba pro porozumění prostředí krizové intervence a témat s ní souvisejících. Proto jsem využívala mnohých odborných textů ke zpracování toho nejdůležitějšího.

Osobně jsem však spatřovala hlavní váhu a podstatu této diplomové práce v praktické části, která se věnovala samostatnému kvalitativnímu výzkumu - vlastním používaným postupům, použité metodice, analýze dat získaných z praktické činnosti formou rozhovorů, následné její interpretaci a porovnání výstupů dvou skupin respondentů.

Do výzkumu se zapojilo 9 příslušníků - členů týmů posttraumatické péče Hasičského záchranného sboru České republiky, kteří se dobrovolně zúčastnili polostandardizovaných rozhovorů, které jsem se snažila analyzovat a odkrývat skutečnosti, které by oblast motivačních aspektů a dalších oblastí výzkumu popisovaly a zároveň sloužily jako výstupy pro porovnání s první studií, popřípadě sloužily jako vodítko při následném pokračování bádání.

Této studii, jak již bylo naznačeno výše, předcházel orientační výzkum motivačních aspektů, které se zúčastnilo 12 pracovníků krizové intervence.

Jde o kvalitativní výzkum motivačních aspektů, i když ve skutečnosti se dotýká mnohem širší oblasti - profesního i osobního vnímání práce a světa pracovníků krizové intervence.

Z výsledků našeho šetření vztahující se k oblasti motivace vyplývá, že příslušníci Hasičského záchranného sboru České republiky jsou motivováni k výkonu činnosti vyplývající z role člena týmu posttraumatické péče. Jejich předními motivacemi jsou: potřeba účinně pomáhat a být užitečný, potřeba osobního rozvoje, zájem o danou problematiku krizové intervence a důvěra, kterou v ně mají nadřízení pracovníci. Pozice členů TPP je pro hasiče do jisté míry prestižní záležitostí nejen v rámci HZS ČR, ale i v civilním prostředí. K volbě této specializace je přivedla možnost naučit se potřebné dovednosti, které jim jejich každodenní práci v terénu usnadní a díky kterým budou moci pružněji reagovat na potřeby účastníků nehod, popřípadě na potřeby jejich rodinných příslušníků, ale i na potřeby svých kolegů tzv. „peer support“. Dovednosti tohoto druhu do té doby postrádali. Z výsledků též vyplývá, že povědomí o cílech a náplni práce člena TPP je nejen v samotných řadách hasičů, ale i v řadách nadřízených malé.

Doporučení, která vyplývají z těchto závěrů, jsou: řadovým hasičům nabídnout možnost vzdělávání, které by bylo zaměřeno na komunikaci a zvládání stresových reakcí v krizových situacích směrem k účastníkům nehod, zvýšit povědomí (vyvrátit mýty a předsudky) o práci členů TPP mezi hasiči, podrobně seznámit nadřízené s činností TPP a konkrétně popsat, k čemu členy TPP mohou využívat a kdy jsou pro ně velice užiteční (např. formou workshopů na dané téma pro velitele stanic aj.).

Z odpovědí na otázky týkající se očekávání dotazovaných se dozvídáme, že dotazovaní měli velice malé povědomí o práci členů TPP před tím, než prošli kurzem PP, pouze následovali své osobní potřeby pomoci, osobně se rozvíjet aj., oproti očekávání v realitě jejich služby jakožto členů TPP nejsou mnoho využívány a ani jejich týmová spolupráce v mnohých případech neprobíhá. Vedle toho vnímají velice úzký vztah mezi fungující pozicí koordinátora týmu a funkčností spolupráce mezi členy TPP a dále mezi zasvěceností nadřízených a využíváním jejich služeb v praxi.

Doporučení, jež můžeme zde navrhnout, jsou: pracovat na zvyšování povědomí o práci TPP jak mezi hasiči, tak mezi nadřízenými, posilovat vědomí

vlastních možností a limitů při práci hasiče samotných členů TPP, dbát na systematické a důsledné spolupráci mezi koordinátorem a členy TPP (např. formou pravidelných setkávání týmů a lehké teambuildingové činnosti, která by zvyšovala loajalitu vůči týmu a motivaci jeho členů). A to i při stávajícím uspořádání, kdy záleží na koordinátorech jednotlivých týmů, zda a jak budují tým.

Oblast přímých zkušeností s prací členů TPP se prolínala s tématy, které již zde byly popsány výše. Velice důležitou skutečností zůstává, zda role koordinátora týmu funguje či nikoliv. Pokud je koordinátor činný ve své funkci, je nejen týmová spolupráce, ale zároveň i osoba koordinátora vnímána velice podřízeně. Na druhou stranu, pokud nefunguje, je to záležitost, která dělá jednotlivých členům TPP jejich práci mnohem náročnější. Vedle toho i znevážení práce např. odmítavými přístupy či malý respekt vůči této činnosti jak od samotných hasičů tak nadřízených, je záležitost, která dotazovaným tuto práci znepríjemňuje a komplikuje.

V doporučení se opět zaměříme na zvyšování povědomí o činnosti TPP mezi hasiči a nadřízenými, čím se může dosáhnout zvyšování respektu vůči práci členů TPP, vedle toho ale také i na podporu spolupráce členů TPP, možnost jejich pravidelného setkávání a sdílení vlastních zkušeností, možnost procvičovat nabyté dovednosti a předcházet tak ztrátě sebedůvěry ve vlastní schopnosti a dovednosti.

Výsledky šetření, které se zabývají hodnotami respondentů, ukazují, že silnou pracovní hodnotou je pro jednotlivce zpětná vazba a spolupráce, která jim nabízí pohled na sebe sama v dané činnosti. Činnost v rámci TPP dotazovaným rozšiřuje obzory nejen směrem k pomoci v rámci HZS ČR, ale také vzhledem k sobě samému, kdy se stávají vnímavější vůči okolí a jsou schopni účinně pomoci. Flexibilita činností, kdy střídají činnost v rámci TPP a klasickou hasičskou činnost, může být chápána jako určitá prevence před vyhořením na postu člena TPP.

Na základě těchto výsledků lze apelovat na poskytování zpětné vazby jednotlivým členům na základě jejich odvedené práce např. formou

individuální či skupinové supervize, podporovat skupinovou spolupráci a další vzdělávání v této oblasti, hledat další činnosti, které by účinně předcházely vzniku nemoci z povolání či syndromu vyhoření.

Obecně lze říci, že následování doporučení může v rámci HZS ČR přispět k rozvoji vnímání a pozorování vnitřního prožívání jednotlivců, což preventivně přispívá k obraně vůči nemocem z povolání či vzniku možného syndromu vyhoření, dále k rozvoji zkušeností a dovedností, který zvyšuje motivaci, kompetentnost a profesionalitu všech zúčastněných. Dále ke změně vnímání psychologické služby jako důležité a nedílné součásti hasičské práce a zároveň minimalizace předsudků a mýtů vůči psychologickým službám a následné využívání těchto služeb v řadách hasičů, což poukazuje na humanizaci HZS ČR.

Šetření dále ukazuje, že motivace respondentů nebyly založeny na očekáváních, která pociťovali vůči činnosti TPP. Motivace vůči činnosti byly založené převážně na osobních potřebách, nikoliv na představách o dané specializaci. A dále, že přímé zkušenosti se v mnohých případech neshodují s očekáváními, které vůči této činnosti respondenti pociťovali. A závěrem obecně lze říci, že hodnoty ovlivňují motivace respondentů a vedou je dále ve směru osobního i profesního vzdělávání, pomoci lidem a smysluplnosti svého počínání.

Největší význam této práce spatřuji v tom, že podkryla jisté skutečnosti, které poslouží při další práci s tímto tématem nejen na samotných pracovištích, která se výzkumu dobrovolně zúčastnila, ale zároveň může být vstupní sondou či odrazovým můstkem pro další případné výzkumy na obdobné téma. Tímto chci poukázat na skutečnost, že v žádném případě nejde o práci, která by vyčerpala všechny oblasti bádání a byla ukončená. Až během samotného provádění výzkumu v terénu a jeho následného zpracování jsem se dostávala k dalším a dalším oblastem, které by stálo za to zmapovat a které by nám mohly poskytnout hlubší pochopení předmětu zkoumání.

Vedle hlavních cílů, které tato studie dosáhla, přinesla i další témata, která mohou též přispět ke zkvalitňování nabízených služeb daným

pracovištěm např. rozšíření vzdělávacího systému pro pracovníky, supervizní setkání aj.

Nabízí se i mnoho dalších otázek souvisejících se zkoumanou profesí, které poodkryly další části tohoto výzkumu. Otázkou, která je velice blízká tomuto tématu, je například samotná motivace pro výběr zvolené profese, i když se můžeme domnívat, že motivace k samotné volbě povolání se bude hodně překrývat s motivací, která je vedla k volbě specializace v rámci hasičského sboru.

Ve výsledcích se také jasně rýsuje otázka dotýkající se pracovního týmu a jeho důležitosti pro samotný výkon povolání. Nemluvíme zde v tuto chvíli pouze o týmu v rámci směn, jehož stabilita je velice důležitá pro jednotlivé jeho členy a odráží se v kvalitě odvedené práce, ale též například o týmu posttraumatické péče, o kterém bylo zmiňováno v rámci této studie, otázka týkající se skutečnosti, jakým způsobem je tým koordinován aj.

U hasičů se nabízí i další téma jako například syndrom vyhoření, kterého jsme se jen lehce dotkli v kapitole srovnávání výstupů z výzkumu hasičů a psychosociálních pracovníků. Protože už samotné vnímání pracovní činnosti hasičů jako rutinní - způsobující jisté otupění u jedinců, může být varovným ukazatelem, kterého je třeba si všimnout a adekvátně na něj reagovat.

Hasiči jsou bezesporu fyzicky i psychicky odolní jedinci, neznamená to však, že by byli proti působení psychických tlaků zcela imunní. Obecně panuje nejen mezi lidmi - „nehasiči“, ale i v samotných řadách hasičů představa, že hasiči jsou silní, trénovaní a nezranitelní. Nemělo by se však zapomínat, že hasiči nejsou stroje, ale „normální lidé“, kteří také mají vlastní starosti a problémy. Navíc pracují v prostředí, které je velice stresově náročné, a mají tedy právo být unaveni, mít potřebu si s někým o svých zkušenostech a zážitcích promluvit. Doufejme tedy, že se služby členů týmů posttraumatické péče brzy zařadí mezi hasiče samotné a začnou zastávat takovou funkci, která jim přísluší a která je skutečně nezbytná při výkonu hasičského povolání.

## SLOVNÍČEK ZKRATEK UŽÍVANÝCH V TEXTU

KI = krizová intervence

TKI = telefonní krizová intervence

IZS = Integrovaný záchranný systém

HZS ČR = Hasičský záchranný systém České republiky

GŘ HZS ČR = generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky

MV = Ministerstvo vnitra

PP = posttraumatická péče

kurz PP = kurz posttraumatické péče

TPP = tým posttraumatické péče

koordinátor TPP = psycholog HZS ČR pověřený řídit tým posttraumatické péče

VOŠ = vyšší odborná škola

VŠ = vysoká škola

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Aguilera, C., Messick, J., M. (1986). Crisis intervention . Theory and methodology. St. Louis, Missouri, USA: The C.V.Mosby Copany.
- Baštecká, B. a kol. (2005). Terénní krizová intervence. Praha: Grada Publishing.
- Baštecká, B. a kol. (2008). Manuál – Standardy psychosociální krizové pomoci lidem, obcím a organizacím zasaženým mimořádnou událostí anebo krizovou situací (pracovní verze 1.). Praha: MV – GŘ HZS ČR.
- Babbie, E. (2004). The practice of Social Research. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Čáp, J. (1993). Psychologie výchovy a vyučování. Praha: Univerzita Karlova.
- Disman, M. (1993). Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum.
- Džuka, J. (2003). Motivácia a emócie človeka. Prešov: Prešovská Univerzita. Dostupné také z WWW:  
<http://www.pulib.sk/elpub/FF/Dzuka1/index.htm>
- Hend, J. (1999). Úvod do kvalitativního výzkumu. Praha: Nakladatelství Karolinum.
- Hendl, J. (1997). Poznávání pomocí kvalitativního výzkumu. Česká kinantropologie 1, (1997), 1, s. 19-28. Dostupné z WWW:  
<http://mujweb.cz/www/velikonoce/HTM-Pardubice/kvalitativni-vyzkum.doc>

- Homola, M. (1972). Motivace lidského chování. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- Koukolík, Z. Hasičskému záchrannému sboru ČR důvěřuje 98% obyvatelstva. Časopis 112. 2008. roč. VII., č. 8. Dostupné a WWW: <http://www.hzscr.cz>
- Nakonečný, M. (1996). Motivace lidského chování. Praha: Academia.
- Plháková, A. (2007). Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia.
- Špatenková, N. a kol. (2004). Krize – psychologický a sociologický fenomén. Praha: Grada Publishing.
- Špatenková, N. a kol. (2007). Krizová intervence pro praxi. Praha: Grada Publishing.
- Vodáčková, D. a kol. (2002). Krizová intervence. Praha: Portál.
- de Vaus, D. (2002). Surveys in social research. London: Routledge.
- Marxtová, M. (2005). Psychologické aspekty adaptace Francouzů žijících v Praze. Diplomová práce FF UK, vedoucí práce: PhDr. Monika Morgensternová, Ph.D.
- Pohanka, O. (2001). Kvalitativní výzkum vzniku a zvládnání pocitů marnosti v práci s klienty u kurátorů okresního úřadu. Postupová práce FF UK, vedoucí práce: Doc. PhDr. Oldřich Matoušek.
- Vacková, P. (2006). Kvalitativní orientační výzkum motivačních aspektů pracovníků krizové intervence v širším sociálním rámci. Postupová práce FF UK, vedoucí práce: PhDr. Daniela Vodáčková.



- Vrzalová, V.(2006). Role sociální opory u příslušníků Hasičského záchranného sboru. Bakalářská práce FHS UK, vedoucí práce: Doc. PhDr. Václav Břicháček.
- zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, Systém ASPI - stav k 5.10.2008 do částky 117/2008 Sb. a 27/2008 Sb.m.s.
- zákon č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, Systém ASPI - stav k 5.10.2008
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- [www.hzscr.cz](http://www.hzscr.cz) - webové stránky Hasičského záchranného sboru České republiky
- [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz) - webové stránky Ministerstva vnitra České republiky
- <http://pit-cr.info> - Psychosociální intervenční tým České republiky

## PŘÍLOHA

### Informační dopis spolupracovníkům výzkumu:

19. 5. 2008, Praha

Vážená paní Hausknecht,

obracím se na Vás s nabídkou spolupráce. Jmenuji se Petra Vacková a jsem studentkou VI. ročníku katedry Sociální práce FF UK. Kontakt na Vás jsem získala od Mgr. Jany Malíkové.

Jako svou postupovou a následně, nyní, i svou diplomovou práci jsem si zvolila zpracování kvalitativního výzkumu, jehož přesný název zní: Kvalitativní výzkum motivačních aspektů pracovníků krizové intervence v širším sociálním rámci.

Tento výzkum je zaměřen na pracovníky v oblasti krizové intervence, data jsou získávána formou polostrukturovaného interview a budou následně zpracovávána analýzou dat. Za cíl si tento výzkum klade zmapovat základní motivační aspekty, které vedou pracovníky krizové intervence (práce v krizovém týmu, telefonní krizová intervence apod.) právě k volbě tohoto pracovního zaměření. Výsledky mohou být zajímavé svou výpovědní hodnotou pro daná pracoviště, která se do výzkumu zapojí. Vedoucí této práce je Doc. Ing. Dalibor Holda CSc. a odbornou konzultantkou PhDr. Daniela Vodáčková.

V postupové práci, která sloužila hlavně jako předvýzkum, jsem provedla 12 rozhovorů s pracovníky psychosociálních týmů z několika pražských pracovišť. Nyní bych ráda cílovou skupinu rozšířila i na pracovníky Integrovaného záchranného systému a motivace respondentů porovнала.

Má nabídka spolupráce spočívá v účasti na individuálním max. 60 minut dlouhém polostrukturovaném rozhovoru. Rozhovor je anonymní jak pro respondenty, tak pro konkrétní pracoviště. Místo a čas konání rozhovoru by byl přizpůsoben časovým možnostem respondentů během měsíce května a června. Pokud byste se necítila být oslovena přímo osobně a (i v tomto případě), ráda bych Vás požádala, abyste s touto možností seznámila své kolegy z krizového týmu/pracoviště.

Pokud budete mít pocit, že jsem vzbudila Váš zájem, dejte mi prosím vědět a já se s Vámi spojím z důvodů prodiskutování dalších podrobností. Dejte mi prosím vědět i v opačném případě, kdy o spolupráci nebudete mít Vy ani žádný z Vašich kolegů zájem, abych popřípadě nečekala na Vaši odpověď.

Předem děkuji za brzkou odpověď.

S pozdravem,

Petra Vacková

## RESUMÉ

### **Kvalitativní výzkum motivačních aspektů pracovníků krizové intervence v širším sociálním rámci**

Tato diplomová práce je případovou studií založenou na kvalitativní analýze polostandardizovaných rozhovorů.

Cílem diplomové práce je popsat motivační aspekty příslušníků Hasičského záchranného sboru České republiky (dále HZS ČR) v širším sociálním rámci, které je přivedly k volbě specializace – člena týmu posttraumatické péče v rámci HZS ČR. Ve středu zájmu zkoumání jsou především otázky motivace volby k výběru specializace, ale zároveň se soustředí i na ostatní aspekty, které mohou motivaci ovlivňovat – otázky týkající se očekávání pracovníků od práce v krizové intervenci, otázky týkající se jejich dosavadních zkušeností a otázky vztahující se k jejich hodnotové orientaci. Dalším cílem je porovnat výstupy z rozhovorů s příslušníky HZS ČR s výstupy z rozhovorů s psychosociálními pracovníky krizové intervence, které byly cílovou skupinou respondentů orientačního výzkumu.

Úvodní část práce obsahuje stručný popis základních pojmů, jenž se váží na téma, kterému se výzkum věnuje, jako je motivace, potřeby, krize, krizová intervence, pracovníci krizové intervence, HZS ČR, příslušníci HZS ČR, kvalitativní výzkum. Poté následuje přehledná část, která popisuje výzkumné postupy a použitou metodiku, která byla užita při sběru a následné analýze a interpretaci dat. Vlastní jádro práce spočívá v analýze, interpretaci a explanaci získaných dat, k nimž je připojena závěrečná diskuse a doporučení.

Do vzorku je zahrnuto 9 příslušníků HZS ČR, z 5 krajů a 8 různých pracovišť ČR ve věku od 30 do 44 let. Z výsledku šetření vyplývá, že příslušníci HZS ČR jsou motivováni k výkonu činnosti vyplývající z role člena týmu posttraumatické péče. Jejich předními motivacemi jsou: potřeba účinně pomáhat a být užitečný, potřeba osobního rozvoje, zájem o danou problematiku krizové intervence a důvěra, kterou v ně mají nadřízení pracovníci. Doporučení jež mohou vést ke zkvalitňování poskytovaných služeb jsou: nabídnout řadovým hasičům možnost vzdělávání v oblasti zaměřené na komunikaci a zvládnání stresových situací s účastníky dopravních nehod, zvyšovat povědomí o činnosti a nabízených službách týmu posttraumatické péče v řadách HZS ČR, podporovat spolupráci členů týmů posttraumatické péče a dále podporovat koordinátory v řádném vedení těchto týmů.

## RESUME IN ENGLISH

### **The qualitative research of motivation aspects of crisis intervention workers in a broader social frame**

This thesis is a case study based on qualitative analysis of semi-standardized interviews.

The first objective of this thesis is to describe motivational aspects of members of The Fire Brigade of the Czech Republic in a broader social frame which brought the to the selection of a specialization as members of post-traumatic care teams within The Fire Brigade of the Czech Republic. In the centre of the exploration there are questions of their motivation for a selection of their specialization and also questions about their expectations from the specialization, questions of their actual experience and of their value tendencies. The other objective of this thesis is to compare data from interviews with firemen with data from interviews with workers of psychosocial crisis intervention who were respondents of a pilot research.

The theoretical part of the thesis describes basic definitions of topical dealt with in the research such as motivation, needs, crisis, crisis intervention, workers of crisis intervention, The Fire Brigade of the Czech Republic, firemen and qualitative research. The second practical part of the thesis presents a qualitative research aiming to describe motivational aspects of firemen. The main data collection method are semi-standardized interviews with 9 firemen – members of post-traumatic care teams from 5 district and 8 different fire brigade stations of the Czech Republic. Further on follows analysis and commentary to the responses to research questions and a final discussion and recommendations.

The results of the research show that the firemen are strongly motivated for activities implicit in the status of a member of the post-traumatic team. Their main motivations are the personal need to be useful and effectively help others, the need of personal development, an interest in the crisis intervention and trust which they receive from their superiors. My main recommendations which could make services of the post-traumatic teams and The Fire Brigade of the Czech Republic better in general are to offer ordinary firemen an education aimed at communication and coping with stress situations in contact with casualties, to increase awareness of the services of the post-traumatic teams in the framework of The Fire Brigade of the Czech Republic, to support team cooperation of the members of post-traumatic teams and to support coordinators of these teams.

Souhrn diplomové práce

Název diplomové práce: Kvalitativní výzkum motivačních aspektů pracovníků krizové intervence v širším sociálním rámci.

Jméno autora: Petra Vacková

Studovaný obor: sociální práce

Vedoucí práce: Doc. Ing. Dalibor Holda, CSc.

Oponent práce: Mgr. Lukáš Humpl

Klíčová slova: kvalitativní výzkum, motivace, potřeby, krize, krizová intervence, pracovník krizové intervence, Hasičský záchranný sbor České republiky (HZS ČR), hasič

Diplomová práce je případovou studií založenou na kvalitativní analýze polostandardizovaných rozhovorů.

Cílem diplomové práce je popsat motivační aspekty příslušníků Hasičského záchranného sboru České republiky v širším sociálním rámci, které je přivedly k volbě specializace – člena týmu posttraumatické péče v rámci HZS ČR. Ve středu zájmu zkoumání jsou především otázky motivace volby k výběru specializace, ale zároveň se soustředí i na ostatní aspekty, které mohou motivaci ovlivňovat – otázky týkající se očekávání pracovníků od práce v krizové intervenci, otázky týkající se jejich dosavadních zkušeností a otázky vztahující se k jejich hodnotové orientaci. Dalším cílem je porovnat výstupy z rozhovorů s příslušníky HZS ČR s výstupy z rozhovorů s psychosociálními pracovníky krizové intervence, které byly cílovou skupinou respondentů orientačního výzkumu.

Úvodní část práce obsahuje stručný popis základních pojmů, jenž se váží na téma, kterému se výzkum věnuje, jako je motivace, potřeby, krize, krizová intervence, pracovníci krizové intervence, HZS ČR, příslušníci HZS ČR, kvalitativní výzkum. Poté následuje přehledná část, která popisuje výzkumné postupy a použitou metodiku, jež byla užita při sběru a následné analýze a interpretaci dat. Vlastní jádro práce spočívá v analýze, interpretaci a explanaci získaných dat, k nimž je připojena závěrečná diskuse a doporučení.

Do vzorku je zahrnuto 9 příslušníků HZS ČR, z 5 krajů a 8 různých pracovišť ČR ve věku od 30 do 44 let. Z výsledku šetření vyplývá, že příslušníci HZS ČR jsou motivováni k výkonu činnosti vyplývající z role člena týmu posttraumatické péče. Jejich předními motivacemi jsou: potřeba účinně pomáhat a být užitečný, potřeba osobního rozvoje, zájem o danou problematiku krizové intervence a důvěra, kterou v ně mají nadřízení pracovníci. Doporučení jež mohou vést ke zkvalitňování poskytovaných služeb jsou: nabídnout řadovým hasičům možnost vzdělávání v oblasti zaměřené na komunikaci a zvládání stresových situací s účastníky dopravních nehod, zvyšovat povědomí o činnosti a nabízených službách týmu posttraumatické péče v řadách HZS ČR, podporovat spolupráci členů týmů posttraumatické péče a dále podporovat koordinátory v řádném vedení těchto týmů.

## Resume

Thesis subject: „The qualitative research of motivation aspects of crisis intervention workers in a broader social frame.”

Name: Petra Vacková

Major: Social-work

Thesis coach: Doc. Ing. Dalibor Holda, CSc.

Thesis opponent: Mgr. Lukáš Humpl

Key words: qualitative research, motivation, needs, crisis, crisis intervention, worker of crisis intervention, fire brigade, fireman

This thesis is a case study based on qualitative analysis of semi-standardized interviews.

The first objective of this thesis is to describe motivational aspects of members of The Fire Brigade of the Czech Republic in a broader social frame which brought them to the selection of a specialization as members of post-traumatic care teams within The Fire Brigade of the Czech Republic. In the centre of the exploration there are questions of their motivation for a selection of their specialization and also questions about their expectations from the specialization, questions of their actual experience and of their value tendencies. The other objective of this thesis is to compare data from interviews with firemen with data from interviews with workers of psychosocial crisis intervention who were respondents of a pilot research.

The theoretical part of the thesis describes basic definitions of topical dealt with in the research such as motivation, needs, crisis, crisis intervention, workers of crisis intervention, The Fire Brigade of the Czech Republic, firemen and qualitative research. The second practical part of the thesis presents a qualitative research aiming to describe motivational aspects of firemen. The main data collection method are semi-standardized interviews with 9 firemen - members of post-traumatic care teams from 5 district and 8 different fire brigade stations of the Czech Republic. Further on follows analysis and commentary to the responses to research questions and a final discussion and recommendations.

The results of the research show that the firemen are strongly motivated for activities implicit in the status of a member of the post-traumatic team. Their main motivations are the personal need to be useful and effectively help others, the need of personal development, an interest in the crisis intervention and trust which they receive from their superiors. My main recommendations which could make services of the post-traumatic teams and The Fire Brigade of the Czech Republic better in general are to offer ordinary firemen an education aimed at communication and coping with stress situations in contact with casualties, to increase awareness of the services of the post-traumatic teams in the framework of The Fire Brigade of the Czech Republic, to support team cooperation of the members of post-traumatic teams and to support coordinators of these teams.

