

2. Seznam příloh

2.1. Příloha č. 1 – přepisy rozhovorů

Rozhovor s respondentem č. 1

- **Nejdříve mám obecnou otázku, která slouží pro moji představu, jak v TPA kdo pracuje, abych byla orientovaná v kontextu. Jak dlouho jsi pracovala v provozu a na jaký úvazek?**

V provozu asi tři roky na celý úvazek.

- **A v současné době pracuješ na pozici provozní. Jaká je tvá náplň práce?**

Pomáhám s provozem - od rady a porady, když holky něco nevědí. A to se týká od výjezdů a tísňových tlačítek až po technická řešení. Holky by si měly všechno šéfovat samy, ale radím a pomáhám, když potřebují. Metodika, zaškolování, statistiky. Také věci z pozadí dispečinku.

- **Když si zkusíš vzpomenout na své začátky, jak probíhalo tvé zaškolování? Není potřeba vzpomínat na teoretické poznatky, ale když si vzpomeneš takhle dlouho zpátky, tak co z toho máš zachycené jako to podstatné.**

Tím, že jsem přišla, když odcházela předchozí vedoucí, tak jsem byla první a poslední případ jejího způsobu zaškolování. Takže mě zaškoloval tým a bylo to jasně rozdělené na jednotlivé kapitoly zaškolování a vždy ten, kdo mě zaškoloval, se pod tu část musel zapsat, aby se to v případě chyb a potíží na někoho dalo svěst. Tím, že jsem byla první a poslední, tak se to příliš nedodržovalo. Byla jsem proškolená asi polovinou toho všeho, co jsem měla zvládnout. A bylo to takové dost hektické, zmatené. Víím, že to někdo právě dodržoval, někdo ne, takže nikdo neměl jasno v tom, co jsem už probrala a co ne. A akorát ta vedoucí za mnou chodila a říkala dost nepodpůrným způsobem, co umím a neumím. A to pro mě bylo hodně neucelené. Takže moje zaškolování probíhalo tak, že jsem přišla do provozu a každý mi něco říkal a něco naučil. (Pomlka).

Postupné zaškolování dodržujeme i teď, ale snažíme se k tíšňovým tlačítkům a řešením těch krizových situací přijít až jako poslední. Protože se jedná o hrozně velké technické zázemí a těch potřebných informací je strašně moc.

To bylo stejné i u mého zaškolování, první byly ty věci okolo – montáže, demontáže, obvolávání, revize, pak samozřejmě musí člověk znát ty technické parametry jednotlivých komponent na zařízeních. A pak dejme tomu ve druhém měsíci mě pustili teprve k tomu, že jsem si zkusila nějaké to tlačítko vzít, pod dohledem. A je fakt, že já jsem to měla takové rychlejší, protože ve třetím měsíci už jsem fungovala sama. Ale myslím si, že i tak tam pořád někdo byl, aby mě kontroloval. Bylo to takové trochu na spěch.

- **A jak ses v tom cítila?**

Já jsem tuhle pozici jako takovou znala tím, že jsem sem chodila na praxi. Sice jsem na praxi nemohla dělat nic, co dělají operátorky, ale viděla jsem, jak to probíhá – i to tíšňové tlačítko. A viděla jsem, jak holky jednají, jakým způsobem řeší situace. A hrozně mě to nudilo a nebavilo mě řešit ty věci okolo a chtěla jsem jít už do akce a zkusit si to. Protože je to gró té práce, i když je to nejsložitější. Jako stážista má člověk pocit, že je tam takový nevyužitý. Ale jako bez toho to nejde a dodržujeme to dodnes. Nejde to úplně postavit jinak. Ale je fakt, že jsem se docela i nudila; hlavně tím, jak se ta práce nabaluje postupně. Ty začátky jsou vážně nudné, protože se člověk učí technické věci, je tam to obvolávání klientů a to je vlastně ten základ zaškolování, vyplňuje to ty mezery. Takže jsem furt furt furt obvolávala a to mě nebavilo do doby, než jsem se naučila ty další věci jako poplachy atd., pak už to bylo lepší. Začátky jsou fakt nudný. To řeknou holky určitě taky.

- **Takže když bys měla říct, co bylo v začátcích těžké, tak pro tebe to byla ta dlouhá čekací doba, než jsi mohla začít pracovat v celém provozu. Je to tak?**

Přesně tak. A samozřejmě pak i to, jak se čeká, než je práce. Teď už to tak úplně také není. Té práce je mnohem více, ale když jsem nastupovala já, neměli jsme tolik uživatelů. A ani za ten den nebyl takový nátlak. Nebylo toho tolik, co řešit. Takže se stávalo, že když nikdo nic nechtěl, jen jsme seděli a koukali. A to pro mě bylo docela těžké, protože z minulé práce jsem na to opravdu nebyla zvyklá. Tam jsme jeli od rána do večera bez zastavení a najednou jsem si sedla a nic. A já si říkala, co tady mám dělat. Tak to pro mě bylo těžké, teď už jsem

si na to samozřejmě zvykla (smích). A nyní se to hlavně už změnilo, ale to dříve bylo těžké. Jak vyplnit čas nějak smysluplně, abych si nemyslela, že jsem tu zbytečná.

- **Díky moc. Když se teď trochu posuneme a měla by sis představit nějakého typického představitele klienta v krizi, tak mi zkus popsat, jak vypadá. Je mi jasné, že jsou tam individuální rozdíly, ale jak vypadá?**

Tak vzhledem k tomu, že chodíme i na přešetření ke klientům domů, tak víme, jak ti lidé vypadají a jak vypadá to jejich zázemí. Jsou to většinou lidé, co mají nějaké zdravotní obtíže, málokdy se stane, že by ten člověk byl po zdravotní stránce v pořádku. Hodně to bývají diabetici, hlavně ale lidé, které trápí nějaké pohybové potíže – bolesti a nemusí to být ani po operacích, artróza, osteoporóza, bolesti kyčlí, všeho možného. To je to, co je nejvíce trápí, protože je to bolest, kterou si uvědomují každý den.

Pak dost často jsou ti lidé osamělí. A ačkoliv nějaký kontakt s rodinou mají (málokdy se stane, že jsou úplně odříznutí - i takoví jsou, ale je jich mnohem méně), tak si připadají osamělí. Protože každodenně tam někdo nechodí.

Většina z nich už využívá nějakou službu, většinou pečovatelskou službu nebo nějakou ošetrovatelskou službu vzhledem k tomu zdravotnímu stavu. Ale většina z nich má nasmlouvané jen nákupy a drobnou pomoc v domácnosti. Někteří už mají i pomoc s hygienou atd.

My známe průměrný věk našich klientů, teď je kolem 84 let. Takže to jsou opravdu lidé, kteří jsou většinou sami, partner jim už odešel. Mnohem více je žen, mužů máme méně.

- **Ve chvíli, kdy klienti stisknou tlačítko, není to omyl a jde o případ, kdy člověk potřebuje pomoc, tak jak to většinou vypadá?**

Drtivá většina jsou pády, bez zranění nebo s lehkým zraněním – oděrky a nic vážného, k čemu by se volala záchranka. Ten člověk ale potřebuje pomoc; někoho, kdo mu pomůže se zvednout.

- **Jak často jsi zažívala, že ten člověk byl opravdu v krizi – v psychické nepohodě a bylo ho potřeba zklidnit?**

To se stává u lidí, kterým se to stane poprvé, možná i podruhé. Pak už situaci zvládají, protože vědí, že ta pomoc přijde. Ale první pád je nejtěžší, protože těm lidem to přijde hrozně dlouhé. Od chvíle, kdy stiskne tlačítko, než se s ním spojíme, to trvá minutu. Ale ti lidé mají pocit, že už uběhlo x minut, protože jak jsou v tom napětí, tak jim čas ubíhá úplně jinak. My mu samozřejmě řekneme, že pomoc už je na cestě, ale i když nejsou zranění, tak stejně mají pocit, že už uběhlo cca dvacet minut, ale reálně je to minut pět. Tím pádem je to hodně o vysvětlování, že se nemusí bát, že pomoc už je na cestě. Že víme, že jim to přijde dlouhé, ale že to tak není, nic se neděje.

- **Aha. Jak ta situace podle Tebe ještě vypadá, abych si to dovedla lépe představit.**

Pak to u těch prvních pádů bývá i takové, že ti lidé to mačkají opakovaně, pořád se ptají, jestli už přijedeme. Takže jim vysvětlujeme, ať vydrží a opakovaně vysvětlujeme postup. Že řidič musí vyzvednout klíče, pak musí dojet k nim a my jim sdělujeme, jak to zrovna vypadá. A je to hlavně o tom trpělivém vysvětlování a snažit se je uklidit. Když se ty pády opakují, tak už ti lidé vědí, že pomoc přijde a že se nemusí bát.

- **Dovedu si představit, že to je stresová situace.**

Bývá no. A pak je samozřejmě stresové, když se k tomu přidruží něco zdravotního (např. zhoršení dýchání). Může se stát, že člověk spadne, není zraněný, ale v tom stresu zrychleně dýchá a to ho ještě více stresuje, protože mají ještě více pocit, že je to ještě o to horší. V těch případech raději posíláme i záchranku. To ale také nějakou dobu trvá, než dojedou – musíme zajistit klíče, aby se do bytu nějak dostali. Je ale jasné, že jakmile je tam ale něco zdravotního, tak se o to více stresují.

- **A ty s nimi zůstáváš na telefonu celou dobu, než přijede pomoc?**

Když nám ten člověk řekne, že upadl, není zraněný, tak ten hovor ukončujeme. Vysvětlíme mu, co se bude dít, ukončíme ten hovor a pak voláme „výjezdovku“. Pak když jsou lidé v těch stresech, tak pořád dokola mačkají tlačítko, takže se je snažíme chvílku zklidnit. Typicky na noční je jeden člověk, musí udělat spoustu úkonů, nemůže celou dobu sedět na telefonu s tím upadlým člověkem. Chvíli s ním komunikujeme, snažíme se ho zklidnit a pak až když tam přijede ten řidič – je tam ta pomoc, tak se s námi spojuje a domluvíme se, zda se všichni na hlasitý odposlech slyšíme a zjišťujeme, jak to v reálu celé vypadá.

- **Když je klient v krizi a je potřeba ho zklidnit - jak postupuješ a co ti v té situaci pomáhá?**

Nejlepší je zkusit je zklidnit. Samozřejmě je někdy situace taková, že je výjezdů více a člověk má tendenci běžat od jednoho k druhému, ale je dobré snažit se nejprve zklidnit sám sebe. Protože to je přesně to, že pak člověk vidí, jak je sám rozrušený. Takže zklidnit sám sebe, mluvit pomalu, srozumitelně. Protože jsme hodně závislé na tom, jaká ta slyšitelnost přes hlasitý odposlech je. A pak zkusit klienta co nejvíce uklidnit, aby tolik nevnímal čas. Říkat, aby se nebál. Ptát se, kde jsou a aby mi to popsali. Ne kvůli tomu, že by ho řidič musel hledat, ty byty nejsou tak velké. Ale spíš, pokud řeknou, že jsou u stolečku, tak aby se opřeli a udělali si v té jejich situaci trochu pohodlí. Více mě nenapadá.

- **Když se zkusíš vžít do svých pocitů, když jsi v těchto situacích byla. Jaké to bylo? Zažívala jsi nějaké nepříjemné pocity?**

Nepříjemné jen ve chvíli, kdy jsem se bála, aby to nebylo jinak, než jak mi to ten člověk povídá. Protože někdy se může stát, že ti lidé tvrdí, že nekrvácí, ale není to tak. Nebo zjišťujeme, jak je to s léky na ředění krve atd., hlavně pro případy, kdy krvácí. A pak nepříjemné pocity, že má člověk strach, že bude pozdě, než tam někdo s pomocí přijede. Nebo že to bude jinak, než to ti lidé popisují. Já jsem s tím nikdy asi extra velký problém neměla. Já si vždy najedu na takový mód, že jsou důležité věcné kroky, které se musí podniknout, abych měla co největší jistotu, že je to opravdu v pořádku. Ale jsou to dost nemilé situace, kdy člověk má opravdu strach.

- **Vzpomeneš si na nějakou takovou situaci?**

Třeba jeden příklad, co si člověk pamatuje. Paní měla mozkovou příhodu, ale ještě se mnou komunikovala, takže jsem jí hned chtěla poslat záchranku. Ale protože jim člověk nechce vyrazet dveře, tak jsem jí řekla, ať okamžitě jde ke dveřím a otevře. Ta paní mi to nestihla a upadla mi do bezvědomí. Pak jsem komunikovala se záchrankou. Nakonec tam jeli i hasiči, protože ty dveře nebyly otevřené a naštěstí to s paní celé dopadlo dobře. Za pět minut dvanáct dojela záchranka a pak se vrátila domů. Ale v tu chvíli je to: „Ježíši marja, ona mi tu umře. Co když je ta situace jinak a dopadne to zle.“

- **Je něco, co jsi sama se sebou dělala, abys zvládla fungovat a zajistit tu pomoc, když jsi byla v tom stresu a opravdu ses bála?**

No tak to teď nevím.

- **Myslela jsem, jestli je to něco uvědomovaného. Je v pohodě, pokud ne. Nevím, jestli jsem srozumitelná. Jestli v těchto chvílích ty sama nějak postupuješ a víš o tom a děláš to třeba v těchto situacích opakovaně.**

Jo, to je to, co říkám. Tím, že ty naučené kroky mám, vím, že udělám to, co udělat musím. Je to pro mě určitá jistota, můžu se na to spolehnout.

(Pomlka).

Možná pak zpětně mi pomáhá, když nás je tu více a že si to s holkami přeříkáme, že se o to podělíme. To je možná důležité.

A pak samozřejmě komunikujeme i s tou rodinou. V tu chvíli najedeme na tu uklidňující rovinu, že to bude dobré. A možná to člověka zklidní samo.

- **Když to tedy zrekapituluju, jestli jsem vše zachytila správně. Pokud máš strach, tak snažíš hlavně zjistit, zda je ten klient v pořádku a jestli je ta situace opravdu taková, jakou ji vnímáš. A najedeš na mód zklidnit sama sebe, být věčná, zařídit všechny ty věci a snažit se nenajet na emoce toho klienta. Vnímám to správně?**

Jo to určitě.

- **Když bys měla zhodnotit - cítila jsi se v začátcích kompetentní pro komunikaci s lidmi v krizi?**

Ty začátky v tomhle byly těžké, protože jsem nevěděla, jakým způsobem a co všechno dělat. Vybavuji si svojí zaučující noční, kdy paní bylo špatně a já jsem jí chtěla zavolat záchranku, aby se dostala do nemocnice. A ona mi to odmítala. A já jsem se hrozně bála, abych neudělala chybu a neposlala jí tam tu záchranku, i když ji nechce. Teď bych to klidně udělala. Ale říkala jsem si a bála se, aby z toho nebyla nějaká stížnost.

- **Čeho ses v tu chvíli bála?**

Chtěla jsem jet hlavně podle toho, jak se tady jet má a zároveň abych tomu člověku neublížila, ale pomohla. Takže to bylo nejtěžší – najít si tu rovnováhu v tom, že jednat na vlastní svědomí a vědomí, ale v rámci mezí. To pro mě byl problém. Nakonec jsem tu paní přemlouvala asi 45 minut, přemluvila jsem jí, ale teď už bych o tom takhle neuvažovala, tu záchranku bych jí poslala, protože ta paní na tom nebyla dobře a mohla jsem to vyřešit rychleji. S paní to dopadlo dobře tak jako tak, ale mohlo to být vyřešeno rychleji a nemusely jsme se obě tou situací ničit. Byl ve mně strach. Neudělat chybu, neudělat něco zbytečného, abych tam neposlala výjezdovou službu (která je hrazená), ale aby pak někdo neřekl, že jsem něco zvorala. Ale zároveň tam byla touha toho člověka zabezpečit, abych měla jistotu, že ho tam nenechám ve stavu, v jakém tam je. Tak to bylo nejtěžší.

A to je přesně to, co se člověk učí v průběhu. Když zaučuji nové holky, tak jim říkám: „Jednejte podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, protože jinou mantru vám tady neřeknu.“ To je základ té práce. Ale i tři měsíce jsou krátká doba na to být si jistá. Jsou tu standardní situace, ale i situace, kde je něco jinak, něco je složitější. A na to žádný návod není a nejlepší je hledět na to, aby ten klient byl v pořádku. I za cenu rozbitých oken, dveří, vzbuzení rodiny ve tři hodiny v noci. A my to potom takhle vysvětlujeme i té rodině, že jsme je museli vzbudit. Že si musí uvědomit, že to je v tu chvíli nejdůležitější.

- **Ale dovedu si představit, že hlavně v těch začátcích to mohlo být pro tebe jako pro operátorku náročné usoudit, zda to je situace skutečně naléhavá nebo to tak vnímáš jenom ty.**

(Přikývnutí). Vybavuji si, že na jedné z mých prvních nočních, jsem nechávala paní odvést do nemocnice. Saniťáci jí zapomněli dát klíče a ona si nechala klíče od baráku doma. A tenkrát tam jela naše výjezdová služba, aby ten byt zpřístupnila. Bylo to tak, že záchranka paní odvezla do nemocnice a za dvě hodiny ji chtěla odvést zpět domů a už najednou neměla jak, protože klíče nebyly. Na tyhle případy výjezdová služba není, na tohle je neposíláme. Já to věděla, ale na druhou stranu jsem tam tu paní nechat nemohla. Takže pro mě to rozhodnutí, kdy už je to přes čáru a kdy je to o tu pomoc tomu člověku, je vážně to nejtěžší.

- **To chápu. Když si vezmeš váš tým a prostředí, ve kterém pracujete, jak to celé vnímáš?**

Vnímám velký rozdíl v tom, zda někdo řeší standart – paní upadla, není zraněná, na to jsme zvyklé. Nebo když jde o situace, kdy se volá policie, hasiči nebo celá „sto dvanáctka“. Do toho tam jede sousedka z Krkonoš. Anebo jsou u člověka i velké zdravotní obtíže. V těchto situacích je krásně vidět, jak se vnímáme, jak ty ostatní operátorky na službě přijdou a už to spolu řeší, protože je to pak na toho jednoho hodně. Musí to samozřejmě rozhodnout, ale snažíme se navést a pomáhat, říkáme názory a vymýšlíme, co bude nejrychlejší. Myslím, že pak to funguje dobře a jsem za tu podporu ráda.

- **Takže to funguje tak, že sice ten jeden o tom rozhoduje, ale má tam na pomoc ty ostatní, se kterými to může konzultovat, takže na to není sám.**

(Přikývnutí). Pokud to není noční. Na noční mohou volat holky mně nebo vedoucí. Což se děje, protože těch blbých situací, kdy ty holky se raději chtějí zeptat, jestli to vážně neudělaly špatně, holt pár je. Už kvůli vlastnímu pocitu. Tak raději zvednou telefon a zavolají a myslím si, že je to v pořádku.

- **Jaké to je pro tebe, být na příjmu pro krizové případy?**

Přijde mi to normální. Nemáme rozdělené, kdy se má komu volat. Jsme na příjmu obě, takže záleží, komu z nás ten na službě dříve zavolá. Samozřejmě se někdy nedovolá, takže pak volá té druhé z nás.

- **Už jsme se k tomu předtím dostaly, ale jestli tě k tomu ještě něco nenapadne. Co vnímáš na té práci v provozu jako zatěžující? Jestli něco takového je, co jsi ještě neřekla.**

To je právě ta věc, že gró jsou výjezdy a péče o ty lidi a že mačkají ty tlačítka nebo se tam nehýbou a ty věci okolo. To je samo o sobě náročné. A k tomu je zatěžující, jak se řeší ty technické věci, které jsou kolikrát dramatičtější na řešení než výjezdy a zaberou celý den. Např. když si klient vytáhne zařízení z elektřiny. Pak jsou to kolikrát stokrát horší pocity, než nějaký výjezd.

- **Takže by se dalo říct, že i tyto situace jsou krizové? Nebo jak se na to díváš?**

Určitě. Zase záleží člověk od člověka. Záleží, v jakých stavech ti lidé jsou. Např. u těch bolestí se třeba nějakým způsobem stane, že vytáhnou to zařízení ze zásuvky, ale už to tam zpátky nevrátí. Protože to např. vykopnou, když prochází okolo. A my najednou po nich

něco chceme (kvůli tomu, aby to fungovalo). Ale ti lidé tak kolikrát nedokážou vnímat, že je to pro ně a pro jejich pomoc. A my pak často burcujeme celou rodinu a i naše techniky. A je z toho řešení a kauza na celý den, která se musí dořešit, tak jako se musí dořešit ten výjezd. A ti lidé pak jsou samozřejmě nešťastní, protože my po nich pořád něco chceme, ale oni chtějí klid. My jim řekneme, že to vyndali ze zásuvky, oni to tak nevnímají, protože tam dělali něco úplně jiného a neuvědomují si to. Takže to bývá také hodně náročné.

- **Už jsme o tom také mluvily, ale v čem vidíš své silné a slabé stránky?**

Já bych řekla, že v té krizové situaci je to to, že dokážu být věčná. Že se nenechám zmítat v těch pocitech a už vůbec ne v pocitech těch lidí, protože to pak jinak nejde.

Co se týče slabých stran, kolikrát nemám takovou trpělivost, jakou bych chtěla mít. Protože někdy ti lidé umí být i sprostí a nepříjemní a v tu chvíli já s nimi ty hovory končím. Možná že kdybych zvládla být více trpělivá vysvětlovat dál a dál, bylo by to lepší. Já to ale ukončuji. Což třeba některé holky zvládají, ale pro mě je to moje hranice. Mám ji takhle nastavenou.

- **Je něco, o čem vědomě víš, že ti při tom a při řešení krizových stavů, pomáhá?**

To, co jsem už říkala. To, že se o to můžeme podělit. Nesedím tam sama, když nevím, co mám v té rychlosti dělat. Takže určitě to, že se můžu zeptat. Skvělá věc je, že tu máme dvě zdravotní sestry. Jedna dělala na záchrance, což je hrozně fajn, protože podpora u těch krizových stavů, je důležitá. Např. naváděla na umělou resuscitaci. Takže když už je to takhle hodně vážné, tak je skvělé, že je tam ona, která je v tom kompetentnější než já. Takže to sdílení je důležité.

Obecně si myslím, že holkám ta metodika (kterou jsem teda dělala já) pomáhá, že je tam spousta věcí a můžou se do toho kdykoliv podívat. Nic lepšího, než vědomí a svědomí se jim říct nedá. Ale jsou typické situace, které jsou popsány, a to nám tu práci ulehčuje. Nedá se to popsat všechno.

- **Je něco, co bys potřebovala pro zlepšení své práce v provozu? Pro tebe samotnou.**

Možná bychom potřebovaly obecně co nejvíce těch zdravotnických informací, aby nás to neznervožňovalo. Tím, že jsme většina sociální pracovnice, tak automaticky voláme

záchranku. Samozřejmě ani doktoři neordinují po telefonu, ale možná, že kdybychom těch znalostí měly více, tak by nás to tolik nestresovalo. Ty kompetence by se pak zvýšily.

Mně osobně, no teď už nevím. Přeci jen už v provozu nefunguji.

- **V pohodě, tak děkuji moc, to je všechno. Napadá tě ještě cokoliv, co bys chtěla dodat?**

Asi ne.

Rozhovor s respondentem č. 2

- **Jak dlouho tu pracuješ a na jaký úvazek?**

Pracuju tady asi dva a půl roku a na hlavní pracovní poměr.

- **Nejdřív bych se tě chtěla zeptat na Tvoje začátky. Co si vzpomínáš, jak probíhalo tvoje zaškolování. Jak ses v tom cítila a co jsi u toho zažívala?**

To zaškolování nebo ty začátky byly pro mě hodně těžké. Bylo tam spousta technických informací a z různých dalších jiných... takže to bylo hodně těžké a už jako jsem si říkala, že se těším, až v tom budu zajetá jako holky, co mě to učily, budu si jistá v kramflecích a budu si jistá, budu to zvládat. To zaškolování probíhalo docela chaoticky. Nebo ne chaoticky, ale nebylo to nějak kdo ví jak strukturované. Dostala jsem šanon plný metodiky, měla jsem si přečíst všechno najednou a jako nic z toho, takže to bylo docela blbý. Ale teďko už to zaškolování probíhá mnohem lépe, takže už to není to, co jsem měla já. To, jak jsem to viděla já, tak to bylo úplně na nic. Pak jsem dostávala nějaké metodiky postupně a k tomu jsem si to měla dělat prakticky, tak to bylo lepší.

- **Co to znamená prakticky?**

Že jsem měla dělat třeba demontáž zařízení, tak jsem to rovnou dělala na počítači. Měla jsem manuál před sebou a rovnou jsem si to u toho zkoušela.

- **Takže jaké jsi vnímala silné a slabé stránky zaškolení?**

Slabé ta chaotičnost. A abych pravdu řekla, tak si z toho zaškolování pamatuji tohle. A jinak už úplně nevím, co jsem dělala.

- **Nejen v zaškolování, co pro tebe bylo začátků obecně těžké?**

Těžké bylo rozpoznat, kdy ten člověk potřebuje mít revizi na to zařízení, kdy je potřeba s tím opravdu něco udělat. Kdy volat nebo nevolat technikům, kdy to řešit sama. Takže asi hlavně tohle.

- **Takže udělat závěr nebo to sama rozhodnout, je to tak?**

Jo, přesně tak.

- **A když se posuneme na ty krizové hovory. Jak vnímáš typického představitele člověka v krizi?**

Jako jak já to vnímám? Jako v jakém je stavu?

- **Např. kdybys mluvila s nějakou kamarádkou a popisovala jí tu práci a říkala jí, že tu máte i klienty, kteří jsou v momentální krizi. Tak jak bys jí to popsala? Jak vypadá, co se s ním děje?**

Když je v krizi, tak stiskne tlačítko a volá na nás. Popsala bych dvě situace. Buď jen upadne a potřebuje pomoci zvednout a nic mu není. Tak některý lidi celkem v klidu zavolají, že spadli a že potřebují zvednout. My se zeptáme, jestli nejsou zranění, jestli nepotřebují sanitku. Většinou řeknou, že ne. Probíhá to celkem v pohodě. Oni vědí, že ten dojezd netrvá čtvrt hodiny, ale i hodinu.

A pak je druhá situace, kdy stisknou tlačítko, jsou nějak rozrušení, ani nevědí, jestli jsou nebo nejsou zranění. Prostě že upadli a buď jim teče krev, nebo je něco bolí nebo tak.

- **Jak s tím člověkem potom pracuješ? Pokud se jedná o ty krizové případy.**

Já se ho zeptám, jestli je zraněný, on teda řekne, že je. Tak se ho nějak snažím uklidnit a řeknu mu, že mu pošlu pomoc. Kdyby se něco dělo, tak klidně ať znovu mačká tlačítko.

- **Jak tu situaci zvládáš ty? Jak to prožíváš?**

Snažím se to nebrat moc osobně. Spíše si říkám, že to je další člověk, který potřebuje pomoc, ale snažím se to nebrat úplně osobně.

- **Takže se od toho snažíš odosobnit?**

Ano.

- **A ve chvíli, kdy ten člověk je nějak opravdu panický nebo hysterický, jak to na tebe působí? Co v tu chvíli zažíváš?**

To už trochu i stres. Aby se mu něco nestalo. Někteří lidé, když jsou hysteričtí, tak to tlačítko mačkají častokrát za sebou. Tak pak už ani nevím, co jim mám říkat. Tak jim stále opakuji, že pomoc už je na cestě, aby vydrželi. A v těch chvílích mě to také stresuje. Nevím, jestli to znovu zmáčkne nebo ne. A pokud nemačká, tak jestli není v bezvědomí nebo něco.

- **A ty sama máš u toho nějaké pocity? Říkala jsi, že zažíváš stres, dokázala bys to ještě více specifikovat, co se děje s tebou?**

Jako fyzicky třeba?

- **I fyzicky. I na co myslíš. Nebo nějakou emoci, kterou prožíváš...?**

Co mi běží hlavou, tak to jestli znovu stiskne tlačítko. Spíš myslím směrem k němu. V tu chvíli si asi neuvědomuji své emoce, ale jestli on stiskne to tlačítko. Co já mu mám zase říct.

- **Takže to máš více orientované na toho klienta než sama na sebe?**

Ano.

- **Předtím jsi zmínila i to fyzické prožívání? Jaké tedy u Tebe je?**

Bolí mě břicho, je mi celkově špatně.

- **A co se pak děje s tebou? Když krize odezní?**

Když už je ta situace vyřešená, tak se mi spíše uleví, že mu někdo pomohl a pak už to tolik neřeším.

- **A co ti v těchto situacích pomáhá?**

Asi mi pomáhá to, že vím, že mu někdo pomůže. Že ten člověk nezůstává bezmocný.

- **A něco, co pomáhá tobě v té situaci? Zmiňovala jsi tolik sama sebe nevnímat, ale je tam ještě cokoli jiného?**

Asi už nic.

- **Pamatuješ si nějaké situace, které pro tebe byly zátěžové?**

To byla jedna situace, kdy na noční službě, kde jsem sama a to je vždy náročnější. Tak tam ta paní byla zmatená a pořád mačkala tlačítko kvůli tomu, že není doma. Že je někde, neví kde. Zjistila jsem ze záznamů, že už byla i v nemocnici, zrovna ten den. Takže tam jí poslali zpátky, že jí nic není a jde jen o psychiku a hlavně už jsme neměli volat sanitku – to nám bylo v úvozovkách zakázáno.

- **Zakázáno kým?**

Myslím, že volal buď někdo z rodiny, nebo přímo snad i ze záchranky, že to je opravdu takhle a že sanitka nic nezmůže.

Takže jsem volala rodině, která byla asi hodinu a půl od ní. Takže tam jeli rychle autem, ale trvalo to před hodinu. A ona celou tu dobu mačkala tlačítko, že neví, kde je, že nemůže dýchat, že jí je špatně a tak. Takže já jsem se uklidňovala tím, že to má od té psychiky, že dýchat může a bude to v pořádku. Ona se pořád ptala, kde je ta rodina a zda už někdo přijede. Já komunikovala střídavě s rodinou a tou paní. To byla přesně ta situace, kde jsem si říkala, že už asi deset minut nestiskla tlačítko, tak co s ní je. Pak ho stiskla a na jednu stranu se mi tím ulevilo.

- **V čem byla ta úleva?**

Že se jí nic nestalo a nic se nezměnilo.

- **Když je to nepříjemné, tak mi zkus blíže popsat, co jsi ty zažívala.**

Mně už z toho bylo i špatně. Bolelo mě břicho, bylo mi i na zvracení. Bála jsem se, aby za ní dorazili v pořádku, když spěchají, tak aby se jim něco nestalo. Na mně se stresy projevují spíše fyzicky, je mi pak z toho špatně. Ale naštěstí to není tak časté, tato situace byla opravdu vyhrocená. Musí to být opravdu krizový stav, abych to tak prožívala.

- **A cítíš se kompetentní pro práci s lidmi v krizi? Ať už v tomto případě, tak i obecně?**

Ano, cítím.

- **V čem ty kompetence vnímáš?**

Že ty situace zvládám řešit.

- **A je něco, co bys ještě potřebovala? Aby ses cítila jistější?**

Možná nějaká lepší asertivita. Myslím si, že také větší praxe obecně.

- **Takže čím více toho máš za sebou, tak tím více jsi si jistější?**

Ano.

- **A u té asertivity – co si pod tím můžu představit?**

No, někteří lidé jsou manipulativní a využívají službu, k čemu není určená. Takže jim musíme říkat ne a vysvětlovat jim to. Párkrát se mi to už povedlo, tak to jsem byla sama na sebe hrdá.

- **Ve chvíli, kdy máš pocit, že oni nějak překračují hranice a ty víš, že bys jim to měla dát najevo a být tedy asertivní. Tak ve chvílích, kdy se ti to nedařilo, tak jaké to pro tebe bylo a co jsi s tou situací dělala?**

Přemýšlela jsem o tom, že jsem to mohla říct. Spíše to ale беру tak, že ti lidé, např. jeden slepý pán mačká tlačítko, že chce zavolat někoho z jeho kontaktů. A mačká to docela často. Pro toto není ta služba určená, ale já si říkám, že on něco potřebuje, takže bych na druhou stranu zavolat mohla.

- **Takže zavoláš, i když máš pocit, že na hraně nebo za hranou?**

Ano, udělám to tak.

- **Jak je to ve chvíli, kdy vnímáš, že děláš něco už trochu za hranou? Co bys tomu klientovi nemusela poskytnout a říct mu, že na to se ta služba nevztahuje.**

Je čistě na mně, jak se rozhodnu. Ale nějaká shoda týmu musí být. A pak si týmově říkáme, co už je za hranou a co můžeme říct, že to už neuděláme. Ale je to o tom, jak se rozhodne ten pracovník, který s tím klientem mluví.

- **A vede to k něčemu u klientů?**

No právě se stává, že toho využívají. Oni to tak i zkouší, ke komu si můžou co dovolit. Co u koho už ne a u koho ještě ano.

- **A co je tam tom pro tebe tedy zatěžující?**

Já cítím, že se to zlepšuje. Už s tím nemám takový problém, takže to není až taková zátěž, ale i tak to pořád vnímám.

- Co ti pomohlo, aby se to zlepšilo?

To asi nevím.

- **Předtím jsi zmiňovala, že ti tam pomohla ta praxe. Je ještě něco, co ti v tom pomohlo, aby se to zlepšovalo?**

Možná když vidím ostatní, jak s klienty jednájí. Když vidím, jak to dělají, tak mi to pomůže, co já a zda překročit své vnitřní, přirozené nastavení.

- **K těmto otázkám jsme se už trochu dostaly, ale zkus říct, jestli tě k tomu ještě cokoliv napadá. Co vnímáš na té své práci jako zatěžující?**

Tak zmiňovala jsem tu asertivitu nebo hodně krizové hovory. Víc už ani nějak nevím.

- **Nebo jestli tě napadá něco k těmto situacím.**

Asi ne.

- **Když bys měla zhodnotit své silné a slabé stránky. Zkus to shrnout nebo doplnit.**

Silné stránky vidím ve své praxi, že už tu jsem přes dva roky a vím, co a jak. Člověk se vždy setká s něčím novým, s čím se ještě neseťkal. Ale z hodně velké části už vím, co a jak. Dál nevím. Ty slabé, no hlavně ta asertivita.

- **Co ti při práci obecně pomáhá?**

Obecně mi pomáhá, když je nás tady více holek. Když se pak něco stane, tak si s kolegyněmi můžu promluvit – jak to ony vidí, jak by to řešily. Nejsem pak na to sama.

- **Jak je třeba při těch nočních, kdy tu jsi sama? Říkám si, že v tu chvíli tu nejsou holky.**

Tam je to o tom, že se musím víc spolehnout sama na sebe. Takže je to trošičku stresovější nebo náročnější. Ale samozřejmě to vždy zvládnou, o tom není pochyb. Ale je to jenom psychika, kdyby se něco dělo, že bych nevěděla, co dělat, tak že tu zrovna nikoho nemám, na koho bych se mohla obrátit nebo si s někým o tom promluvit. Ale na druhou stranu vím,

že holky – vedoucí a provozní, jsou na telefonu. Jako kdybych fakt nevěděla, co s tím, tak můžu při nejhorším zavolat.

- **Využila jsi někdy této možnosti?**

Ne, nebylo to potřeba.

- **Používáš vědomě nějaké techniky, postupy, metody a tak?**

Techniky? To asi ani ne, jediné, co mě k tomuto napadá, to ale asi není žádná technika. Ale to, že pokud toho člověka neznám osobně, tak že to jde o trochu lépe, než když ho osobně znám. Např. když se dozvím, že zemřel. Lépe se to zpracovává, než když jsem u něj byla a znám ho a vím o něm více informací. Ale zase to není tak, že bych to kdo ví jak prožívala. Snažím se to nějak odštíhnout. Nehroutím se z toho, ale vnímám tam ten rozdíl.

Všechny máme své stádečko, zhruba 70-80 lidí a ty za rok musíme všechny obejít a zaktualizovat informace.

- **Je něco, co ty bys konkrétně potřebovala pro zlepšení své práce a podmínek pro ni?**

Je teď velký nárůst klientů. Začínají být malé prostory, je nás tam hodně, takže stačí, když jsme tam tři a je tam docela nával. Často jsme i čtyři, někdy je nás i pět. Takže to je rušivé, člověk se kolikrát nemůže na práci pořádně soustředit.

Pak ještě druhá věc, která se nedá ovlivnit. Např. když někdo volá, mám něco rozdělaného, pak zavolá někdo jiný, takže začnu dělat zase něco jiného a pak se to hrozně nabaluje. Ale s tím se nedá nic dělat ani to odstranit. K té práci to patří.

- **A je něco, co máš pocit, že by pomohlo obecně té službě, aby se zlepšila?**

Spíše technické, kdyby se přidali počítače. Ale jinak nevím.

- **Tak to je z mé strany všechno. Napadá tě k tomu ještě něco?**

Asi jsem řekla všechno.

- **Tak děkuji moc.**

Já taky.

Rozhovor s respondentem č. 3

- **Jak dlouho na TPA pracuješ a na jaký úvazek?**

Jsem tu od konce srpna, takže půl roku a na plný úvazek.

- **Jak tedy probíhalo tvé zaškolování?**

Myslím si, že zaškolování je tu udělané opravdu dobře. Vedoucí i provozní v tom provozu dělaly, takže vědí, co je pro to zaškolení důležité a mají ty fáze udělané dobře. Já když jsem nastoupila, tak jsem si myslela, že to v životě nemůžu zvládnout. Technických informací, komunikace s klientem, věci, které musíš znát, když zvedáš tlačítko, jak se postupuje atd., je toho hrozně moc. Když jsem viděla metodiku, která je hodně obsáhlá, tak jsem si vážně myslela, že to nejde zvládnout. Pak ještě vidíš, jak holky, které jsou tu dlouho, jak fungují. A fungují dobře, nejsou ve stresu, když zvedají tlačítko. Já jsem se klepala pokaždé, když něco zazvonilo.

Myslím si, že to zaškolování je opravdu tak dobré, že ke konci té zkušební doby už jsem byla schopná pracovat samostatně. Samozřejmě se do dneška ptám na nějaké věci, protože se tu objevují věci, které se normálně nedějí a pak vyplují na povrch a pak se musíš zeptat. Také se vždy dívám průběžně do metodiky a jsou věci, které zapomeš, pokud to nepoužíváš. Ale já nemám problém se ostatních zeptat.

Na noční se samozřejmě musím umět věci vyhledat. Tam na to ale je čas, přes den se raději zeptám.

Se zaškolováním mám dobrou zkušenost. Možná musím říct, že tím, že jsme nastoupily současně tři nové pracovnice a já z nich byla první, tak jsem měla ze začátku více prostoru se ptát atd. Poté, jak přicházely holky, tak toho prostoru bylo méně jen pro to, co potřebuji já. Ale zaškolování probíhalo vážně dobře.

- **Byly tam nějaké slabé stránky, které jsi vnímala?**

Ze začátku jsem byla trošku naštvaná v tom, že se na ty nové holky váže veškerá ta práce, kterou ty starší holky, které tu jsou déle, dělat nechtějí. Dnes už chápu, proč to tak je. Té práce je hrozně moc a tím, že přijde někdo nový, tak ony si uleví. Teď už to tedy chápu, v první chvíli jsem byla v opozici, že já tady nikomu nebudu dělat služku. Tak jsem to v sobě

vnímala. Hrdá a že nebudu dělat v uvozovkách odpadní práci. Dnes už chápu, proč jsem to musela dělat. Navíc mi to pomohlo v tom, abych byla lepší.

- **Jak sis v té situaci poradila?**

Postupně jsem to pochopila. Samozřejmě jsem se snažila vymezovat, ale to si myslím, že je úplně přirozené. To by tak měl asi každý. Když někam přijde a vidí, že má být na stejné pozici jako někdo jiný a mám dělat tu práci, kterou nikdo jiný dělat nechce a mám to děla já jako nová. Tak je asi normální, že jsem se chtěla vymezovat. Já jsem taková „držkatá“, ale jdu a udělám to.

- **Co pro tebe tedy bylo v začátcích – nebo dosud, těžké při té práci?**

Ze začátku bylo těžké s těmi lidmi mluvit, např. při tom pravidelném obvolávání. Celkově bylo těžké to ze začátku uchopit. Jednak pojmout informace, které tu jsou. Zapamatovat si je a pochopit je, abych si dokázala logicky odůvodnit, proč se to má dělat takhle. Jsem typ, který se nebifluje věci slovo od slova, aniž by to pochopil. Potřebuji si nějak zdůvodnit, proč to tak je a proč je to tak dobře a proč je dobře to tak dělat. To pro mě bylo těžké, najít si v tom pořádek. Chce to rutinu. Čím častěji to děláš, tím větší jistotu získáš. Což je ale asi v každé práci.

- **Když se posuneme spíše k těm krizovým hovorům, krizovým stavům, jak bys popsala vašeho typického klienta v krizi?**

Asi úplně nevím, jak to myslíš.

- **Klienti, kteří spadnou a je potřeba zjistit, co se děje a případně jim zajistit výjezd a nějak je zklidnit.**

Je tu typicky pád bez zranění nebo pád se zraněním, kdy se volá rychlá. Nebo to může být člověk, kterému je špatně, např. se mu špatně dýchá nebo něco snědl.

Nejtěžší je zjistit, co se děje. Jsou klienti, kteří komunikují a jsou úplně v pohodě. Řeknou, co se stalo, jsou schopní odpovídat. Dá se s nimi normálně domluvit. Pak jsou klienti, kteří neslyší. Např. upadnou někde, kde nás hůře ze zařízení slyší. Pak zjišťujeme, co se stalo, křičíme a snažíme se, aby nás slyšeli. Oni nám tolik rozumět nemusí, ale nejdůležitější je, aby nám řekli, co se děje. Pak jsou tu takoví, kteří obecně moc neslyší. Je to různé.

Každopádně je nejdůležitější doptat se, co se děje. Nejtěžší je, když ten člověk nekomunikuje a je někde, kde nás neslyší. Tak pak tu situaci vyhodnotit správně. To je podle mě na tom to nejtěžší.

- **A jaké to pro tebe v těchto situacích je?**

Dobře. Spíš mě děsí situace, kdy nám přijde, že se ten člověk dlouho nehýbe pod čidlem a nedá se mu dovolat. Rodina nic neví nebo zrovna ten klient rodinu nemá. To je to nejtěžší, když člověk nikoho nemá a my se také nemáme na koho obrátit. Z toho mám já největší strach. Že se něco stane, pošleme tam výjezd a už tam toho člověka najdeme ležet. To jsou ty nejnepříjemnější věci. Ale pokud jde o samotné to tlačítko, tak to je jasná věc. Horší jsou pak tyto situace, které nejsou pevně uchopitelné. Nejde se s tím člověkem domluvit, nejde zjišťovat, co se děje.

- **A když máš nějaký ten krizový hovor, např. když ten člověk spadne a je tam nějaká překážka, je zraněný nebo se něco děje a ten dotyčný není klidný. Jak se ti v těchto případech pracuje? Co prožíváš za pocity?**

Je pravda, že čím déle tu jsem, tak tím klidnější v těchto situacích jsem. Ze začátku jsem špatně snášela, když nám někdo nahlásil úmrtí klienta. Nebo když jsem jeden den řešila klientku, řešila jsem ji dvakrát a ona pak večer zemřela, tak jsem to špatně snášela. Teď už je to dobré.

Nicméně uklidnit toho klienta, vysvětlit, že je pomoc už na cestě. Někteří klienti jsou hodně netrpěliví, mačkají tlačítko stále dokola, jestli už pomoc jede. Např. nedávno jsme měli klienta, který nikdy nemačkal tlačítko a jen při pravidelném obvolávání nám řekl, že spadnul. Ale že se zvedl a je v pořádku. A nedávno mi právě volal, že spadnul a pak se mi neozýval. Vůbec.

- **A jak to tedy probíhalo?**

Zmačknul tlačítko a pak se vůbec neozýval.

Takže jsem tam posílala výjezdovku a ještě že jsem jí poslala. Protože pán upadl, zraněný nebyl, ale potřeboval pomoc.

Takže v tom je to dobré. Už jsem si jistější, jak mám v těch situacích zareagovat. Jsem v těch situacích už jistější.

Když jsem se zaškolovala, tak se mi povedla jedna věc. Když jsem začala zvedat tlačítka, ty pády a tak. Tak paní zmáčkla tlačítko, já se doptávala, co se stalo a pak jsem řekla: „Jo vy jste upadla, výborně.“ Tak se tu holky smály, že člověk občas něco plácne, neuvědomí si to. Ale myslím si, že v tom už dobrý, zvládnou i lidi uklidnit, že ta pomoc je opravdu na cestě. Nejtěžší je, když řeknou, že leží u otevřeného okna a ta výjezdovka má čas hodinu na to, aby tam dojeli. A já tomu už nemůžu pomoci. To je věc, která mě trochu trápí, že v těchto situacích nemám jak pomoci. Jsem v ní bezmocná a nemůžu to ovlivnit.

- **Co v těchto situacích prožíváš?**

Někdy zažívám tu bezmoc. Např. nedávno mi pán zmáčknu ráno tlačítko, bylo mu hodně špatně rozumět. A ve finále mi dost sprostě vynadal. V tu chvíli jsem cítila rozčarování. Pak jsem se tomu už smála. Někdy člověk cítí, ať dělá, co dělá, tak je to stejně špatně pro toho klienta. I když se snažíme dělat všechno možné, tak někdy klient spokojený není. Naštěstí tyto situace ale nepřevažují.

- **Jak sama se sebou v těchto momentech pracuješ? Jak si s tím poradíš?**

Já si to snažím moc nepřipouštět. Povídáme si o tom tady s holkami. Např. když mi ten pán hodně vynadal, tak jsem se pak smála a řekla jsem to do pléna holkám. Dnes to už neřeším. Co se týče té smrti, tak tu si v sobě zpracovávám dost. Teď už tolik také ne, člověk otupí. A je zvláštní, jak rychle. Stačí půl rok a dnes už vím, že když nahlásí úmrtí, tak že to tak prostě je. Trochu mě to za srdíčko vezme, ale už klidně. Člověk si to poté v sobě zpracovává. A je pravda, že takové věci si zpracovávám sama v sobě. Beru to tak, že my jsme mu ulehčili poslední cestu v životě.

- **Máš tedy pocit, že jsi kompetentní pro komunikaci s lidmi v krizi?**

Já si myslím, že ano. Někdy samozřejmě ne, někdy jsou věci, které nevím. Ale učím se. Pořád se prostě učím, nebudu říkat, že jsem kompetentní úplně ke všemu. Ale snažím se. Když něco nevím, tak se doptám, zjistím to a zavolám vám zpátky. Někdy je hrozně těžká komunikace i s tou rodinou. Většina klientů rodinu mají, ale některé rodiny jsou takové, že

všechno vědí, všechno znají a nedokážou připustit, že už na tom ten rodič není tak dobře. Že ne všechno, co jim říká, je pravda. A je těžké s nimi pak mluvit.

Pro mě je těžké po telefonu vyhodnotit, kdy je na tom kognitivně ještě dobře a kdy už ne. Protože někdy z toho telefonu působí úplně srovnaně, že je všechno dobré, žádná demence tam není. Nedávno jsem řešila s paní, že je někde na návštěvě a že nemá oblečení a ať zavolám rodině, aby jí něco přivezli. Tak jsem řekla dobře, ale že potřebuji telefonní číslo tam, kde nyní je. Ona říkala, že neví a věrohodně na někoho volala, aby jí ten někdo řekl telefonní číslo. Ten někdo tam najednou nebyl, tak jsem jí poprosila, ať zavolá k nám na telefon, kde se to její telefonní číslo ukáže. A tím jsem zjistila, že je celou dobu doma. A přitom mně zněla naprosto srovnaně, orientovaně a nakonec jsem zjistila, že to tak není. Tak to je pro mě těžké. Vyhodnotit v tu chvíli, jak to tedy vlastně je. Jestli je na tom člověk ještě rozumově dobře a kdy už ne. Přes ten telefon se to někdy těžko odhaduje.

- **A když říkáš těžké, tak když se do té situace zkusíš vžít, tak co je vlastně v té chvíli to těžké?**

Určitě jsem se v tu chvíli cítila bezmocná, v první chvíli. Pak jsem začala rychle přemýšlet, jak to vyřešit. Prostě co v tu chvíli udělat nejlépe, aby se ta paní necítila takto ztracená. Aby se obecně klient necítil ztraceně. Někdy jsou klienti, kteří nechtějí, abychom informovali rodinu, jak na tom je. Některé rodiny fungují naprosto v pohodě, fungují parádně. Což byl případ zrovna této paní, která volala tak hrozně zmatená.

Určitě nejsem taková, že bych v tu chvíli začala panikařit a nevěděla, co mám dělat. Myslela jsem si, že taková budu, že nebudu vědět, co dělat. Ale najednou v tu chvíli to samo naskočí, jak dál postupovat.

- **A je něco, co vnímáš potom, co situace odezní? Když se situace vyřeší?**

Někdy mám potřebu zjistit, jak to dopadlo. My to musíme někam předat, někomu. Ať už rodině nebo se to předává např. záchrance, která člověka odveze. Tak někdy mám potřebu zjistit, co s tím opravdu je a jak to dopadlo. Někdy to třeba úplně nejde a já nezjistím, jak to dopadlo, tak to v sobě úplně neuzavřu. Ale v tu chvíli je pro mě prioritní, že je o toho člověka postaráno a v tu chvíli to vypouštím. Pak se k tomu právě vracím, abych zjistila, co s tím

člověkem je. Ale snažím se to uzavírat, protože těch klientů tady máme přes 800 a každého v hlavě držet nemůžeš.

- **Takže v tu chvíli to musí jít stranou, ale poté si ráda zjistíš, jak to dopadlo.**

Přesně tak. Často předám službě, která přijde po mně, a na další své směně si v tom našem systému v sekci obvolávání přečtu, jak to dopadlo. To je pro mě důležité. Ne že bych si to brala úplně osobně, ale tím, že tu situaci s klientem řeším, tak chci vědět, jak to dopadlo. Ale neříkám, že mám v hlavě všech 800 klientů. Také ne všechny situace na mě takto zapůsobí, takže to pak nedohledávám.

- **A vzpomínáš si na nějakou situaci, kdy jsi byla nejistá a nevěděla jsi, jak jednat a v tu chvíli jsi ale musela něco udělat?**

To asi teď nevím. To bych se musela vracet ke všem těm situacím.

- **Jo v pohodě. Ještě se zeptám, co vnímáš na té své práci obecně jako zatěžující?**

(Pomlka)

- **Co je pro tebe náročné?**

Určitě to, že to nejde úplně oddělit. Když tu celý den řešíš něco, co je těžké. Tak pak s tím stejně odcházíš domů a přemýšlíš nad tím. Takže vypnout to a nechat to v té práci, to je pro mě těžké. I když teď už to také není jako na začátku, kdy jsem si domů nosila úplně každou kauzu v hlavě. Už беру spoustu věcí s humorem, že se to prostě stane.

Ale co je zatěžující? Zatěžující je soustředit se. Protože v tom malém prostoru, kde se řeší montáže, revize a všechno další, je pak těžké soustředit na to své. Je tam hodně vzruchů, hlasů, každý tam řeší něco a soustředí se na to své, tak to je pro mě těžké. A nebudu lhát, někdy mi dělá problém se soustředit.

- **A naopak co ti při té práci pomáhá?**

Pomáhá mi, že jsme tu jako kolektiv. S někým si sedneš více. Nebo ne sedneš, to říkám blbě. S někým se ti pracuje lépe a s někým méně dobře. S někým se cítíš, že ti to jde úplně samo a s někým ne. A pokud jsem tu s někým, s kým to jde dobře, tak se mi pracuje lépe. Celkově ta práce jde lépe a víš, že děláš mnohem méně chyb.

- **Takže ti pomáhá, když pracuješ s někým, s kým máš pocit, že jsi na stejné vlně.**

Přesně tak.

- **A ještě něco, co ti při té práci pomáhá?**

Určitě je to i o tom, s jakou náladou přijdeš do práce. Že se ti potom ta práce dělá snáz. Někdy k tomu máš, nechci říct odpor, to vůbec ne, ale máš pocit, že ti nejde tak snadno. Že se ke všemu musíš nutit. Jsou i takové dny.

- **A když bys měla zhodnotit své silné a slabé stránky?**

No já jsem nad tím asi nikdy nepřemýšlela. Nevím. To asi musí ohodnotit ostatní.

Myslím si, že tu empatii k těm lidem mám. Strašně ráda si s nimi povídám. Někdy jsou teda ty hovory vyčerpávající, ale jsem hrozně ráda, že o nich vím. Je pro mě důležité, že je můžu vidět na vlastní oči. Naplňuje mě to. Pro někoho je těžké vidět tu realitu, v čem ti lidé žijí a jak žijí. Ale je pro mě důležité, když s ním poté mluvím po tom telefonu, abych věděla, kdo to vlastně je a lépe se dokážu vcítit. Už to není jen cizí hlas.

- **Kdybys přeci jen měla říct, v čem se cítíš nejistá nebo v čem vnímáš slabé stránky?**

Určitě bych měla jednou za čas přečíst všechny manuály, protože jsou věci, které když se nepoužívají nebo jsem je nikdy nedělala a na začátku jsem si je jednou přečetla, tak pak prostě nebudu vědět. Abych pak nebyla překvapená a na poslední chvíli to nemusela někde hledat.

Třeba dnes jsem měla aktivaci tísňového mobilu. A já jsem to odsud nikdy nedělala. Vždy jsem byla na druhé straně u toho klienta, když jsme to aktivovali. A dnes jsem to nevěděla. Trochu jsem se zastyděla, že se na to musím zeptat. Nemám problém s tím se zeptat, když něco nevím. Ale někdy si říkám, že tohle bych ale sakra vědět měla. Takže určitě si znovu pročítávat, abych si v tom byla jistější a nemusela nikomu ukazovat, že to neumím.

- **Když se ještě vrátíme k těm hovorům jako takovým, tak používáš vědomě nějaké techniky, metody, postupy?**

Asi ne. Nedávno mě právě překvapilo, že jsem mluvila s pánem, kterému není vůbec rozumět a nějak tam halekal. Tak mě překvapilo, co mně vyšlo z pusy v tu chvíli. Řekla jsem

mu: „Odpovídejte mi jednoslovně ano nebo ne“. A začala jsem se ptát. A říkala jsem si, kde se to ve mně vzalo.

Tak spíš takhle, ale že bych dělala něco vědomě, tak to tolik ne. Každý klient je jiný, takže postupuji individuálně. Asi to nejde paušalizovat.

U těch tlačítek nebo u těch krizových situacích je vždy dobré toho člověka ubezpečit o tom, že ten výjezd tam opravdu jede, že už je to předané a pomoc je na cestě. Aby opravdu věděli, že tam nezůstanou ležet. A i když mě neslyší nebo mi nemůže odpovědět, tak mi to stejně nedá a snažím se jim to říct. Protože třeba zrovna nemůžou mluvit nebo je já neslyším, ale oni můžou slyšet mě. Cítím tu potřebu jim říct a ubezpečit je, že pomoc je na cestě.

- **Je něco, co bys potřebovala pro zlepšení své práce?**

Potřebovala bych svoji větší soustředěnost a důslednost.

- **A když tu otázku vztáhneš na službu jako celek. Napadá tě něco, co by se na ní pro Tebe dalo zlepšit?**

Určitě je pro nás dobré, když tu jsou praktikanti, kteří nám pomáhají s tím obvoláváním. Protože toho je hrozně moc a zabere nás to hodně času a nestíháme pak dělat další věci, které bychom měly dělat, a mělo by se dělat bezchybně. Přesto, že to obvolávání je menší priorita než ta práce okolo, tak stejně to člověk z té hlavy nevy pustí. Nebo já to neumím vypustit, nebo aspoň ne úplně.

Pak jsme tu řešily zkusit udělat jinak ten dispečink, aby byl ten program trochu jiný. To ale není v naší kompetenci. A aby tam byl větší klid pro tu práci, když je nás tam víc. Aby se to nějak rozdělilo. Jde o tu místnost jako takovou, naše technické zázemí.

A pak motivačně i peníze. To bych byla asi pokrytec, kdybych to neřekla. Když to bude lépe zaplacené, tak to člověk také bude dělat radši. Což ale v sociálním sektoru moc nejde.

- **Z mé strany jsme otázky probraly. Napadá tě ještě něco, co bys chtěla dodat?**

Asi ne.

- **Jak dlouho tady pracuješ a na jaký úvazek? Vlastně jsi říkala, že jsi zdravotní sestra, že nejsi sociální pracovnice.**

Já tady pracuji skoro 7 let na plný úvazek, jsem tady jedna z nejstarších, co se týče práce i co se týče věku.

- **A když si zkusíš vzpomenout, jak probíhalo Tvoje zaškolování?**

Tam tenkrát neprobíhalo žádné velké zaškolování. Tady bylo hrozně málo lidí, fakt hrozně málo, takže jsem sloužila jenom ranní, ale víceméně už jenom s jednou kolegyní, a normálně jsme pracovaly, jako kdyby člověk tady byl odjakživa, žádné velké zaškolování. S tím, že ses zeptala, když jsi něco nevěděla. Samozřejmě ze začátku ses pořád ptala, to samozřejmě, ale víceméně jsi fungovala už jako plnohodnotný člen. Pak se po nějakých třech měsících té zkušební doby dělaly nějaké testy, a tím to v podstatě skončilo.

To, co se děje dneska, že mají papíry k tomu a musejí si tohle přečíst a tohle, to vůbec. Prostě šup do vody a nazdar. Já jsem měla fakt velkou výhodu, že jsem šla z té záchranky, že jsem byla schopná komunikovat s těmi lidmi a byla jsem na tom určitě lépe než všichni ostatní. Což není vytahování, ale pouze konstatování, byla jsem lépe vybavená na ty krizové situace. Že jsem byla schopná zvládat to, co ti lidé potřebovali, protože jsem byla naučená na daleko horší situace v daleko horším stresu a v daleko horších podmínkách než třeba tady. Tady když holky prostě vzaly tlačítko a někdo jim tam upadl nebo se něco prostě dělo, tak všichni byli takoví... Jasně, museli se to naučit odposlouchat. A to mně nedělalo vůbec žádné problémy. V tomto si myslím, že jsem měla před nimi hodně náskok.

- **Jak dlouho jsi pracovala na té záchrance?**

25 let.

- **25 let, to je fakt velká praxe.**

Plus minus, byla jsem na mateřské. Ale myslím si, že ta praxe tady pro to byla fakt úplně úžasná.

- **A vnímala jsi třeba v těch začátcích něco, co pro tebe bylo těžké, nebo zatěžující?**

Tady možná ta technika.

- **Ta technika?**

Technika určitě, ty různé typy zařízení se naučit a co jak funguje, tak to určitě bylo ze začátku náročné. Ale jinak si myslím, že co se třeba týče komunikace s těmi lidmi, nebo právě tyhle krizové situace, neměla jsem problém. Ale jak říkám, ty technické věci, které samozřejmě člověk umět nemohl, jinak to bylo docela v pohodě.

- **Takže vlastně když vezmeš nějaké ty silné a slabé stránky zaškolování, tak to bylo hodně o tom, že před těmi sedmi lety tedy vlastně moc žádné nebylo? Pochopila jsem to správně?**

Bylo to takové... Dneska to ty holky mají opravdu jiné. Nechci to podceňovat, nechci to zlehčovat, ale dneska je opravdu vodíme za ručičku až k tomu finálnímu, co by měly umět a ještě jestli to a ještě jestli tohle nepotřebují. To vůbec prostě. „Tady to máš a nazdar.“ Protože tady bylo strašně málo lidí a nebyl prostor na to to nějakým způsobem řešit. Ale myslím si, že to nebylo špatné, protože dneska se s nimi moc – jak se to řekne slušně (smích) – moc je rozmazluje, abych tak řekla, že by to možná chtělo trošičku: „Šup a ukaž, co umíš.“

- **Přemýšlím, jak by se ten přístup k zaškolování dal pojmenovat.**

Jak to myslíš?

- **Jak by se dalo pojmenovat ten styl přístupu hození do vody.**

Direktivnější? Direktivnější možná ne, ale takový samostatnější, že by je člověk neměl tolik hlídat a třikrát jim všechno ukazovat. Ne, nechat je být, a až když narazí na něco, co fakt nevědí, tak se zeptají, ale jinak ať si pracují samostatně, ať prostě dělají, jak umějí. A na tom taky člověk pozná, jak sám na sobě, jestli mu to sedí nebo neseď. Tak i lidé kolem poznají, jestli se sem ten člověk hodí. Ne každý to zvládne. A to nemyslím ve špatném, ale prostě někomu to sedne, někomu to neseďne. Někdo si myslí, že to je ideální, a pak zjistí, že to vůbec není ideální.

- **A když by sis vzala teď ty nové holky, které se zaškolily, tak vnímáš něco konkrétního, co třeba vzejde z toho, že se jim hodně věnují a co by bylo lepší, kdyby byly hozené víc do té vody?**

Já si myslím, že jsou tak opečovávané, že když se opečovávat přestanou, tak už nejsou – nechci nikomu ublížit – nejsou tak pozorné, už to z mého pohledu tak trošku pouští, že už tam necítí za sebou prostě takové to „Musím, protože jsem ještě ve zkušební době, musím, protože se mnou slouží já nevím kdo“. Někdo říká, že tři měsíce jsou málo, že by se měly

hlídat déle. To si já nemyslím. To si já rozhodně nemyslím. Já si myslím, že ta osobní zodpovědnost je v tom, že se to prostě naučím a dělám to ne proto, že mě někdo hlídá, ale že to chci dělat, aby to bylo dobře. To si já osobně myslím. Je tedy pravda, že všechny ty holky, co sem teď nastoupily, nebo v posledních letech, tak mi to dávají sežrat. By mohly být moje děti. A navíc já jsem taková, že řeknu všem, co si myslím. Takže takové to nějaké omlouvání, že tady je teprve tři měsíce, to já úplně neuznávám. Když je tady tři měsíce, tak to neznamena, že prostě něco odfláknou. Že zapomenou, to se stane každému a stane se to i mně. O tom žádná. To rozhodně. To při tom, co se tady děje, tom vytížení, tak zapomene každý, jsme lidi. Ale když pak člověk přijde na něco, co je fakt a že se na to někdo vykašlal, tak to, si myslím, že už není o hlídání. Že to už je o té osobní zodpovědnosti.

- **Jaké to pro Tebe je? Jak to pocitově vnímáš?**

Vzhledem k tomu, že mám doma stejně staré děti, tak že ony si to tak nějak neberou, nepřipouštějí. Nemají tam ten, nechci říct způsob života, no způsob práce je takový trochu jiný. Nedá se to prostě srovnávat s tím, když já jsem začínala, nedejbože. Nebo ony když přijdou do práce, já si myslím, že je to pro ně jenom takové: „No, tak jsem v práci.“ To si já myslím. Ale je to ale, já říkám, jenom můj pocit. Já když mám s někým nějaký problém, tak si to s ním řeknu a dál to neřeším. Ale všeobecně si myslím, že ti mladí lidé jsou dneska takoví ne úplně zodpovědní, ne jak my jsme byli vydrezurovaní. Tak takhle asi.

- **Jasně. A teď když bychom se posunuly k těm krizovým hovorům, nebo k těm krizovým stavům, tak jak vypadá zhruba ta typická situace, nebo ten typický představitel klienta, který je v krizi?**

Tak člověk v krizi je každý, který se začne chovat úplně jinak než normálně a už to můžeme považovat za krizi. To úplně stačí. Nemusí být rozmlácený na zemi. Stačí, že prostě má nějaké deprese, protože zůstal sám. Myslím si, že ta krize je u každého úplně jiná, takže se k ní i musí přistupovat jinak. Ale co se týče těch pádů anebo zhoršení toho zdravotního stavu, tak si myslím, že já s tím tedy problém nemám, řeším to. Já jsem taková – prostě nahlásí pád, dobré, dobré, dobré, mám tři čtyři věci za sebou, které prostě dělám prakticky automaticky, nediskutuji, jenom zjistím, jestli ten člověk mluví, dýchá, jak dlouho ho co bolí, jestli je zraněný, jestli mu teče krev, a já už víc informací k tomu nepotřebuji. Když mi někdo řekne, že ho bolí hlava, tak na rozdíl od holek mě napadne se zeptat, jestli se léčí s vysokým tlakem, protože tam může být riziko nějaké mrtvice nebo něčeho. Víím, že ty holky

to vědět prostě nemůžou, nejsou to zdravotní sestry, nemůžou. Já už mám trošku v tomto náskok a já to řeším plně automaticky. U mě to prostě jde ráz na ráz.

- **A když třeba ten klient je v nějaké panice, nebo prostě stalo se mu to poprvé, zdá se mu, že je to strašně dlouhá doba, přitom je to reálně třeba fakt dvě tři minuty, jak vlastně v těchto situacích jednáš? Mluvíš s ním nějak?**

Rozhodně se snažím ne přes to tísňové tlačítko, protože tam je zase brzda toho, že se nikdo nedovolá, takže se s ním snažím domluvit, jestli je to možné na telefon. A pak je možné si s ním povídat do té doby, než tam někdo přijede, protože ty lidi to neuvěřitelně zklidní. A pokud jsou na tom až tak, že nejsou schopní vnímat, nebo si melou to svoje pořád a pořád, tak mám právě zafixovanou takovou, to určitě budeš vědět, co to je, princip gramofonové desky. Že prostě pořád, pořád, dokud tu pozornost nečapnu. A pak jak se zklidní, jsou schopní mi ty informace, které já potřebuji, sdělit. Protože v té panice, kdy prostě vykřikují kdesi cosi, tak tím člověka neznalého věci můžou vyděsit hrozivým způsobem. Že prostě máš pocit, že tam musí jet hasiči a záchranka a policisté a všichni, a pak z toho vyjde pro mě normálně řešitelný problém. Ovšem ti lidé v tu chvíli to vnímají jako prostě neřešitelné. Jakmile si s nimi povídáš a navážeš s nimi nějaký hovor, tak i oni jsou schopní to zvládnout a kolikrát řeknou: „Ježíš, tak sem ani nikoho neposílejte.“ Ale je asi důležité prostě s nimi navázat nějaký takovýto kontakt a uklidnit si je, jak já říkám, k obrazu svému, abych od nich dosáhla nějakých informací, protože to je podle mého klíčové.

- **To s tebou určitě souhlasím. Já jsem vlastně ti zapomněla na začátku říct, že pracuji na linkách důvěry a dva roky jsem pracovala tady v organizaci na telefonu.**

Takže je to jasné. Takže je to jasné. Jakmile nechytíš jejich pozornost, tak to nemá smysl.

- **A když bys mi zkusila říct, čím se ti podaří tu pozornost upoutat, nebo je zklidnit? Vím, že jsi říkala u paniky tu gramofonovou desku, ale co ještě nebo co obecně?**

V každém případě si myslím, že první, co je potřeba úplně na prvním místě, je potřeba toho člověka uklidnit, s tím, že: „Nebojte se,“ třeba, „pomoc je na cestě. Nebojte se, jsem tady, protože vám pomůžu. Nebojte se, jsem tady, nikdo vám nemůže ublížit. Celou dobu vás slyším,“ aby měli pocit, že jsou v bezpečí. A pak si myslím, že už trošičku roztají. Ale musí vědět prvotně, že jsou v bezpečí, že prostě se jim nemůže nic stát. Když upadnou, tak jim

budu říkat: „Nebojte se, budeme si spolu povídat, ale už tam jede sanitka, takže to bude trvat už jenom chvíličku.“ Oni musejí vědět, že někde se něco děje, odkud ta pomoc přijde.

- **Takže vlastně uklidnit je.**

Úplně, úplně ze začátku, na začátku: „Nebojte se, nebojte se prostě, pomoc je na cestě. Vyprávějte mi, co se stalo.“ A vlastně ta pomoc teprve vám jde v hlavě, jestli ta pomoc je potřeba.

- **Dobře. A stává se ti někdy v těchto situacích, že to dělá něco s tebou? Co ty prožíváš v těch situacích?**

To je taky strašně rozdílné, protože já si to moc nepřipouštím. Protože kdybych tohle dělala, tak by ze mě byl už dávno blázen. Samozřejmě, že jsou třeba lidé, na které si pak ještě vzpomenu nebo přemýšlím, co se stalo, jestli jsem to udělala dobře a tak dále. Ale je to jenom takový blik. Když mám tuto pochybnost, tak si tam zavolám, ověřím si to, zjistím si, jestli to opravdu je tak, jak jsem si myslela, jestli jsem to udělala dobře. Ale jinak o tom moc nepřemýšlím. Já si to prostě nepřipouštím. Myslím si, že je to asi špatně, asi to neumím říct, ale je to práce jako každá jiná. A já prostě dostanu nějaký úkol, já ho splním. Řeknu si – ano, ne, dobře, špatně. Pokud to udělám špatně, tak udělám všechno pro to, aby to bylo dobře, a pokud to udělám dobře, tak to mám pro sebe vyřešené. Ale jak říkám, určitě je to tak, že jsem poznamenaná z té záchranky, protože tam to tak prostě bylo. Něco se stalo, zajistíte pomoc, předáte k dalšímu vyřešení a pro vás to končí. Není už nic, co dál by se řešilo. Tady samozřejmě když ti lidé potřebují pak ještě nějakou následnou péči nebo nějaké služby nebo něco, tak jasně, řeší se to, ale už to nespadá do té krizové situace.

- **Zažíváš u toho někdy nějaké negativní emoce?**

Já to zas až tolik neprožívám, co se týče těch klientů, protože ty prostě bezmezně respektuji. Každý jsme nějaký. Mně spíš do těch negativních emocí dostávají ty rodiny těch lidí. To mi vadí, když vím, že ten člověk prostě něco potřebuje, a ta rodina není schopná. Chápu, že když někdo má vnučku na druhém konci Prahy, ta je na mateřské, má mimino, tak chápu, že tam v noci nepojede zvednout dědečka. Tomu všemu jsem schopná rozumět. Ale když prostě na mě někdo spustí: „Já si vás platím, tak to udělejte.“ Tohle mně vadí. Mně vadí tyhle reakce těch rodin. Anebo když pak přijdete, jak my chodíme různě po těch klientech domů, když zjistíte, že je děti navštěvují jednou za měsíc, když mají důchod, a jinak nejsou schopny jim

tam pomoci ani uklidit. To mi vadí. To mi vadí hodně. Ale jinak co se těch klientů týče, tak každý jsme nějaký.

- **A když si vezmeš tedy sama sebe ve chvíli, kdy musíš komunikovat s těmi rodinami, a udělají třeba něco z toho, co tě rozčiluje, tak jak sama se sebou v těch chvílích pracuješ?**

Já se musím strašně ovládat, neuvěřitelně ovládat. A když pak samozřejmě s nimi komunikuji, tak jim nemůžu říct to, co si myslím, pochopitelně. Ale když položím telefon, tak jsem neuvěřitelně vzteklá, nadávám, jsem vzteklá, mrzí mě to. Ale pak si řeknu: „Hele, můžu s tím něco udělat? Nemůžu s tím něco udělat.“ Já nemůžu objíždět rodiny a prosit, aby zajely za dědečkem. To prostě nejde. Když jsem sem nastoupila, tak jsem myslela, že spasím svět, že každému domluvím, aby mu nosili obědy v jednu a ne v půl dvanácté, protože se mu to víc hodí, a tak dále. Ale nakonec člověk zjistí, že prostě nemůže spasit všechny, to opravdu ne. A ty rodiny člověk nepředělá. Ty to tak prostě mají nastavené. Všichni řeknou, že jsou vytížení. Ale to my taky – péči o jejich příbuzné. My jim jenom chceme tu péči trošičku zlepšit. My po nich nechceme, aby dělali bůhví co. My chceme jenom, aby nám pomohli v péči o svoje rodiče. Já si myslím, že člověk nemusí prosit. To mně trochu nedělá dobře. Ale říkám si – buď můžu, nebo nemůžu ovlivnit. Víc s tím neudělám.

- **Jasně. Takže z toho vnímám to, že ve chvíli, kdy tam nějakou tu frustraci máš, tak se snažíš chovat profesionálně?**

Já si myslím, že prostě to člověk najevo dát nemůže. Možná někdy trošku, ale snažit se spíš: „Helejte, nemyslíte, že by třeba bylo lepší...“ A jakmile prostě narazíte na tu zeď, tak vidíte, že to nemá vůbec smysl, tak si prostě říkám – chudák paní. Ale víc dělat nemůžu, nemůžu. Prostě když se nechce, tak je to horší, než když to nejde. Prostě tak to je.

- **Dobře. A když se vrátím ještě zpátky, ty už jsi to říkala, ale v těch začátcích ses cítila kompetentní pro to jednat s těmi lidmi v krizi tím, že jsi prostě měla tu záchranku. Je to tak?**

Já jsem s tím neměla problém.

- **Ted' mě napadá, dokážeš si vzpomenout na začátky na té záchrance, jestli tam jsi třeba měla nějaké obavy, jak zvládneš s těmi lidmi jednat?**

Na té záchrance to bylo něco jiného. Tam než jsem mohla začít mluvit s lidmi na té tísňové lince, tak uběhlo třeba půl, tři čtvrtě roku. A ještě s tím, že jsem seděla s jednou se sluchátky.

Tam to muselo být opravdu odposlouchané, než mi dovolili promluvit. Ale opravdu to muselo být odposlouchaných stovky hovorů a stejně byl každý jiný, žádná šablona neexistuje. Ale já jsem taková, jak bych to řekla slušně, nemám problém v komunikaci s lidmi, nemám problém se zeptat. Když šlápnu vedle, omluvím se. Ale pokud mám pocit, že to potřebuji vědět, nebo že prostě to udělá té situaci dobře, tak do toho jdu, protože prostě tak co? Tak maximálně řeknu: „Ježíš, tak se nezlobte, já jsem prostě...“ Co víc se může stát? Ale můžu z toho na druhé straně vytežit něco, co potřebuji k tomu danému, co řeším.

- **A zažila jsi tady na TPA nějaké situace, kdy sis byla nejistá, kdy jsi nevěděla, co dělat? Tuto formu nejistoty nebo bezmocnosti?**

Tak ta bezmoc tady je.

A teď myslíš bezmoc u těch klientů nebo u sebe?

Spíš ke klientům. S tím se nedá nic dělat. Že bych nevěděla úplně? Já si myslím, co se těch zdravotních a krizových situací týče, to si myslím, že zas tak velký problém nebyl. Spíš možná, a to zase si říkám, že je vedlejší záležitost, co se týče nějakých technických věcí, nějaké administrativy nebo něčeho takového, to není úplně moje parketa. Takže to možná, tam trošku, ale v těchto věcech si snad nemyslím, že bych měla nějaké zásadní problémy. Ne.

- **A co vnímáš na té své práci jako zatěžující obecně?**

Obecně? No, práce jako taková. Spíš bych řekla ty organizační záležitosti. To si myslím, že tady není dobře sladěné. Kolik nás slouží, kolik máme služeb. A ono když pak jsou třeba dovolené a slouží se pořád, tak je člověk utahaný. A tím způsobem si myslím, že je pak člověk schopný reagovat trošku podrážděněji, to určitě.

- **Může to ovlivnit tu kvalitu?**

Ano. Takže pak je to o to větší úsilí zachovat se tak, jak by člověk měl. Když jsi úplně unavená, chce se ti spát, teď někdo něco, ty se musíš prostě úplně vybičovat, abys poskytla to, co ti lidé od tebe očekávají. Takže je to takové docela únavné. A jinak já nevím. Jinak to je tak asi všude.

- **A když se v těch chvílích vybičuješ, tak jak se toho zbavíš nebo co pak děláš?**

Já to mám asi tak, že já když mám takovouto službu pitomou, tak třeba nejezdím tramvají domů, ale chodím pěšky. Chodím pěšky a prostě potřebuji si tu hlavu vyvětrat, potřebuji se nějak dostat do reality. Protože kolikrát jsme tady a není to sranda. Když ráno přijdeme, je

tma, večer odcházíme, je tma a celý den jsi pod zářivkami, což já tedy nesnáším. Takže to je psycho samo o sobě, natož ještě tyto příběhy. Takže já se snažím to takhle nějakým způsobem ze sebe dostat a nějak se toho zbavit, abych nepřišla domů a neseřvala děti už v předsíni. To jsem si říkala – nemůžou za to. Takže spíš nějak takhle to ze sebe dostat, protože tady není příležitost. Sice je to takové to: „Můžete jít na pauzu.“ Nikdo nepůjde na pauzu, když vidí, že to tam padá na hlavu, tak tam tu holku nenechám a nepůjdu ven. To víme všichni.

- **A naopak co ti při té práci pomáhá?**

Mně hodně pomáhá to, s kým sloužím. To musím říct, že jsou lidé, kteří mě prostě nabíjí. Ještě mám boty a kabát a už vím, že to bude bezva den. I když přijdu a řeknu: „Hele, nemám den,“ stejně prostě se dostaneme do toho, že to prostě zvládneme a je to fajn. A pak jsou lidé, u kterých to tak není. Ne úplně každý s každým si sedne. Ale ti lidé okolo dělají hodně. A i naše vedoucí, to je prostě úplně boží člověk. To, si myslím, že dělá hodně, opravdu hodně.

- **Takže tě nabíjí druzí, je to tak?**

Určitě, určitě. A i když nikdo nevolá, nezvoní a nic, tak i ta komunikace s těmi mladými holkami mě nabíjí, že si nepřipadám tak unavená, tak stará, že dělá mi to dobře. Dělá mi to dobře mezi nimi být. To, musím přiznat, že je fajn.

- **A když bys měla nějak zhodnotit nějaké svoje silné a slabé stránky na té práci?**

Vím, že jsme se částečně už o některých věcech bavily, ale když bys to shrnula nebo doplnila.

Tohle jsou takové ty věci, které já prostě nemám ráda, nemám ráda. Já jsem se tady poprvé setkala nejen s pojmem, ale i fyzicky s – já nevím, jak bych to nazvala – prostě se supervizí. A to jsou pro mě věci, které mě dokážou rozzuřit úplně doběla, doběla! Abych přišla z práce, která je náročná, jdu domů a snažím se to hodit nějak, to rozdýchat, abych byla v pohodě. A pak jdu na tu supervizi a paní mi povídá: „Tak zavřete oči, vraťte se do práce.“ A já: „Cože? Tak to ani náhodou.“ Ne, prostě ne. Já nebudu přemýšlet, jak se cítím, jak to vnímám. Ne. Já mám rozlité mléko, já ho utřu a tím končím. Já nejsem člověk, který se o tom dokáže bavit, ale ani nechci. Mně to přijde jako zbytečný čas rozmatláváním nějakých problémů. Proč? Tak když mám problém, tak ti to řeknu, řeknu: „Hele, neudělala jsi tohle, tohle, tohle. Dej si na to pozor.“ A tím to končí. Ale jak jsi to vzala, jak vnímám, jak si to... Ne! Prostě tohle pro mě je úplně zbytečný čas. Mě to úplně – možná je to i cítit – mě to úplně rozlítí. Já

tyhle věci prostě nemám ráda, nechci a nebudu je dělat. A na tu supervizi, když chodím, tak si tam jdu prostě sednout. Naštěstí je tam tedy ten náš supervizor, kterému jsem to na začátku řekla. On každý má svůj názor a teď každý jak je to potřeba si to všechno vyříkat. Já jsem řikala: „Nezlobte se na mě, ale já si nic vyřikávat nepotřebuji. Když mám problém, já to tomu dotyčnému řeknu a mám to vyřešené. Já nepotřebuji tady sedět a tři hodiny se bavit o tom, jaký mám pocit.“ Ne, fakt ne.

- **A tohle jste si tedy nějak vykomunikovali na začátku? A jak to tedy teď probíhá?**

Teď to probíhá tak, že mě se supervizor zeptá: „Chcete mluvit?“ – „Nechci.“ – „V pořádku, máte na to...“ A teď: „Tak o čem budeme mluvit?“ A všichni koukají: „O čem bychom tak...“ Je to podle mého umělé navozování nějakého vyhledávání nějakých pseudoprotblémů. Já prostě nevím. Když mám problém, tak ho vyřeším, ale nebudu ho držet v sobě měsíc, abych to mohla na supervizi někde říct. To vůbec. Nehledě na to, že si to nepamatuji. Ale tohle prostě pro mě je něco šíleného, šíleného. To samé jako nás posílají na povinné školení. Já jdu na školení a tam přede mnou sedí ta lektorka a říká mi, že když nastane nějaká krizová situace, že si musím uvědomit a rozmyslet, jaký typ hovoru zvolím. Já říkám: „Počkejte, to asi úplně jsme někde jinde. Asi nevíme, kdo s kým proti sobě stojí, protože když někdo volá o pomoc, že upadl a má rozbitou hlavu, tak asi nebudu přemýšlet o tom, jaký typ hovoru.“ – „Ale musíte si uvědomit...“ Já říkám: „Ne. Já jediné, co musím, je tomu člověku pomoci, a způsobem, který on je schopen přijmout, ale ne abych já přemýšlela, jaký typ hovoru mám zvolit.“ To je pro mě jak červený hadr pro býka. S tím mám velké problémy, velké problémy. A všichni to tedy vědí, takže mě nedráždí zas až tak moc, ale tohle jsou fakt pro mě nepřekonatelné záležitosti. To mi tedy tady život obtěžuje, to ano.

- **Takže ti to vlastně ztěžuje tu práci?**

Ano, někdo mě nutí prostě znovu ty věci řešit, ale vracet se k nim. Ale proč? Když už jsou vyřešené, hotové, ten človíček byl v nemocnici, je ošetřený, je zpátky doma, v pořádku, spokojený, tak proč se k tomu mám vracet? To nechápu. To přiznávám, nechápu. A dělá mi to problémy.

- **Jestli to z toho dobře chápu, tak mi přijde, že jste si v tom zvládli najít nějaký systém i s tím, že supervize v tvé náplni práce být musí. Jak to vnímáš ty?**

Je to povinné, já to respektuji.

- **To znamená, že tam musíš být?**

Ano, já to respektuji.

- **Ale zároveň nemusíš mluvit, pokud nechceš?**

Přesně tak. Když nechci, nemusím. A ten supervizor to ví, ví to vlastně i vedoucí, vědí to holky, že já tam opravdu jdu, poslouchám, co si říkají, říkám si: „Ježíši Kriste, co to řeší?“ Opravdu. Ale prostě jsem tam, odsedím to.

- **Co v těch situacích zažíváš? Máš nějaká nutkání?**

Mám nutkání jim to všechno říct, ale ovládnou se. Ovládnou se, nechám je. Pokud jim to dělá dobře. Pokud mají pocit, že to tak má být, že to prostě potřebují, tak ať si to říkají, ale mě ať si nevšímají.

- **Dobře.**

Něco v tom smyslu. Já nikomu nebráním, pokud mají pocit, že to je to správné řešení, tak ano. Ale já jsem zvyklá si se všemi všechno říct rovnou, já nepotřebuji chodit někam tamhle, aby mi někdo radil, co mu mám říct, jak mu to mám říct. To ne.

- **Vím, že jsi říkala, že se snažíš to nechat v práci a uzavřít to, ale stalo se ti někdy, že se ti to nějak vracelo a měla jsi potřebu to nějak sdílet?**

Určitě, určitě. A mám tady lidičky, za kterými můžu jít a se kterými si to můžu vyprávět. Dělam to zpravidla tak, že když se mi to stane ve službě a vím, že ten člověk, tenhle můj člověk přijde třeba na noční, tak tady s ním zůstávám, nemyslím celou noc, ale třeba o hodinu déle, a prostě povídám, povídám, povídám a chci slyšet nějaký názor. Nebo na noční jdu dřív a řeknu: „Hele, já s tebou potřebuji mluvit.“ Občas to mám. A vyříkáme si to nebo prostě vyříkám. Člověk to říká proto, že potřebuje potvrdit to, že to udělal dobře. Kvůli tomu to člověk vlastně dělá. Ale samozřejmě narazím, když řeknou: „Hele, takhle úplně ne.“ Já říkám: „No, dobrá.“ Že přijmu cizí názor, to zcela určitě. Anebo to nemusí být to, že jsem to udělala špatně, ale prostě jenom jinak, než by to dělali ostatní. Ale ano, mám tady pár takovýchto lidí, za kterými můžu jít a můžu si to s nimi říkat.

- **Takže jsou to nějakí členové týmu?**

Určitě.

V čem je pro tebe rozdíl oproti té supervizi?

To konkrétní řešení, kdy jenom potřebuji: „Hele, já jsem tohle, tohle... co myslíš?“ A teď prostě si to jenom takhle říkáme. A v tu chvíli je to zase uzavřené. Občas to mám, to každý asi, ale říkám, nemusím chodit až takhle na supervizi.

- **Ještě tady mám otázku, jestli jsou nějaké postupy, metody, techniky, které vědomě používáš. Víš, že jsi říkala, že máš takové to zjištění těch pěti základních důležitých věcí pro tebe, že jsi říkala tu gramofonovou desku a to zklidňování. Víš ještě o něčem dalším?**

Já nevím, jestli je to dovednost, ale pomáhá mi to, když narazím na někoho třeba z té rodiny, nebo na člověka, se kterým se špatně domlouvám, tak já mám takové to, jak se odsunu hezky pěkně od toho stolu. Já nevím, jestli to znáš. Zapřeš se těma nohama a prostě koukám si takhle a fakt se soustředím, abych věděla, co s tím člověkem opravdu dělat. Že úplně vypustím to, co je okolo, ale pouze v době, když vím, že tady někdo je, na noční to udělat nemůžu, protože prostě tady nikdo není a já to okolí vnímat musím, ale zase je tu větší klid, takže se to dá. Ale to jsou jenom takové pomůcky, které člověk dělá, možná aniž by si je uvědomil. Ale vím, že když se na to soustředím, tak je to div, že nezalezu pod stůl.

- **Takže vypustit okolí.**

Když to jde, tak opravdu šrotovat o tom, co ten člověk. Někdy je složité pochopit, co říkají, takže opravdu poslouchat odrušeně od toho okolí.

- **Ještě něco tě napadá?**

Ne. Nic mě už nenapadá. Některé věci člověk dělá tak automaticky, že si ani neuvědomí, že by to měl někde zdůraznit nebo zvýraznit. Myslím, že ne.

- **A teď ještě dvě otázky. Jestli je něco, co bys potřebovala pro zlepšení svojí práce, ty sama?**

Tak je pravda, že ta motivace tady tedy někdy chybí. Někdy máme pocit, že makáme jako blázni – jak bych to řekla – neplatí to tady pro tu naši vedoucí, protože tu já беру vzhledem k tomu, že ji znám od té doby, co jsme nastoupili. Tu já беру, jako že je s námi a naše, ale myslím si, že ta zpětná vazba tady z toho okolí¹ není úplně tak příznivá, jak si myslím, že bychom si zasloužili. Na to, že v podstatě ten barák stojí na té tísnové péči, to si myslím. A poslední dobou mě hodně, hodně trápí finanční stránka, to o tom nebudu lhát, když je to

¹ Myšleno vedení organizace (explicitně jsem se při rozhovoru nedoptala vlivem osobní zkušenosti a momentální neverbální komunikací, která mě ujistila o správnosti svého úsudku)

pravda. Po šesti letech poprvé uvažuji o tom, že dám výpověď kvůli penězům. Mrzelo by mě to, protože se mi ta práce líbí, baví mě to, zajímá mě to, ale když pak doma leží složenka, na kterou nemáš peníze, tak musíš přemýšlet. A myslím si, že je to tedy velká škoda. Je to velká škoda. Sice všichni tvrdí, jak máme nejvíc peněz tady z baráku, ale to mě v podstatě nezajímá. Mě zajímá, že ta práce, kterou tady děláme, jednou nohou v kriminále, protože co když náhodou se přeslechněš a uděláš něco jinak, tak to není žádná legrace. To vůbec není legrace, ten pocit, že jsi, nedejbože, někomu ublížila. A myslím si, že tady není taková ta podpora, když by se něco náhodou přihodilo, nejsem si jistá, že je tady někdo, kdo by se za nás postavil. Říkám, vedoucí z toho vynechávám. To vím, na tu se můžeme spolehnout všichni, to prostě je zlato, ale jinak si myslím, že klient je tady svatý, i kdyby, s prominutím, nevím co. A to si myslím, že není úplně dobře, protože my jsme tady pro ty klienty, ne že klienti jsou tady pro nás. Že ti staří lidé si to neuvědomí, to chápu, ale že tady kolem dokola si nikdo neuvědomí, co všechno jsme schopní pro ty lidi udělat. To, si myslím, že prostě není úplně dořešené, že to berou všichni jako samozřejmost. A že lidé, kteří jsou tohle schopní dělat, a kolikrát nad rámec těch svých postupů a metodik a tak dále, kdy babička poprosí: „Prosím vás, nevíte o nějakém kadeřníkoví?“ Tak my jdeme a hledáme na internetu, aby to měla co nejdříve, nejlépe aby došel někdo k ní domů. A prostě takové. Já vím, že jsou to maličkosti, ale jsou jich stovky za ten den, týden, měsíc. Samozřejmě se dá namítnout: „Když nechceš, nemusíš to dělat.“ Ale tak kvůli tomu tady nejsme. Takže asi takhle bych to já shrnula. Ale myslím si, že to je škoda.

- **A máš pocit, že to je pro tebe, nebo že by to obecně potřebovala obecně ta služba, aby se celkově zlepšila?**

Ta služba by potřebovala hlavně, aby fungovalo všechno tak, jak má. (smích) Nevím, jestli už se holky zmiňovaly, že prostě se namontuje zařízení a odpoledne se zjistí, že nefunguje. Takže ti lidé: „Jak to, že jsem si to zaplatil, jak to, že to nefunguje?“ Voláme inženýrovi, který to namontoval: „To není možné, já jsem to...“ A teď my jsme tady mezi tím. A to si myslím, že tedy je taky nářez, to je tedy psychicky opravdu náročné, protože z té rodiny zavolá jeden syn, druhý syn a od všech dostaneme za uši. Ale ti lidé mají pravdu. Já když si něco koupím, taky chci, aby to fungovalo, nehledě na to, že tam tedy jde o toho člověka hlavně. Takže si myslím, že tohle by se taky mělo hodně zlepšit a že by nám to strašně ulevilo. Protože pořád ti lidé volají, že něco nefunguje, pořád se na nás obracejí, co mají

dělat, jak to mají dělat, proč to není. A to si myslím, že je úplně zbytečné, že by prostě toho bylo daleko méně a i toho stresu a právě toho, jak člověk se musí ovládat, aby řekl: „Já za to nemůžu.“ Ne, musíte jim to všechno trpělivě vysvětlit, teď volat tomu inženýrovi. A to je strašně náročné. To si myslím, že by nám moc ulevilo, moc. Ta práce je sama o sobě zátěžová, tak ještě řešit tohle. Ale s vědomím, že ti lidé mají skutečně pravdu. Nemůžete jim říct: „Prosím vás, nevymýšlejte si.“ Ne. Musíte jim to trpělivě prostě vysvětlit a dostat to do těch kolejí, aby se nezlobili, že to dáme do pořádku, že se budeme snažit a kdesi cosi. Vezmete telefon a inženýr: „Tudle!“ A bouchne s tím. Tak to je někdy takové docela pitomé, co si budeme vyprávět.

- **Dobře. Tak z mé strany je to všechno. Jestli tě ještě cokoliv k tomu napadá, co bys chtěla dodat.**

Ne. Já jsem spokojená, mně se to líbí, lidé jsou tady fajn, já s nimi problémy nemám. Říkám, já když něco, tak si to řeknu. I když už jsem taky narazila, že ne vždycky je to správně, ale tak každý jsme nějaký, o tom žádná. Ale myslím si, že trošku by se o nás měli starat celkově, že opravdu kdyby náhodou, nedejbože, jsme si řekli: „Hele, tak takhle ne, to už nemáme zapotřebí nechat si nadávat a tohle, tohle, ještě za tyhle peníze, tak prostě nazdar a jdeme,“ tak já bych třeba chtěla moc vědět, co by se tady dělo, protože tuhle práci ze dne na den se nenaučíte. Takže to si myslím, že by o tom trošku měli přemýšlet. Měli by si nás více hýčkat. (smích) Ale to asi všechny. To je na tom Senioru dole, to je na tom Respitu, to je všude, to je prostě všude.

- **Dobře. Díky moc.**

Rozhovor s respondentem č. 5

- **Jak dlouho tady pracuješ a na jaký úvazek?**

Já jsem tady na hlavní úvazek a jsem tady nějakých šest nebo sedm let, ale s přestávkou rok a půl, kdy jsem si odskočila dělat do školky. A tam jsem zjistila, že nevyházím s ředitelkou, takže jsem se vrátila zpátky a jsem tady od loňského ledna znovu.

- **A když si tedy zkusíš vzpomenout na ty tvoje začátky, tak jak probíhalo to tvoje zaškolování?**

Tady byla ještě stará paní vedoucí, já jsem s ní úplně nevycházela dobře, pořád mi stála za zadkem, takže já jsem potom kvůli ní chtěla dát výpověď. A ona nám potom na poradě oznámila, že sama dává výpověď. Takže to bylo pro mě takové, že si mě prostě vybrala jako nějakou, po kom se bude vozit.

- **A to bylo už v tom pracovním procesu nebo to byly nějaké úplné začátky?**

To bylo na začátku. Ona nejdřív byla v pohodě a pak se z ní stalo tohle. Ale byla tady nějaké, já nevím, dva tři roky, co já jsem vlastně sem nastoupila, takže jsem tady s ní nějakou dobu byla.

- **A když by sis vzala fakt to zaškolování jako takové, tak jaké to pro tebe bylo?**

To bylo v pohodě, akorát mi vadilo to, že když jsem něco potřebovala narychlo vědět, tak mě vždycky odkazovali na postupy: „Podívej se do postupů.“ Jenomže to pro mě bylo spíš takové, že když mi to někdo řekne, tak se to spíš naučím, než když si to mám někde přečíst a najít si to.

- **Co ti tam tedy chybělo?**

Asi osobní přístup.

- **Takže když bys měla říct, co v těch začátcích bylo celkově těžké na té práci, tak co by to bylo?**

Já jsem byla těsně po škole, po bakalári nebo ještě možná před bakalářem, to si nepamatuji, a sháněla jsem právě práci. Jenomže v té době tady práce nebyla a pak se mi najednou ozvali a nastoupila jsem sem, protože jsem chtěla do sociální sféry, ale nečekala jsem, že to bude tak rychle. Takže to byla vlastně moje první zkušenost.

- **A když jsi sem naskočila, tak vnímala jsi tu práci pro tebe v něčem těžkou a náročnou?**

To už si skoro vůbec nepamatuji, ale myslím si, že teď toho máme daleko víc, než toho bylo předtím. Protože vlastně spoustu věcí, co jsme dělali my, tak teď už vlastně je rozházené, protože jsme vlastně i nabírali lidi, to už teď dělají holky si samy, takže my jsme vlastně měli i ten první styk, my jsme chodili na šetření, to už teď dělají holky, takže tady v tomhle se nám trochu ulevilo, a paradoxně mi přijde, že máme práce ještě víc.

- **A čím si myslíš, že to je způsobené?**

Tím nárůstem uživatelů.

- **A když bychom se začaly bavit o nějakých těch krizových hovorech, tak když bys mi měla říct, jak to nějak vypadá?**

Ono těch hovorů je málo, nebo těch vyloženě výjezdů je málo. Nebo málo. Je jeden za den, dva za den. Paradoxně jich je víc v noci, protože jak ti lidé vstávají a chodí na záchod, tak ta tlačítka většinou nejsou plané poplachy. Ale jinak je mačkají hodně omylem. A když už tedy zmáčknou, tak je to buď to, že jim vylítne tlak nebo něco, sami se o sebe bojí, takže voláme záchranku. Anebo že tedy hlavně upadnou, většinou tedy bez zranění našťestí.

- **A jak se ti pracuje s tím klientem v krizi? Ve chvíli, kdy se s ním opravdu něco děje?**

Dobře, ale je to takové náročné v tom, že jak toho člověka nevidíš, tak nevíš, co se s ním děje. On ti třeba řekne, já nevím, že se škrábl někde, jenomže pak si přečteš, že bere ten člověk Warfarin, a už máš strach, jestli tedy to nemáš řešit nějak jinak. Ale většinou jsou ty hovory nahrané, tak jsme tím krytí. Ale v tomto je to zvláštní, jak toho člověka nevidíme. Spíš mi tedy přijdou daleko horší ty hovory, když je člověk už úplně dementní a nechápe úplně tu službu. A teď ti mačká tlačítko a začne se ti rozčilovat, že to tam nechce, že neví, co s tím má dělat, neví, na co to má, vysvětluješ mu to, on ti řekne: „Mně nic neřekli, když tady byli. Já vůbec nevím, proč to tady mám, k čemu to je.“ Tak to jsou horší hovory než to, když je člověk v té krizi.

- **A co v tu chvíli ty děláš?**

Snažíš se to vysvětlovat znovu od začátku, na co to mají.

- **A když bys měla říct, děje se něco s tebou v tu chvíli, jak to prožíváš?**

Skoro mě to až rozčiluje, protože to je takové, že prostě holky vynaloží nějaké úsilí, že s tím člověkem mluví několikrát, pak tam jdou na šetření, a vlastně my i přesto, že ten člověk se třeba jeví, že pro tu službu není úplně vhodný, tak ho stejně musíme namontovat.

- **A když bys měla říct, co děláš s tím, že jsi našťvaná?**

Ne, to já si v duchu říkám, že nesmím prostě být ošklivá na ty lidi, to já nejsem.

- **Myslím si, že je přirozené, že tě to našťvalo. Spíše mě zajímalo, jestli je třeba i něco, co ti potom pomáhalo, aby ses toho zbavila, aby sis to s sebou nenesla?**

Ano, šla jsem si zakouřit. (smích)

- **Aha.**

Ne, nějak to neřeším, tohle. Rozhodně si to netahám dál a za pět minut už o tom ani nevím. Pokud to vyloženě není to, že to řešíš celou noc, že ti tam někdo bude mačkat to tlačítko, protože neví, k čemu to má. Tak pak je to takové, že voláš té rodině nebo někomu a řešíš to. Jinak ty s tím nic neuděláš na dálku. Prostě tady sedíš a odboucháváš to.

- **Jasně. Takže prostě snažit se to spíš neřešit a pustit to z hlavy?**

Ano. Určitě. To bychom se z toho jinak zbláznili.

- **A když si vezmeš tedy nějakého toho klienta v krizi, tak jak ty ho vlastně nějak uklidňuješ, nebo jak to z tvé strany probíhá?**

Když třeba někdo volá, že má, já nevím, že mu vylétl tlak, tak se snažím přesně jako: „Dýchejte pomalu, zhluboka“. Ale potom oni to mačkají hlavně proto, že má ta výjezdovka dojezd hodinu, takže oni ti pak mačkají třeba po 20 minutách, kde jsou, že tam je, že jí je zima. Tak vždycky uklidňujeme, že: „Vydržte ještě, už jsme je poslali, za chvíli tam budou.“ Takže spíš takhle.

- **A stává se ti v těch situacích někdy, že bys ty měla nějaké negativní emoce?**

Spíš je to někdy takové, že když ti někdo volá a pošle tě do prdele, tak je to takové, že - tak ty tady se mnou jednáš takhle, já s tebou musím pořád jednat jako s klientem. Takže já nemůžu nic, tak je to spíš takové, že potom položím telefon a pak si zanádvám, ale jinak ne. Jinak se pořád snažím nějak znít, že jsem v pohodě.

- **Takže máš pocit, že i ty krizové hovory zvládáš dobře, že ti to nedělá nějaké potíže?**

Ano.

- **A když si vzpomeneš na ty začátky, tak v těch začátcích ses cítila kompetentní jednat s těmi lidmi v krizi?**

Ano. Oni nás fakt dobře tady v tom zaučili. A tím ještě, jak jsi jenom na telefonu, že s tím člověkem nepřijdeš do styku, tak je to daleko jednodušší, než kdybys mu měla říkat něco do očí.

- **A když tedy říkáš, že vás dobře zaučili, tak v čem jsi vnímala, že byly ty silné stránky toho, že jsi pak byla připravená s těmi lidmi v krizi jednat?**

My jsme potom měli snad i následky, tuším, že se potom rozebíraly, a vlastně i nás vedoucí poslouchala, na co se ptáme, případně nám doplňovala: „Zeptej se ještě na tohle a na tohle.“

Takže tímto způsobem zaučili dobře. A ony ty otázky jsou stejně pořád stejné. Tam se jich ptáš: „Vy jste upadl? Jste zraněný? Nejste? Dobře, vydržte, posílám.“ Ono je to stejně pořád na jedno brdo, že se málokdy něco stane. A pokud se stane něco, čemu já úplně nerozumím, protože nejsem zdravotník, tak stejně většinou volám sanitku, nebo že se s nimi domluví, že voláme sanitku, a ti už si to vyřídí sami.

- **Jasně. Takže do chvíle, do kdy máš pocit, že jsi kompetentní, tak jsi v pohodě?**

Ano.

- **A ve chvíli, kdy ne?**

Určitě bych si netroufla, kdyby mi někdo takhle volal, že má vysoký tlak nebo něco, což já fakt nevím vůbec, netuším, co to může způsobit. Nebo tak já tuším, co to může způsobit, ale nevím, nejsem zdravotník, tak aspoň když tedy mi odmítnou tu sanitku, tak voláme aspoň rodině, abychom je tedy informovali o stavu, a předáváme to vlastně na ně, takže my jsme už z obliga.

- **A vybavuješ si třeba nějaké situace nebo případy, kdy sis byla nejistá, nebo jsi nevěděla, co dělat?**

Určitě tady byly. Ale to já už si teď nevzpomenu, co to bylo za situaci. Bylo to spíš takové, jak se jednou za čas stane něco, co je netradiční, takže musíš nějak řešit to a vymýšlíš, tak vlastně tady u toho ten postup je, jak to udělat nejsprávněji. Takže když si potom nejsme jistí, tak voláme vedoucí, ta nám vlastně většinou poradí.

- **A v těchto situacích, v těch netradičních, jak tobě v tom je, když se v ní ocitneš?**

Já úplně naladím na nouzový režim a v pohodě a jedu. To není, že bych se nějak zasekla a propadala tady panice, to ne. Prostě tu chladnou hlavu zachovám. Když to takhle vidím u holek, u ostatních, tak je to takové, že si říkám – tady lítají jak to. Já tady s tím problémem nemám.

- **A co vnímáš na té svojí práci jako zatěžující, jestli nějaké takové věci jsou?**

Teď asi to, jak nám umírají lidé, že fakt není den, kdy by někdo nevolal, že někdo neumřel. Tak je to takové, jak s nimi mluvíš každý týden, nebo s nimi jsi v nějakém kontaktu, tak je to takové divné.

- **Chápu správně, že vnímáš, že je toho víc, než toho bývá obvyklé?**

Ano, určitě.

- **A jak se s tímto snažíš vyrovnat nebo popasovat?**

Teď zrovna včera byl výjezd, ne, především jsem měla výjezd k pánovi, a on se hrozně zhoršil. Prostě datuje se to od toho, kdy jsme ho namontovali. Určitě je to shoda náhod, není to, že bychom ho my nějak oddělali, ale včera, především vlastně jsem byla po noční, předávala jsem ten výjezd pečovateli, že tam za ním jela, a on pak ten den zemřel. Tak to je takové, že si říkám, jestli pro něj člověk nemohl udělat něco víc, což stejně nemohl. Mně teď umřela babička před měsícem a bylo to v podstatě to samé, že to bylo tak rychlé, že s tím nešlo nic dělat. Tak je to takové zvláštní, že když s tím člověkem ještě ten den mluvíš a pak... Já vím, že jsem to tenkrát těžce nesla, když jsem právě nastoupila, tak jsem po kolegyni tenkrát přebírala, byla po noční, já jsem šla normálně na denní a přebírala jsem po ní právě výjezd, kdy akorát ten řidič odjel do toho bytu tady odtud a pak vlastně volal, že tam našel paní mrtvou. Tak to byl tady můj první kontakt se smrtí. Ale dobré, teď už to беру tak, že se to děje. Jsou taková období.

- **A co ti obecně v té práci pomáhá?**

Kolegyně. Jsme tady fakt dobrý kolektiv. Takže to je takové, že si s nimi o tom popovídáš a hned to prostě smeteš ze stolu a už to neřešíš. Že se o tom potřebuješ s někým vypovídat a je to dobré. Je hrozně důležité, že na to právě nejsi sama.

- **Ano?**

Kdyby tady byl blbý kolektiv, tak už tady nejsem. To bych to nedávala dlouhodobě.

- **A když bys měla zkusit říct, v čem vidíš svoje silné a slabé stránky, tak co by to bylo?**

Ty silné asi v tom, že nezmatkuji, ale to už je fakt asi tím, že už jsem takový ten kabrňák, že už tady jsem nějakých šest let, takže to je hlavně tady v tom. V tom, že jsem ráda, že můžu třeba poradit holkám, které jsou nové. A slabé stránky? Dřív jsem měla hrozný problém něco udržet v hlavě, že jsem spoustu věcí nedodělala, protože pořád něco řešíš, teď vlastně musíš nějakou věc tady pozastavit, nějakou činnost, a jedeš další a pak se k tomu zase vrátit. Takže pak třeba jedu domů a říkám si: „Ježíš, já jsem tady nezapsala tohle,“ a vždycky volám do práce: „Napiš tam tohle.“ Ale jinak nevím, co by bylo slabou stránkou. Občas zapomeněš nějaké kraviny někam napsat.

- **Dobře. A když jsme se bavily o tom, jak v těch krizových stavech postupuješ. Tak vnímáš, jestli jsou nějaké metody, techniky, postupy, něco, co vlastně vědomě používáš a víš, že to takhle děláš?**

To je právě to, že oni zmáčknou tlačítko: „Mačkali jste tlačítko? Potřebujete něco? Nepotřebujete? Dobré, nic se neděje. Omyl.“ Anebo: „Potřebujete něco? Vy jste upadl? Jste zraněný? Nejste? Dobré, posílám výjezd.“ Takhle to jede pořád dokola.

- **Takže máš pocit, že to je ustálený postup?**

Ano. Tady v tomto je to u mě třeba stejné. Já se prostě zeptám: „Stalo se vám něco?“ Pokud tedy jsou zranění, tak zas najíždíš na ty další otázky: „Krvácíte? Co vás bolí?“ Nebo se vyptáváš na takové ty otázky, které tě už naučili na záchrance, taky se tě vyptávají, jako jak dýchá, nebo tlak, něco, tady se jich na to ptáš taky. Ale jinak je to spíš potom s tou rodinou, že potom musíš nějak zařídit ten výjezd, že buďto tedy kontaktuješ rodinu, anebo musíš zařídit tu naši, a pak už nic. Vlastně tam je to taky pořád stejné – klíče, vypsát to všechno, předat.

- **A je něco, co ty sama bys potřebovala pro zlepšení svojí práce?**

Nám by bodlo, kdybychom tady mohli sloužit ve více lidech. Jenomže na druhou stranu někdy jsou ty služby tak klidné, že je tady ten třetí úplně zbytečný. Protože na to obvolávání je tady ten jeden navíc, a pak když vlastně dovolá, tak už tady nemá práci. A pak jsou prostě dny zase, kdy se to tady...

- **Jasně. Já to pak upravím. (smích)**

(smích) ...že se to tady sere celý den a pak tedy nevíš, kam máš skočit. Ale to jsou nárazovky. Vypadalo to na začátku roku, že se tady fakt nezastavíme, a teď už je zase relativně klid.

- **Takže tobě samotné by pomohlo, kdyby ta služba zvýšila personální kapacitu?**

Protože teď narůstají lidé, ale taky nám tady teď zase umírají. Ale narůstali nám lidé, a tím pádem je víc poplachů. A ona je tady vize, že by chtěli 2,5 tisíc uživatelů, teď jich máme nějakých 850, 880. A čím víc bude uživatelů, tím víc potřebujeme lidí, počítačů a všeho.

- **A je ještě něco, co vnímáš, že by buď obecně ta služba potřebovala, nebo ty konkrétně pro zlepšení?**

Mně by se líbilo, kdyby se zmodernizoval ten dispečink, ale to je stejně v plánu. Jestli se na to seženou finance, takže to už je všechno v řešení. Ona ta vize, jak by ten dispečink měl vypadat, jak by to všechno mělo fungovat, je daleko jednodušší než to, co je vlastně teď.

- **V čem by to bylo lepší?**

Usnadnilo by nám to práci. I když tedy jestli se sem vejdem.

- **A je ještě něco, co tě k tomu napadá? Nebo jestli bys ještě něco chtěla říct?**

Spíš ty se ptej.

- **Já mám pocit, že to základní jsem nějak projela. Spíš když bys měla zhodnotit tu práci z tvého pohledu. Svoji práci i tu práci jako takovou.**

Tak ty musíš určit ten správný postup, ale tím, že jsi pořád jenom na telefonu, tak ono moc na výběr nemáš. Ty nové holky byly takové právě paf z toho, že: „Tak, a teď upadl. A co když se mu něco stalo?“ Já říkám: „Ale to ty nevíš. Ty se jich můžeš doptat, ale jsi závislá jenom na tom, co ti řeknou. A pokud ti neřeknou, že si rozbili hlavu, tak...“

- **Co je na tom to těžké?**

Oni jsou potom i lidé, kteří ti volají a chtějí s něčím pomoci, jenomže to jsou takoví ti naši štramáci, kteří zkouší. Jenomže ty jim podáš prst a oni ti urvou ruku. Prostě pár takových lidí tady máme. A je to takové, že potom nastoupí ti noví, a teď jak jsou do toho prostě zapálení, tak jim chtějí samozřejmě pomoci. Jenomže tím uškodí všem ostatním. Takže taky jsme teď varovali, aby si na to dali pozor.

- **Aby drželi ty hranice?**

Ano, protože oni to povolí, a když to povolí jeden, všichni se v tom táhnou.

- **A co to je třeba za situace?**

Já když jsem sem nastoupila, tak tady bylo všude na nástěnkách jedno jméno. Já jsem si říkala – co to je? A pak jsem zjistila záhy, že to je prostě paní, která si tenkrát vydobyla, že vždycky zmáčkla tlačítko, řekla, že jí je hrozně špatně, že nemůže dýchat a bůhví co, tak jsme jí řekli: „Co pro vás můžeme udělat?“ A ona: „Buďto zavolejte mojí nějakou známou, která mi píchne injekci, anebo mi zavolejte za hodinu. Já potřebuji, abyste mi zavolali za hodinu a zkontrolovali mě.“ Takže jsme volali za hodinu a ona řekla: „Pořád je mi špatně. Zavolejte mi za další hodinu.“ Tak my jsme ji kontrolovali každý den. Bylo to přesně tak, že se povolily ty hranice a nešlo s tím už vůbec nic dělat. Když jsme jí právě pohrozili, že to nebudeme dělat, tak vyhrožovala stížností na ministerstvo a bůhví kam všude. A teď právě máme takovou podobnou paní znovu, že nám pláče do telefonu, že potřebuje nějaké doplňky stravy na srdíčko. A je to takové, že jsem právě říkala: „Opovažte se jí někdo říct, že tam půjdete a že to uděláte.“

- **Jak se pak ta situace řešila, aby se to nějak srovnalo?**

Tam s tou paní?

- **Ano.**

Tu jsme tady měli asi rok, co já jsem sem nastoupila. A ta řekla třeba kolegyni, jak tady byla předtím, tak jí řekla, že by jí přála, aby její děti neměly ruce a nohy. Takže to bylo takové, že už s ní potom nechtěl nikdo komunikovat, protože to s ní bylo fakt náročné. A tady ta paní, tu prostě uklidňujeme, povídáme si s ní, případně změním úplně téma prostě někam jinam, aby... ona úplně skáče, prostě fakt že nejdříve brečí, pak se směje a pak zase brečí. A tak to prostě je celou dobu.

- **A co tedy vlastně děláte?**

Snažíme se zklidnit, ale nepovolit tu hranici. Samozřejmě to zkouší, na tuto paní by byla přesně taková ta otázka: „A můžu vám tedy nějak pomoci? Já vám pro to tedy zajedu.“ A přesně ona na toto čeká, abychom se jí takhle zeptali, nebo mi to tak tedy přijde.

- **Dobře. Tak z mé strany je to asi všechno. Jestli ještě ty tedy nemáš něco, co bys chtěla doplnit?**

Klidně napiš, kdybys ještě něco chtěla doplnit, tak ráda doplním.