

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Fakulta humanitních studií



Pracovní stres příslušníků HZS obsluhujících tísňovou linku

Bakalářská práce

Anna Havlová

Vedoucí práce: Mgr. Eva Richterová Ph.D.

Praha 2021

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně. Všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Datum

podpis

Děkuji vedoucí této bakalářské práce, Mgr. Evě Richterové Ph.D., za ochotnou, vstřícnou a milou pomoc při zpracovávání tohoto tématu a veškerý věnovaný čas.

Mé poděkování dále patří HZS Libereckého kraje a všem participantům za umožnění výzkumu.

ABSTRAKT

Cílem této bakalářské práce bylo do hloubky prozkoumat subjektivní prožívání a zvládání pracovního stresu, který vyplývá z pozice operátora tísňové linky. K výzkumu byla proto zvolena kvalitativní strategie, data byla sesbírána pomocí hloubkových rozhovorů. Participanty výzkumu byli operátoři telefonního centra tísňového volání, příslušníci Hasičského záchranného sboru Libereckého kraje. Rozhodujícím faktorem se v jejich prožívání a zvládání stresu ukázalo být kognitivní zhodnocení. Mezi klíčové stresory participanté řadili riziko fatální chyby, komunikaci s oznamovatelem, časový tlak či hovor se sebevražednou tematikou nebo dětskými účastníky.

Klíčová slova: pracovní stres, coping, stresory, subjektivita, tísňová linka, operátor tísňové linky

ABSTRACT

The aim of this bachelor thesis was to deeply explore the subjective experiencing and coping with occupational stress which is a part of an emergency dispatcher work. That is why the qualitative strategy has been chosen and data has been collected through in-depth interviews. Participants of this research were emergency dispatchers working in the call center of emergency which is a part of the Firefighter rescue service of Liberec region. Cognitive appraisal has proved to be crucial in experiencing and coping with job stress. Among the key stressors participants included the risk of fatal error, communication with victims, time pressure or for example a call with suicidal topic or a child.

Key words: job stress, coping, stressors, subjective perspective, emergency line, emergency dispatcher

Obsah

ÚVOD.....	1
1 TEORETICKÁ ČÁST.....	2
1.1 Stres.....	2
1.1.1 Dělení stresu.....	3
1.1.2 Stresory.....	4
1.1.3 Teorie ohodnocení.....	5
1.1.4 Transakční teorie stresu a copingu.....	7
1.1.4.1 Stres.....	7
1.1.4.2 Kognitivní zhodnocení.....	8
1.1.4.3 Coping.....	11
1.1.5 Subjektivita stresu.....	13
1.1.6 Pracovní stres.....	14
1.1.7 Důsledky stresu.....	15
1.2 Stres a coping operátora tísňové linky.....	16
1.2.1 Stres operátora.....	16
1.2.1.1 Projevy a důsledky pracovního stresu operátora tísňové linky.....	18
1.2.2 Nároky kladené na operátora a jeho vlastnosti.....	20
1.2.3 Stresory spojené s výkonem služby operátora tísňové linky.....	20
1.2.3.1 Dělení stresorů operátora.....	22
1.2.3.2 Klíčové stresory.....	25
1.2.4 Coping operátora.....	28
1.3 Hasičský záchranný sbor.....	31
1.3.1 Příslušník HZS.....	31
1.3.2 Krajské operační a informační středisko.....	32
1.3.3 Telefonní centrum tísňového volání 112.....	33
1.3.3.1 Odborná způsobilost.....	34
1.3.3.2 Systém TCTV 112.....	34
1.3.3.3 Příjem, vyhodnocení a předání tísňového volání.....	36
1.3.3.4 Typy přijímaných tísňových volání.....	37
2 PRAKTICKÁ ČÁST.....	40
2.1 Cíle práce.....	40
2.2 Výzkumné otázky.....	41
2.3 Výzkumné strategie a technika sběru dat.....	42
2.3.1 Nástroje sběru dat.....	42
2.3.2 Charakteristika a význam otázek rozhovoru.....	42
2.4 Výběr a popis výzkumného souboru.....	44
2.5 Etika a vedení rozhovorů.....	45
2.6 Analýza a interpretace získaných dat.....	46
2.6.1 Kognitivní zhodnocení.....	47
2.6.1.1 Primární kognitivní zhodnocení.....	47
2.6.1.2 Sekundární kognitivní zhodnocení a coping.....	53
2.6.2 Projevy stresu.....	64
2.6.2.1 Na úrovni těla.....	64
2.6.2.2 Na úrovni prožívání a myšlení.....	65
2.6.2.3 Na úrovni chování.....	65
2.6.3 Komunikace s oznamovatelem mimořádné události.....	66
2.6.3.1 Způsob nahlášení.....	66
2.6.3.2 Emoce oznamovatele.....	67
2.6.4 Vliv zkušenosti.....	67
2.6.5 Riziko chyby.....	70
2.6.6 Časový tlak.....	72

2.6.6.1 Přímý časový tlak.....	73
2.6.6.2 Nepřímý časový tlak.....	74
2.6.7 Typ hovoru/události	75
2.6.8 Ostatní kategorie.....	78
2.7 Shrnutí.....	80
2.8 Diskuze.....	87
ZÁVĚR.....	91
BIBLIOGRAFIE.....	93

ÚVOD

Dvě třetiny pracovníků v rámci Evropské Unie uvádějí, že se cítí být trvale pod tlakem (Kerstin Kraska, 2007) a jelikož je pracovní stres významnou složkou celkové životní zátěže člověka, je nutné toto téma otevírat (Hladký & Židková, 1999). Zaměstnání je tedy pro člověka důležitou součástí a má značný dopad na jeho psychickou pohodu a zdraví (Hodačová, Šmejkalová, Skalská, & Bendová, 2007). U pracovního stresu může dojít, v případě neefektivního zvládnutí a dlouhodobější kumulace, k závažným zdravotním důsledkům (WHO, 2008). Mezi takto ohrožená zaměstnání patří právě příslušníci HZS (Hladký & Židková, 1999). Role operátora tísňové linky je navíc často opomíjena, jelikož nepřichází do přímého styku se zasaženými. Působí na něj však celá řada stresorů (Bedini, Braun, Weibel, Aussedat, Pereira & Dutheil, 2017). Bylo prokázáno, že operátoři tísňové linky zažívají větší míru stresu než populace obecně (Steinkopf, Reddin, Black, Van Hasselt & Couwels, 2018). A protože stres nelze vymezit objektivně (v jeho vnímání a prožívání existuje vždy značná variabilita), je nutné zabývat se subjektivním vlivem stresu na prožívání jedince (Oravcová, 2004 dle Plevová & Urbanovská, 2007).

Z tohoto důvodu je k problematice prožívání a zvládnutí pracovního stresu příslušníky HZS obsluhujících tísňovou linku přistoupeno na základě kvalitativní strategie, abychom měli možnost získat data odpovídající hloubky. Do výzkumu bylo zahrnuto šest příslušníků, kteří tísňovou linku 112 a 150 obsluhují v Libereckém kraji. V první části dochází k teoretickému zakotvení tématu, z které pak vychází druhá, výzkumná část. Věnujeme se nejprve stresu z obecnějšího hlediska, snažíme se o vysvětlení jeho psychologického pojetí. Dále se věnujeme konkrétní teorii, na základě které je ke stresu a copingu v této práci přistupováno a blíže ji specifikujeme. Stres dále představujeme jako subjektivní fenomén a zmiňujeme se o stresu pracovním. Následně dochází k rozvedení stresu a copingu přímo u operátora, kde představujeme důvody toho, proč je toto zaměstnání stresující. V závěru teoretické části uvádíme náležitosti týkající se Hasičského záchranného sboru, pod který pracoviště tísňové linky v ČR spadá. V praktické části se věnujeme cílům výzkumu, ve kterých nám šlo především o hloubkové prozkoumání toho, jak participanté prožívají a zvládají stres z jejich subjektivní perspektivy a co označují za hlavní stresory pramenící z jejich práce. Zjištěná data jsou v konečné fázi této části představena a uvedena do širšího kontextu teoretického zakotvení.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 **Stres**

Kolem konceptu stresu se obcházelo již staletí zpět, podnět k výzkumu nicméně zadala až Druhá světová a Korejská válka, jelikož to vojenské odvětví hodnotilo jako přínosné. Později se ukázalo, že se jedná o nutný aspekt každého života. V čem však byl mezi jednotlivci rozdíl bylo to, jak k němu přistupují a zvládají jej (Lazarus & Folkman, 1984). V definování tohoto hojně používaného termínu je však odborná veřejnost nejednotná. Mezi laiky je tento termín vnímán spíše negativně, v odborné rovině existuje několik pojetí – technické, fyziologické a konečně psychologické (Večeřová-Procházková & Honzák, 2008). V této práci nám půjde o stres v psychologickém pojetí. Pokusíme se jej představit nejen jako čistě negativní fenomén, ale ukázat jej komplexněji. V následující části krátce představíme nejprve fyziologické pojetí, abychom stručně ukázali, kde se objevilo psychologické. Blíže a šířeji se pak budeme věnovat teorii stresu, na základě které bude k problematice přistupováno v této práci a představíme stres a coping jako subjektivní záležitost. Dále uvedeme základní dělení stresu, definujeme termín stresor a zastavíme se u spojitosti stresu ze zdravím.

Výzkum stresu započal Walter B. Cannon již na počátku 20. století. Byl fyziologem, vycházel tedy z teorie cílené snahy organismu uvádět vnitřní prostředí do rovnováhy a popsal reakci na ohrožení nazvanou „útok nebo útek“ (*fight or flight*). Hans Selye navázal na výzkum stresu v jiných souvislostech. Při pokusech na myších popsal syndrom, který se objevuje při poškození organismu a je reakcí právě na toto poškození. Došel k tomu, že se jedná o celkovou snahu organismu adaptovat se na vzniklou situaci, reakci pak označil jako syndrom GAS (*General Adaptation Syndrome*) čili všeobecný adaptační syndrom. Když Selye pokračoval výzkumem vyčerpání válečných pilotů a výsledky porovnával s příznaky stresovaných zvířat, převedl tuto myšlenku do humánní oblasti. Předpokládal, že je pro moderního člověka stejně významná (ne-li významnější) psychosociální oblast jako ta biologická. Zraňující události z psychosociálního prostředí, tak budou mít stejně dramatické důsledky pro organismus jako ty pocházející z oblasti biologické. Také pozdější poznatky potvrdily správnost jeho

hypotézy v tom smyslu, že psychická traumata mají stejné důsledky jako traumata tělesná. Takto se zrodil koncept psychosociálního stresu. V psychologické oblasti se stal termín oficiálním v roce 1942 a dnes patří mezi často užívaná slova obecně.

Propojením teorií a poznatků Cannona a Selyeho vznikl jednotný obraz stresu rozdělený do tří fází – poplachová reakce, rezistence a vyčerpání. Pojem stresu tedy lze pojímat v různých kontextech, ale v zásadě existují tři hlavní výzkumné přístupy. První – technický přístup, pojímá stres jako škodlivý aspekt pracovního prostředí, spojuje jej s poruchami zdraví a považuje jej za nezávislou proměnnou přicházející z prostředí. Druhý – fyziologický přístup, bere stres jako běžný fyziologický účinek řady škodlivých podnětů a přistupuje k němu jako k závislé proměnné, tzn. že jde v tomto pojetí o specifickou logickou reakci člověka na okolí, které jej ohrožuje nebo poškozuje. Třetí – psychologický přístup, zachází s pracovním stresem jako s dynamickou interakcí mezi jedincem a prostředím. V této práci budeme vycházet z posledního zmíněného přístupu (Večeřová-Procházková & Honzák, 2008).

1.1.1 Dělení stresu

Stresové mechanismy jsou neoddelitelnou součástí života. V ohrožení jej zachraňují a v malých dávkách zase stimulují. Obrácenou stranou mince a jejich největší negativum představuje jejich spouštění i v situacích, kdy je to zbytečné až škodlivé. Každý člověk potřebuje neustále určité množství podnětů, na které by mohl reagovat a zpracovávat je. Nedostatek podnětů může vést až k deprivaci, což je patologický stav a velice silný stresor (Večeřová-Procházková & Honzák, 2008). Již Selye upozorňoval na fakt, že stres sám o sobě není škodlivý, o jeho účincích rozhoduje aktivizace organismu (Demlová, 2011). Optimální hladinou stresu, tedy můžeme docílit zvýšené motivace a tvůrčí síly, která vede k dosahování výkonů a cílů. Jedná se o tzv. eustres. V opačném případě chronický až traumatický stres, který je velice nebezpečný a destruktivní a poškozuje jak tělesné, tak psychické zdraví, v extrémním případě samotný život. V tomto případě hovoříme o tzv. distresu. Jeho vliv na výkon je velice zhoubný. V naprosté většině, kdy je psychologický stres zažíván, vstupují do procesu další faktory, kterými jsou kognitivní, motivační a emocionální procesy. Důležité

tedy je, jak situaci vyhodnotíme a jak se budeme rozhodovat. Podobná situace tak může dvěma rozdílným jedincům působit různě intenzivní distres či eustres. Proto je tedy důležitá individuální interpretace a rozhodnutí ohledně zažitých stresových situací. Také Basowitz (1955 dle Křivohlavý, 1994) upozorňuje, že by stres neměl být chápán jako něco, co pouze dopadá na organismus, který to nemůže žádným způsobem ovlivnit. Měli bychom jej spíše pojímat jako aktivní reakci organismu na vnitřní i vnější procesy, které jsou přetěžující pro jeho fyziologické kapacity. Neopomenutelným faktem je, že dlouhodobě zažívaný distres přispívá k poškození organismu, jaké představuje například mnohem rychlejší úbytek neuronů. Naproti tomu zažívaný eustres jejich obnovu stimuluje (Večeřová-Procházková & Honzák, 2008). Další autoři uvádí stres do souvislosti s pocitem kontroly. Eustres, působí sice zátěžově, nicméně motivačně a příjemně a objevuje se v situacích, které máme pod kontrolou (Vánoce, oslavy, příjemná očekávání, sport apod.). Distres se objevuje potom především tehdy, kdy kontrolu ztrácíme, cítíme se přetíženi, bez jistoty a nadhledu (Praško & Prašková, 2007).

1.1.2 Stresory

Spouštěčem stresové reakce, tzn. stresorem se může stát vnější životní událost, stejně jako vnitřní prožitek. Ke stresorům je pak třeba připojit ještě subjektivní pocit postižených, jelikož ten akcentuje význam prožité události (Večeřová-Procházková & Honzák, 2008). Stresory tedy mohou být jak události dramatické, tak běžné, jelikož jejich prožívání je subjektivní a záleží na tom, jak danou situaci pochopíme a přistoupíme k ní. Zda ji vyhodnotíme jako nacházející se mimo naši kontrolu, nepředvídatelnou nebo překračující naše možnosti či zvládnutelnou a pod naší kontrolou. Jestli ji tedy jedinec bude považovat za stresor či nikoli je velmi individuální. Mezi stresory, které působí zevnitř, můžeme zařadit vlastní hodnocení či vnitřní konflikt (Štěpaník, 2008; Demlová, 2011). Na obecnější rovině lze tedy za stresory označit emoce, které vznikají během procesu zhodnocení, během kterého jsou podněty z prostředí vyhodnocovány jako ohrožující, náročné či nebezpečné (Cooper & Quick,

2017). Podstatný vliv na to, zda se z potenciálních stresorů stanou stresory reálné, má potom především: subjektivní hodnocení, individuální charakteristiky jedince, které na hodnocení zátěže působí, zkušenost se stresem, způsob, jakým se jedinec se zátěží vyrovnává, sociální opora a status či to, zda jedince právě (ne)zažívá běžné denní nepříjemnosti nebo nepříznivé životní události (Paulík, 2017).

Pro účely naší práce zde uvádíme kategorizaci pracovních stresorů a to podle zdroje jejich původu. Jedná se o stresory psychické, sociální a fyzické. Psychické se objevují v souvislosti s monotónní prací, která se pojí s pocitem nedostatečného využití nebo je-li člověk v zaměstnání nový a musí si na vše zvykat. Sociální stresory pramení ze vztahů na pracovišti a objevují se ve chvílích, kdy převládají konflikty a rivalita a jedinec se tak necítí dobře. A nakonec fyzické, které pramení z pracovního prostředí a podmínek. Konkrétně se jedná například o přetěžování, protikladné informace, dlouhou pracovní dobu, prudký rozvoj technologií kladoucí vysoké nároky na pozornost a myšlení, velký objem informací, blikající monitory, neustálý hluk přístrojů, ustavičně zvonící telefony, velkoplošné kanceláře atp. (Kerstin Kraska, 2007).

1.1.3 Teorie ohodnocení

Model emocí, který je dnes nejšířejí přijímán, vychází z tzv. teorií ohodnocení, na jejichž vzniku a rozšíření se velkou měrou podílel zejména Richard Lazarus, který se následně se Susan Folkmanovou věnoval teorii stresu a copingu, z které budeme v této práci vycházet (Slaměník, 2011). Na tomto místě si představíme, kde se teorie ohodnocení objevily, a dále pak přejdeme k širšímu rozvedení teorie Lazaruse a Folkmanové.

V 50. letech se objevují dvě zřetelné, hlavní linie výzkumu emocí, které se pak dále, až do konce 20. století, větvily. Jedna, pojící se Sylvanem Tomkinsem s návazností na Ch. Darwina a W. Jamese. A druhá spojená s Magdou Arnoldovou, jejíž ústředním motivem byly poznávací procesy a jejich role ve vzniku emocí. Druhá linie odvozovala vznik emocí

od ohodnocení události, pojímala je jako vyjádření vztahu „já“ k objektu a přinesla obrat v dosavadním chápání emocí. Na Arnoldovou navázala tzv. dvoufaktorová teorie emocí Stanleyho Schachtera a Jeroma Singera, která pojila intenzitu emoce s fyziologickým arousalem, a její druh byl určován kognitivními procesy. Přičemž prvním krokem pro vznik emoce bylo ohodnocení situace, druhým pak vyhodnocení podnětů z těla, které plynuly z arousalu. Kognitivní interpretaci těchto vnitřních stimulů byl přikládán větší význam, než měl vnitřní podnět sám o sobě. Tato teorie byla dokládána známým experimentem s injekcí adrenalinu, jež měla zvýšit úroveň aktivace a po ní následující činnosti, která určovala prožívání emocí. Pokračováním této linie jsou tzv. teorie ohodnocení, které měly velký ohlas teoretický a zároveň praktickou využitelnost. K jejich vzniku a rozšíření přispěl zejména Richard Lazarus, který emoce pojímá jako transakce mezi člověkem a jeho prostředím a největší pozornost věnoval především vzniku stresu a možnostem jeho zvládnutí. Lazarus přikládal rozhodující roli poznání ve vzniku emocí, které jsou pak brány jako odpověď na hodnocení či význam události. Tyto hodnotící úsudky se týkají vztahů, které probíhají mezi jedincem a prostředím v každodenním běžném životě a toho, zda je střetávání s tímto prostředím pro jedince škodlivé či prospěšné. Zhodnocení situace v tomto případě zahrnuje posouzení toho, zda je událost dobrá či špatná s ohledem na cíle a zájmy jedince, který se následně dle toho chová. Emoce jsou zde ve zprostředkující roli mezi vnějším a vnitřním světem člověka a vznikají jako výsledek významové analýzy situace. Emoční reakce pak vede jedince k připravenosti spustit chování s ohledem na situaci, obvykle adaptivním způsobem (Slaměník, 2011).

Teorie ohodnocení lze rozdělit na dvě skupiny – komponentový přístup, který emoce nazírá jako systém s různým počtem komponent (např. ohodnocení, dispozice k chování, fyziologická reakce či výraz tváře) a cílově relevantní přístup, jež se zaměřuje na příčinu emocí ve vztahu k významným cílům a zájmům jedince. Přístup zmíněný jako druhý zastával Richard Lazarus, z jehož teorie stresu a copingu budeme v této práci dále vycházet. Lazarus specifikoval několik úrovní ve zhodnocení situace jedincem. Např. ocenění z hlediska relevantnosti cílů, přičemž emoce zde

vzniká, když se dotýká cílů jedince a to buď pozitivní (událost je v souladu s jeho cíly) nebo negativní (pokud není). Dalším příkladem je zhodnocení události ve vztahu k „já“ a k vlastní identitě – zhodnocení se tak může vztahovat k morálním hodnotám či k oblastem vlastní činnosti. Emoční prožívání se pak odvíjí od toho, na kolik je událost vyhodnocena jako prospěšná nebo škodlivá. Každý druh emoce je vymežitelný na základě významu uděleného vztahu mezi jedincem a prostředím. V tomto pojetí je tedy připisována významná role „já“ v prožívání, jelikož pouze a jedině ve vztahu k „já“ může být zhodnocení události bráno jako prospěšné nebo naopak poškozující (Slaměnik, 2011; Lazarus & Folkman, 1984).

1.1.4 Transakční teorie stresu a copingu

1.1.4.1 **Stres**

Od 60. let započal ve spojení s termínem stres růst zájem také o proces copingu, jakožto zásadního procesu, který má vliv na to, jak se člověku podaří se přizpůsobit. Proto Lazarus ve své knize *Psychological Stress and the Coping Process* začal přesouvat důraz ze stresu samotného o sobě právě na coping. Souvislost se vzrůstajícím zájmem o stres a proces copingu si lze vysvětlit také začínajícím zaměřováním se na vnější prostředí a ne striktně na intrapsychické procesy, jak tomu bylo dříve.

Lazarus se stresem zacházel jako s konceptem vysvětlujícím širokou škálu jevů, které mají velký význam pro adaptaci. Stres v tomto pojetí tedy není proměnnou samou o sobě, nýbrž sestává z mnoha proměnných a procesů. Toto pojetí se stále ukazuje být jedním z nejužitečnějších pojetí stresu vůbec. Psychologický stres je zde tedy definován jako konkrétní vztah mezi jednotlivcem a prostředím, které je jednotlivcem zhodnoceno z hlediska ohrožení (ve smyslu překročení) jeho zdrojů a celkové pohody (*well-being*). Vztah (mezi jedincem a prostředím), který je v tomto pojetí zdůrazňován, bere v potaz jak charakteristiky jedince, tak povahu podnětu, který z prostředí přichází. Neexistuje tedy

objektivní způsob, kterým by bylo možné přistupovat k psychologickému stresu jako k pouhé reakci, aniž bychom vzali v potaz subjektivní vlastnosti konkrétní osoby.

Přestože určité požadavky a tlaky plynoucí z prostředí vyvolávají stres u značné části lidí, individuální rozdílnosti ve stupni a druhu reakce jsou patrné vždy. Vysvětlit to lze tím, že se lidé liší jednak v míře citlivosti a zranitelnosti týkající se určitých typů událostí, druhak ve svých interpretacích a reakcích. Na stejný typ události tak může jedinec zareagovat například vztekem, jiný člověk depresí a další třeba úzkostí nebo pocitem viny. Konkrétním příkladem zde může být terminální stadium nemoci, na které jedinec A zareaguje popřením, jedinec B úzkostlivou potřebou o problému hovořit a jedinec C depresí. Takto se liší také zvládání dané situace. Abychom mohli porozumět takovému odlišnostem napříč jedinci v porovnatelných podmínkách, musíme vzít v potaz kognitivní proces, který zasahuje mezi střetnutí se s podnětem a reakcí na něj a také faktory, které podstatu zprostředkující role tohoto procesu ovlivňují. Bez zaměření se na tento proces nebudeme nikdy schopni porozumět tomu, proč se lidé, navzdory porovnatelným vnějším podmínkám, ve svých reakcích takto odlišují. Abychom tedy mohli odpovědět na otázku, co rozhoduje o spuštění stresové reakce u různých lidí, musíme nejprve definovat dva zásadní procesy, které transakci mezi jedincem a jeho prostředím zprostředkovávají. Jedná se o kognitivní zhodnocení a coping (Lazarus & Folkman, 1984).

1.1.4.2 **Kognitivní zhodnocení**

Pro pochopení procesu kognitivního zhodnocení jdou důležité dva fakty: 1) podstatnou roli představuje psychologická situace daného jedince, která je produktem vzájemné hry prostředí a osobnostních faktorů jedince a 2) lidská nutnost, bez které bychom nebyli schopni přežít - rozlišovat mezi příznivými a nepříznivými situacemi. Tvorové s tak vyspělým kognitivním systémem musí rozlišovat mezi zkušenostmi ohrožujícími, nebezpečnými či náročnými. Na tomto hodnotícím

vnímání situací a zkušeností leží úspěšná adaptace jedince a lidský smysl pro svou vlastní pohodu (*well-being*) (Lazarus & Folkman, 1991).

Kognitivní zhodnocení reflektuje jedinečný a neustále se proměňující vztah, který se odehrává mezi jedincem s určitými charakteristikami (jako jsou jeho hodnoty, přesvědčení, způsob vnímání či myšlení) a prostředím, jehož charakteristiky musí být předvídaný a interpretovány. Jde tedy o hodnotící proces, který určuje z jakého důvodu, v jakém rozsahu a zda vůbec bude daná transakce (nebo série transakcí) mezi jedincem a prostředím stresující a jak by se mohl jedinec zachovat (Lazarus & Folkman, 1984). Kognitivní zhodnocení jako celek je tedy ovlivňováno *osobnostními charakteristikami* jedince jako jsou motivace, hodnoty nebo cíle či přesvědčení o světě a *zdroji*, kterými jedinec disponuje pro coping jako jsou sociální dovednosti, schopnost řešit problémy, zdraví, finanční možnosti či aktuální množství energie. A jsou to právě individuální rozdíly v těchto proměnných, které pomáhají vysvětlit, proč může být stejný podnět vyhodnocen jedním jako ohrožující, jiným jako neutrální a dalším jako náročný. Proces zhodnocení je také ovlivňován proměnnými pocházejícími z prostředí jako je povaha nebezpečí, jeho naléhavost, (ne)jednoznačnost, délka trvání nebo třeba to, zda je přítomna nějaká forma sociální opory, která by zvládnání usnadnila (Lazarus & Folkman, 1991).

Lazarus a Folkmanová (1984) rozlišují mezi primárním a sekundárním zhodnocením. Každé se snaží zodpovědět jinou otázku – primární: *„Představuje pro mě nyní nebo v budoucnu tato situace nějaký problém nebo je zcela bezpečná? Pokud představuje problém, v jakém smyslu?“*; sekundární: *„Co pro to mohu já nyní udělat, abych situaci zvládl? A jak na toto mé konání bude reagovat okolí?“*. Sami autoři považují toto označení za nešťastné, jelikož se může zdát, že jedno zhodnocení by mohlo být důležitější než druhé, případně, že jedno předchází v čase před druhým. Ani jedna z těchto možností neodpovídá realitě. Dalším faktorem, proč nepovažují takové označení za šťastné je, že z názvu nelze usuzovat nic na obsah těchto zhodnocení. Jedno nelze oddělit

od druhého, jde o jeden proces, ačkoli má každé jiný zdroj, z kterého vychází, jedno druhé ovlivňuje a jsou vzájemně závislé.

Primární kognitivní zhodnocení

Existují tři typy primárního zhodnocení vzhledem k cílům jedince: 1) zhodnocení jako nevýznamné - podnět nemá pro jedince vzhledem k jeho charakteristikám a cílům žádný význam; 2) zhodnocení jako příznivé či pozitivní - podnět zachovává či zvyšuje pohodu jedince nebo je zde takový příslib do budoucna, pojí se s pozitivními emocemi jako je radost, láska, štěstí, klid či rozjařenost a 3) zhodnocení jako stresující – to v sobě zahrnuje a) újmu či ztrátu, b) ohrožení a c) náročnost či výzvu (*challenge*). a) újma/ztráta – z takového zhodnocení již vyplývá určitá škoda a to buď na sebeúctě či společenském uznání, příp. se může jednat o ztrátu blízké osoby. Největší škody vyplývají ze ztráty ústředních a rozsáhlých životních postojů a přesvědčení. b) ohrožení – zde ještě k žádné škodě nedošlo, ale je očekávána, dochází tedy k soustředění se na potenciální ohrožení a tedy k mobilizaci copingových strategií. Toto zhodnocení je provázáno negativními emocemi jako jsou strach, úzkost či vztek. c) náročnost – zde dochází také k mobilizaci copingových strategií, ale na rozdíl od ohrožení se zhodnocení zde soustředí na možnost růstu a je provázáno příjemnými emocemi jako jsou dychtivost, nadšení či rozjařenost. Vlivem copingových strategií může dojít k přehodnocení ohrožující situace na náročnou. Okamžitými výstupy zhodnocení situace jako stresující jsou odpovídající emoce a volba copingových strategií (Lazarus & Folkman, 1984).

Sekundární kognitivní zhodnocení

Sekundární zhodnocení zahrnuje možnosti a vyhlídky pro coping. Tzv. copingový potenciál pracuje s otázkou, zda a jak může být vztah mezi jedincem a prostředím ovlivněn k lepšímu. Coping je procesem, prostřednictvím něhož se jedinec snaží zvládnout požadavky vyplývající ze vztahu mezi ním a prostředím (a s tím související emoce), které zhodnotil jako stresující (Lazarus, 1991).

V transakční teorii je coping nahlížen jako zprostředkovatel emoční odpovědi. Určitý druh chování je spuštěn v momentě, kdy je transakce zhodnocena jako významná pro jedincovu pohodu – tudíž pokud ze zhodnocení vyplývá újma či ztráta, přínosy, ohrožení nebo jiné nároky. Toto zhodnocení ovlivňuje coping, který následně mění vztah mezi jedincem a prostředím. Coping tedy zprostředkovává změnu v jedincem subjektivně pociťovaném psychologickém i somatickém stavu. Jde o neustále se měnící kognitivní a behaviorální úsilí vyvíjené za účelem zvládnutí specifických vnějších a/nebo vnitřních požadavků, které jsou zhodnoceny jako ohrožující či překračující zdroje jedince. Toto pojetí copingu je orientované na proces a abychom copingu porozuměli, je nutné vědět, co musí daný jedinec v konkrétní situaci vlastně zvládnout. Coping, jak jej pojímá transakční teorie, má tři hlavní znaky – 1) pozorování a hodnocení se týká toho, co si jedinec myslí a co dělá právě v danou chvíli, nikoli obvykle. 2) to, co člověk aktuálně dělá nebo co si myslí je zkoumáno v tomto konkrétním kontextu. Myšlenky či jednání vynořující se v průběhu copingu je vždy zaměřeno na daný, konkrétní stav. 3) hovoříme-li o procesu copingu, znamená to změnu v myšlenkách a jednání, v průběhu toho, kdy na jedince působí stresující podnět. Dynamika a změna, které charakterizují zvládání jako proces, nejsou náhodné, ale naopak jsou funkcí tohoto průběžného zhodnocování a přehodnocování neustále se měnícího vztahu člověk-prostředí (Lazarus & Folkman, 1984).

Copingové strategie

Autory bylo identifikováno osm různých druhů copingových strategií, které lidé ve stresujících situacích volí. Tyto strategie lze rozdělit na dvě hlavní větve - strategie zaměřené na problém a strategie zaměřené na emoce. Odpovědi na otázky pojící se sekundárním zhodnocením, které jsme popsali výše („*Co pro to mohu já nyní udělat, abych situaci zvládl? A jak na toto mé konání bude reagovat okolí?*“) ovlivňují, jakou copingovou strategii jedinec zvolí, aby se vyrovnal s požadavky

prostředí.

Strategie zaměřené na problém jsou namířeny tak, aby nahradily problematický vztah mezi jedincem a prostředím. Bude tedy zvolena pravděpodobně v případě, kdy je podnět z prostředí zhodnocen jako přístupný změně. Patří sem konfrontační tendence v rámci interpersonálních vztahů a konstruktivní plán na vyřešení daného problému.

Strategie zaměřené na emoce jsou vedeny hlavně za účelem zvládnutí distresu, spíše než ke změně problematického vztahu mezi jedincem a prostředím. Bude tedy použita pravděpodobněji, byl-li podnět zhodnocen jako nezměnitelný, a jde v podstatě o snahu změnit negativně prožívané skutečnosti v přijatelnější. Pod tuto větev lze zařadit držení odstupu, únik/vyhnutí se, přijetí nebo zbavení se odpovědnosti/obvinění, sebekontrolu nad vyjadřovanými emocemi, vyhledání sociální opory a pozitivní přehodnocení situace. Hranice mezi těmito dvěma strategiemi není vůbec striktní, jelikož aktuální přesná funkce daného copingu může být určena jen a pouze v konkrétní kontextu, ve kterém je použita. Takže funkcí strategie, která se na první pohled může jevit jako orientovaná na problém, může být také orientace na emoce a naopak (Lazarus & Folkman, 1991).

Zásadním faktorem při výběru copingové strategie (na nevědomé úrovni) je pocit kontroly nad situací. V situacích, které jedinec považuje za ovlivnitelné, změnitelné, dochází spíše k výběru strategie zaměřené na problém. Pokud situaci vyhodnotí jedinec opačně, dojde spíše k volbě strategie zaměřené na emoce. Například devalvace problému či soustředění se na jeho pozitivní přínos mohou podpořit zmiňovaný pocit kontroly na stresem, který jedinec zažívá. Někdy kontrola sama o sobě může být považována za copingovou strategii. Jedinec tedy během samotného zhodnocení mapuje vlastní zdroje a vyhodnocuje tak možnost kontroly nad danou situací (Folkman, 1984). Rothbaum et al. (1982 dle Humpolíček, 2014) dále rozvíjí koncept kontroly

ve dvoustupňovém modelu. Během primární kontroly cílí jedinec na problém, tudíž volí copingové strategie zaměřené právě na něj. V rámci sekundární kontroly pak volí strategii zaměřenou na změnu vlastního emočního stavu.

Z koncepce copingu Lazaruse a Folkmanové dále vychází Tříurovňový hierarchický model copingu, v jehož primární úrovni autoři popisují osm copingových strategií, které jsem uvedli již výše (např. vyhnutí se či únik, vyhledání sociální opory, přehodnocení situace apod.). Ve druhé úrovni se tyto jednotlivé strategie také dělí do dvou větví – zaměřené na emoce a zaměřené na problém. Na terciární úrovni se potom copingové strategie dále dělí ještě do dvou základních přístupů v rámci zvládnutí stresujících situací – faktory odklonu a příklonu (Tobin, Holroyd, Reynolds & Wigal, 1989).

Zatímco výzkum copingu dostal v rámci pracovního stresu i dále potřebnou a zaslouženou pozornost, role primárního zhodnocení a významů, které jedinci udílejí podnětům přicházejícím z okolí, nikoli. Někteří autoři zabývající se pracovním stresem, transakční teorii, která klade důraz na zhodnocení, kritizují. Namítají, že pokud má být primárním cílem výzkumu pracovního stresu identifikace hlavních stresorů, které ovlivňují životy většiny pracovníků, zapojení analýzy tak intraindividuálního procesu jako je zhodnocení, bude mít spíše kontraproduktivní dopady. Přitom, jak někteří výzkumníci naznačují, by další a pečlivější výzkum tohoto procesu, mohl velice přispět výzkumu pracovního stresu nebo dokonce prohloubit porozumění procesu stresu jako takového (Dewe, O'Driscoll & Cooper, 2012).

1.1.5 Subjektivita stresu

Jak bylo ukázáno výše, stres nelze vymezit objektivně. Proto je nutné zabývat se především subjektivním vlivem stresorů na jedince. Ptát se, jak silný stres jedinec prožívá, jelikož zde existuje velká variabilita, kterou způsobuje komplex mnoha faktorů (osobnostní charakteristiky, předchozí

zkušenosti, aktuální psychický stav, různá odolnost vůči stresu, momentální vnímání sociální opory nebo rozdílnost kognitivního zhodnocení), které se vzájemně ovlivňují (Oravcová, 2004 dle Plevová & Urbanovská, 2007).

Proto důležitější, než objektivní hodnocení zátěžové situace, je její vnímání, prožívání a hodnocení daným jedincem. To, jak bude daný jedinec vnímat zátěžovou situaci, se odvíjí od toho, co je pro něj významné. To, co zhodnotí jako subjektivně významné, je zároveň také emociogenní. Tento faktor subjektivní důležitosti, který jedinec připisuje konkrétní situaci, tedy určuje, jak bude jedinec situaci prožívat (Beck 1980 a 2005 dle Plevová & Urbanovská, 2007). Pokud jedinec připisuje vysokou subjektivní důležitost nějaké situaci, bude ji pravděpodobně vnímat více zátěžově (Plevová & Urbanovská, 2007).

Pokud jedinec vyhodnotí, že je pro něj daná záležitost významná a subjektivně důležitá, bude ji vnímat emotivně (Rogers, 1998 dle Plevová & Urbanovská, 2007). V tomto kontextu je pak zaveden termín tzv. osobní domény, v rámci které jedinec vyhodnocuje, zda daná situace jeho osobnostní doménu obohacuje, ohrožuje či ochuzuje. Na tom pak záleží, jak bude vypadat jeho emoční reakce na danou situaci nebo událost. Předpokládá se, že situace, které osobní doménu ohrožují či do ní zasahují, hodnotí jedinec jako subjektivně důležitější. Takové situace pro něj tedy budou znamenat vyšší míru zátěže a stresu. Funguje je to také naopak – pokud jedinec hodnotí situaci jako silně zátěžovou či stresující předpokládáme, že ohrožuje jeho osobní doménu (Beck 1980 a 2005 dle Plevová & Urbanovská, 2007). Chování a prožívání situace jedincem je ovlivňováno jak předchozími, tak současnými zkušenostmi, hlavně ale tím, jaké významy každý individuálně daným zkušenostem připisuje. Subjektivní význam je dále utvářen myšlenkami a představami (Burus, 1979 dle Plevová & Urbanovská, 2007).

1.1.6 Pracovní stres

Dvě třetiny pracovníků EU uvádějí že se cítí trvale pod tlakem (Kerstin Kraska, 2007). Pracovní stres je významnou částí celkové životní zátěže, která je spojena s výkonovou kapacitou člověka. Skládá se vždy z tělesné a duševní složky. V některých pracovních situacích však převládá složka tělesná (svalové vypětí, výdej energie), v jiných duševní (příjem a zpracování informací). Také zde lze rozlišit přiměřenou a nepřiměřenou míru. Přiměřená je zvládnutelná v rámci možností jedince, obě složky (duševní i tělesná) jsou v rovnováze. Pokud tyto dvě základní složky v rovnováze nejsou, jedná se o zátěž nepřiměřenou, kterou lze označit jako pracovní stres (Hladký & Židková, 1999).

Obecně je stres považován za příklad mezní zátěže a je chápán jako případ svízelné, nelehké a frustrující situace, při jejímž řešení se setkáváme s obtížemi. Z fyziologického hlediska jsou důsledky spíše negativní, ale nemusí tomu tak být vždy. Dopady na zdraví mohou být také prospěšné, hovoříme pak o tzv. pozitivním stresu. Na úrovni psychiky záleží na jedinci samotném, jak k situaci přistoupí a jak je vybavený - zda pro něj budou dopady negativní či pozitivní (ve smyslu posílení odolnosti, získání zkušenosti) (Hladký & Židková, 1999).

Ke stresu v zaměstnání dochází při vysoké míře požadavků a malé možnosti situaci kontrolovat (Křivohlavý, 2001). Míra kontroly je důležitou určující proměnnou v teoriích pracovního stresu. Dle Karaseka (1979 dle Hladký, 1993) pociťovaný stres přímo vychází z možnosti situaci kontrolovat. Výsledkem kombinace tohoto aspektu s náročností práce jsou pak projevy stresu a to jak na fyziologické, tak psychologické úrovni. Je-li náročnost zaměstnání a míra kontroly (v Karasekově pojetí chápána jako volnost v rozhodování) v rovnováze, osobní kompetence pravděpodobně poroste. Obě zmíněné hodnoty na vysoké úrovni mohou vést k aktivitě v práci, naopak jejich nízká úroveň povede k nespokojenosti. Nejhorší kombinací jsou vysoké nároky s nízkou mírou kontroly (volnosti v rozhodování). Tento poslední uvedený příklad je typickým právě pro výkon služby u HZS (Hladký, 1993). V současné době

bývají pracovníci vystaveni v čím dál větší míře psychické zátěži, která může vyústit až v chronický stres. Zaměstnání je pro člověka významnou součástí života (podílí se na socioekonomickém statutu i socializaci) a má také nemalý dopad na psychickou pohodu jedince a jeho zdraví (Hodačová et al., 2007) .

1.1.7 Důsledky stresu

Kerstin Kraska (2007) píše: „*V rámci jedné švédské studie bylo zjištěno, že se v průběhu posledních pěti let 20. století a prvních pěti let 21. století zdvojnásobil výskyt dlouhodobých nemocí. Hlavní příčinou byly především psychické poruchy, jejichž počet taktéž stoupl. Šedesát až sedmdesát procent pacientů označilo za příčinu onemocnění duševní přetěžování na pracovišti.*“ (Kerstin Kraska, 2007, str. 39). Světovou zdravotnickou organizací byl zaveden pojem „onemocnění, mající vztah k práci“ (*work related diseases*), který zahrnuje oblast nemocí, které se s pracovním životem nějakým způsobem pojí. Nejde o kauzální vztah jako u tzv. „chorob z povolání“, jejíž příčinu lze identifikovat přímo ve škodlivém pracovním prostředí. Bezprostředně se tato souvislost mezi psychickou pracovní zátěží a zdravotním stavem projevuje v psychické, fyziologické i behaviorální oblasti a v případě neadekvátního zvládnutí a dlouhodobější kumulace stresu, může dojít k závažným psychickým i somatickým důsledkům (WHO, 1985).

Rizikové faktory práce, které přímo souvisí se stresem a s ním spojenými zdravotními důsledky jsou například přetížení, nedostatečné vyčerpání, vysoká náročnost práce s nízkou mírou kontroly, konfliktní nebo nejednoznačné pracovní požadavky, časový stres, špatné vztahy s lidmi na pracovišti, neměnné organizační klima, monotónnost či repetitivnost práce, vysoká odpovědnost, vnucené pracovní tempo nebo práce na směny. Mezi profese, které lze označit jako rizikové, patří příslušníci hasičů, policie, celní správy či řídicí pracovníci letového provozu nebo zaměstnanci psychiatrických oddělení (Hladký & Židková, 1999).

Jedná-li člověk pod vlivem stresu, snižuje se tím jeho výkonnost, vytrácí se energie a prostor pro konstruktivní myšlení. Jedinec tak přechází

automaticky do rutinního způsobu jednání, které dobře zná, a může se tak na něj spolehnout. Jde o úsporný režim mozku, ve kterém se lze soustředit pouze na řešení vzniklých problémů, kvalita práce klesá a zvyšuje se chybovost. Nastává-li takový stav zřídka, nepůsobí dlouhodobější obtíže a nebývá okolím zpozorován. Pokud nastává často, ohrožuje naše tělo rozvojem tělesných i psychických nemocí (Kerstin Kraska, 2007).

Následky stresu lze rozdělit podle doby působení. Mezi krátkodobé následky lze zařadit z těch tělesných zvýšený tlak a srdeční frekvenci nebo produkci adrenalinu; z psychických pak napětí, zlost, nejistotu nebo frustraci. Dlouhodobé působení s sebou pak přináší nespokojenost, deprese, rezignaci, psychickou vyčerpanost a další psychosomatické obtíže (Poppelreuter, Mierke & Wehchel, 2008).

1.2 *Stres a coping operátora tísňové linky*

1.2.1 *Stres operátora*

Role operátora tísňové linky bývá často opomíjená a podceňovaná, jelikož operátoři nepřichází s lidmi do přímého fyzického kontaktu. Na tísňových linkách však bývá největší nápor prvotních emocí spojených s mimořádnými událostmi, operátoři tak fungují jako nárazník celého systému. Rovněž fakt, že se pracovníkům obsluhující tísňové linky vyplavuje do krve stejné množství stresového hormonu kortizolu jako záchranářům zasahujícím přímo na místě události, přispívá k tomu, že by se tato pozice opomíjet a přehlížet neměla. Na operátora působí celá řada stresorů, které jsou zdrojem nadměrné psychické zátěže a mohou tak vést k negativním důsledkům způsobených stresem (Bedini et al., 2017). To potvrzuje také další studie, která uvádí, že zdravotní operátoři tísňové linky vykazovali výrazně vyšší hodnoty kortizolu, než jaké vykazoval zbytek populace (ve výzkumu se také zacházelo s kontrolní skupinou), což pozitivně korelovalo se subjektivním prožíváním vnímaného stresu - operátoři vypovídali ve větší míře o prožívaném stresu než kontrolní skupina (Weibel, Gabrion, Aussedat & Kreutz, 2003). Měřením ve slinách bylo zjištěno, že hladina kortizolu u operátorů zdravotnických tísňových linek stoupá nejvíce

v momentě příjmu tísňového volání. Subjektivně zažívaný největší stres ale operátoři uváděli až po ukončení hovoru, kdy se začala objevovat prožívaná nejistota z nevědomosti, co se právě odehrává na místě zásahu, případně z obavy, zda vyhodnotili danou tísňovou zprávu správně. Rozpor mezi objektivně změřeným stresem a subjektivně popsáním by mohl vycházet z toho, že v momentě příjmu hovoru, operátor zapne pomyslného autopilota. Vyřizování telefonátu tak probíhá automaticky dle předepsaného postupu, přičemž subjektivně prožívaný stres a nejistota jsou tlumeny. Po vytěžení hovoru začne být stres, který byl vyvolán již v jeho průběhu, plně uvědomován (Suchá, 2013).

Studie zaměřující se na operátory tísňové linky 911 ve státě Florida sice ukázala většinovou hodnotu zažívaného stresu v průměrném pásmu, celkově však bylo výzkumem prokázáno, že operátoři tísňové linky 911 zažívají větší míru psychologického distresu než populace obecně. 24 % respondentů vykazovalo velmi vysokou hodnotu zažívaného stresu (Steinkopf et al., 2018). S tím souhlasí také jiná studie, prováděná na pracovišti tísňového volání 112 v Německu, která byla zaměřená na vztah psychologického stresu a pracovní neschopnosti. Ve studii figurovala kontrolní skupina, která byla složena z pracovníků krizového odvětví, kteří pracují v kancelářích mimo záchranný řetěz. I zde bylo zjištěno, že pracovníci jako jsou například hasiči, policisté či dispečeri tísňových linek vykazují větší množství zažívaného pracovního stresu v porovnání s kontrolní skupinou. Lze tedy předpokládat, že tento typ stresu ovlivňuje život takových pracovníků jak po sociální, tak psychologické a emoční stránce. Dispečeri v kombinovaném záchranném systému jsou na samém počátku záchranného řetězce a hrají tak klíčovou roli v přidělování adekvátní pomoci zasaženým (Oldenburg, Wilken, Wegner, Poschadel & Baur, 2014). Také další studie potvrzuje, že mimořádné události jsou značnou psychickou zátěží nejen pro účastníky, svědky a zasahující jednotky IZS, ale také pro operátory tísňových linek (Klimley, Van Hasselt & Stripling, 2018; Bedini et al., 2017).

I přes to, jakou měrou dispečeri psychologický stres a zátěž zažívají, dopad na jejich zdraví nebyl ještě příliš prozkoumán. Výzkumem bylo zjištěno, že dispečeri sice nijak významně nevybočovali z průměrného pásma srdečního tepu (což může ukazovat na dobrou adaptovanost na toto zaměstnání), nicméně při vytěžování událostí se jejich srdeční tep ukázal být vyšším než u kontrolní skupiny, což může být způsobeno chronickým stresem, který toto povolání přináší. Spolu s tímto se pojí vyšší riziko pracovní neschopnosti způsobené nemocemi pramenícími v chronicky zažívaném stresu, to se tedy ukázalo být vyšší než u kontrolní skupiny (Oldenburg et al., 2014).

Příznaky stresu lze dle Světové zdravotnické organizace rozdělit do tří sfér – tělesné, psychické a behaviorální. Mezi tělesné projevy řadíme například bušení srdce, svalové napětí, zvýšené pocení či různé druhy bolestí. Do psychických spadají změny nálad, zvýšená podrážděnost, úzkosti nebo únava. Mezi projevy na úrovni chování pak lze uvést nerozhodnost, nejistotu, problémy se spánkem, zvýšená nepozornost, zhoršená kvalita odvedené práce či nadužívání alkoholu, tabáku či drog (WHO, 1985). Tímto dělením se inspirovala také Dvořáková (2015) ve své diplomové práci, která na základě analýzy výpovědí hasičů účastnicích se kurzu první psychické pomoci, kategorizuje na úroveň těla, myšlenek a emocí a chování. Hasiči konkrétně uváděli například následující reakce: úroveň těla - zrychlený tep, dýchání, svalové napětí, sevřený žaludek, bolesti, střevní potíže nebo třes aj.; úroveň myšlenek a emocí - rozbouřené emoce, strach, zmatenost, obavy, snížená odolnost, smutek, negativní myšlenky, nerozhodnost, úzkost aj; a úroveň chování: apatie, ztuhnutí, přílišná avšak neproduktivní aktivita, útlum nebo naopak hyperaktivita, zmatenost, agresivita, nespavost, nerozhodnost, přejídání, hladovka, panika aj.

Mnohé studie (García-Uzquierdo & Rios-Rísquez, 2012; Pierce & Lilly, 2012; Young, Partington, Wetherell, Gibson & Partington, 2014) zmiňují

napojení dlouhodobého chronického stresu, který operátoři zažívají, na rozvoj fyzických, ale také psychických onemocnění jako je například syndrom vyhoření. Jedná se o vyčerpání síly a energie, které vede k neschopnosti plnit jakékoli pracovní úkony, způsobené kladením vysokých nároků na pracovníka (ať už ze strany vedení či je na sebe operátor klade sám). V této profesi může snadno docházet k hromadění pracovního stresu a vyčerpání z neustále připravenosti k akci, operátoři dostávají jen malou zpětnou vazbu a setkávají se s traumatickými zážitky prostřednictvím volajících a jsou tak (obzvláště v kombinaci s neúspěšnými vyrovnávacími strategiemi) silně ohroženi syndromem vyhoření, proto je nutné stresu v těchto povoláních předcházet (Špatenková, 2011). MKN-10 (1992) zmiňuje, že se v důsledku těžkého stresu u operátorů, mohou vyskytnout patologické reakce v podobě rozvoje posttraumatické stresové poruchy či akutní stresové reakce. Operátoři na dispečinku ZZS jsou dokonce nejohroženější skupinou v porovnání se záchranáři a sestrami – až u 15 % z nich se vyskytují příznaky typické pro tuto poruchu. Nejvíce jsou zasaženi pocitem viny, bezmoci, nechtěnými myšlenkami na to, co se stalo a následnou snahou se jim vyhnout. Symptomy posttraumatu se u operátorů tísňové linky vyskytují asi 5x častěji než u běžné populace (Kamhalova, Halama & Gurnakova, 2013; Steinkopff et al., 2018).

1.2.2 Nároky kladené na operátora a jeho vlastnosti

Jako vhodný ukazatel toho, jak náročná práce operátora tísňové linky může být, nám nyní poslouží požadavky a nároky, které jsou na vlastnosti a dovednosti těchto pracovníků kladeny. Studie zkoumající stres zažívaný při službě na tísňové lince 911 shledala klíčovým pro úspěšné vytěžení informací vedoucích následně k poskytnutí adekvátní a včasné pomoci takové vlastnosti operátorů, které jim dovolují zachovat si chladnou hlavu a potlačit své emoce i během toho, kdy jsou vystaveni závažné události (Pierce & Lilly, 2012). Také další případová studie zaměřující se na emoční prožívání dispečerů uvádí, že musí mít schopnost kontrolovat a ovládat vlastní emoce za současného zvládnutí emocí ostatních. Toto zaměstnání

hodnotí jako výjimečně emotivní (Tracy & Tracy, 1998). Ošřádalová (2005) pak přidává, že faktory, které nemalou měrou ovlivňují operátory při jejich práci, jsou jejich vlastní pocity, aktuální rozpoložení, vlastnosti a psychologické dispozice (ty byly předmětem prověření během příjmu do služebního poměru. Také podle psychologa HZS Královehradeckého kraje jsou na operátory tísňových linek 112 a 150 kladeny nemalé nároky týkající se jejich psychické odolnosti. Nejen, že by měli být odolní vůči stresu, rozhodní a trpěliví, měli by také umět efektivně komunikovat v náročných situacích (Sezima & Götzová, 2019).

1.2.3 **Stresory spojené s výkonem služby operátora tísňové linky**

Studie a autoři zabývající se výzkumem zdrojů stresu v takto exponovaných zaměstnáních jako je práce na tísňových linkách přinášejí často velmi obdobná zjištění, která nyní níže představíme. Souhrnně lze na základě těchto publikací označit za největší stresory operátorů komunikaci s oznamovateli, riziko fatální chyby, časový tlak, některé konkrétní typy událostí či hovorů, blízkost smrti, nedostatek kontroly, multitasking nebo například vztahy na pracovišti aj. Ve studii zaměřené na pracovní stresory jihokorejských hasičů uváděli účastníci výzkumu mezi hlavními problematické vztahy na pracovišti, kritiku od vedení či kolegů, smrt a utrpení zasažených, riziko neposkytnutí včasné pomoci, strach z chyby, nutnost provádění rozhodnutí pod tlakem, permanentní vystavení se rušnému prostředí, nedostatek místa pro odpočinek nebo třeba vliv aktuálního osobního života na práci (Rajabi, Molaeifar, Jahangiri, Taheri, Banaee & Farhadi, 2020). Případová studie zkoumající vnímání stresorů a volbu copingových strategií u skupiny šesti operátorek obsluhujících linku 911 zjistila, že všechny participantky zažívají pracovní stres na denní bázi a potvrzuje distres pramenící ze vztahů s vedením, z kterého pak vyplývá mnoho nedorozumění. Dále participantky tohoto výzkumu uváděly služby na směny, které jsou pro ně taktéž významným stresujícím faktorem, nízké platové ohodnocení nebo neustálou nutnost se samovzdělávat (Kelley, 2020). Studie věnující se zdrojům pracovního stresu a volbě copingových strategií u hasičů ve Velké Británii se s předchozí shoduje ve zdrojích stresu

pramenících z možnosti špatného rozhodnutí či chyby a nutnosti čelit událostem s úmrtími. Navíc pak mezi stresory uvádí ještě zranění kolegy při zásahu (Young et al., 2014). Další studie zabývající se kognitivním zhodnocením prožité traumatické události krizovými pracovníky uvedla jako nejvýznamnější stresor také časté vystavení se smrti, které souviselo s přesahem do osobního života, konkrétně pak zvýšeným strachem o své blízké (McCammon, Durham, Allison & Williamson 1988). Španělský výzkum zabývající se vztahem mezi psychosociálním pracovním stresem a syndromem vyhoření u pracovníků krizových oddělení nemocnic naproti tomu zmiňuje mezi hlavními stresory pracovní přetížení, konflikty na pracovišti a nedostatek sociální opory. Tyto stresory pak dále uvádí do souvislosti s pocity emočního vyčerpáním, které bylo hlavním ukazatelem výše zmíněného přetížení. U účastníků byla potvrzena také zvýšená tendence k cynismu. Za zásadní byla označena sociální opora u chronicky zažívaného distresu. Zmíněna byla značná variabilita, která se v rámci výzkumu ukázala, v tom, jak jsou stresory vnímány jednotlivci (García-Izquierdo & Ríos-Rísquez, 2012).

Za jeden z nejvýznamnějších stresorů byla označena nutnost dělat rozhodnutí pod tlakem při vytěžování informací o kritické události. Jako další zdroj byl zmiňován multitasking během hovorů, kdy je nutné koordinovat více činností najednou. Zatěžujícím faktorem je také fakt, že dispečeri nemají při rychlém sledu událostí čas na zvládnutí emocí plynoucích z vytěžovaných událostí (Oldenburg et al., 2014). Také Zemanová (2000) označuje za významný stresor pociťovanou vlastní odpovědnost, kdy operátor pracuje pouze se zprostředkovanými informacemi (není na místě zásahu), a pouze na jejich základě se musí rozhodnout. Dodává, že dalším zdrojem stresu je ve velké míře také časový tlak, který plyne z nutnosti koordinace více činností najednou. Odbavení tísňového volání není jedinou činností, je nutné zvedat také jiné telefonáty, odpovídat na radioprovoz nebo například zvládat administrativní činnost. Za jeden z hlavních stresorů považuje riziko fatální chyby také Ošťádalová (2005), která se zabývala přímo tísňovou linkou 112. Dále uvádí, že operátoři zažívají nejvyšší míru stresu, jsou-li vystaveni nové situaci,

ve které musí improvizovat, protože ji ještě neumí řešit, a zároveň dodává, že by mělo dojít k postupnému odbourávání stresu kurzy a praxí. Rynešová (2018) ve své diplomové práci zaměřené na zátěžové faktory operátorů tísňové linky ZZS dodává, že jeden z dalších stresorů by mohl představovat monitoring hovorů. Každý hovor je na operačním středisku zaznamenáván a uchováván, tudíž může být kdykoli každý z učiněných kroků či pochybení během hovoru podroben analýze. A to může být pro operátora nepříjemné a stresující. Stresorem souvisejícím s monitoringem může být strach z následků plynoucích pro operátora, když je možné si jakýkoli krok jeho práce kdykoli zpětně přehrát (Adams, Shakespeare-Finch & Armstrong, 2014).

1.2.3.1 **Dělení stresorů operátora**

Stresory zažívané při výkonu služby na tísňové lince se dají rozdělit dle různých kritérií. Studie zkoumající stres u zdravotnických operátorů tísňových linek představila dvě velké skupiny stresorů, které pro tyto pracovníky vyplývají. Jednou je 1) stres pramenící z událostí a nutnost čelit zprostředkovanému traumatu, druhou pak 2) stres pramenící z organizace práce.

Do první skupiny spadá:

- a) permanentní blízkost smrti a vypjaté emoce oznamovatelů, které ztěžují získání potřebných informací navzdory tomu, že se operátor snaží od takových emocí držet odstup - s tímto se pro participanty pojily emoce jako přetížení, pocit viny či obtěžující myšlenky, kdy přemítali nad tím, zda událost skutečně vytěžili dobře a zda to nemohli udělat lépe;
- b) vystavení se neustálému příchodu hovorů a bezmoc spojená s nemožností udělat pro záchranu či pomoc více, než se snažit komunikovat;
- c) vnímání odpovědnosti za životy ostatních v kombinaci s monitoringem hovorů, které mohou být v jakékoli chvíli znovu přehrány a analyzovány.

Do druhé skupiny stresorů studie řadí:

- a) nedostatek opory a ocenění od vedení a společnosti celkově, pro kterou nejsou operátoři tak viditelní jako zbytek záchranného systému;
- b) nedostatek respektu od kolegů z výjezdových jednotek, kteří podceňují práci operátorů a myslí si, že pouze „zvedají sluchátka“ (Adams et al., 2014).

Metaanalýza zabývající se faktory, které ovlivňují duševní zdraví pracovníků na operačních střediscích, rozděluje stresory také do dvou skupin: 1) organizační a provozní a 2) interakce s ostatními. V první skupině je zahrnuto:

- a) vnímání kontroly - operátoři pociťují nedostatečnou kontrolu nad svou prací a to i během hovoru, kdy u operátora převládá dojem, že nemůže ovlivnit výsledek; při špatném výsledku se objevoval pocit bezmoci či viny; také tzv. čekání na práci (na hovor) může být problematické, jelikož vyúsťuje v pocit nemožnosti regulace vlastní pracovní zátěže;
- b) fyzikální dispozice pracoviště - může se jednat např. o diskomfortně řešené zázemí;
- c) vystavení traumatickým a zneužívajícím hovorům - hovory týkající se dětí, sebevražd či domácího násilí souvisely u operátorů s pocitem strachu, bezmoci či hrůzy; při větším počtu zneužívajících hovorů (na TCTV 112 jde o 70 %) docházelo k emocionálnímu vyčerpání, odosobnění a úzkosti či uvažování na odchodem ze zaměstnání;
- d) rozhodování v nejistotě a pod tlakem - nedostatečný výcvik, nedostatek informací na straně oznamovatele, tlak prostředí, který nutí operátora provádět několik různých činností najednou (hledání v mapě, vyhodnocování tísňového volání, instruování volajícího, zařizování jiného hovoru apod.)

Do druhé skupiny byla zařazena:

- a) vnímaná kvalita vztahů s vedoucími - nedostatek porozumění, podpory a empatie;
- b) neefektivní řešení konfliktů;
- c) zanedbávání budování dobrých vztahů na pracovišti a
- d) poskytování emocionálně náročné veřejné služby - rozpor mezi velmi vypjatými emocemi zažívanými při telefonátech a tím, že v rámci své

profese musejí operátoři zůstat klidní a své emoce kontrolovat (např. neprojevat frustraci nebo hněv, což je psychicky velmi náročné a může to představovat zdroj pozdějšího stresu) (Golding et al., 2017).

Franěk (2018), jenž se zabýval nejčastějšími stresory u operátorů tísňové linky ZZS, je rozděluje podle svého klíče takto:

- 1) riziko fatální chyby - časový tlak, neustálá připravenost k akci, nemožnost opravit chybné rozhodnutí;
- 2) prostředí – protichůdné nároky různých autorit, dlouhá pracovní doba na směny vedoucí k přetěžování operátorů, nemožnost relaxace, hluchost, špatná slyšitelnost sluchátek;
- 3) výcvik – nejednotnost či jeho absence vedoucí k nejistotě při vyřizování tísňových volání;
- 4) kritika - jak ze strany volajících, tak zevnitř od kolegů a vedení, operátoři jsou nárazníkem mezi zúčastněnými stranami záchranné akce;
- 5) pocit bezmoci - pomoc je možná pouze hlasem, operátor není na místě události;
- 6) trvalé nedocenění – operátoři bývají přehlíženi, vytěžování hovorů a řízení zásahů vlastně není vidět (nepracují přímo s postiženými a nekomunikují často ani s médii a veřejností);
- 7) nedostatečná supervize a
- 8) absence analýzy náročných telefonátů - mohla by vést nejen ke zlepšení, ale hlavně k vyrovnání se s takovými typy telefonátů.

1.2.3.2

Klíčové stresory

Komunikace s oznamovatelem mimořádné události

Podle psychologa HZS Královehradeckého kraje jsou na operátory tísňových linek 112 a 150 by operátoři měli umět efektivně komunikovat v náročných situacích. Efektivní komunikaci v takových situacích dokonce označuje za základ jejich práce, jelikož musí dokázat člověka v ohrožení, často zraněného a bezmocného, psychicky stabilizovat, projevit mu zájem a účast a hlavně od něj vytěžit potřebné

informace (Sezima & Götzová, 2019). Mezi zdroje stresu byla zařazena komunikace s oznamovatelem také ve studii o emočním prožívání operátorů. Za jeden z největších označuje hysterii oznamovatelů během náročných událostí, jelikož i v případě, že se oznamovatel nachází v takto silných emocích, musí operátor zvládnout vytěžit relevantní informace a udržet jej na telefonu. Velice zatěžující je také oznamovatel, který je agresivní, sprostý, nepříjemný nebo pod vlivem alkoholu či takový, který neadekvátně reaguje či neodpovídá. Dále byl zmíněn hovor s osobou zneužívající tísňovou linku. Mezi hlavními zažívanými emocemi dispečeri uváděli smutek, podrážděnost, úzkost, znechucení, bezmoc či pobavení. (Tracy & Tracy, 1998). Významné nároky na komunikaci zatížené absencí důležité složky, kterou představuje neverbální komunikace zmiňují také další práce. Operátor se musí například naučit pracovat s momenty ticha, které mohou nastat a v běžné komunikaci jsou vyplněny očním kontaktem či příkyvováním. Musí se pokusit nahradit tento komunikační kanál verbálně a to například slovy: „hmm“, „aha“, „poslouchám vás“ apod. Dále si musí osvojit paraverbální složky hlasu jako je intonace, hlasitost, melodie, tempo a dynamika řeči, pauzy nebo barva hlasu a vyladit se na hlas oznamovatele. Co se komunikace na tísňové lince týče, je tak velmi těžké uplatňovat zásady komunikace typické pro pomáhající profese (Špatěková, 2011; Rynešová, 2018). Komunikovat s oznamovatelem, který je zasažený mimořádnou událostí nebo se stal jejím svědkem, tedy nemusí být pro operátory vůbec jednoduché. Samotný volající je pod značným stresem, takže pro něj může být například těžké odpovídat na v běžné situaci banální otázky, mnohdy si nedokáže vybat ani základní údaje o své osobě. Nebo může oznamovatel v takto zátěžové situaci vyhodnotit trvání hovoru jako nadlžitelné a uchýlit se tak ke specifickému způsobu komunikace. Operátor by se však nikdy neměl nechat volajícím strhnout, danou situaci by neměl nechat dojít do bodu, kdy by přestal ovládat své emoce (např. nepřiměřené reakce, zvýšený hlas apod.) (Franěk, 2010). Komunikace je tak stěžejním bodem zaměstnání operátora, který musí umět přiměřeně k situaci, cíleně, srozumitelně a jasně, vstřícně, kooperativně a v případě potřeby

i direktivně komunikovat s oznamovatelem. Empatické vcítění se do volající osoby je důležité pro následný dialog, udílení správných rad a adekvátní vyslání sil a prostředků (Úkoly a činnosti operátorů ZOS: Vnitřní směrnice ÚSZS SČK Kladno, 2006).

Riziko chyby

Neopomenutelnost a nezastupitelnost funkce operátorů při prvotní komunikaci s cílem získat důležité informace o události, akcentuje riziko jejich selhání, které může vést například k oddálenému poskytnutí pomoci a tím i ke smrti lidí na místě zásahu (Greenwood & Heninger, 2010). Takže i přes to, že se operátoři nenacházejí přímo na místě události a nezasahují vlastníma rukama, nesou velkou odpovědnost (Oldenburg et al., 2014). Opravdu výrazně bylo zmiňováno riziko fatální chyby při rozhodování pod tlakem také další studií. Hasiči si uvědomovali možnost špatného rozhodnutí ve spojitosti s životem zasaženého člověka (Young et al., 2014).

Časový tlak

Studie zabývající se vlivem časového tlaku na pociťovaný stres a rozhodování tvrdí, že se rozhodování pod časovým tlakem může udát pouze v případě, je-li si jedinec vědom toho, že je nějaké časové měřítko stanoveno. Pokud je tedy dán časový limit, pozornost jedince se rozděluje mezi rozhodovací proces a vnímání času, což jsou dva náročné kognitivní úkoly. Výsledkem je přidělení většího množství mentálních zdrojů vnímání času, zatímco rozhodovací proces je limitován. Závěrem tohoto tedy je, že rozhodovací proces pod časovým limitem je vlastně rozhodovacím procesem s omezenou kognitivní kapacitou. Velkou roli hraje subjektivita vnímání, ukázalo se totiž, že nezáleží na tom, zda jde o reálně nastavený časový limit či zda se jedná pouze o subjektivně vnímané časové omezení (způsobené například vlivem specifických osobnostních rysů či určitého stylu pracovního vedení). Výstup je však stále stejný - problém s nedostatkem zdrojů pro rozhodovací proces se objevuje v obou případech. Signifikantní roli zde hrají individuální rozdíly mezi jedinci, které určují, zda bude situace

vnímána jako časově stresová či nikoli (Zakay, 1993). Pod vlivem časového tlaku užívají jedinci copingové mechanismy ke snížení tohoto tlaku jako jsou zvýšená rychlost ve zpracovávání informací, odmítání provedení rozhodnutí a filtrace, kdy jsou zpracovávána pouze subjektivně důležitá data (Ozel, 2001).

Typy událostí/hovorů

Na základě vzdělávacího programu HZS ČR, ve kterém proběhl náslehl velkého množství zaznamenaných hovorů přijatých na tísňové lince, bylo stanoveno osm typů zatěžujících hovorů, u kterých se předpokládají vyšší nároky na operátora. Jsou jimi: 1) volající v přímém ohrožení, 2) obviňující/agresivní volající, 3) zneuživatel tísňové linky, 4) zahlcující volající, 5) hovor s nedostatečnou odezvou, 6) dítě jako oznamovatel reálné události, 7) duševně nemocná osoba a 8) sebevrah. Oproti těmto hovorům musí odbavit také poměrně velké množství hovorů zneužívajících a těch, které nejsou určené pro tísňovou linku (Sezima & Götzová, 2019). Silně pociťovanou úzkost a bezmoc potvrzuje také další studie v souvislosti hovoru se sebevrahem. Jeden z participantů uváděl jako příklad svou zkušenost, kdy mu trvalo osobu se sebevražednými úmysly lokalizovat, a ona se mezitím zastřelila. Jeho nadřizený následně přiřknul vinu jemu jako operátorovi. Další z operátorů uváděl také pocit viny, který nastává po takovýchto událostech. Vysokou úroveň stresu participanté tohoto výzkumu dále popisovali u logisticky komplikovaných událostí, kdy museli například zůstat po celou dobu jízdy k zásahu na telefonu a úspěšnost celé akce tak velmi záležela na tom, jak budou jednat. (Tracy & Tracy, 1998). Část výzkumu zabývající se analýzou typů hovorů či událostí, které operátoři spojovali s pocity strachu, zděšení a bezmoci, za nejzátěžovější hovory označovala ty, během kterých došlo ke zranění či smrti dítěte, k sebevraždě či dopravní nehodě se zraněními a úmrtími a události obecně spojené s úmrtím člověka či zraněním zasahujícího kolegy. Za problematiku považuje dále také omezenou kontrolu, kterou mají operátoři nad události (z důvodu fyzické vzdálenosti) a to, že často přicházejí do kontaktu s nadměrně vystresovanými oznamovateli traumatické události (Pierce & Lilly, 2012).

1.2.4 Coping operátora

Výzkumem zaměřeným na volby copingových strategií u výjezdových hasičů bylo zjištěno, že celou polovinu lze zařadit do skupiny zaměřené na problém. Patří sem například příprava na zásahy, zvýšená koncentrace nebo prioritizace úkolů v rámci zásahu. Druhá polovina copingových strategií se zařadila do těch orientovaných na změnu emočního stavu. Sem bylo zařazeno přijetí, přerámování události či sociální opora. Zmiňován byl také humor, který popisovali jako zlehčující prožitá traumata, což vedlo k usnadnění se s události vyrovnat. Se smíchem byla spojována redukce stresu pramenícího ze zažité události. Dále hovoření k sobě samému a zklidnění se po události bylo označeno za rovněž nápomocné. Participané hovořili o tom, jak sami sobě říkají, aby se uklidnili, soustředili se na dýchání, dali si pauzu a po zklidnění si začnou událost v hlavě procházet a probírat ji. Dále uváděli jako ulevující vypovídat se jiné osobě (Young et al., 2014). Jiná studie představila, jak v souvislosti s vystavením se stresorům participané užívají kognitivní zhodnocení, aby tak změnil význam události, aby ten byl ve větším souladu s jejich emocemi, či aby událost přerámovali. Docházelo tedy především k volbě strategií zaměřených na emoce. Popisovali například, jak jim zatěžující událost s blízkostí smrti pomůže uvědomit si, jak je život krátký, a že vše na čem záleží, je zdraví. Dále participané uváděli meditaci, odpočinek, hezký večer s přáteli či rodinou jako nápomocné ve zvládnání stresu. Široce zmiňovanou byla sociální opora, která přinese úlevu v momentě, když operátoři artikulují své myšlenky. Dojde zde k lepšímu zpracování vlastních emocí. Mezi dalšími způsoby zvládnání byl také zmíněn humor, který přispíval k rozbití negativních kognitivních fixací a přijetí v té formě, kdy participané popisovali, že udělali maximum, a jaký bude výstup dané události, již není v jejich rukou. Dále případně pomáhalo stres lépe zvládat přijetí toho, že špatně věci se dějí (Adams et al., 2014). Mezi strategiemi zvládnání stresu u krizových pracovníků převládaly taktéž ty zaměřené na změnu vlastního emočního stavu. Konkrétně se jednalo o užívání humoru pro zlehčení situace, přijetí a následné přerámování emocí prožitých v důsledku události, vyhledání sociální opory, procházky v přírodě,

poslouchání hudby, obrácení se k víře či filosofii, vděčnost za vlastní život a zdraví nebo například přemýšlení o události o samotě. Převládaly tak strategie, které pomáhaly participantům přerátovat události co nejpozitivněji to bylo možné. Součástí kognitivního přehodnocení účastníků výzkumu bylo zmiňování lásky k práci – i přes traumatickou událost popisovali někteří participanté následné příjemné pocity z toho, že pomohli snížit utrpení a zachránit životy. Participanté dále zmiňovali, že se při náročných zásazích snaží potlačit vlastní emoce zvýšenou sebekontrolou a výhradním zaměřením se na událost (což můžeme zařadit mezi strategie orientované na problém). Považovali to za svou povinnost a součást práce. Tento způsob zvládání stresu se ukazuje jako adaptivní při probíhající zátěži, nikoli však již po jejím skončení (McCammon et al., 1988). Naproti tomu jiná studie zkoumající taktéž copingové strategie v kontextu krizových situací přinesla zjištění, že si její participanté (65 pracovníků krizových oddělení), ve výrazně větší míře, volili strategie zaměřené na problém spíše než na změnu emočního stavu (Moran & Britton, 1994).

Případová studie zkoumající vnímání stresorů a volbu copingových strategií operátorek, které obsluhují linku 911, zmiňuje nejrozsáhleji potřebu sociální opory, ať už vycházející z rodiny či v pracovním prostředí, od kolegů. Participantky dále ve velké shodě uváděly, že využívají sportu, aby uvolnily napětí a úzkost pocházející z tohoto zaměstnání, v menší míře pak byla zmiňována víra či naladěnost na vlastní emoce k lepšímu rozeznání počínající stresové reakce. Ukázalo se také, že většina účastnic výzkumu využívá nějaké konkrétní techniky pro lepší zvládání stresu jako jsou jóga, meditace nebo skupinová a individuální terapie (Kelley, 2020). Velice často byla v rámci jiné studie samotnými operátory zmiňována potřeba držení si odstupů od emocí, které u nich některé události vyvolávaly. A to i přesto, že se jim to ne vždy daří (Tracy & Tracy, 1998). Další studie zmiňuje také zásadní vliv sociální opory u chronicky zažívaného distresu a její nedostatek uvádí do souvislosti s emočním vyčerpáním či zvýšeným cynismem, které označuje za možné faktory vzniku syndromu vyhoření (García-Izquierdo & Ríos-Rísquez, 2012).

Zlepšení vnímání zažívaného pracovního stresu a efektivnější řešení stresových situací spojených s výkonem povolání operátora potvrdil program, který kombinoval vzdělávací prvky v oblasti zvládnání stresu s fyzickým cvičením ve fitcentru (Anshel, Umscheid & Brinthaup, 2012). Dalším velmi účinným nástrojem z hlediska prevence negativních důsledků profesní zátěže se jeví poskytování psychologické péče. Může jít například o krátké posezení na konci směny, během kterého operátoři mohou zhodnotit dobré a špatné momenty během směny. Dále by bylo efektivní, kdyby byl na směně přítomen psycholog v roli kouče (tento systém již funguje u operátorů tísňové linky na Slovensku). A v neposlední řadě jde o supervizi ze strany organizace. Včasným podchycením zátěžových momentů se může zabránit rozvoji dlouhodobějších problémů jako následku této zátěže (Suchá, 2013).

Vzhledem k výše uvedenému je jistě více než zřejmé, že je vždy pozitivní, když se zaměstnavatel zajímá o své zaměstnance (zvláště na takto rizikových pracovištích), ať už prostřednictvím preventivních opatření či vzdělávání. Oboje by v konečném důsledku mohlo vést k větší citlivosti vůči signálům vlastního těla i psychiky a tím, v případě zjištěné nepohody či jiného negativního stavu, ke včasné detekci závažnějších problémů (Šeblová, Kebza, Vignerová & Čepická, 2009).

1.3 Hasičský záchranný sbor

Vysvětlíme zde základní organizaci a strukturu Hasičského záchranného sboru (dále jen HZS) a přiblížíme některé jeho části. Konkrétně Krajské operační a informační středisko (dále jen KOPIS) a s ním spojené telefonní centrum tísňového volání (dále jen TCTV 112), organizaci a způsob jeho chodu, náplň práce a požadavky kladené ze strany HZS na příslušníky, kteří jej obsluhují.

HZS ČR je legislativně zakotven v zákoně č. 320/2015 Sb. o hasičském záchranném sboru. Jeho základním úkolem je chránit životy a zdraví osob, životní prostředí, zvířata a majetek a to nejen před požáry, ale také jinými mimořádnými událostmi a krizovými situacemi, čímž se podílí na zajišťování

bezpečnosti státu. Úkoly HZS plní jeho příslušníci a zaměstnanci. Pracující na KOPIS spadají do první jmenované skupiny a jsou tedy ve služebním poměru nikoli v zaměstnaneckém. HZS je organizován do čtyř základních částí: generální ředitelství (dále pouze GŘ), hasičské záchranné sbory krajů (dále jen HZS kraje), záchranný útvar a škola. GŘ, v jehož čele stojí generální ředitel, řídí zbylé tři organizační složky. HZS kraje, které se vztahuje ke KOPIS (jak si ukážeme níže) je správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech požární ochrany, ochrany obyvatelstva, civilního nouzového plánování, integrovaného záchranného systému (dále jen IZS) a krizového řízení (Zákon o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, 2015).

1.3.1 Příslušník HZS

Jak bylo uvedeno výše, jedná se o práci ve služebním poměru, z čehož vyplývá nutnost splnění určitých požadavků, aby mohl jedinec na tomto místě službu vykonávat. Žadatelé o zařazení na služební místo operačního technika 112 na KOPIS musí splnit čtyřkolové přijímací řízení. Jedná se o pohovor, ve kterém, kromě zájmu a znalosti oboru, musí prokázat také jazykovou znalost, která musí být podložena minimálně maturitní zkouškou z daného jazyka. Po úspěšném absolvování pohovoru je nutné, aby budoucí příslušník obsluhující tísňovou linku absolvoval testy fyzické zdatnosti (vytrvalostní a silovou disciplínu), psychotesty a komplexní zdravotní prohlídku (Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, 2003).

Dále, také dle Zákona o služebním poměru, musí příslušník splňovat následující podmínky: mít státní občanství ČR, být plnoletý, plně svéprávný, oprávněný seznamovat se s utajovanými skutečnostmi, nebýt členem politické strany nebo hnutí, nevykonávat živnostenskou či jinou výdělečnou činnost a trestní bezúhonnost (Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, 2003). Vyhláška o osobnostní způsobilosti dále specifikuje charakteristiky, které jsou pro přijetí do služebního poměru nezbytné. Jedná se o emoční stabilitu, pásmo intelektu průměrné a vyšší, psychosociální zralost, odolnost vůči psychické zátěži,

žádoucí motivace, postoje a hodnoty, neagresivita apod. (Vyhláška o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, 2004).

1.3.2 Krajské operační a informační středisko

Popis organizace a chodu KOPIS se v této práci vztahuje k Libereckému kraji. Každý kraj si v rámci svého řízení organizuje jeho chod dle svých potřeb s menšími či většími odchylkami.

Jedním z úkolů, které pro HZS kraje vyplývají z právních předpisů, je zřízení KOPIS, které plní zároveň funkci operačního a informačního střediska celého IZS (Zákon o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, 2015). KOPIS tedy koordinuje všechny složky IZS. Z této úlohy pro něj vyplývá několik povinností a práv. Z povinností bychom zde za všechny zmínili především příjem a vyhodnocování informací o mimořádných událostech, koordinování záchranných a likvidačních prací a vyrozumívání všech složek a státních orgánů dle dokumentace IZS. Mezi jeho práva patří: povolávat a nasazovat síly a prostředky a to jak v rámci požární ochrany, tak v rámci zásahů složek IZS, dále provádět varování obyvatelstva, je-li to nutné či vyžadovat pomoc, ať už osobní nebo věcnou (Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, 2000).

Z důvodu zabezpečení nepřetržitého provozu KOPIS zde příslušníci slouží rozdělení na čtyři směny (A, B, C a D) ve dvanácti hodinových denních a nočních směnách. Každá směna odslouží cyklicky dvě denní a dvě noční služby, po kterých následují 4 dny volna. K předání směny v rámci nepřetržitého provozu dochází vždy v 7 nebo v 19 hodin v závislosti na tom, zda se střídá denní služba s noční či naopak. Příjem tísňového volání je zajištěn i během tohoto předávání (nastupující směna přichází na pracoviště vždy s dostatečným časovým předstihem). Do prostoru KOPIS mají přístup pouze příslušníci aktuálně vykonávající službu. Ostatním osobám, až na výjimky, je povolen vstup pouze

v odůvodněných případech v souvislosti s plněním úkolu (HZS LK, 2020).

Na KOPIS slouží více služebních zařazení, tísňovou linku obsluhuje operační technik 112, který řeší především přebírání zpráv a hlášení na tísňových linkách. Za řádné převzetí informace o mimořádné události, neprodlené předání informací kompetentní složce (nebo složkám) IZS přímo odpovídá. (HZS LK, 2020; HZS LK, 2015). Na KOPIS v Libereckém kraji slouží v plném stavu 8 příslušníků, z čehož jsou čtyři operační důstojníci a čtyři technici (včetně techniků 112). V minimálním početním stavu lze zde sloužit v počtu pěti příslušníků, z čehož musí alespoň jedno místo zastávat operační technik 112 (HZS ČR, 2013).

1.3.3 **Telefonní centrum tísňového volání 112**

Nedílnou součástí KOPIS je pracoviště, které slouží pro příjem tísňového volání a to jak z mezinárodní linky 112, tak z národního čísla 150 (Zákon o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, 2015). TCTV 112 je tedy součástí KOPIS a obsluhují jej jeho pracovníci – operátoři (HZS LK, 2020).

1.3.3.1 **Odborná způsobilost**

Každý příslušník, který zastává nějakou funkci v rámci HZS musí prokázat, že je k tomu výkonu odborně způsobilý. Odborná způsobilost je zajišťována zpravidla zkouškou, které předchází vzdělávání v kurzech a odborné přípravě. Aby mohl daný příslušník pracovat na KOPIS a obsluhovat tísňovou linku, je potřeba, aby absolvoval čtyři vzdělávací kurzy. Jedná se o následující kurzy: Základní odborná příprava (ZOP), Operační řízení (OŘ), Specializační jazykový kurz a Služební zkouška. V ZOP si jedinec osvojí základní informace o celém HZS. OŘ naučí příslušníka obsluhovat radiostanice a software spojený s KOPIS (program Spojář a Dispečer TCTV 112). Na OŘ pak navazuje specializační jazykový kurz pro operátory TCTV 112, ve kterém se příslušník připravuje na odbavování hovorů v daném jazyce

(anglickém či německém). Odbornou způsobilost je nutné prokázat do dvanácti měsíců ode dne ustavení na služební místo. Platnost osvědčení je 5 let, po uplynutí této doby je nutné kurz absolvovat znovu (v jeho zkrácené podobě) a odbornou způsobilost si tak obnovit. Všechny tyto kurzy probíhají na škole (viz organizace HZS výše) požární ochrany ve Frýdku-Místku. Každý z kurzů je vždy několikátýdenní – ZOP, 3 týdny; OŘ, 4 týdny; jazykový, 4 týdny a pouze služební zkouška trvá týden. Zkouška na konci každého z kurzů se skládá před několikačlennou komisí (HZS ČR, 2003).

1.3.3.2 **Systém TCTV 112**

Jedná se o jednotné tísňové číslo v rámci EU (výjimečně jej využívají také nečlenské státy jako je například Švýcarsko či JAR). Každý stát má samozřejmě také svá národní (u nás se jedná o čísla 155, 158, 156 a 150, z nichž poslední jmenované je taktéž odbavováno příslušníky HZS na TCTV), nicméně ta cizinec pohybující se na našem území nemusí znát a při zavolání obvykle mívá jazykové problémy. Na rozdíl od jakýchkoli jiných čísel, lze tísňovou linku vytočit i z telefonu bez SIM karty a zcela bezplatně. Je také technicky možné se dovolat i bez dosahu signálu daného operátora. Kromě českého jazyka je garantováno také vytěžení oznamovatele v jazyce anglickém a německém. Výjimkou ale není ani francouzština, ruština, italština či v příhraniční polština. Celý systém tísňového volání 112 je v jednotlivých státech propojen. Toto propojení je smluvně definováno, jedná se o tzv. EENA (European Emergency Number Association). Jedná se například o případy, kdy je na našem území hlášena událost odehrávající se na území jiného státu. Zejména, hrozí-li nebezpečí z prodlení, je v takových případech možné, aby se operátor s daným státem spojil, informace předal a tím zajistil příslušnou pomoc. Na tomto čísle musí být vždy zaručeno, že bude oznámení o mimořádné události zaznamenáno a následně bude zajištěna adekvátní reakce. Tísňovým voláním tedy rozumíme volbu stanovených čísel, která je nezbytná k záchraně životů, zdraví či majetku, dostupná vždy bezplatně

a nepřetržitě, bez použití mincí či karet. (Ošťádalová, 2005; Urbánek, 2021).

System TCTV 112 je postaven na tzv. datových větách. Operátor během vytěžování hovoru vyplňuje elektronický dokument, do nějž zapisuje nejzásadnější údaje, jakými jsou jméno a telefonní kontakt oznamovatele, adresa místa mimořádné události, stručný popis toho, o co se u dané události jedná, a v neposlední řadě klasifikace typu a podtypu dané události (dle jejího druhu). Takto vyplněnou datovou větu je možné odeslat na všechny potřebné složky IZS zároveň (bývá doručena do dvou vteřin). Výše zmiňovaných čtrnáct pracovišť TCTV 112 je navzájem propojených a to jak datově tak hlasově. Jedenáct z nich spadá do tzv. typu „remote“, tři jsou tzv. typu „matka“. Pracoviště typu „matka“ se nacházejí v Praze, Plzni a Olomouci a disponují určitou nadstavbou, přičemž zbylých jedenáct center typu „remote“ je na ně navázaných. Tento systém slouží například pro potřebu tzv. přelivů, kdy může být jeden kraj plně vytížen a tak se příchozí hovor „přelije“ do jiného kraje, kde bude odbaven a do příslušného kraje odeslán zpět pomocí datové věty a hlasového spojení. Tísňový hovor je ale samozřejmě primárně směřován do kraje, odkud oznamovatel reálně volá (HZS ČR, 2012; Ošťádalová, 2005).

1.3.3.3 Příjem, vyhodnocení a předání tísňového volání

Jak už bylo zmíněno výše, do technologie TCTV 112 jsou napojena čísla 112 a 150 (z mobilních telefonů, pevných linek i z vozidel v rámci automatického tísňového volání eCall). Během výkonu služby musí operátoři z důvodu nepřetržitého příjmu volání zaujímat přidělená místa a používat náhlavní soupravy (mobilní souprava sluchátek s mikrofonom). Když volající vytočí číslo tísňové linky je telefonním operátorem přesměrován do sítě, odkud je, dle příslušného místa volání, nasměrován na danou platformu. Volajícímu je přehrána automatická hláška „Tísňové volání, Emergency Call“, případně ještě další, má-li ji kraj nastavenou (v případě Libereckého kraje: „Tísňová linka hasičů,

policie a záchranné služby - mluvíte prosím“) a volající je spojen s prvním volným operátorem na příslušném krajském pracovišti. Nemá-li daný kraj přednastavenou takovou hlášku, může se operátor po spojení s oznamovatelem ohlásit sám např. slovy „Tísňová linka, mluvíte prosím“. Po přijetí volání operátorem se automaticky či ručně zakládá formulář pro jeho odbavení, který slouží pro následné odeslání datové věty. V začátku hovoru operátor zjistí, o jaký druh hovoru jde – zda tísňový, informační či zneužívající, a dle toho zvolí daný druh v softwarové aplikaci TCTV 112. Poté operátor dál pokračuje v odbavování hovoru, při kterém se snaží volajícího přimět k tomu, aby sděloval informace způsobem optimálním pro příjem tísňového volání. Není-li to možné, zaznamenává průběžně údaje potřebné k odbavení hovoru. Po vytěžení všech potřebných informací k hovoru odesílá operátor vždy datovou větu, příp. se pomocí konferenčního hovoru spojí s jakoukoli složkou IZS či s operátorem z jiného kraje, kam je věta distribuována. Operátor nese plnou odpovědnost za předání informací o mimořádné události na příslušné operační středisko dané složky IZS (HZS, PČR, ZZS) až dokud není potvrzeno přijetí druhou stranou ať už hlasově či datově. Veškerá hlasová komunikace (ať už s oznamovatelem, jinou složkou IZS či operátorem) je zaznamenávána a archivována, díky čemuž je možné si hovory opakovaně přehrávat (MV-GŘ, 2020; HZS ČR, 2012).

1.3.3.4 Typy přijímaných tísňových volání

Tísňová volání určená pro HZS

Operátor přesně zjišťuje, kde k mimořádné události došlo, odkud oznamovatel volá, a jaké jsou následky dané události či jaká pomoc je potřebná. Všechny tyto údaje zapisuje do softwarové aplikace TCTV 112 a pak je postupuje na příslušné operační středisko. Je-li to zapotřebí (pokud se například operátorovi nedaří lokalizovat místo události), může se konferenčním hovorem spojit s daným operačním střediskem, příp. přepojit i oznamovatele, aby si dané operační středisko, mohlo zjistit potřebné informace. Pokud operátor není schopen komunikovat

s volajícím v jeho řeči, vyhledá takto jazykově vybaveného operátora v databázi a hovor mu přepojí. Pokud se v databázi nikdo takto vybavený momentálně nenachází, pokouší se operátor vytěžit alespoň základní informace, popřípadě může využít mezinárodní spolupráce a spojit se s daným státem, odkud volající pochází a využít toto pracoviště k tlumočení informací (většinou v angličtině) (MV-GŘ, 2020).

Specifické zdravotnické volání

Pokud je již z prvotních informací jasné, že se jedná o specificky zdravotnické volání určené pouze pro ZZS, operátor jej dále nevytěžuje a bez většího prodlení spojuje hlasem s operačním střediskem ZZS, na němž si jej zdravotničtí operátoři vytěží sami. Pokud by se jednalo o cizojazyčný hovor, může ZZS požádat operátora TCTV 112 o tlumočení (MV-GŘ, 2020).

Specifické policejní volání

Usoudí-li operátor, že se jedná o volání určené pouze pro PČR, provede operátor vytěžení volajícího (adresa události, místo volajícího, následky a potřebná pomoc) a odešle datovou větu za současného hlasové spojení s operačním střediskem PČR a událost jim předá k řešení. Volajícího přepojuje pouze, shledá-li to jako nutné, obvykle se oznamovatel nepřepojuje (MV-GŘ, 2020).

Zvláštní tísňová volání

Sem patří tísňová volání při rozsáhlých mimořádných událostech, kdy jejich řešení probíhá na základě závažnosti a silách a prostředcích složek IZS. Jde například o povodně, větrné smrště apod. Operátor událost přijme, vyhodnotí, zda již není v řešení a případně vytěží a předá na příslušné složky.

Další takovou událostí je jednání s osobou demonstrující úmysl sebevraždy. V tomto případě postupuje operátor dle metodického pokynu o jednání s lidmi se sebevražednými úmysly. Nejdříve zjistí, zda

se jedná o osobu, která o sebevraždě zatím pouze uvažuje (neakutní sebevrah) nebo zda jde o někoho, kdo již k dokonání tohoto činu podniknul určité kroky (sebevrah v akutní fázi). Od toho se odvíjí jeho další jednání. Pokud jde o osobu, která o sebevraždě zatím pouze uvažuje, nabídne operátor přepojení na linku důvěry, kde je možné takové problémy hlouběji řešit (tísňová linka k tomuto není určena). Pokud se jedná o sebevraha v akutní fázi, snaží se jej operátor udržet na lince a zjistit místo, kde se nachází. Zároveň je volajícímu nabízeno přepojení na vyjednavče PČR, který by si komunikaci s ním převzal. Pokud toto volající odmítá, zůstává s ním na lince operátor TCTV 112 tak dlouho, jak je potřeba, a usiluje především o lokalizaci volajícího, aby mohl událost předat k řešení a poskytnutí adekvátní pomoci (MV-GŘ, 2020).

Mimořádné události na území jiných států

Když volající oznamuje skutečnosti týkající se území jiného státu, informuje jej operátor, že bude k příjmu volání přizváno pracoviště příjmu tísňového volání daného státu. Komunikace probíhá vždy v anglickém jazyce, nemá-li tedy operátor tuto jazykovou vybavenost, musí předat hovor operátorovi s angličtinou. Je nutné, aby operátor hovořil pomalu a srozumitelně, jelikož se úrovně jazyka mohou lišit. Po spojení předá operátor zjištěné informace operátorovi dotčeného státu. Jakmile se operátor TCTV dozví o (vy)řešení události od operátora příslušné země, předá informace zpět oznamovateli. Vše zapisuje do protokolu a hovor klasifikuje dle okolností buď jako informační hovor nebo jako mimořádnou událost. Pokud by se daná země nenacházela v systému mezinárodní spolupráce, vytěží operátor všechny potřebné informace od oznamovatele a událost předá k řešení na GŘ, jehož cestou budou informace postoupeny danému státu (MV-GŘ, 2020).

Požadavek TCTV 112 z jiného státu na zajištění zásahu v ČR

Jedná-li se o situaci opačnou, kdy operátor přijme tísňové volání od jiného státu s informacemi mimořádné události na našem území,

přijme operátor TCTV veškeré informace, které vytěží standardním způsobem jako mimořádnou událost, případně provede dotěžení oznamovatele v konferenčním hovoru. Přijetím informací přebírá operátor plnou odpovědnost za zajištění řešení události, tudíž ji předá věcně i místně příslušným operačním střediskům složek IZS a o jejím vyřešení informujte zpětně pracoviště příjmu tísňového volání v zahraničí (MV-GŘ, 2020).

Zlomyslná volání

Pokud operátor vyhodnotí, že se jedná o zlomyslné volání, může volajícímu nejdříve přehrát hlásku o tom, že zneužívá tísňovou linku, příp. jej může zařadit na blacklist a tím znemožnit volajícímu, aby hovor opakoval. Až 70 % hovorů přijatých na tísňovou linku patří do této kategorie (MV-GŘ, 2020).

2 PRAKTICKÁ ČÁST

2.1 *Cíle práce*

Cílem této práce bylo do hloubky prozkoumat a popsat, jak příslušníci obsluhující pracoviště tísňové linky v rámci HZS Libereckého kraje, subjektivně prožívají a zvládají stres, který z takového povolání plyne. Úkolem tedy bylo zjistit, co se v participantech odehrává ve chvíli prožívaného stresu, co vůbec rozhoduje o tom, že budou stres prožívat, a co se v tu chvíli děje na úrovni těla, chování, myšlenek a emocí. Dále jaké strategie následně volí ke zvládnutí situace a prožitků z ní vyplývajících a z jakého důvodu a také jaké konkrétní stresory jsou pro ně významné a proč. Důraz byl kladen na zjišťování důvodů a pohnutek, které stojí za popisovaným prožíváním a zvládáním stresu.

Neexistuje objektivní přístup, kterým by bylo možné přistupovat k psychologickému stresu – jediná cesta je vzít vždy v potaz subjektivní vlastnosti konkrétní osoby. A to i přesto, že zažívání určité úrovně stresu je něčím univerzálním, jelikož rozdíly jsou patrné na základě subjektivní interpretace jedincem vždy. Na stejný podnět tak mohou různí jedinci reagovat různými způsoby. Obdobné platí pro zvládání, jelikož je coping v tomto textu nahlížen jako zprostředkovatel emoční odpovědi či způsob vypořádání se s emoci vyplývající ze situace zhodnocené jako stresující, jde také o subjektivně vyvíjené úsilí, jehož účelem je změnit jedincovo aktuální prožívání konkrétní situace (Lazarus, 1991; Lazarus & Folkman, 1984). Proto je důležité zkoumat prožívání a zvládání stresu a jeho zdrojů ze subjektivního hlediska, jelikož zde existuje velká variabilita, kterou způsobuje komplex mnoha faktorů jako jsou osobnostní charakteristiky, předchozí zkušenosti, aktuální psychický stav, odolnost vůči stresu, vnímání sociální opory nebo třeba rozdílnost v kognitivním zhodnocení (Oravcová, 2004 dle Plevová & Urbanovská, 2007). Podobně se lze vyjádřit také ke stresorům, což mohou být události jak dramatické, tak běžné a prožitky vnitřní i vnější. Také k těmto spouštěčům stresové reakce je potřeba připojit subjektivní pocit jednotlivců, který akcentuje význam prožité události. Zda a co bude považováno za stresor je tedy taktéž vysoce individuální (Večeřová-Procházková & Honzák, 2008).

A jelikož je pracovní stres významnou součástí celkové životní zátěže a vzhledem k faktu, že jej lze vymezit jako zátěž nepřiměřenou, při jejímž řešení se setkáváme s obtížemi, z kterých mohou na různých úrovních vyplývat různě závažné důsledky (Hladký & Židková, 1999), shledali jsme jako relevantní se touto tematikou blíže zabývat. Role operátora tísňové linky bývá totiž často opomíjena a podceňována, protože operátoři nepřichází s lidmi do přímého fyzického kontaktu. Na tísňových linkách však bývá největší nápor prvotních emocí spojených s mimořádnými událostmi, operátoři tak fungují jako nárazník celého systému. Rovněž fakt, že se pracovníkům obsluhující tísňové linky vyplavuje do krve stejné množství stresového hormonu kortizolu jako záchranářům zasahujícím přímo na místě události, přispívá k tomu, že by se tato pozice opomíjet a přehlížet neměla. Na operátora působí celá řada stresorů, které jsou zdrojem nadměrné psychické zátěže a mohou tak vést k negativním důsledkům způsobených stresem (Bedini et al., 2017). V této profesi může tedy velice snadno docházet k hromadění pracovního stresu a vyčerpání z neustále připravenosti k akci, navíc operátoři dostávají jen malou zpětnou vazbu a setkávají se s traumatickými zážitky prostřednictvím volajících. Jsou tedy, obzvláště v kombinaci s neúspěšnými vyrovnávacími strategiemi, silně ohroženi. Na obtížnost tohoto zaměstnání lze poukázat také vysokými nároky kladenými na operátora jako je například sebekontrola, zvládnání emocí jiných lidí, odolnost, trpělivost, rozhodnost, umění efektivní komunikace apod. (Sezima & Götzová, 2019; Tracy & Tracy, 1998; Pierce & Lilly, 2012). Několikero dalších studií (Rajabi et al., 2020; Kelley, 2020; Young et al., 2014; McCammon et al., 1988; García-Izquierdo & Ríos-Rísquez, 2012) se zabývalo výzkumem stresorů, které na operátory tísňových linek a podobně exponovaná povolání působí. Včasným podchycením zátěžových momentů se tak může zabránit rozvoji dlouhodobějších problémů jako následků tohoto stresu (Suchá, 2013), proto je z našeho pohledu relevantní bližší zkoumání nejen stresu a stresorů, ale také copingu.

2.2 Výzkumné otázky

V rámci tohoto výzkumu jsme se, v souladu s jeho cíli, pokoušeli zodpovědět následující tři výzkumné otázky:

1) Jak příslušníci obsluhující tísňovou linku subjektivně prožívají a vnímají stres plynoucí z jejich povolání?

2) Jak příslušníci obsluhující tísňovou linku přistupují ke zvládnutí pracovního stresu?

3) Co konkrétně označují příslušníci obsluhující tísňovou linku za stresory a z jakých důvodů?

2.3 Výzkumné strategie a technika sběru dat

Jelikož jsme chtěli říct „mnoho o malém problému“ (Švaříček & Šed'ová, 2007), byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Pouze tou bylo možné dosáhnout potřebné hloubky, kvality a podrobnosti sbíraných dat od menší skupiny participantů, kterou pracovníci na tísňové lince u HZS Libereckého kraje jsou.

2.3.1 Nástroje sběru dat

Pro účely tohoto výzkumu byl jako nejvhodnější metoda vybrán hloubkový polostrukturovaný rozhovor. Otevřené otázky, týkající se jednotlivých výzkumných otázek, byly stanoveny předem v podobě scénáře, který byl značně variabilní a odvíjel se od toho, o čem daný participant začal hovořit, a jakým směrem se on sám v rámci rozhovoru rozhodl ubírat, aby nebylo zamezeno zjištění skutečně subjektivně prožívaných a vnímaných stresorů a individuálně zvolených zvládacích mechanismů.

2.3.2 Charakteristika a význam otázek rozhovoru

Jak již bylo zmíněno výše, v rámci rozhovoru byly pokládány otevřené otázky, jejichž cílem bylo participanta, co nejméně ovlivňovat, aby tak skutečně hovořil čistě o svých subjektivních prožitcích a zkušenostech. Zároveň bylo naší snahou, aby byly otázky co nejjasnější a nejjednoznačnější a participant tak nepochyboval o tom, čeho se otázka týká. Rozhovor měl předem daných šest okruhů otázek, které cílily na zmapování subjektivního prožívání, copingu a copingových strategií volených ke zvládnutí pracovního stresu a nejzásadnějších stresorů. Podle potřeby bylo jejich pořadí měněno a variabilní byly taktéž doplňkové otázky. Ty sloužily k tomu a byly užívány dle potřeby tak, aby byla zajištěna teoretická nasycenost a hloubka dat. V rámci tohoto výzkumu bylo možné se participantů doptávat i dodatečně po přepsání rozhovorů. Otázky byly tvořeny v souladu s teoretickým zakotvením práce.

Otázky v rozhovoru byly následující:

1) Co považuješ ve své práci za stresující?

- cílem této otázky bylo zachytit subjektivně vnímané stresory v rámci práce na tíšňové lince
- doplňkové otázky: Proč to považuješ za stresující?; Co způsobuje to, že Tě to stresuje?; Jak se projevuje, když jsi v takovém stresu, který jsi právě popsal?

2) Jaká událost konkrétně je pro Tebe nejnáročnější?

- cílem této otázky bylo zjistit, zda kritérium typu události hraje roli v prožívání stresu příslušníků či nikoli (byla pokládána v případě, že participant u první otázky odpověděl jinak, než typem události), případně prohloubit data týkající se stresorů
- doplňkové otázky: Proč zrovna tato?; Co u toho cítíš za emoce, jaké myšlenky se Ti honí hlavou?; Co se děje, když takovou událost prožíváš znovu, mění se nějak její prožívání?

3) Jak prožíváš pracovní stres?

- cílem této otázky bylo zjistit celkové vnímání a prožívání pracovního stresu jako celku (po předchozích dvou otázkách, které se dotazovaly konkrétnějším „co“ nebo přímo na typ události – cílily tak spíše na stresory, tato dávala prostor pro zmínění vlastního prožívání; taktéž se snažila o prohloubení již získaných dat)

- doplňkové otázky: Jak jej pociťuješ, snášíš?; Mění se nějak jeho prožívání v čase od doby Tvého nástupu na tuto pozici?

4) Jak poznáš, že stres zažíváš?

- cílem této otázky bylo zachytit subjektivně vnímané a prožívané projevy stresu na úrovni těla, emocí, myšlenek i chování

- doplňkové otázky: Na těle, v emocích, v myšlenkách, v chování?

5) Co myslíš, že rozhoduje o tom, že budeš danou situací vnímat jako stresující?

- cílem této otázky bylo zjistit, co považuje participant subjektivně za zdroj svého stresu (zjišťovala, zda participant dokáže postihnout příčinu a podstatu toho, proč jej jedna situace vystresuje a jiná nikoli – cílila na záchyt kognitivního zhodnocení popsaného v praxi samotnými participanty)

- doplňkové otázky: Proč situace, o kterých jsem se bavili výše, vnímáš jako stresující a jiné ne?; Dokážeš říct ten důvod?

6) Jak zacházíš se stresem, který plyne z Tvého povolání?

- cílem této otázky bylo zjistit, jaké zvládací mechanismy a strategie daný příslušník volí nebo zda je vůbec volit potřebuje (taktéž cílila na zachycení kognitivního zhodnocení)

- doplňkové otázky: Co děláte pro to, abyste stres, který jste říkali, že zažíváte, lépe zvládali?; Co děláte dlouhodobě (třeba ve volném čase) i krátkodobě (když jste v práci hned po tom, co situace proběhne, příp. před těmi situacemi bezprostředně?); Co Vám pomáhá zvládat stresově vypjaté pracovní situace?; Co děláte po stresové situaci?; Věnujete se v předstihu tomu, aby pro Vás byl pracovní stres zvládnutelnější?; Proč právě tento/tyto způsob?; Jak poznáte, že to pomohlo?; Je něco, co by Vám pomohlo stres

zvládat lépe?; Pomáhá Vám to i v budoucnu situace lépe zvládat (to, že toto děláte)?

2.4 **Výběr a popis výzkumného souboru**

Cílovou skupinou v tomto výzkumu byly příslušníci HZS Libereckého kraje, kteří pracují na TCTV 112 a obsluhují tísňovou linku a mohou tak zažívat stres plynoucí z tohoto povolání. V Libereckém kraji slouží na této pozici aktuálně šest osob. Velkou výhodou se ukázalo být, že výzkumník je součástí tohoto pracoviště a se všemi participanty se dobře zná. Osloveno bylo všech šest pracovníků tísňové linky a se všemi byl rozhovor uskutečněn. Do výzkumu tak byly zahrnuty tři ženy a tři muži. Zvolenou metodou pro výběr tohoto vzorku byl tzv. kompletní sběr (Švaříček & Šed'ová, 2007), jelikož se jednalo o extrémně malou uzavřenou skupinu a byly zahrnuti všichni, kteří tísňovou linku aktuálně obsluhují. Kdyby nebylo využito této metody sběru, mohla by být ohrožena teoretická saturace (Miovský, 2006).

	JMÉNO	DÉLKA SLUŽBY
PARTICIPANT č. 1	Dana	15 let
PARTICIPANT č. 2	Kristián	5 let
PARTICIPANT č. 3	Patricie	19 let
PARTICIPANT č. 4	Hubert	10 let
PARTICIPANT č. 5	Šárka	19 let
PARTICIPANT č. 6	Jakub	6 let

2.5 **Etika a vedení rozhovorů**

Všichni participanté byli osloveni osobně v průběhu pracovní doby a všichni projevili zájem se výzkumu účastnit. Rozhovory byly vedeny vždy na pracovišti v odděleném prostoru, kde mohlo být dosaženo potřebnému klidu a důvěrného prostředí. Již v průběhu tohoto výzkumu docházelo k uvědomování toho, že je více než nutné zajistit absolutní důvěru, aby participanté neměli zábrany se otevřít a poskytnout tak kvalitní, hluboká data,

která byla pro tento výzkum zásadní. Dále byl každý participant slovně ujištěn, že nahrávky nebudou postupovány nikam dále, poslouží pouze pro potřeby výzkumníka. V neposlední řadě došlo k ujištění, že se žádné informace nedostanou k žádným jiným osobám v rámci HZS, ostatní účastníky výzkumu nevyjímaje. Jména všech účastníků byla proto změněna a pod stejnou přezdívkou byli vedeni i v rámci názvů audio souborů, prepisů rozhovorů či výzkumníkových poznámek, které byly skladovány na externím disku zabezpečeným heslem. Jelikož informace, které byly od příslušníků zjišťovány, byly velmi osobní, byli všichni účastníci před rozhovorem ubezpečeni, že na otázky, které by jim byly jakkoli nepříjemné nemusí odpovídat a rozhovor mohou v jakékoli jeho fázi bez udání důvodu ukončit. Poté byl všem participantům předložen informovaný souhlas k podpisu a byl zároveň poskytnut prostor pro případné dotazy. Ještě před začátkem rozhovoru byl každému z participantů výzkum představen včetně jeho cílů, otázek, postupů a možných přínosů. Jelikož byly rozhovory zaznamenávány, je na diktafonu vždy také ústní souhlas s nahráváním rozhovoru. Výzkum bude po dokončení na vyžádání přístupný všem jeho účastníkům i ostatním příslušníkům a zaměstnancům HZS, s čímž byli participanté obeznámeni (Švaříček & Šed'ová, 2007).

Při vedení rozhovoru jsme se pokoušeli také o zajištění nejjobecnějších etických pravidel jako je zajištění dostatečné ochrany práv všech účastníků (respekt k sebeurčení a ochrana proti zneužití), snaha konat dobro (maximalizace přínosu a minimalizace újmy) a nekonání zla (neškodit, nepoškozovat) (Miovský, 2006). Při rozhovorech byla reflektována pozice výzkumníka a možnost podsouvat vlastní zkušenosti se stresem na tíšňové lince v otázkách. Výzkumník si tuto svou pozici uvědomoval a v rámci empatické neutrality (Miovský, 2006) se snažil účastníkům projevovat zájem, účast a porozumění, ale zároveň zachovávat nadhled, odstup a snažil se věci vidět z perspektivy participantů a tím zajistit co možná nejvalidnější výzkumná data.

2.6 ***Analýza a interpretace získaných dat***

V našem výzkumu bylo k sesbíraným datům přistupováno na základě tzv. realistického přístupu, jelikož v něm šlo o popis určité vnitřní zkušenosti. Data byla analyzována postupně, jelikož kvalitativní analýza dat nemá jednoznačně odlišitelné fáze, a proces analyzování tak mohl prostupovat celým výzkumným procesem. Tudíž nebylo třeba čekat, až budou data sesbírána kompletně, analýza probíhala již od prvních sebraných a přepsaných rozhovorů. Pro nastartování procesu analýzy a interpretace bylo využito otevřené kódování, jež se ukázalo být pro tyto účely velmi univerzálním a efektivním. Během něj byly významovým celkům v přepsaných rozhovorech přidělovány kódy, které byly v následném kroku syntetizovány do nových kategorií na základě jejich významu a vzájemného vztahu. Ty budou představeny níže. K vyhodnocení a finální interpretaci (která ovšem prostupovala celým procesem analýzy) dat byla použita tzv. technika „vyložení karet“, která je nejjednodušší nadstavbou nad otevřeným kódováním. Názvy jednotlivých kapitol odpovídají názvům kategorií, které se vynořily během analyzování (Švaříček & Šed'ová, 2007).

2.6.1 **Kognitivní zhodnocení**

Tato kapitola vypovídá o tom, co u zpovídaných participantů podle nich samých rozhoduje, zda budou konkrétní situaci či událost vnímat a prožívat jako stresující, a jak se k ní pak následně rozhodnou přistoupit. Termín označení kapitoly a zároveň kódů v rámci analýzy vychází a odpovídá teorii stresu Richarda Lazaruse a Susan Folkmanové, ke které jsme se v této práci rozhodli přihlásit.

2.6.1.1 ***Primární kognitivní zhodnocení***

V absolutní shodě všech participantů se ukázalo, že rozhodujícím faktorem v označení situace za stresující, je vždy jejich vlastní subjektivní zhodnocení dané situace a to vzhledem ke svým zkušenostem, postojům, cílům a hodnotám. Tedy k tomu, jak je pro ně situace či událost subjektivně významná. Z tohoto důvodu

si vysvětlujeme, že každý z participantů zmiňoval jednotlivé stresory v různé míře a různě k nim také následně přistupoval. Participanté se tedy poměrně shodovali v tom, jaké stresující situace a faktory zmiňovali (kódy se napříč rozhovory opakovaly), ale variovali v rozsáhlosti, v které o nich hovořili a v důvodech, které stály za tím, že je zhodnocovali jako stresující. Níže, pro lepší ilustraci toho, jak primární zhodnocení vypadalo v praxi, některé participanty citujeme:

„Když jsou to bagatelní věci, tak ty lidi jako ty emoce nemaj až takový...spustí se mi nějakej ten emoční stres navozenej tim hovorem. Je to asi fakt v tom, že slyším, že je ten člověk prostě v nějakým takovým špatným psychickým stavu, že zjistim, že tam vlastně jakoby jde o ten život, je mi jakoby to strašně nepříjemný.“ (Patricie) Zde je vidět, že participantka vyhodnotila situaci jako významnou (jde o život) - oznamovatel události je ve špatném psychickém stavu, což představuje potenciální ohrožení pro ni i pro oznamovatele (pro ni je ohrožující pocit velké odpovědnosti, který za vyřešení a předání události má, který souvisí s ohrožením pro oznamovatele, pro kterého to může mít fatální důsledky), vynoří se negativní emoce a participantka prožívá stres.

„Nenechat se strhnout tim stresem toho člověka, ale abych si já uvědomila, jak moc je ta událost důležitá. Takže odpoutat se od toho, jak ten člověk reaguje. Nebo jak mluví. Jestli potichu nebo nahlas nebo jestli křičí. Kolikrát na Tebe ani nemluvej. Takže si říct 'hele, v klidu, on sice řve, ale je to banalita, takže v klidu'. Takže tohle pro mě bylo taky důležitý. Nenechat se strhnout...“ (Dana) Tato participantka projevuje snahu, nehledě na způsob ohlášení, o vlastní zhodnocení situace, podle kterého bude následovně hodnotit podněty z ní plynoucí – zda pro ni jsou ohrožující či nikoli a tedy, zda bude prožívat stres.

„A u té chemičky (...) můžeš řešit, co tam hoří, co tam může ohrozit ty hasiče, co jim dát vědět, žejo – a najednou to je prostě mnohem víc věcí, než u té olejovky, kde neřeší skoro nic. Napíšeš si to a víš, že jestli to pošleš o minutu dřív nebo později, tak teoreticky je to jedno. Taky to

samozřejmě neprodlužuješ, ale asi to riziko toho průšvihů, který je tam výrazně menší, rozhoduje.“ (Hubert) Participant popisoval, že o jeho stresu prožívaném ohledně vytěžované události, rozhoduje to, zda okolnosti události vyhodnotí jako subjektivně významné (např. zda bude ohrožen život zasahujících hasičů – kolegů). Až na tomto základě se ukáže, zda pro něj budou podněty nějak zásadně stresující.

„...my musíme nějak zpracovat i svoje emoce k tomu, že jo, protože samozřejmě každá ta situace navodí něco i v nás, že jo. Buďto už jsme si tím prošli nebo už jenom jakoby že by se nám to třeba mohlo stát, je pro nás nějak jako významný...“ (Patricie) Zde je ilustrováno přidělení subjektivní důležitosti situaci – předchozí zkušenost či schopnost představit si, že se do takové situace dostane sama participantka, je zásadní, a proto je pro ni následně zatěžující, stresující.

„Pokud to bude třeba událost, kde vyhodnotím, že to je nesmysl, protože někdy ti lidi jsou i tak vystresovaní, tak já, když si vyhodnotím, že nejde o život, tak jako to na sebe nenechám třeba takhle zapůsobit a jsem schopen je jakoby zklidnit (...) a jedu si to svoje. Ale pokud tam půjde opravdu o ten život a já to tak ucítím, tak se třeba naladím – ne na stejnou vlnu, ale spustí to ve mně rychle ten stres.“ (Hubert) V tomto případě opět spatřujeme snahu o zhodnocení situace na základě subjektivně přidělované významnosti, kdy se participant snaží nedbat způsobu komunikace, ale skutečně zhodnocovat, zda si myslí, že je událost důležitá. Vyhodnotí-li podněty od události přicházející jako ohrožující či nebezpečné, spustí to v něm stresovou reakci. Nebo ji naopak zhodnotí tak, že pro něj nepředstavuje žádné ohrožení, nebude pro něj subjektivně významná a stres tak nemusí nastoupit.

Také u další participantky – Šárky, lze spatřovat zhodnocení konkrétní situace jako stresující na základě přidělené subjektivní významnosti: *„Pro mě jsou to takový hodně výrazný události, když kluci jedou zachránit někde třeba psa. Nebo dítě. Má to spojitost. Pro mě má to dítě a ten živej tvor, to zvíře prostě nějakou spojitost. (...) A myslím, že*

když se na to podíváš ty jako člověk a dáš si: psa, dítě a pak dospělého, tak vždycky budeš koukat na tyhle dvě složky a dospělého furt budeš brát tak, že je dospělej, jo? Ten pes a to dítě si neporaděj sami, jsou bezradný. Ale ten dospělej to vždycky nějak...navíc spousta lidí dneska dělá blbosti, jakože si to vlastně způsobuje sama, že jo.“

U Jakuba se potvrdilo, co bylo ukázáno již výše – zhodnotil-li, že jde v události o životy, čemuž přiděloval vysokou důležitost, byla pro něj událost stresující, ohrožující: *„Pokud už budu vědět v těch prvních větách třeba, že tam jde jako opravdu o životy, že tam je někdo hodně zaklíněnej nebo požár...lidi se třeba nemůžou dostat ven z pokoje a tak dále...musíš je instruovat, rychle to předat, zůstat s nima na telefonu tak...jakoby stresující to pro mě je.“*

Při procházení rozhovorů bylo dále vyzorováno, že silným prvkem každého zhodnocení konkrétní situace bylo vcítění se do zasažených či zasahujících, což podle nás také koresponduje se subjektivní výnamností, kterou událost či situace pro participanty má. Schopnost představit si sám sebe na jejich místě byla klíčovou v tom, zda situaci budou prožívat jako stresující. Čím větší subjektivní důležitost situace ten který participant přidělil, tím větší zátěž pro něj událost představovala. Tato důležitost byla podle nás přidělována právě na základě vlastních pocitů, které pramenily ze schopnosti představit si sám sebe na místě zasaženého – při představě co (by) oni sami zažívali v takové chvíli, dokázali zhodnotit, s jakou mírou závažnosti budou k události přistupovat, čemuž pak také odpovídal zažívaný stres, o kterém participanté vypovídali. Co konkrétně bylo označeno za důležité a tudíž stresující ovšem variovalo podle individuálních zkušeností, postojů a hodnot jednotlivých participantů.

Například, měl-li participant děti ve věku zasažených, subjektivně zažívaný distres popisoval velmi silně, jelikož se dokázal do situace snadno vcítit: *„...když se třeba jedná o malý děti, tak to je takový stresující. Třeba měli jsme, jak se tady utopil ten klučina v tom bazéně,*

tak to jsem vlastně přebírala a já jsem měla zrovna syna v tom stejném věku, jo, takže to bylo jako dost takový stresující i jakoby potom, jak ho hledali a všechno (...) jako že si člověk představuje, že by se to mohlo stát jeho dítěti, jo. Že vlastně jakoby v uvozovkách se vžil do té situace jejich (...) dokázal se s tím nějak ztotožnit nebo asi tak.“ (Patricie)

Odrážely se také aktuálně prožívané věci v soukromém životě, například vybírání kola pro potomka: „*Přijde mi to docela závažný, vezme mě to. Jakože si říkám, co ty rodiče. Ted'kon vůbec, jak máme jako kluka (...) jsem řešila kolo pro malýho (...) a řešila jsem, jestli brzdičku ve předu nebo na šlapky a...ve Cvikově holčička měla právě dozadu zášlap, byla s rodičema na cyklostezce, měla nový kolo s brzdičkou tady. Táta ji řekl 'Stůj! Jede traktor s valníkem!' a ona zašlápla automaticky, jak na ní houknul, tak byla zvyklá na tu šlapku vzadu. No a ta se jí protočila, ale byla zvyklá na tohle, vjela pod valník a zemřela. Tak to si třeba taky vzpomenu, jo, vybírám kolo pro syna a vzpomenu si, že to byla hrozná událost...“ (Dana).*

Jeden z participantů zrovna v osobním životě dostavoval dům a uvedl, že situaci bude vnímat jako stresující na základě toho, pokud ji vyhodnotí jako závažnou (můžeme tedy říci subjektivně významnou): „*Tak asi v závažnosti, protože když je to nějaká olejovka, tak vim, že když to vytěžím o chvilinku dýl, tak se nikomu nic nestane. Ale když už vidim, že tam jsou nějaký zraněný nebo potřebuje prostě doktora nebo někomu hoří barák, kterej si celej život prostě vytvářel, budoval, je to všechno, co má a ted' o to prostě má přijít, tak se to snažim dělat, co nejrychlejš, cejtím jako takovej tlak. Takže asi rozhoduje závažnost té události pro mě.“ (Dana)*

Jedna z participantek si sama sebe dokázala představit na místě zasažených při události, jelikož je také matkou a toto období již prožila. Tedy také události již zažité se ukázaly jako relevantní v primárním zhodnocení: „*...občas jako mám nějakou událost, co mě zasáhne (...) když tam jsou třeba děti nebo jak byla ta dopravní nehoda, jak zemřeli*

všichni tři, když jeli do porodnice. Paní byla v devátém měsíci nebo v osmém, myslím, že jeli na porod nebo nevím teďka (...) Prostě jsem přemejšlela, jak ta rodina to bude nýst. (...) Někdy vidím ňákou těhotnou nebo vidím tři v autě a vzpomenu si hned. (...) Jo, je mi to líto...ted'kon vůbec, jak máme kluka.“ (Dana)

V neposlední řadě zhodnocení ovlivňoval také vlastní životní systém postojů a hodnot. Jedna z participatek se snažila postihnout rozdíl, proč je pro ni jedna událost zatěžující a jiná nikoli, když v obou jde o ohrožení života: *„Myslím si, že prostě opravdu ten sebevrah je míň stresující, než když jsou lidi v baráku a jde jim tam zespoda kouř. Ten stres je pro ně daleko větší a ta pomoc je daleko jinačnĕ, než když se bavíte dlouhodobě, třeba hodinu s člověkem, kterej vás, dokážu říct, oblbuje. Protože on jakoby potřebuje pozornost, kterou od nikoho nemá. (...) Rozdíl je v tom, že třeba rodiče s nedýchajícím dítětem si ten problém nevyvolali sami. To dítě je úplně bezbranný a oni mu chtěj pomoc. Kdežto ten sebevrah si to dělá sám. (...) Přitom by se mohl vzchopit a něco dělat, ale neudělá nic, a celou dobu se jen propadá a propadá...“ (Šárka)* O obdobné postihnutí rozdílu se pokusila i další participantka, která tak činila na základě vlastních prožitků: *„Možná proto mě to tak zasahuje, že to jsou obyčejný lidi. Že když mi třeba zavolá ňákej feťák, tak...i když to taky měl špatný třeba...tak mě to nezasáhne tolik, jako když je to nějaká věc...rodina když je prostě v pohodě.(...) Že s nima cejtím asi, no. Nebo se vžiju jako do jejich rolĕ, no. Já mám hezkej vztah s rodičema a představa, že bych v týhle kůži byla já, tak si najednou uvědomim, že bych jim víc často měla říkat, že je mám ráda. A je tu zas ten stres.“ (Dana)*

A vcítění do zasahujících kolegů – subjektivní významnost, která následně vyústí ve zhodnocení podnětů jako ohrožujících, lze spatřovat v tom, že jde o kolegy, které participanté osobně znají a mají k nim vztah: *„...tam třeba jel od nás tady kolega, posttraumaťák a ten taky vim, že měl syna, zhruba v tom věku, tak třeba když jel domů, tak já jsem se ptala i jeho, jak jemu je, jestli je v pohodě. To taky není jednoduchý,*

když to tam vidí, žejo. Ty rodiče. Má stejně starý dítě třeba. Do teďka třeba vim, kdo tam byl, jo, že si pamatuju jako třeba detaily. Kdo tam sloužil, kdy tam přijel, co se tam hodně řešilo, jo, kdo tam jel jako posttraumaťák, čím tam jel, jo...takový detaily si potom pamatuju třeba.“ (Dana)

Emoce, které se vynořovaly během zhodnocování situací jako stresujících a převážně ohrožujících, byly často velmi shodně popisovány jako bezmoc nebo strach. Participanté popisovali pocíťovanou bezmoc pravděpodobně proto, že neměli nad událostí takovou kontrolu. Ta je limitována zprostředkováním pouze přes telefonické spojení se zasaženými. Například Šárka popisovala zažívanou bezmoc takto: „...*hodně stresující pro mě třeba je, když hoří dům, uvnitř mají bud' zvířata a nebo je tam člověk a ty zbylí lidi, který jsou venku a nahlašujou to ječej a jim vlastně musím říct, že nesměj jít dovnitř. A vlastně nedá se mu v těch dalších minutách jinak víc pomoci.*“ Strach se pak týkal většinou jejich osobního života, blízkých, jelikož se do situace dokázali vcítit a uvědomovali si, jaké by to bylo, kdyby toto zasáhlo je samé (tonoucí dítě, nález zemřelého rodiče, dítě jako oběť autonehody apod.).

2.6.1.2

Sekundární kognitivní zhodnocení a coping

Tato podkapitola popíše, jaký přístup k situaci (v rámci které byl podnět zhodnocen jako stresující či ohrožující) na základě vyvolaných emocí participanté volili, aby stres lépe zvládali. Dále se zaměříme na volbu konkrétní strategie (zaměřené na problém či na změnu emočního stavu) a s tím souvisejících činností, které se v sesbíraných datech objevovaly.

V průběhu analýzy rozhovorů se ukázalo, že všichni participanté při prvním dotázání bez většího rozmýšlení zmiňovali, že nemají pocit, že by si věci, které v práci zažívají „odnášeli domů“, což může ukazovat mimo jiné na to, jak nezpracované pro ně téma prožívaného pracovního stresu je a nebo také na to, že stresor nebyl vyhodnocen jako ohrožující.

Například jeden z participantů skutečně zmiňoval, že ve svém volném čase pracovní záležitosti vůbec neřeší ani nad nimi nepřemýšlí: „*No, jak jsem říkal, já to domů netahám. Do svýho volnýho času si tu práci netahám. Tam to prostě neřeším, takže z toho neřeším ani ten stres. (...) Skončím tu práci a ustřihnu to.*“ (Kristián) Můžeme se tedy domnívat, že jednou z možností je vyhodnocení stresorů jako neohrožujících, s čímž se nutnost copingu nepojí, jelikož nevyvolávají distres. Nicméně většinou po tomto vyjádření jsme s participanty narazili na fakt, že i přes to začali spontánně hovořit o tom, že sami sebe často přistihnou, že nad náročnější událostí stejně přemýšlejí a pokouší se k ní zaujmout nějaké stanovisko. Z tohoto důvodu usuzujeme spíše na nezpracovanost tohoto tématu, než že by stresor nevyvolával žádný distres. Většina participantů reagovala podobně jako Hubert: „...*fakt jako mám pocit, že třeba si to domů moc nenosim... že mě to nijak nepoznamenává na jednu stranu, na druhou stranu si někdy uvědomim, že nad tím přemýšlím (...) není mi to lhostejné.*“ Jakub naproti tomu hovořil o tom, že nezažívá stres, ale jen nepříjemné pocity, což může být také ukazatelem nezpracovanosti: „*Takhle...není to úplně stres, spíše je to pro mě nepříjemný. Nebo nepříjemný...necejtím se potom dobře.*“ V rámci sekundárního zhodnocení tedy docházelo k přemýšlení a přemítání nad tím, jak k události přistoupit nebo co udělat téměř u všech participantů.

Během procesu copingu, začínajícím sekundárním kognitivním zhodnocením s následnou volbou strategie, docházelo ve většině případů k volbě strategie zaměřené na vyrovnání se s vlastním emočním stavem, v menšině pak k té zaměřené na problém. Poměrně hojně se participanté zmiňovali o konkrétních činnostech, které pro ně daný typ strategie reprezentují.

Strategie zaměřená na změnu emocí:

Participant Kristián zde hovoří o zažívaném stresu, k jehož zvládnutí se následně rozhodne využít strategii zaměřenou na změnu svého emočního prožívání. Konkrétně zde k tomu dochází formou

sebekontroly a humoru, který lze označit za únik či vyhnutí se: „*Ten stres tam nějaký je, někdy je ten tlak větší, někdy menší. Já se všechno snažím brát nějakým způsobem tak, aby mě to moc neovlivňovalo, no, abych prostě měl furt klidnou hlavu. (...) Spoustu věcí zlehčuju, jakoby. (...) ...si dělám z toho srandu, abych měl od toho... vlastně musím si od toho držet určitý odstup, aby mě to nepohltilo, takže se hodně kontroloju. (...) Já v té práci takhle funguju, jinak by to na mě moc dolehlo a zbytečně bych se nervoval, což není nutný a není to potřeba.*“

V této ukázce participant zažil při vytěžování stres, který vyvolal pocity rozrušení a nejistoty, přičemž popisoval nejdříve přemítání nad těmito pocity, pak následovala volba strategie, opět zaměřená na změnu vlastního emočního stavu – kontrola události snížila jeho nejistotu a vyústila v pragmatický přístup, přijetí a nakonec byla přehodnocena příznivě jako vyřešená a participant se mohl zaměřit na další hovor: „*...není to jako lusknutím prstu samozřejmě, že ten dojezd to má, vychládám postupně, že jo. (...) Jdu se pak podívat, jak na to reaguje operák, jak to probíhá nebo se podívám na vývoj té situace. (...) ...to mě uklidní tím, že jsem na to prostě nějak adekvátně zareagoval a už se prostě něco děje, jede tam pomoc. (...) Jo, to mi stačí v tu chvíli, prostě. (...) ...už je to za mnou, prostě už se to řeší. (...) A jediný, co zbývá už jen doufat, aby se to vyřešilo nějak jako v pohodě...a jít dál. (...) ...přijde jiný hovor a už zas děláš něco jinýho (...) o tomhle už nemáš čas přemejšlet.*“ (Kristián) Proběhlo zde tedy nejdříve zaměření se na vlastní prožívání, následovala činnost vedoucí k přehodnocení situace (už se řeší, já pro to víc udělat nemohu a tak to je pro mě již vyřešené) a nakonec se participant zaměřil na další hovor.

Participant zde přehodnocuje své prožívání dané situace, přičemž zdůrazňuje fakt, že již není, jak by mohl situaci ovlivnit a přiznává, že kdyby toto stanovisko nezaujal, musel by stresor řešit dál. Jedná se tedy o určitý typ vyhnutí se či přijetí události takové, jaká je: „*No a to jsou věci, který vůbec neovlivníš, takže nemá smysl se v tom dál patlat,*

přemejšlet o různých alternativách, variantách...není to potřeba (...) proč bych se v tom patlal, akorát by to navíc ještě negativně ovlivňovalo mě i to moje okolí. (...) Proč budu rozebírat další osudy těch lidí, který se mě v tu chvíli už ani netýkaj.“ (Kristián)

Také tato participantka, stejně jako výše Kristián, zmiňuje nutnost držení si odstupů. Zde přemýšlí nad událostí, která pro ni byla stresující, následně se rozhodne pro změnu svého emočního stavu, domníváme se, že to považuje za subjektivně přijatelnější. Reflektuje však, že se jí přehodnocení ne vždy daří: *„Říkám si, chudáci ty lidi, že jako co si museli prožít nebo tohle, ale jakoby snažím se nezosobňovat se s tím jako pokud možno, jo. Jako říct si prostě jo, není to hezký nebo chudáci lidi, ale že jako kdyby si měl jako člověk každou tu událost brát jako opravdu brát, tak by si z toho asi za chvíli mohl jako jít hodit mašli sám. (...) ...ale vždycky to nejde, no. Nejde to jako úplně po každý. (...)“ (Patricie)*

Zde lze vidět, že participantka přemítá nad událostí, která ji zasáhla (pozn. jednalo se o hovor se sebevrahem), dochází však ke změně jejího prožívání a následnému přehodnocení situace (zbavuje se pocitu odpovědnosti), aby se stresem nemusela již dále zabývat: *„...ne že by mi to bylo jako jedno samozřejmě jakože, když si chce vzít někdo život, ale zas jako na jednu stranu si říkám, že je to jeho rozhodnutí jako jo...“ (Patricie)*

Zde vidíme, jak se rozhodl Hubert na základě sekundárního zhodnocení vyrovnat s nepříjemnými emocemi. Zvolil přehodnocení vlastní odpovědnosti a tím celé stresové situace. Jeho snaha změnit své prožívání události se ukazuje být efektivní: *„Hele, neměl bych z toho dobřej pocit. Já zase jsem si to nastavil tak, že jakoby já nerozhoduju o tom jejich životě. Ani nerozhoduju o tom, že ten člověk se nabourá. Já za to nemůžu. Prostě my se snažíme co nejlíp těm lidem pomoci, to je naše práce a samozřejmě uděláme maximum. A není to jenom o tom, že to je práce. Prostě chceš...z nějakého důvodu jsme si to zvolili, ale*

zároveň mi přijde, že si musíme uvědomit, že my nejsme původci toho jejich neštěstí. A to může být buď náhoda, neštěstí, někdo jiný nebo jejich vlastní konání. Takže já bych třeba hlavně u toho sebevraha přemýšlel nad tím. Samozřejmě, že by mě to asi trápilo, ale asi bych si to jako nedával za vinu, že se to nepovedlo.“ (Hubert)

Participantka Dana se uchyluje po zhodnocení situace ke strategiím a technikám, které vedou ke změně jejího emočního stavu, především tehdy, má-li pocit, že událost vytežila chybně, což pro ni představuje určité ohrožení (např. ve formě postihu či kritiky). Na úrovni emocí bývá rozrušena a znepokojena. V tomto případě volí strategii zaměřenou na změnu emočního stavu, k čemuž využívá sociální opory rodiny: *„Já Ti ani nevím...spíš jako, když tu něco prožiju nebo mám nějakou událost, na kterou myslím nebo si říkám 'tady jsem udělala chybu', tak pak jako jedu domů a přemejšlim nad tím nebo nad sebou, nad tou událostí a třeba to řeknu doma Jirkovi prostě. Jo, že prostě mu to chci říct a chci slyšet 'hele, dyť se nic nestalo, dopadlo to dobře...' (...) ...když cejtím nějaký tlak, tak potom, když mám třeba nějaký pochybení, tak se mi třeba udělá líp, když to proberu doma.(...) Jakože to nedržim v sobě. (...) No a pomůže to v tom, že na to přestanu myslet. Já třeba do té doby, než si pokecám, s Jirkou většinou nebo zavolám mamce, někdy i v práci, když je to čerstvý, tak na to jakoby myslím daleko častěji, než když to ze sebe dostanu a někdo nezaujatej mi řekne svůj názor, ať už jakékoli. I kdyby mi řek 'no, hele, to nebylo dobrý', ale prostě to dostanu ze sebe ven, tak potom cejtím, jakože už nemám potřebu to říkat a že si na to jakoby nevzpomínám tak často. Vypustim to v tu chvíli, se mi jako ulevilo a už je to za mnou, prostě to bude dobrý...“* Dana dále zmiňuje vyhledání sociální opory i v rámci zaměstnání. Na základě toho, jak poskytnutou oporu vyhodnotí, zvolí další přehodnocování situace, případně další copingové strategie: *„A víš, co mně ještě pomůže? Když už se třeba ví, že člověk udělal chybu, tak to, že ten vedoucí směny mu třeba řekne 'hele, v pohodě, to se stát může'. A je to o tom, jak za to dostanu za uši. Jestli mi řeknou 'hele, tohle bys měla umět, ať už se to příště neopakuje', tak mě to bude mrzet, ale srovnám se s tím líp, než*

když někdo řekne 'tyve, tos jako fakt posrala, to byla jako velká chyba'. Jak jednou vedení přišlo za nejmenovaným a řeklo 'je to tvoje vina, že zemřeli'. Tak to je přesně ono. Tohle říct mě, tak pokaždý, když budu mít takovouhle podobnou událost, tak je mi jasný, že mi vyjede tepovka.“
(Dana)

Zde ukazujeme, jak konkrétně Daně vyhledání sociální opory pomůže. Hodinu až dvě trvající přemítání, vyhodnocování toho, jak Dana k prožité situaci přistoupí, po kterém je vidět konkrétní vliv zvolené strategie a následné přehodnocení stresoru a jeho zvládnutí: „...*když třeba přijedu domů, tak bych na to hodinu furt myslela, nebo dvě, než bych to třeba tomu Jirkovi řekla. A potom, jak to řeknu, tak najednou prostě jsem schopná přemejšlet i nad jinejma věcma. Co k večeri, mám vypráno. Ale do tý doby na to myslim furt. A i se třeba přestanu bavit. (...) Uleví mi, když mě ten člověk jako přijme, když vidím, že se na mě nezlobí a nedává mi i něco za vinu. Když řekne 'každej občas chybuje' třeba...“* Pozitivní přehodnocení stresoru, vlivem změny svého emočního stavu, je velice dobře popsáno i v této zmínce: „...*někdy si uvědomim, že tu událost si třeba zbytečně беру nebo že jsem třeba neudělala chybu, že to bylo prostě jen těžký. Jenom mi přijde, že to mohlo bejt líp. A pak přijdu třeba domů a vidím tam toho špunta, a tak si řeknu 'hlavně, že jsme zdravý, fakt...událost proběhla v pohodě, dobrý, prostě fakt zapomeň to, hod' to za hlavu'... Takže to teďka je jakoby jiný od narození Jiřulky.“* (Dana)

Participant popisuje, jak nad událostí, ze které pro něj pramenil stres, přemýšlí, že se mu tyto myšlenky vracejí i mimo pracovní dobu, kdy nakonec skrze určitý únik či vyhnutí se dojde k tomu, že situaci již dále neřeší: „...*to mi jako dochází, dojíždí mi to. Že jdu pak třeba večer z práce domů a mám to třeba v hlavě. A mrzí mě to, ale vím, že zpátky už to vzít nemůžeš. (...) Prostě se mi to jenom vrací, no, nic co jako...netrvá to dlouho, pak to jako úplně vytěsním. (...) Nic nemusím dělat. Asi se stačí vyspat a v pohodě.“* (Jakub)

Dále jsme zjistili, že užíval strategii zaměřenou na své vlastní emoce, konkrétně v podobě držení odstupu, který mu pomáhá vypořádat se s nepříjemnými emocemi, které by mohly ze vytěžovaného hovoru vyvstat: „*Mně to prostě přijde normální. Je to život a děje se to a dít se to bude, žejo. (...) Přijímam to prostě jako tak, jak to přijde. Tak to i odejde. Nepotřebuju to nijak řešit. O tom tahle práce je.*“ (Jakub)

Participantka se zde snaží zvládnout nepříjemné pocity, které pramení z toho, že se ne vždy podaří všechny zachránit. Využívá k tomu strategii zaměřenou na změnu vlastního emočního stavu, snaží se o držení odstupu z té pozice, že nemůže ovlivnit výsledek události, což přispívá k pozitivnímu přehodnocení: „*Já asi za ty roky už zjistila, že tohle neovlivníš. Takže vlastně uděláš to maximum, který vlastně máš udělat a bude to tak, jak to bude. To kdybysme se měli furt dávat do té fáze, že musíš zachránit všechny, nemyslím si, že by to takhle fungovalo. Nejde to.*“ (Šárka)

Šárka dále zmiňuje vliv sociální opory od kolegů na zvládnání tlaku, který pramení v zátěžových situacích. Dává jí to jistotu, že v situaci není sama a může si říct o pomoc: „*Jsme absolutně sehraný. Víme, co ta jedna po té druhý chce, klidně i v prostředí hovoru. Takže vlastně to, že jí upozorním na něco, že potřebuju pomoc, tak ona už za ty roky ví...a to mi pomáhá. Když jí to nejde, pomáhám jí já v té události, takže vzájemně se umíme jakoby doplnit. Takže vlastně nikdy tam ten člověk není sám pak. Protože když mluvíš třeba s tím sebevrahem, on nesmí poznat, že je tam někdo další, že si pomáháme. Ale je to takhle o hodně lepší.*“ (Šárka)

V následující citaci vidíme, že participantka užívá strategii cílící na změnu vlastního prožívání i co se týká pracovního stresu pojícího se s tímto povoláním obecně. Drží si od událostí pragmaticky odstup a zároveň reflektuje, jak by ji ovlivnilo, kdyby si jej nedržela. K přijetí například i blízkosti smrti jí pomáhá přesah z osobního života, odžitá zkušenosti: „*...každý jako umírá. Ty infarkty tam jsou, ty nehody těch*

děti tam jsou, jsou ty dopravní nehody, kde je ten člověk mrtvej a jako nedá se to ovlivnit, jsme na tísňový lince. Takže já jsem si nesedla za linku, kde se bude někdo smát. Já jsem si sedla za linku, kde ty lidi potřebujou pomoct. Takže vlastně kdybych se stresovala z každý události, co za tu směnu mám, tak na tý lince nemůžu sedět, žejo. (...) Řekla bych, že je to jednak povahou. A taky tím, co se mi děje v tý rodinný sféře, to k tomu jakoby přispívá, že to беру tak, jak to je. Tolik úmrtí v rodině tě naučí ty situace prostě brát, jak přicházej. Navíc, kdybych každou událost řešila a byla z ní vystreslá, akorát bych z toho byla vyčerpaná a unavená. A to nemůžu takhle dělat.“ (Šárka) Vliv osobního života také zmiňuje na úspěšné přehodnocení emocí plynoucích z událostí, podobně jako výše Dana: „Někdy, když člověk přijde domů a třeba kouká na to svoje dítě, tak si vlastně uvědomí, jak by si to nepřál, aby se stalo, co zažili ty lidi v tý události. A je rád, že je to jeho dítě živý a zdravý.“ (Šárka)

Patricie využívá v rámci strategie změny svého emočního stavu, ve kterém se po události nachází, slovní úlevu: „...občas fakt člověk položí ten hovor a musí si ulevit nějak slovně... (...) tak si zanádat trošku, vypustit jakoby tu nahromaděnou energii, páru... (...) po těch událostech, který jsou náročnější (...) se vlastně v tobě nahromadí jako takovej ten vztek nebo něco, takže pak si jako třeba ulevit, že jo, sprostě si zanádat nebo něco, takže si jako myslím, že to je taková ta negativní energie v podstatě asi, a že vlastně tím se jakoby uvolním, jo. Že si řeknu no to je ale blbec a něco takovýhodle, jo, nebo ještě něco horšího “ (Patricie)

Patricie jako další z konkrétních činností, které ji pomáhají zvládat stres po pro ni zatěžující události, uvedla nutnost pauzy, která přispěje k efektivnějšímu zvládnutí emocí z události a tím i stresu: „Musí si jít člověk na chvilku odfrknout, když to jde, že jo, tak se prostě odhlásit, dát si chvíli oddech, jít na čerstvej vzduch nebo prostě něco, no. (...) ...po tý události potřebuju nějakou chvilkovou oddech, prostě odpojit se. (...) Pak se cítím líp...že se tím člověk trochu odpojí, má chvilku ten klid, může

nějak jakoby trošku zrelaxovat nebo něco.... Asi je to lepší, než aby tam člověk seděl furt a měl další hovory “

Do strategie zaměřené na vlastní emoční stav jsme zařadili také ujišťování se a snahu o kontrolu po proběhnuvší události, která po náročné události Hubertovi pomáhá stres z ní vyplývající lépe zvládnout. Participant se začne ujišťovat a kontrolovat, že se vše odvíjí tak, jak by mělo. Toto ujištění nakonec přispívá k pozitivnímu přehodnocení situace, přijetí a úspěšnému zvládnutí: „*Hele, tam asi je zásadní rozdíl v tom, zda vím, jak se to vyvíjí potom nebo ne. (...) ...přecupitám na sál a sleduju a vím jakoby - ok, jedou dobře, dojeli tam, jsou tam, kde mají být, nasadilo se toho ideálně – a můžu to sfouknout. Kdežto v případě těch událostí pro záchranku třeba – nevíš. Proto jsem třeba poslouchal tu záchranku chvilku. (...) Když už jsem věděl, že už je to v pořádku a mohl jsem to pustit z hlavy. (...) ...dokázalo mě to potom jakoby pustit víc, uklidnilo mě to a říkám si fajn, jdeme dál a už nad tím nepřemýšlím. Prostě nehody se dějí. Doufáš, že se to nestane tobě, ale děje se to. A když je to tam ten šťastný konec, tak je to samozřejmě vždycky lepší, žejo.“ (Hubert)*

Také Hubert, stejně jako Patricie, popisoval, jak mu pauza po náročnější události, pomůže stres lépe zvládnout. Důvodem se ukazuje být hlavně fakt, že jej dovede k přehodnocení vlastních emocí týkajících se události: „*Asi někdy mám rád si otevřít okno a párkrát se nadechnout a nebo jít do kuchyně a třeba si tam sednout a dát si ten čaj tam. (...) ...i když je to furt jeden areál tady, tak mi přijde, že tam jsem jako víc v klidu. Je to v uvozovkách, že tam jsem doma a tady jsem v práci, kdybych to přirovnal. (...) Je tam většinou lepší vzduch, (...) Takže mě to tak osvěží. Je tam ticho větší, prostě klid, nic se nehýbe. Je to takový prostor na... taková meditace, když to tak řeknu. Prostě na chvilku vypneš. A i když nad tím třeba přemýšlíš, tak je to takové jinačí, je to takové čistší. Uklidní mě to. Ten klid, co je tam, přijmu do toho svého jakoby vnímání, že se v tom trošku uklidním, že se zhluboka můžu nadechnout. Tady ještě řešíš hromadu věcí, tak zapomeneš třeba*

na dýchání nějaké, a tam se prostě to uklidní a můžeš se zhluboka nedechnout. (...) Pak už to nemusíš řešit, už se to vyřešilo, všechno už běží a tady tohle a už jdeš dál.“ (Hubert)

Participantka po stresující události prožívá určitou nejistotu, kterou vyhodnocuje jako nepříjemnou, rozhodne se proto k jejímu snížení kontrolou vytěžené události. Strategie zaměřená na změnu vlastního prožívání, stejně jako u Huberta a Kristiána výše, vede k uklidnění emocí a zvládnutí stresoru: „...když těžím, tak potom se koukám, jestli to opravdu je tam, kde to je, aby nejeli někam jinam. Nebo třeba kolikrát, když byla událost, která se mi prostě třeba nepovedla, jsem si myslela, jo, tak jsem si ten hovor třeba ještě přehrávala, jestli jsem tam něco nepřeslechla. Právě proto, že nejsem spokojená s tím, jak jsem to třeba vytěžila. Pocitově. Třeba to bude v pohodě, místo v pohodě, poznámka v pohodě, ale já si řeknu „Hele, to mohlo bejt lepší. Proč Ti to trvalo? Neřikal něco? Nepřeslechla jsem se? (...) Takže prostě koukám, jestli už tam jsou, na tom místě. (...) Já nevím, jestli je to fakt třeba z toho důvodu, že jsem byla nejistá. (...) ...takže jsem si ten hovor přehrála, abych se ujistila, že jsou tam ty informace, co tam měly bejt a že jsem tu práci odvedla. (...) Když zjistím, že jsem se nezeptala na něco důležitýho, tak jim volám zpátky.“ (Dana) Na konci této ukázky je vidět, jak se strategie zaměřená původně na změnu emočního stavu může překrývat s tou zaměřenou na problém, kdy Dana při zjištění nedostatků učiní zpětný hovor, aby tak změnila situaci.

Mezi další činnosti, které jí pomáhají ve zvládnutí zažitého stresu, Dana zmiňovala chvilkovou pauzu od práce, stejně jako ostatní participanté: „...třeba řeknu 'hele, já se zafialovím' (tzn. zaneprázdnění v programu Dispečer TCTV 112) a jdu třeba na záchod nebo si umejt ruce nebo prostě napít. (...) Možná i ten jako pocit, že teďkon nedostanu náskou událost, že by mohlo navazovat něco, že jako naschvál dostaneš náskou stresující, náskou zrovna akutní, tak že by se to mohlo třeba nabalit. Takže vim, že teď mám chvilku čas i na to, přemejšlet a že neposeru nic jinýho třeba. Takže se uklidním v tom, řeknu si 'hele, v klidu, teď tam

nejsem připíchlá, jdu si pro pítí'. Vydechám, sednu a zas jedu. (...) Jinak bych byla nervózní, že jsem teď udělala chybu a že jí určitě udělám znova.“ Přínos této aktivity u participantů přisuzujeme tomu, že mají takto určitý čas na to, vyrovnat se svými emocí a zaujmout k nim nějaké stanovisko. Kdyby měli ihned přijímat další hovor, emoce by mohly zůstat nezpracované.

Dana v neposlední řadě zmiňovala sport a příležitostně alkohol jako napomáhající přehodnocení stresorů a tedy zvládání zatěžujících událostí: *„To, co mi pomáhá v dlouhodobější perspektivě je sport. Občas si dát sklenku vína, udělat si hezkej večer...zkusit na to zapomenout. A nebo ten sport. (...) Jak běhám s tou hudbou, tak se mi honí myšlenky. Já hrozně přemejšlim, když běhám, jo. A najednou mě napadne třeba, že někdo nemá nohu a já si tady můžu běžet. Šílený myšlenky, jo. Ale všechno je pak najednou lepší. (...) ...že se vybiju. Jdu si prostě zaběhat a dostanu ze sebe takový to napětí.“* Blíže vliv sklenky vína popisuje takto: *„...dám si to vínko a doufám, že když je člověk takovej příjemně naladěnej, že třeba přijde na jiný myšlenky. (...) Pak to беру už líp. Někdy se fakt moc řeším, takže si potom řeknu 'hele, v klidu prostě, už je to za tebou, teď už bude dobře'“*

Jako funkčním se pro dalšího participanta dále ukázal být sport, který byl součástí strategie zaměřené na změnu emocí a pomáhal s efektivnějším zvládnutím emocí a přehodnocením situace: *„Jako na vyčištění hlavy, na vyplavení se, mi hodně pomáhá sport. Jít si zasportovat během tadytoho stereotypu dvanáctihodinovýho, na tu hod'ku, hod'ku a půl...člověk odejde, odpočine se a jsi pak zase úplně nověj, plnej sil, takže to asi jako jo. (...) Jak začnu běhat na tom páse, vlastně si pak uvědomím, že je to blbost třeba. Jak se ti asi třeba vyplavěj ty endorfiny, tak na to máš prostě najednou úplně jinej náhled. Nebo já nevím, jak to říct.“* (Jakub)

Šárka se, stejně jako většina dalších participantů, uchylovala k ujišťování se po události, která ji nějakým způsobem zasáhla a bylo

pro ni těžší. Popisovala, že zůstává na telefonu, dokud například neslyší, že se zdravotnické dispečerce podaří novorozeně rozdychat. Pak se jí uleví a může jít dál, věnovat se dalším hovorům. Tato činnost ji tak stejně jako jiným participantům, pomůže v příznivém přehodnocení situace.

Strategie zaměřená na problém:

Tato bylo volena opravdu v velmi malém množství případů a měla pouze jednu podobu – zpětný hovor oznamovateli. Participant Hubert přemýšlí, zhodnocuje, jak k situaci přistoupí (po té co se stala chyba), přičemž se rozhodne zvolit strategii zaměřenou na problém, která vede k přehodnocení a tím úspěšnému zvládnutí: „...pak jakoby můžeš nad tím přemýšlet. (...) A většinou víš, jestlis to udělal špatně relativně dost brzy, žejo. A pak jakoby si řekneš OK, tak jak to tady máme. Prostě pokud to okamžitě nahradíš nebo doplníš a za dvacet vteřin je doposlána další technika, tak já si řeknu, že vlastně pro situaci na místě zásahu to nebylo zas tak zlé...“ O zpětném hovoru se dále krátce zmiňovaly také Šárka a Dana, v případě zažívané nejistoty, z které pramenil distres.

2.6.2 Projevy stresu

Během analýzy se jako významná kategorie ukázalo být to, jak participanté hovořili o subjektivním vnímání a prožívání zakoušeného stresu po těle, v mysli a v behaviorálním projevu.

Ukázalo se, že bez problému hovořili o projevech na úrovni těla a chování (zvýšený tep, tlak, bušení srdce nebo zvýšený hlas, zrychlené jednání apod.), nicméně úroveň myšlenek a prožívání už vůbec byly problematičtější. Někdo nedokázal odpovědět vůbec, jiný popisoval jen neurčitý špatný pocit. I toto může ukazovat na nezpracovanost tohoto tématu (někteří z participantů jej opravdu otevírali poprvé v rámci rozhovoru pro výzkum).

2.6.2.1 **Na úrovni těla**

Zde ve velké shodě a bez větších problémů participanté vypovídali o zvýšeném tepu, tlaku a bušení srdce při vytěžování hovorů vyhodnocených jako stresujících. Pouze Hubert zmiňoval, že tělo při vytěžování vůbec nevnímá, je zaměřen velkou měrou na problém, takže nedokáže odpovědět, co se s ním v tu chvíli děje. Dana navíc hovořila o třesu rukou, zvýšené teplotě těla a s tím souvisejícím pocením.

2.6.2.2 **Na úrovni prožívání a myšlení**

Se zamýšlením se nad působením stresu na této úrovni vykazovali participanté největší problémy. Někteří nedokázali odpovědět vůbec, jiní po opakovaném dotazování ano. Většinou zmiňovali nervozitu, prožívání emocí se zasaženými, pocity napětí, rozčilení, strach z možnosti fatálního pochybení. Dále ve velké shodě vypovídali o zhoršeném nacházení a formulování slovních obrátů, což ve zkratce vystihla Dana: *„Někdy třeba fakt hledám, jak to říct správně (...) A já si třeba ani nevzpomenu na slova 'prosimvás, uklidněte se' třeba.“* Dana dále hovořila o tom, že si během zažívaného stresu nevzpomíná ani na věci, které jsou pro ní jinak samozřejmé (např. v práci se softwarem), o studu během náročného hovoru a potřebě nemít diváky, pomoci si ze svízelné situace sama. V tomto můžeme usuzovat na strach z pochybení, na základě jiných Daniných výpovědí. Patricie například zmiňovala, že musí více přemýšlet nad tím, na co se zeptat, a bezprostředně po hovoru pociťuje únavu a vyčerpání. Kristián s Hubertem měli neurčité pocity tlaku a napětí, ale blíže nedokázali pojmenovat a specifikovat, co přesně pociťují a nad čím přemýšlejí. Jakub popisoval pouze „divný pocit“, podle kterého pozná, že je pro něj situace stresující, blíže emoce také nedokázal pojmenovat.

2.6.2.3 **Na úrovni chování**

Zde se, také téměř ve většině, shodovali na jednom zásadním projevu v chování, kterým byla rychlost. Jakmile se cítili být ve stresu z přijatého hovoru, zvýšila se rapidním způsobem subjektivně pociťovaná rychlost v počínání si při vytěžování. Hubert v této souvislosti vypověděl: „*Hele, snažím se to dělat strašně rychle (...) jsem dokázal to odeslat a v podstatě jsem nevyplnil ani ty základní věci, třeba některé. Jako adresu tu jsem si zjišťoval, ale pak jsem si třeba uvědomil, že (...) jméno, věk a tady tohle (...) v tu chvíli nepotřebuješ vědět...že to je malá Lojzicka, ale potřebuješ říct, ať jí zakloní hlavu, žejo třeba. Takže na mě to působilo, že fakt jsem se snažil extrémně rychle jakoby. A nevím, jestli to bylo o tolik rychlejší, než když bych byl v klidu, ale určitě já jsem z toho byl prostě jako úplně...prostě ten stres jsem cítil, jo?*“ Kristián a Šárka se shodně zmiňovali o zvýšeném hlase a tlaku, který začne při pociťovaném stresu vyvíjet na oznamovatele za současného užití krátkých a strohých vět. Dana naproti tomu hovořila o překlepech při vyplňování protokolu a zavírání dveří na pracoviště TCTV 112 z obavy, že by ji někdo slyšel vytěžovat hovor ve stresu. Vypozorovala také, že když s oznamovatelem soucítí chová se lidštěji a klidněji. Jakub zmiňoval pouze zvýšenou intenzitu hlasu.

2.6.3 **Komunikace s oznamovatelem mimořádné události**

Kapitola ukazuje, jakým způsobem a proč je pro participanty zátěžové komunikovat s oznamovatelem, kteří zažívají stres vlivem události, která je zasáhla. Během kódování se objevily dvě podkategorie toho, co participanti shodně označovali za stresující na komunikaci se zasaženými. Jednalo se o „způsob nahlášení“ a „emoce oznamovatele“.

2.6.3.1 **Způsob nahlášení**

Zde šlo v naprosté shodě napříč participanty o způsob nahlášení oznamovatelem, který znemožňoval včasné a efektivní vytěžení informací

a tím poskytnutí pomoci. Ať už se jednalo o mlčícího či naopak zahlcujícího oznamovatele, který mluví neustále, ale nesděluje nic podstatného, o kterých mluvila Dana. Ta také dále označila za stresující předávání telefonů na místě události mezi různými lidmi a nahlášení pouze někým, kdo kolem místa zásahu projíždí či jej vidí z dálky. Naopak Kristián označoval za nejvíce stresujícího pomalu mluvícího oznamovatele, což zvyšovalo jeho subjektivně pociťovaný tlak, který pramenil z oddalování pomoci zasaženým. Podobně na tom byla Šárka, která hovořila o oznamovateli, který „zdržuje a neposlouchá“, takže je pro ni těžké dostat odpovědi na pokládané otázky.

2.6.3.2 **Emoce oznamovatele**

U této podkategorie týkající se komunikace zase participanté shodně uváděli přenos emocí, které zažívají zasažení na sebe, nemožnost se od nich odstříhnout. Ke vhodné ilustraci poslouží Hubertova slova: *„...nedokážu ty jejich emoce natolik odříznout od sebe, aby to na mě nepřenesli. Takže já prostě z toho člověka cítím, že mu jde o vteřiny, tak najednou jde o ty o ty vteřiny i mně.“*

Naprostá většina se dále zmiňovala o křiku oznamovatele nebo pokud slyší na místě křik zasažených pramenící z bolesti způsobené zraněním. Někteří z participantů se vyjadřovali k přímé konfrontaci s lidmi při vytěžování, což jim působí stres samo o sobě a zmiňovali, že je pro ně emoce oznamovatele při nahlašování události rozhodující, pokud jde o jejich stres. Tzn. že pokud by oznamovatel nahlašoval i závažnější událost v klidu, snížilo by to subjektivně zakoušený stres vytěžujících a naopak, když dochází k nahlášení banality s velkým stresem, zvedne to vlnu tlaku také u operátora, který by jinak, v rámci svého zhodnocení situace, zůstával více v klidu.

2.6.4 Vliv zkušenosti

Tato kapitola přímo zohledňuje léta výkonu služby (píšeme přímo, jelikož je možné a pravděpodobné, že doba praxe prostupuje prožívání všech námi vybraných kategorií, které se vynořily během analýzy) na tíšňové lince a věnuje se tomu, zda participanté pozorují či vnímají nějakou změnu v subjektivním prožívání stresu při práci. Zda má doba strávená tímto zaměstnáním a zkušenosti vliv na subjektivní prožívání stresu. Dále se zmiňuje o tom, jakým způsobem a proč je náročná nová zkušenost a zohledňuje také vliv vzdělávání a kurzů.

Co se týče nové zkušenosti při vytěžování na tíšňové lince, popisovali participanté ve velké shodě nejistotu po nástupu na toto místo, ohledně vlastních kompetencí, práce se softwarem a celkově, zda dokáží adekvátně poskytnout potřebnou pomoc a vytěžit důležité informace. Dana uvedla: *„Když jsem začínala, tak mě asi nejvíc stresovalo, jestli si dokážu poradit a budu schopná těm lidem...jako abych sama věděla, jak jim pomoci, jo. Jestli rozeznám, komu to mám všem poslat. Abych se zeptala na to, aby tam opravdu byly ty složky, co to mají být. A (...) prvotně asi to, jestli to vůbec dokážu. Takže pro mě byla stresující vlastně každá událost.“* Dále někteří zmiňovali, že jim působí stres také události nebo typy oznamovatelů, se kterými se i navzdory praxi nesetkali nebo události, které nejsou příliš časté a participanté tak na ně nejsou při vytěžování zvyklí. Např. Jakub uvedl: *„Nebo to jsou události, nevím teď přesně jaký, který se ti stanou jednou za dva roky třeba, který prostě nepoužíváš jako, nejseš na ně prostě zvyklej. (...) Takže to je pro mě takovej trošku stres, protože samozřejmě ten druhý v tobě potřebuje mít odborníka, žejo. (...) Mám blbej pocit, že mu nebudu umět pomoci.“*

Zhruba polovina participantů zmiňovala vzdělávání a kurzy, které práci u HZS provázejí, jako zásadní faktor, který zmírnil jimi prožívaný stres. Cítili se po jejich absolvování jistěji, kompetentněji a zažívali při vytěžování menší tlak.

Vliv zkušenosti a praxe, která s dobou služby narůstala, participanté označovali převážně pozitivně a to tak, že si jsou ve vytěžování a obsluze softwaru daleko jistější a nemají problém odhadnout, komu a jak pomoc poskytnout, než tomu bylo na začátku. Pouze jedna z participantek uvedla negativní vliv, kdy se strach z nezvládnuté události přenášel dál, což její subjektivně prožívaný stres z vytěžování zvyšovalo. Vliv na Danu při tomto také sehrála reakce zaučující kolegyně: „*To bylo fakt jako čerstvě tadyta událost a potom už se to se mnou neslo, že jsem měla strach, že zase něco takovýho zvořu a že zase dostanu za ucho.*“ Spíše se ale shodovali, jak bylo uvedeno výše, na pozitivním vlivu zkušenosti a praxe, která ovlivňovala jejich další práci. Například výše zmiňována zkušenost s pochybením v minulosti na většinu působila pozitivně v tom, že si tento případ zafixovali a obdobným chybám se již v budoucnu vyhnuli, což jimi prožívaný subjektivní stres pomáhalo snížit. Ilustruje to následující vyjádření Kristiána: „*...nebo si na to vzpomenu, na tu situaci, když mám třeba jinej hovor, tak si vybavím...tam se to tenkrát dělo takhle (...) tak si to jako spojím, jo. Nebo si vzpomenu, že tenkrát jsem se měl na něco zeptat a nezeptal (...), tak to použiju a zeptám se na to, prostě, v tom jiným hovoru. (...) Takhle si to spojím. (...) ...že to použiju v praxi, tak to na mě působí, že se jakoby zlepším a líp to vytěžím (...), když je to věc, kterou už jsi řešila a víš, jak probíhá, tak prostě už nejsi pod takovým tlakem.*“ Jakub spatřoval ve zkušenosti a letech strávených tímto zaměstnáním nabytí jistoty: „*To je změna, stoprocentní. Na začátku jsem byl nervózní úplně ze všeho, ale prostě tím časem a těma zkušenostma už si tady člověk věří a už si říká, že ho prostě nemůže skoro nic překvapit. Tím pádem já jsem klidnější třeba úplně hrozně.*“

Dále se zmiňovali o automatizaci a snížené nutnosti nad vytěžováním aktivně přemýšlet, což také přispívalo k jejich většímu klidu. V menšině bylo zmíněno, že vlivem let strávených tímto zaměstnáním, ochladne jakési „nadšení“ a standardním událostem již není přikládána taková váha, tudíž subjektivně zažívaný stres se tak zmírní, jak uvádí Šárka: „*Jako nemůžu říct, že po těch devatenácti letech nemám žádný emoce, ale ta práce v určitý fázi zešedne. Měli jsme každej nějaký syndrom vyhoření, každej z nás chtěl*

tu práci položit, protože prostě toho je fakt hodně. Takže už tě vlastně jako nic moc nedostává, jedeš permanentně v tom splínu těch lidí.“. Nicméně velký tlak pro participanty během subjektivně významných, tudíž zátěžovějších hovorů přetrvává i po letech, jak uvádí Patricie: „...ale jako furt ty reakce jsou, když jde o nějakou zátěžovou hovor (...) Jako fakt to není, že by se člověk obrnil a řekl si: 'no tak jako, o nic nejde'.“ nebo Hubert: „Myslím si, že na 112ce jako takové je to furt stejné. Že je to spíš takový nepodmíněný reflex nebo něco. Prostě, když to cinkne a teď zjistíš to, co se děje, tak to na mě teprve začíná reagovat a je to stále dost podobné.“ Šárka se přidávala a potvrzovala, že pokud se jedná o událost s dětmi, je to pro ni jako pro matku vždy velice stresující a za celou dobu její praxe se to nezměnilo. Hubert pak dále mluvil o vlivu jeho osobní životní zkušenosti na práci: „...kdy jsem zažil jakoby nějakou tu sebevraždu (...) myslím si, že teďka by se mi o tom už s tím sebevrahem lépe mluvilo. Protože má člověk nějakou tu životní zkušenost a ví co a jak...“, což také potvrzovala Šárka svým postojem, že zažila již mnoho úmrtí svých blízkých, a tak jí dělá menší potíže vyrovnat se s blízkostí smrti při práci na lince, vlivem této zkušenosti toto lépe přijímá.

2.6.5 Riziko chyby

Tato kapitola ukazuje, proč participatům riziko chyby přináší stres. Jsou s ní spojeny další dvě podkategorie, které se při analýze textů vynořily – obava z následků a nároky.

Při analýze dat bylo zjištěno, že obava z pochybení, v absolutní shodě všech participatů, pramení ze strachu z fatálních důsledků, které by mohly vyplynout pro zasažené na místě události, kterým by se tak nemusela dostat včasná pomoc a zároveň z obavy z důsledků plynoucích pro operátora samotného. V následcích pro operátora hrála ústřední roli kritika a to nejen směrem shora dolů od vedení, ale také od spolupracovníků. V menší míře se pak obávali jiného postihu od vedení – ať už finančního či například formou vytýkacího dopisu. Dále vyplynulo, že je strach z pochybení (a následků z něj vycházejících) orámován vynořivší se kategorií „nároky“ -

a to hlavně těmi, které operátoři kladou sami na sebe zevnitř, v menší míře pak těmi, které jsou na ně kladeny zvnějšku.

Souvislosti kategorií rizika chyby, následků a nároků, které byly v sesbíraných datech objeveny, byly interpretovány následujícím způsobem: ve většině případů účastníci zmiňovali vysoké nároky, které na sebe kladou oni sami, se kterými se pak přímo pojil strach z pochybení, jelikož by tím zklamali sami sebe, a dále by riskovali nejen oficiální postih, ale hlavně kritiku od spolupracovníků nebo vedení a nutnost obhajování se a vysvětlování a také možné fatální důsledky, které by mohly vyplynout pro zasažené, kterým by se nemuselo dostat pomoci – buď žádné nebo včasné (v případě špatné lokalizace, opomenutí některých zásadních informací apod.). V dalších odstavcích uvádíme pro ilustraci citace a další informace od některých účastníků, které dokreslují to, jak jsou tyto kategorie jimi vnímány a prožívány.

Obavu z následků plynoucích pro operátora, konkrétně z kritiky, která by mohla nastat po pochybení při vytěžování, vystihla jedna z účastnic – Dana: „...není mi to jedno, co si třeba okolí myslí. A já nechci dělat chyby, nechci, aby se říkalo 'Hele, ona udělala chybu' (...) nechci udělat chybu, kor nákou základní nebo, která prostě je běžná, proč jí dělám, co řeknou ostatní třeba. Jako nechci, já se nad tím chci jako oprostít, ale stejně mi to tou hlavou jako jde, že co řeknou ostatní.“ Dana se v poměrně velké míře zmiňovala také o vnitřních nárocích v souvislosti s tím, že by se jí po letech strávených tímto zaměstnáním, neměli již chyby stávat a že i přesto, že chybu nezpůsobila a vše je zdánlivě v pořádku, není subjektivně s vytěžením spokojena, má pocit, že by to mělo být lepší. V malé míře pak hovořila o nárocích vnějších, které jsou ze strany HZS kladeny na rychlost a způsob vytěžení informací, profesionalitu i vhodně volenou mluvu.

Participant Hubert se zase ve větší míře zmiňoval o nárocích, které klade sám na sebe a z nich vyplývajících obav z chyb: „Pochybení by mi vadilo, i kdyby to vedení neřešilo...prostě mám to tak, že to chci udělat co nejlíp. A říkám, i přestože vím, že já jsem tu chemičku nezapálil, tak prostě chci to

udělat co nejlíp, aby se vyřešila ta situace. A pokud vím, že to udělám nějak a šlo by to udělat lépe, tak mně to vnitřně bude štvať, že prostě jsem tu práci udělal hůř, než jsem jí mohl udělat.“ Hubert dále hovořil o tom, že ho stresuje představa, že událost špatně vytěží a tím se nepodaří zasažené zachránit, okrajově popisoval jako samozřejmý i strach z postihu a kritiky od vedení.

Šárka na sebe klade nemalé nároky, vnímá velkou odpovědnost za poskytnutí adekvátní pomoci volajícím: *„Cejtím v tu chvíli zodpovědnost za to, že on se dovolává pomoci a já jsem ta první a jediná na telefonu a tu pomoc v tu první chvíli zařizuju. Ten člověk na mě spolíhá.“* Dále pak popisuje svůj přístup k chybě a své prožívání ohledně případného postihu z ní plynoucího: *„Takže když udělám chybu, tak si to opravdu najdu, zhodnotím, že to byla moje chyba, dokážu si to sama sobě přiznat. A samozřejmě, pokud je z toho nějaký důsledek, tak mě to štve, koukám na to a snažím se, aby se mi to už nikdy nestalo. Ale tak jsme lidi, nejsem bezchybný.“* Nakonec však dochází k přehodnocení této situace, aby pro ni emoce, které z ní vzešly, nebyly příliš zraňující (což by se dle nás mohlo stát, jelikož nároky, které na sebe sama participantka klade jsou vysoké, tudíž, aby mohla takový stres úspěšně zvládnout, musí dojít k přehodnocení, které jsme viděli výše „všichni dělají chyby“).

U Jakuba lze také vidět vnímání odpovědnosti za poskytnutí pomoci volajícím a obavu z kritiky od vedení a kolegů, případně z fatálnosti chyby: *„Asi zřejmě to riziko vlastně větší chyby. Že by sem mohl udělat něco, co by se jednak nemělo a mohlo by to uškodit tomu dotyčným, kterej potřebuje pomoct. (...) Když třeba něco zkazíš, máš to pak celej večer v hlavě a mrzí mě, že si prostě lidi budou myslet 'hele tyjo, ten to udělal špatně'. Přitom já to vím, ale zpátky už to prostě nemůžu vzít, žejo. Nebo i co vedení a tak. Přitom já vím, že to byla blbost.“* A zde hovoří o nárocích, které klade sám na sebe, což s možností chyby úzce souvisí: *„Spíš mě štve, že se člověk nějak rozhodne a přitom víš, že to má bejt jinak. Ale stejně to uděláš opačně třeba. Že si prostě jako v tý rychlosti vybereš tu špatnou variantu. A pak si říkáš 'jéé, vždyť to mělo bejt vlastně takhle'. Žes to prostě*

mohl udělat líp. Ale udělals to blbě.“

Patricie, Šárka a Kristián obdobně hovořili o nutnosti odvést svou práci tak, jak je od nich očekávána, což se pro ně s možností chyby neslučuje. Kristián dále v rozhovoru rozváděl, že jeho subjektivní stres zvyšuje nutnost každé pochybení dodatečně vysvětlovat, jak na směně, tak vedoucím i přesto, že je z hovoru, který je navíc zaznamenán, a je tak možné kdykoli si jej přehrát, podle něj evidentní, k čemu došlo. Dále pak přímo spojoval riziko potenciálního pochybení s časovým limitem, který je operátorům na vytěžení hovoru dán. Vnímá jej jako faktor zvyšující možnost chyby.

2.6.6 Časový tlak

Zde rozvedeme, jak a z jakého důvodu vnímají a prožívají účastníci stres způsobený tlakem na čas. Tato kapitola je úzce spojena s výše popsaným rizikem. Časový tlak, který popisovali všichni účastníci, je totiž, pokud není dodržen, vnímán jako pochybení, z kterého plynou následky ať už pro zasažené na místě události nebo pro operátora v rámci HZS. S tím souvisí dvě podkategorie, které se v tomto kontextu objevily - jedná se o nepřímý časový tlak, který účastníci vnímali jako dobu důležitou pro poskytnutí pomoci zasaženým (z něhož pak dále vyplývají následky pro zasažené) a přímý časový tlak, který je operátorovi dán na vytěžení hovoru (z kterého vyplývají následky zase přímo pro operátora).

2.6.6.1 **Přímý časový tlak**

Menšina účastníků označovala časový limit daný na vytěžení události (jedná se o 2 minuty) za největší stresor. Označovala jej za uměle vytvořený a zbytečný tlak, který přidává stres v zaměstnání, které je samo o sobě stresující – mluvili tak o jakémsi druhotném stresu. Jeden z účastníků výzkumu se rozhovořil o tom, proč mu přijde tento tlak zbytečný: *„Je to nesmyslný, protože já jsem přesvědčenější o tom, že to nikdo nechce protahovat. Nikdo to nechce, ale někdy to prostě nejde. (...) Je přece evidentní, že jsem tam dvě minuty netočil mlejnek... (...)*

Principiálně jde o to, že pak stačej jedny šraňky, jo nebo ucpaná křižovatka a moje veškerý snažení...prostě jak ti chlapi přijedou na takovou křižovatku, veškerý naše snažení je totam. (...) Hlavně, že jsem se snažil to tam nabouchat, co nejrychlejc, abych neskočil do červenejch čísel.“ (Kristián)

Další participanté pak časový tlak způsobený limitem sice zmiňovali, ale shodovali se, že jim nepůsobí větší problémy a nezvyšuje jim tak subjektivně zakoušený stres. Takový pohled na tuto problematiku pak vypadal kupříkladu takto: „...za ty dvě minuty se toho dá zvládnout hodně. Anebo já neřeším ten čas a snažím se to udělat co nejlíp a myslím si, že když člověk s tím umí pracovat, tak ve výsledku jakoby z toho nějaký stres necítím. (...) Naučil jsem se to brát tak, že vím, že když to dělám standardně, tak že to stíhám. A když to nestihnu, tak to má svůj důvod (...) jenom se tě zeptají proč, a ty řekneš, a máš ten důvod.“ (Hubert) S tímto postojem se ztotožňoval také Jakub, který sice poznamenával, že pokud událost pod dvě minuty vytěžit jde, rád to tak dělá, ale pokud ne, nepůsobí mu to žádný stres.

Zajímavé bylo zjištění, že někteří z participujících zmiňovali, že kdyby nepocíťovali tlak způsobený stanoveným časem na vytěžení, pravděpodobně by hovory odbavovali ve svých očích efektivněji. Za silný stresor plynoucí z překročení limitu na vytěžení události pak byla označována v několika případech (především u Kristiána a Šárky) nutnost vysvětlování a obhajování se. Šárka uvedla: „Šlo o to, že vysvětluješ něco, co není vlastně vysvětlitelný. Protože oni nechtěli brát to, že jsem vytěžovala. Oni chtěli vědět jen, proč jsem nebyla rychlejší. Takže je vlastně nezajímalo vůbec to, jestli ta událost bude správně daná. Takže oni dali kvantitu nad kvalitou. Úplně to ponížili jako do stavu, kterej byl...prostě naše kvality, který jsme jakoby vytěžovali, tak nám úplně jako zničili. Proto jsme všichni začali vytěžovat tak, abysme to měli do dvou minut. A myslím si, že se to zkazilo.“

2.6.6.2

Nepřímý časový tlak

Pokud se většině participantů nedařilo informace vytěžit tak rychle, jak by si představovali, začal na ně působit tlak, který označovali za „natahování“ či „prodlužování“ události. Někteří se cítili být rozladěni směrem k oznamovateli, který nesděluje informace adekvátně a tím pomoc oddaluje, přičemž je to on, který chce pomoci. Jiní prožívali nelibé pocity spíše směrem k sobě, že nejsou dostatečně kompetentní událost adekvátně vytěžit a poskytnutí pomoci zasaženým se tak tímto oddaluje. Velká shoda panovala nad situací, ve které se jim nedařilo informace získat, a doba na poskytnutí pomoci se tím prodlužovala. Participanté popisovali, že pociťují bezmoc a zmar vycházející z toho, že nemohou udělat víc, než se jen opakovaně oznamovatele dotazovat. Jeden z participantů zmiňoval konkrétní případ, kdy je pro něj takto pociťovaný tlak největší: *„(...) tam to není ani o těch minutách, ale o vteřinách jakoby, jo? (...) ...tohle pro mě byl top největší stres, protože tam jsem si říkal, že když ten člověk nedýchá, tak jde opravdu o vteřiny. Tohle pro mě bylo vůbec nejhorší. (...) Nebo když tam bylo to nedýchající dítě, tak mi to opravdu evokuje, jakože to je o vteřiny. (...) Ten čas u mě hraje roli u toho dítěte, ale ne ve vztahu k limitům, ale ve vztahu k té jeho jakoby nejrychlejší záchraně.“* (Hubert) V rámci této podkategorie bylo vícekrát zmíněno, že jediné, co se participantovi odehrává v mysli během vytěžování takového hovoru, jsou myšlenky na rychlost a tlak na to, aby bylo především zasaženým pomoci.

2.6.7 Typ hovoru/události

V této kapitole popisujeme, jaké typy hovorů či událostí vyhodnocují participanté jako stresující, z jakého důvodu a jaké naopak ne. Téměř všichni se zmiňovali nebo rozsáhleji hovořilo o nějakém typu hovoru či události v souvislosti se svým subjektivně zažívaným stresem. U nikoho se však neukázalo být kritérium typu rozhodující, v tom zda jej budou vnímat jako stresující či nikoli. Více vždy záleželo na jejich vlastním

zhodnocení, na komunikaci s oznamovatelem či na tom, jak se hovor vyvíjel časově nebo z hlediska toho, jak se dařilo těžít podstatné informace.

Celkově všichni participanté zmínili devět typů hovoru či události (každý jiný). Jednalo se o čistě zdravotnický hovor, sebevraha, cizojazyčný, událost náležící do jiného kraje, živelné katastrofy, dopravní nehodu s vyproštěním, události na dálnicích či silnicích vyšších tříd, události, kde figurují děti a zneužívající hovor. Nejzrozsáhleji hovořili participanté o hovoru se sebevrahem, dále pak o událostmi s dětmi, což lze podle nás vysvětlit přidělenou subjektivní významností (u dětí – všichni participanté byli rodiči) nebo vcítěním se, případně ne tak častým stykem se sebevrahem.

Patricie zmiňovala, že je pro ni telefonát se sebevrahem obecně těžký, protože i přes školení, které absolvovala, vlastně neví, jak přesně s ním komunikovat. Dotýkala se také obavy z možného zhoršení situace, kdyby řekla něco nepatřičného, na čemž se s ní přesně shodoval také participant Hubert. Dále oba shodně hovořili o emocích sebevraha a tom, že na ně působí kritická situace, ve které se člověk na druhé straně linky nachází (v čemž můžeme spatřovat výše zmiňované vcítění se). Patricie uvedla: *„(...) na jednu stranu nevíš jako co můžeš říct, co nemůžeš, že jo. Ted' aby to člověk nezhoršil ještě, takže to je takový hodně jako, že je člověk nervózní nebo jako vynervovanéj, že máš obavu, aby člověk ještě něco nepokazil, takže to si myslím, že je taky hodně emotivní, že fakt jako člověk ve své podstatě neví, jak s tím člověkem komunikovat (...) je tam taková ta obava prostě no, je to takový hodně z jejich strany emoční jo, že oni jsou prostě v nějaký ty kritický situaci. (...) Ty mu řekneš a, a on řekne tak nazdar a končíme, jo, že jako fakt člověk neví, co může způsobit (...) že ho do toho ještě dopostrčí (...) Ještě na to nejsme ani psychologové ani nic takovýhodle, takže máme nějaký ty základní školení (...) ta komunikace s nima je taková jako těžká hodně, a že vlastně člověk je sám z toho ve stresu pak jakoby.“* Dále se oba výše zmiňovaní participanté také shodně zamýšleli nad důvody, které mohou lidi k sebevraždě dovést. Zaujímalí shodně také stanoviska odpovědnosti – ač pocíťovali nervozitu, že by mohli situaci nechtěně či nevědomě zhoršit, na druhou stranu velmi jasně

zhodnocovali, že jde o rozhodnutí daného člověka, které oni neovlivní a pokud by došlo k dokonání, nespátřují v tom svou vinu. Objevilo se ale také stanovisko jednoho z participantů, které sice reflektovalo, že jde o rozhodnutí konkrétního člověka, ale zároveň zahrnovalo postoj, v rámci kterého by si participant vyčítal, že mohl udělat něco lépe a k dokonání tak nemuselo dojít. Mezi další stresory u hovorů se sebevrahy byla často řazena délka komunikace, o které hlavně hovořil Jakub společně s prožívanou nejistotou: „*Co se týče sebevraha, tak tam nikdy nevíš, jak to dopadne, jestli přijedou včas a zachráněj ho. Stejně to ale neovlivníš. Takže je to buď takhle nejistota nebo i případná dlouhá komunikace s dotyčným, když vlastně by měl zůstat s náma na lince. Musíš s nim jednak navázat nákej vztah, musíš mít furt o čem mluvit. Vlastně s člověkem, kterýho neznáš, má nějaký problémy, takže to není moc příjemný. (...) Takový to vymejšlení dalších otázek a formulování vět, aby ten člověk díky tvejm slovům neudělal něco třeba špatně.*“ S únavou a vyčerpáním spojeným s dlouhotrvající komunikací se připojila také Šárka. Vedle dlouhé komunikace a nejistoty hrál roli také fakt, že sebevrazi většinou nechtějí sdělit, kde se nacházejí, což je těžištěm práce operátora. Jediná Dana uvedla, že jí takové hovory nevadí a zažívá u nich stres minimálně. Jakub se přidal s tím, že se u něj zažívaný stres výrazně zmenšil vlivem zkušenosti s takovými hovory.

Události s dětmi byly shodně hodnoceny jako velice zátěžové shodně téměř všemi účastníky výzkumu. Zvláště, jednalo-li se o kojence či batolata, která nedýchala. Zde byl velmi výrazně vnímán časový pres na poskytnutí pomoci, jak popsal Hubert: „*Tam to spíš ve mně spustilo ten reflex jakoby – je modré to dítě, tak prostě chci to co nejrychleji. Jenom prostě at' už mu pomáhají. (...) Jako to nebylo složité vytěžování. Ale spíš to pro mě bylo takové neskutečně stresující, že prostě musím rychle. Protože když to udělám o minutu déle, tak prostě ten mozek má o minutu kratší dobu na přežití. (...) ...u toho cítím nejvíc ty lidi ve stresu, protože ta matka drží to modré dítě, tak ona asi trošku ve stresu je, že jo.*“ Nedýchající dítě jako nejzátěžovější událost potvrzovala i Šárka: „*Samozřejmě ty děti jsou pro mě jako pro matku stresující v úplně každým případě. (...) Nejhorší je asi nedejchající mimino. I když se to pokaždý podařilo, je to pro mě fakt*

nejhorší, musím říct. (...) Možná je to osobní, ale já si myslím, že nikdo nenese dobře tyhle ty děti.“

Dana se rozsáhle zmiňovala o cizojazyčném hovoru, z něž vycházel pro ni největší stres. Zmiňovala se o nejistotě, která pro ni z cizího jazyka při vytěžování vyplývá, což dávala do souvislosti s tím, že nikdy nebyla v zahraničí, kde by si hovor s rodilými mluvčími mohla procvičit. Toto ilustrovala na příkladu s kolegyněmi, které zahraniční zkušenost mají: *„Ale když pak slyším holky třeba, co byly jako au-pair, tak je to nebe a dudy, je to hrozně znát. (...) ...vím, že tam mám rezervy.“* Zároveň hovořila o velké odpovědnosti, že by si měla s tímto typem hovorů umět poradit. Její obava vyvěrala z toho, že by měla, ale nemusela rozumět. Uváděla: *„Když už musím nebo měla bych umět německy, tak abych dokázala vytěžit tíšňovej hovor v němčině a mám rezervy, že se třeba musím na některý věci hodněkrát ptát nebo omezit, uklidnit toho člověka, aby mi řek’ jenom ano/ne. (...) Jak tam ty rezervy jsou a neměly by být, cejtíla bych se trapně (...) že to na mě nehodí třeba dobrý světlo.“* Kdyby se tak stalo, obávala se také toho, že nebude umět poskytnout adekvátní pomoc. Hovořila dále o kurzech a vzdělávání, které kdyby byly více zaměřené na praxi v mluvě, snižovalo by to její obavy a tím i subjektivně zažívaný stres z těchto hovorů: *„...a kupodivu třeba cizinec, kde chtěli jen záchrannou službu, to pro mě byly nejsnazší hovory. (...) Ty do toho vlastně ještě překládáš záchrance, ale z toho kurzu jsme tu záchranku měli tak naučenou (první pomoc, zvracení, dušnost, jo, ja nevím, co všechno), že tam jsem se cejtíla kupodivu nejlíp.“*

Participant Jakub se naproti tomu jako jediný zmiňoval o zneužívajícím hovoru, který mu působí značnou zátěž: *„Vadí mi lidi, který nás několikrát prozváněj, nechtěj pomoci a jenom si z nás dělaj legraci. Tak to občas už pak...nejsem klidnej při vyjadřování, to mě dokáže vytočit. (...) Na uchu mi zvoní pořád něco, co není důležitý.“*

Stres plynoucí z události pro jiný kraj, stejně jako událost s dálnicemi či silnicemi vyšších tříd pramenil z obavy ze zhoršené schopnosti lokalizace

volajícího. U živelných pohrom naopak vysoká míra pocíťovaného stresu uváděna nebyla a pokud ano, vyvěrala z toho, že je nutné zvládat hodně činností najednou. Dopravní nehoda s vyproštěním byla zmiňována jako velmi zátěžová především z toho důvodu, že participanté předpokládali velké riziko masivního krváčení nebo ostatních velmi vážných zranění.

2.6.8 Ostatní kategorie

Zde se zmíníme o dalších kategoriích, které se objevovaly během analýzy, ač v menší míře než výše uvedené, ale i přesto byly vyhodnoceny jako ne zcela nevýznamné. Jednalo se o multitasking, vztahy na pracovišti a monitoring hovorů.

Většina účastníků výzkumu se alespoň jednou zmínila o tlaku pocházejícím z nutnosti multitaskingu. Dana zmiňovala živelné katastrofy, kdy stres plyne z nutnosti koordinace velkého množství zásahů, neustále přicházejících hovorů a nutnosti držet v mysli více věcí najednou. Podobné stanovisko zastával Hubert. A například Šárka uvedla: *„Třeba, když jsme v Německu zachraňovali toho chlapa s tím infarktem. Tak vlastně mluvíš jakoby česky, s nima německy a vlastně je to...že tě to furt hází na tu špici toho stresu, žejo. Protože potřebuješ dobře odbavit ten hovor, ale zároveň udržet toho člověka při komunikaci a vlastně zjistit to místo třeba nejlíp. (...) Jemu ještě vysvětlit, aby běžel pro pomoc, pak ještě ty záchrance vysvětlovat, co se stalo. Je to prostě víc věcí dohromady a ty máš v hlavě jen to, že seš tady pro něj, protože on s nima mluvit cizím jazykem neumí. Je to prostě takový...to na sobě cejtím ten zvýšenej tlak.“* Tlak pramenící z nutnosti koordinace více činností najednou popisoval také Hubert: *„Snažím se odvést ten výkon, ale prostě někdy člověk...v tu chvíli tě nenapadne všechno. Honí se ti hlavou x myšlenek. U té chemičky tak můžeš řešit: co tam hoří, co tam může ohrozit ty hasiče, co jim máš dát vědět, jaké tam jsou látky, kolik lidí je zasažených nebo kolik může být ohrožených, co se může stát, jestli to může vybuchnout, nemůže...a najednou je to prostě mnohem víc věcí, hrozně moc informací a jakoby se můžeš skoro tím zahltit. A v tomhle si dokážu představit třeba i takové selhání, že se nezeptáš na ty*

úplně nejzákladnější věci, skoro si řekneš nesmyslně. Ale stává se to.“

Většina rozhovorů se také alespoň malou měrou dotkla vztahů na pracovišti – s kolegy i nadřízenými. Šárka hovořila o vztahu s kolegou: *„Musím říct, že zdroj stresu pro mě byl, když jsem tu měla jednu kolegyni. To musím říct, že jo. Protože ona prostě z ničeho nic začala třeba křičet nebo se chovala úplně jako...to. To už nebylo o spolupráci, to bylo o tom, abysme vydržely v jediný místnosti. To si člověk neumí představit, co je 12 hodin v kuse, to není žádná sranda. Čtyři dny po sobě, jo.“* Také Dana zmiňovala stres, který by plynul z její nespokojenosti na určité směně. Popsala také, jak by se takový stres promítnul přímo do vytěžování: *„Asi bych se do práce netěšila. Když vim, že v jinejch směnách je to v pohodě, jen tady se furt všechno rozmazává. Bylo by mi to celý nepříjemnější a nepříjemnější a už by mi asi pak vyletěla tepovka vždycky i u nějaký banální události.“*

Hubert naproti tomu zmiňoval vztahy s vedením, jaký tlak pro něj pramení z nevyzpytatelnosti toho, co od vedení může přijít: *„Hele za mě největší stres je v podstatě to, že nevíš jakoby s jakou přijde vedení. Byť s ním, myslím si, mám dobré vztahy, velice dobré, ale prostě ta nálada je někdy taková, někdy taková a nikdy člověk úplně neví, co může očekávat, jo. A to je pro mě fakt stres. (...) Nechci si stěžovat, vycházíme fakt relativně dobře, ale to, že se nemůžeš spolehnout, že za tebou stojí to vedení...v tu chvíli se necítím fakt dobře.“*

Určitá obava pramenila také z monitoringu hovorů. Pochopili jsme, že možnost zpětného přehrání zvyšovala u participantů nejistotu a strach z následků. Například Dana opakovaně uvedla, že se obává toho, když si bude vedení záznam přehrávat a zjistí, že oznamovatel nahlašoval danou věc správně, že to ona je tím, kdo se zmýlil. Následně uváděla strach z následků vyplývajících z tohoto pochybení.

2.7 Shrnutí

Primární kognitivní zhodnocení bylo objeveno u všech participantů bez výjimky. Jednalo se o zhodnocení subjektivní významnosti přidělované dané situaci či události vzhledem ke zkušenostem, cílům, hodnotám a postojům participantů. Tato snaha o vlastní zhodnocení situace na základě skutečně vnímané závažnosti, kterou ji operátor přiděloval, byla zjevná i přes silné emoce oznamovatele, které operátora ovlivňovaly a mohly pro něj tak závažnost zkreslit. Jako subjektivně významné byly události a situace označovány na základě vlastních prožitých zkušeností, hodnotových postojů či na základě vcítění se do oznamovatele či zasaženého. Pokud byla tedy situace zhodnocena jako subjektivně důležitá a následně jako stresující, tudíž ohrožující nějaké participantovy vlastní cíle, postoje či hodnoty, přinášelo to negativní a nepříjemné emoce, s kterými se pak participanté snažili vypořádat. Mezi takovými emocemi se ve výpovědích objevovaly bezmoc, strach, rozrušení, znepokojení, pocity viny či nejistota. V rámci sekundárního kognitivního zhodnocení pak také všichni shodně přistupovali k volbě copingové strategie. V drtivé většině se jednalo o strategii zaměřenou na změnu vlastního prožívání. To jsme si vysvětlovali tím, že ze své pozice nemají příliš dalších možností, jak situaci ovlivnit, jejich možnosti jsou limitovány a omezeny pouze na telefonní komunikaci. Mezi zřídka zmíněnou strategii, kterou byla ta zaměřená na problém, patřilo de facto pouze dodatečné zjištění informací, pokud měl operátor pocit, že tak učinil nedostatečně, a to většinou formou zpětného hovoru oznamovateli. Po doplnění informací došlo ke změně emocí, k pozitivnímu přehodnocení a tím k označení stresoru za vyřešený. Ve volbě copingových strategií lze tedy spatřovat určitou univerzálnost. Variabilita se pak týkala konkrétních činností či pochodů, kterými ke změně emočního stavu participanté docházeli.

Ve velké shodě mezi participanty bylo popisováno neuvědomování si dopadu stresových situací (teze o nenošení si ničeho domů), což mohlo částečně ukazovat na nezpracovanost tématiky pracovního stresu, jelikož se následně ukázalo, že všichni shodně začali hovořit o nutnosti nějaké formy copingu, tedy vypořádání se s prožitky, které ze situace vyplynuly. A to ať pouze myšlenkově

(přemítání, přemýšlení) nad událostí či volbou konkrétních činností. Oboje následně vedlo k přehodnocení a k úspěšnému zvládnutí emocí ze situace plynoucích. Jak vypadala volba strategie zaměřené na problém, bylo ukázáno výše, jednalo se tedy konkrétně o zaměření se na konstruktivní vyřešení problému. V rámci volby strategie zaměřené na změnu vlastního prožívání, která, jak už jsme podotkli, byla volena v naprosto drtivé většině, převládalo držení si odstupů od události, které participantům pomáhalo nepouštět si k sobě emoce, které by bez tohoto jednání pociťovali, a museli se tak zvládnutím více zabývat. Dále přijetí odpovědnosti, které se projevovalo formou ujišťování se a kontroly, že byla situace jimi vytěžena opravdu správně. Když se toto potvrdilo, došlo k pozitivnímu přehodnocení, a tudíž zvládnutí stresu plynoucího z této nejistoty. Také odmítnutí odpovědnosti nicméně vedlo k témuž výstupu – pozitivnímu přehodnocení (uvědomění si, že operátor nemůže za to, v jaké situaci se oznamovatel či zasažený ocitl a jak se rozhodl zachovat). Dále bylo hojně zmíněno vyhledání sociální opory, které také vedlo k přehodnocení situace a emocí v přijatelnější. Pak se objevovala sebekontrola nad emocemi, které vyplývaly ze situace. A v neposlední řadě pozitivní přehodnocení situace jako takové, ke kterému přispívala slovní úleva, pauza mezi vytěžovanými událostmi nebo sport. V menší míře se objevovalo též vyhnutí se či únik, kdy participanté spánkem vytěsnili přemítání nad událostí, a následně se k němu již nevraceli.

Stres se u participantů na úrovni těla projevoval zvýšeným tepem a tlakem, bušením srdce, zvýšeným pocením či třesem rukou. Na úrovni chování se jednalo o zvýšenou rychlost v jednání, zvýšenou intenzitu hlasu (někdy i výšku), vyvíjením tlaku na oznamovatele či překlepy v psaní na klávesnici. U těchto, stejně jako u tělesných projevů, neměli participanté větší potíže s jejich identifikováním a pojmenováním. Co se týká úrovně prožívání a myšlení, zde již byly znatelné určité potíže. Ti, jež měli k emocím a myšlenkám lepší přístup, popisovali prožívanou nervozitu, napětí, rozčilení, strach, prožívání emocí se zasaženými, stud, únavu, vyčerpání či zhoršené nacházení a formulaci slov. Ti, kteří měli k této sféře menší přístup, hovořili pouze o neurčitých nepříjemných pocitech tlaku či napětí. Lze na tomto základě opět usuzovat na nezpracovanost prožívání pracovního stresu.

V kategorii týkající se komunikace bylo možné rozlišit dva směry, ve kterých ovlivňuje a zatěžuje participanty. Jedním byl způsob nahlášení události, který znesnadňoval efektivní vytěžení informací operátorem ať už z důvodu, že oznamovatel mluvil příliš a ne k věci, pomalu nebo nevěnoval pozornost otázkám kladeným ze strany operátora, případně pokud ohlašoval událost z větší dálky či zprostředkovaně. Druhým směrem se ukázaly být emoce oznamovatele, které se přenášely a zasahovaly též operátory na druhé straně linky. Zmiňován zde byl především křik buď oznamovatele nebo zasažených, odkazující na zažívanou bolest.

Jaký vliv má zkušenost na prožívání stresu v zaměstnání operátora tísňové linky, dokázali účastníci poměrně jasně postihnout. Rozhodně lze říci, že na ně doba praxe strávená na tísňové lince má velký vliv. Účastníci hovořili o nové pracovní zkušenosti jako o situaci, ve které se necítí komfortně a prožívají velkou nejistotu ohledně vlastních kompetencí. Lze sem zařadit jak nástup do tohoto zaměstnání, kdy je každá zkušenost nová, tak i po letech události, s kterými se daný operátor ještě nesešel nebo se s nimi nesešává příliš často a není v nich zblhlý. Na tom, aby se účastníci cítili jistěji a kompetentněji se určitou měrou podílely vzdělávací kurzy HZS. Vliv zkušenosti na prožívání pracovního stresu popisovali účastníci ve velké shodě pozitivně, konkrétně pak tak, že došlo k jeho snížení, obroušení. Stalo se tak buď zafixováním chyby, která se v minulosti udála, tudíž se jí mohl účastník v budoucnu úspěšně vyhnout, částečnou automatizací, kdy již pro účastníky nebylo nutné nad každou událostí tolik přemýšlet a věnovat jí tolik energie, a nebo v postupném nabytí jistoty tím, jak docházelo k nabalování jednotlivých zkušeností. V menšině bylo zmíněno, že vlivem času stráveným tímto zaměstnáním došlo k určitému zesešnutí, jehož vlivem nebyl přikládán událostem takový význam, tudíž zažívaný stres byl také menší. Ukázalo se také, že na změnu - snížení prožívaného pracovního stresu měla také zkušenost pocházející z osobního života, ve kterém se účastníci setkali s obdobnou událostí. Celkově tedy můžeme říci, že vliv zkušenosti na prožívání pracovního stresu hodnotili účastníci pozitivně, prožívaný stres se snížil.

Strach z pochybení vycházel z nároků, které na sebe v drtivé většině kladl sám operátor. Pokud by k pochybení došlo, ukázalo se, že by to ve velké shodě vnímali jako zklamání sebe samého nebo také vycházely z pocíťované odpovědnosti za poskytnutí pomoci volajícímu, přičemž by takové pochybení dále dle participantů mohlo vést k následkům, které by mohly postihnout jak operátora, tak zasažené, kteří volají na tísňovou linku o pomoc. Následky byly vnímány jako fatální, u participantů docházelo k uvědomění, že je v mnoha případech nelze vzít zpět a opravit je, jelikož se týkají lidských životů. Takto byly tedy vnímány následky plynoucí z pochybení operátora pro oznamovatele. Mezi následky plynoucími pro operátora byla většinou zmiňována kritika od kolegů, od vedení. Participanté se obávali toho, že by se o nich hovořilo v souvislosti se zvýšenou chybovostí a také již samotné vysvětlování pochybení působilo jako značný stresor.

Jako pochybení, z kterého plynou následky, je vnímán také časový limit, z kterého pro participanty vyplýval silný tlak. Časový tlak bylo možné rozdělit na dvě linie – přímou a nepřímou. V linii zmíněné jako první, je časový tlak vyvíjen na operátora přímo, jak už napovídá označení. Limit daný na vytěžení hovoru byl zmiňován všemi participanty. Jednou skupinou byl označován za jakýsi druhotný stres, který participanté vnímali jako zbytečný a implikující v sobě zvýšené riziko chybovosti operátora, tlak z něj plynoucí pocíťovali silně. Silným stresorem v této souvislosti byla zmiňována nutnost vysvětlování a obhajování se, proč vytěžování trvalo déle, než je stanovený limit. Druhá skupina se shodovala, že jej sice reflektují, ale subjektivně zažívaný pracovní stres jim nezvyšuje. V linii, které byla zmíněna jako druhá se jednalo o tlak vyvíjený na operátora nepřímo a pramenil tak z oddalování poskytnutí pomoci zasaženým, pokud se operátorovi nedařilo vytěžit informace rychle a efektivně. Za důvod prodlužování události označovali participanté buď oznamovatele, které nesdělují informace tak, jak by se hodilo a nebo sami sebe, jelikož se necítili schopni adekvátně pomoc poskytnout. Zmiňovali emoce jako bezmoc či zmar. Tento typ tlaku byl pocíťován nejsilněji většinou u událostí, kterým byla přidělena značná subjektivní významnost, tudíž je operátor vnímal jako stresovější.

Kritérium typu hovoru či události, ač se neukázalo být rozhodujícím ve zhodnocování toho, co bude vnímáno a prožíváno jako stresující, bylo v rozhovorech hojně zmiňováno. Celkem bylo zmíněno devět typů hovoru či události - čistě zdravotnický hovor, sebevraha, cizojazyčný, událost náležící do jiného kraje, živelné katastrofy, dopravní nehodu s vyproštěním, události na dálnicích či silnicích vyšších tříd, události, kde figurují děti a zneužívající hovor. V největším rozsahu a shodě hovořili účastníci o hovoru se sebevrahem a události, ve které figurují děti. Důvodem pro zmiňování hovoru se sebevrahem může být schopnost vcítění se, která umožňuje operátorům představit si sebe samé na místě člověka v tak kritické situaci nebo dále ne tak častá zkušenost s takovým typem hovoru. U události s dětmi to pak může s největší pravděpodobností být subjektivně přidělovaná významnost takové události na základě toho, že všichni participující na výzkumu jsou rodiči. Hovoru se sebevrahem se pak konkrétně týkala nejistota v komunikaci, její délka a obava ze zhoršení situace. U události s dětmi byl zase silně pocíťován časový přes na poskytnutí pomoci (právě v důsledku přidělené výše zmíněné subjektivní významnosti).

Ostatní stresory sice nebyly zmiňovány tak rozsáhle, i přesto však u nich byl vyzorován a rozpoznán ne nevýznamný stres, který z nich pramení a může tak ovlivňovat prožívání jiných stresorů. Šlo prioritně o multitasking a vztahy na pracovišti, dále pak o monitoring hovorů.

Na tomto místě bychom rádi zodpověděli výzkumné otázky, které jsme si definovali a představili výše:

1) Jak příslušníci obsluhující tísňovou linku subjektivně prožívají stres plynoucí z jejich povolání?

O tom, zda bude pro příslušníky konkrétní pracovní situace či událost stresující, rozhoduje jejich subjektivní zhodnocení. Takové zhodnocení a označení situace za stresující a tím pádem pro ně ohrožující, se děje na pozadí jejich vlastních zkušeností, cílů, postojů a hodnot. Na tomto základě tak tedy rozhoduje subjektivní významnost, kterou příslušník dané situaci či události přidělí. Čím vyšší subjektivní významnost byla přikládána, tím silnější stres byl příslušníky

subjektivně popisován, událost pro ně byla o to zátěžovější. Byla-li situace zhodnocena jako stresující, konkrétně ohrožující či jinak náročná nebo nebezpečná, objevovalo se u participantů prožívání negativních či nepříjemných emocí. Patřil mezi ně pocit strachu, znepokojení, nejistoty, rozrušení, vyčerpání, únavy, bezmoci, zmaru či pocity viny. Po těle se tento stres projevoval zvýšeným tepem a tlakem, bušením srdce, pocením či třesem rukou. Chování se pod pociťovaným tlakem subjektivně zrychlilo a zvýšila se intenzita hlasu. Na úrovni myšlenkových procesů pak participanté hůře nacházeli a formulovali slovní obraty. Ze sesbíraných dat lze usuzovat na nezpracovanost prožívání pracovního stresu, ať už proto, že většina toto téma otevírala v rozhovorech prvně a činilo jim potíže pojmenovávat emoce a myšlenky se stresem spojené nebo celkově identifikovat to, co jim vlastně stres působí a proč.

2) Jak příslušníci obsluhující tísňovou linku přistupují ke zvládnutí pracovního stresu?

Pokud byl podnět vyplývající ze situace zhodnocen jako ohrožující, nebezpečný či náročný, tudíž byla situace označena za stresující, což vyvolalo prožívání negativních pocitů, přistupovali participanté k volbě copingových strategií a s nimi se pojících činností, aby situace a hlavně emoce z ní vyplývající přehodnotili co nejpříznivěji a stres se jim tak podařilo úspěšně zvládnout. V naprosté většině byla volena strategie zaměřená na změnu vlastního emočního stavu, jelikož situace sama o sobě byla obvykle zhodnocena z perspektivy operátora jako nezměnitelná. Konkrétně se pak volba této strategie ukazovala ve snaze o udržení odstupu, v přijetí či naopak odmítnutí odpovědnosti, ve vyhledání sociální opory, v sebekontrolě, úniku nebo vyhnutí se či v přehodnocení situace nebo emocí jako takovém. Na úrovni konkrétních činností se pak jednalo o přemýšlení nad událostí, kontrolu a ujišťování po vytěžení události, slovní úlevu, pauzu od vytěžování, sport, sklenku alkoholu, humor či spánek. Výstupem vždy bylo opětovné zhodnocení situace a její označení za vyřešenou, tudíž již nepředstavující ohrožení a tím úspěšně zvládnutou. Výše uvedené pochody a činnosti tak přinášely participantům úlevu od tlaku a možnost posunout se dál a danou věcí se již nezabývat. Strategie zaměřená na problém byla volena v naprosto minimální míře a to ve formě

snahy o konstruktivní řešení problému. Konkrétně se z pozice operátora jednalo o zpětný hovor oznamovateli pro doplnění informací, pokud pro něj z předešlého vytěžení vyplývaly nepříjemné prožitky.

3) Co konkrétně označují příslušníci obsluhující tísňovou linku za stresory a z jakých důvodů?

Příslušníci vyjmenovali několik podnětů, které jsou pro ně význačným zdrojem pracovního stresu. Jednalo se o komunikaci s oznamovatelem, riziko chyby, časový tlak, hovor se sebevražednou tematikou a události, kde figurují děti a několik dalších typů hovorů či událostí, v neposlední řadě pak multitasking, vztahy na pracovišti a monitoring hovorů. Komunikace s oznamovatelem způsobovala participantům stres ze dvou důvodů - pokud se jim nedařilo efektivně a rychle získat informace potřebné pro zásah (ať už z důvodu neadekvátních reakcí oznamovatele či celkového nesouladu v rámci hovoru) nebo pokud byl stres a emoce oznamovatele silné a pro operátora tím velmi zatěžující. Možnost pochybení přinášela prožívání nepříjemných pocitů a stresu hlavně z důvodu vysokých nároků, které na sebe participanté kladli (chyba se tak neshodovala s uvažováním participantů nad sebou samými jako operátory) a také velkého rizika fatálních následků, které by mohly z takového pochybení pro zasažené vyplynout. V neposlední řadě se tato obava a stres z ní pramenící týkala i následků pro operátora a to především v podobě kritiky od kolegů či vedení. Další významný zdroj stresu představoval časový tlak, který byl pociťován buď přímo ve formě dvouminutového limitu na vytěžení nebo nepřímo, subjektivním pocitem oddalování poskytnutí potřebné pomoci. Důvodem byla opět obava z následků, které mohou vyplynout pro zasažené i pro operátora. Hovor se sebevrahem působil většinou participantů stres především z důvodu pociťované velké odpovědnosti za poskytnutí pomoci, rizika nenadálého zhoršení situace či délky komunikace. Události s dětmi pak byly zatěžujícími především proto, že si participanté, sami jako rodiče, dokázali představit, co prožívají zasažení na druhé straně linky. Mezi dalšími typy událostí pak byl čistě zdravotnický hovor, u kterého byl pociťován veliký tlak na čas a obava z toho, zda se podaří život zachránit; cizojazyčný hovor, kde figuroval strach z kompetentnosti poskytnout adekvátní pomoc v jiném než mateřském jazyce; dopravní nehoda s vyproštěním, u které participanté

předpokládali velký počet zranění a riziko masivního krvácení; živelné katastrofy, u kterých byl pociťovaný tlak způsobován nutností koordinace mnoha činností a úkonů najednou; události nacházející se na dálnicích či silnicích vyšších tříd především z důvodu obavy o správnou lokalizaci volajícího a události nacházející se v jiném kraji z téhož důvodu – riziko špatně umístěné lokalizace, z čehož by opět plynuly následky jak pro zasažené, tak pro operátora. V neposlední řadě byl opakovaně zmiňován stres plynoucí z multitaskingu, který je u mnoha událostí potřebný, a z monitoringu hovorů, kdy možnost opětovného poslechnutí hovoru vzbuzovala v participantech nejistotu a strach z možných následků. Vztahy na pracovišti byly významným stresorem jak ve směru od kolegů, tak od vedení, pokud v nich dle participantů nefungovalo vše tak, jak by si představovali.

2.8 **Diskuze**

Naším výzkumem bylo zachyceno a interpretováno několik zajímavých jevů. Prvně bychom se rádi dotkli fenoménu kognitivního zhodnocení. V rámci výzkumu bylo zjištěno, že participanté zhodnocení užívali (pravděpodobně ne vědomě) týmž způsobem, jak jej popsali Lazarus a Folkmanová (1984) ve své teorii stresu a copingu, ve které je jedním ze základních procesů. Pokud měl participant vnímat podnět jako stresující, představoval pro něj ve většině případů nějaké ohrožení, jak je v transakční teorii stresu uvedeno. S takovýmto zhodnocením se pojily negativní emoce a docházelo tak k mobilizaci copingových strategií. Ty se v rámci výzkumu daly taktéž rozdělit na zaměřené na problém a zaměřené na emoce. Identifikovali jsme v malé míře strategii zaměřenou na problém, konkrétněji snahu o konstruktivní řešení. Ve většině pak strategii zaměřenou na emoce, v rámci které participanté snažili o změnu negativně prožívané skutečnosti v přijatelnější. Zde bylo identifikováno všech šest strategií, které pod větev zaměřenou na emoce Lazarus a Folkmanová (1991) zařadili: držení odstupu, únik/vyhnutí se, přijetí nebo zbavení se odpovědnosti, sebekontrola nad vyjadřovanými emocemi, vyhledání sociální opory a pozitivní přehodnocení. Převažující volbu strategií zaměřených na vlastní emoce u podobně či stejně exponovaných zaměstnání potvrzuje několik dalších studií (Adams et al., 2014; McCammon et al., 1988; Kelley, 2020), ve

kterých bylo také shodně uváděno držení si odstupů, potřeba sociální opory nebo například přehodnocování události. Stejně studie ve velké míře zmiňovaly meditace a jiné techniky určené ke snižování stresu, což se v našem výzkumu neprokázalo, naopak ale nastala shoda v praktikování sportu (McCammon et al., 1988; Kelley, 2020). Dále se ukázalo, také ve shodě s autory, že primární i sekundární zhodnocení jsou vzájemně závislé, neoddělitelné procesy, které se neustále cyklicky opakují a jedno střídá druhé, dokud není emoce plynoucí ze stresové situace přehodnocena a stres je tím zvládnut (Lazarus & Folkman, 1984). Zásadním se ukázal být také subjektivní pocit kontroly nad situací. Participanté se v případě pocíťované ztráty kontroly uchýlovali k volbám copingových strategií a konkrétních činností, aby tento svůj pocit zvýšili, přičemž i snaha o kontrolu situace či události sama o sobě se ukázala být strategií, stejně jako uvádí Susan Folkmanová (1984) ve své studii.

Stres se u participantů projevoval tělesně, jak sami popisovali, mimo jiné zvýšeným srdečním tepem, třesem či pocením, na čemž se náš výzkum shoduje například se Světovou zdravotnickou organizací (WHO, 1985), studií zkoumající souvislost zažívaného stresu a pracovní neschopnosti na německé tísňové lince 112, která výše zmíněné projevy uvádí do souvislosti s větší mírou zažívaného pracovního stresu než u běžné populace (Oldenburg et al., 2014) či diplomovou prací zaměřenou na stresové faktory působící na operátory linky 112 (Dvořáková, 2015). Na úrovni prožívání se stres projevoval únavou, vyčerpáním, strachem a negativními myšlenkami celkově, s čímž souhlasí Světová zdravotnická organizace (1985) a Dvořáková (2015). Dále participanté v našem výzkumu uváděli mezi prožívanými emocemi pocity viny a jiné obtěžující myšlenky, což zase potvrzuje studie zabývající se stresem operátorů (Adams et al., 2014). Často uváděný pocit bezmoci, strachu a nejistoty se shoduje se studií zaměřené na duševní zdraví pracovníků na operačních střediscích (Golding et al., 2017). Smutek a bezmoc mezi prožívanými emocemi uvádí také další studie (Tracy & Tracy, 1998). Na úrovni chování se pak jednalo o zvýšenou rychlost v jednání a vyvíjením tlaku na oznamovatele, což potvrzuje opět Dvořáková (2015). Zjištěna byla také zvýšená intenzita hlasu (někdy i výšku) či překlepy v psaní na klávesnici, což naopak žádná z námi uváděných studií nezmiňuje.

Dále bylo zjištěno, že participanté se stresem a nepříjemnými emocemi z něj plynoucími zabývali ve větší míře až po vytěžení události, nikoli během něj, kdy bychom mohli usuzovat, že zažívaný tlak bude nejvyšší, což potvrzuje Suchá (2013), která tento rozpor vysvětluje tlumením subjektivně prožívaného stresu a nejistoty a vytěžováním tzv. na autopilota, načež začne být událostí vyvolaný stres po ukončení hovoru plně uvědomován.

V našem výzkumu bylo zmíněno několik výrazných stresorů – komunikace s oznamovatelem, riziko fatální chyby, s kterým úzce souvisela kritika od kolegů či vedení, časový tlak, některé konkrétní typy hovorů či událostí (především hovor se sebevrahem či událost, kde figurují děti), multitasking, monitoring hovorů či vztahy na pracovišti, s čímž se shoduje studie o pracovních stresorech jihokorejských hasičů (Rajabi et al., 2020), ve velké míře je zmiňuje také Franěk (2018). Studie o stresu operátořek na lince 911 (Kelley, 2020) potvrzuje zdroj stresu vyvěrající ze vztahů na pracovišti. Co se v této studii ukázalo být stresorem, byly služby na směny a nízké platové ohodnocení, což v našem výzkumu vůbec zmíněno nebylo. Multitasking, riziko chyby pojící se s pocíťovanou vlastní odpovědností a časový tlak zmiňovala také studie zabývající se tíšňovou linkou v Německu (Oldenburg et al., 2014) a Zemanová (2000). Stres vyplývající z monitoringu hovorů potvrzuje Rynešová (2018) a Adams, Shakespeare-Finch & Armstrong (2014). U všech námi zjištěných stresorů se dají vyzorovat dvě linie – v jedné stres pramení přímo ve vytěžování hovoru a jeho náročnosti pro operátora, v druhé pak z chodu a organizačních náležitostí tohoto zaměstnání. Takové rozdělení lze spatřovat také v jiných studiích zabývajících se stresem operátorů (Adams et al., 2014; Golding et al., 2017). Komunikaci s oznamovatelem jako stresor uvádí nejen psycholog HZS ČR v článku o nárocích kladených na operátory (Sezima & Götzová, 2019), ale také další studie a publikace (Špatěková, 2011; Rynešová, 2018; Franěk, 2010) a shoduje se na něm také studie, která označuje emoce a stres oznamovatele přímo za zdroj stresu v komunikaci (Tracy & Tracy, 1998), tak jako byly označeny v našem výzkumu. Za silný stresor označuje riziko chyby nejedna studie (Greenwood & Heninger, 2010; Oldenburg et al., 2014; Young et al., 2014; Franěk, 2018; Ošťádalová, 2012). Za zdroj stresu označil časový tlak a nutnost činit pod ním rozhodnutí Zakay

(1993), uvedl však také, že to zda bude takový tlak prožívaný stresově záležet na individuálních rysech jedince, což se u daného limitu na vytěžení hovoru v našem výzkumu rovněž ukázalo. Ozel (2001) dále dodává, že aby byl tlak snížen, užívají jedinci mechanismy, jakými je třeba zvýšená rychlost práce, což bylo naším výzkumem také prokázáno. Telefonát se sebevražednou tematikou či událost s dětmi byl mezi zdroji stresu uveden také psychologem HZS ČR (Sezima & Götzová, 2019) a dalšími studii (Tracy & Tracy, 1998; Pierce & Lilly, 2012).

Za zajímavý jev, který se vynořil během sběru a analýzy dat, považujeme vliv zkušenosti, resp. doby strávené na tísňové lince na prožívání pracovního stresu. V našem výzkumu se ukázalo, že je tento vliv na prožívání nezanedbatelný – v souvislosti s osobností daného jedince jej ve většině případů snižovala, v některých případech docházela ke zintenzivněnému prožívání. Bylo by dle nás přínosné a zajímavé podrobit tento fenomén dalšímu výzkumu.

Určitým limitem práce může být shledáno uchopení z pozice transakční teorie stresu a copingu. Uchopit data optikou jiné teorie by jistě přineslo mnohá jiná zajímavá zjištění. Pozice výzkumníka, který byl sám členem kolektivu, ze kterého se rekrutoval výzkumný soubor, je na jednu stranu přínosná, jak jsme ukázali výše, ale může být také limitující v tom smyslu, že i přes snahu udržet si odstup, mohou být data zkreslena tím, jak autor sám toto zaměstnání vnímá. Limitujícím faktorem shledáváme také fakt, že výzkumník byl začátečník a nic podobného v minulosti neprováděl, tudíž zde je limitem absence zkušenosti.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce zmapovala subjektivní prožívání, zvládání a identifikování významných stresorů příslušníky HZS Libereckého kraje, kteří obsluhují tísňovou linku 112 a 150. Podařilo se získat hluboká, kvalitní data, prostřednictvím kterých se naplnily cíle práce a byly zodpovězeny všechny výzkumné otázky. Bylo zjištěno, že v prožívání a zvládání stresu hraje roli kognitivní zhodnocení dané situace či podnětu jedincem – tedy, zda bude událost prožívána jako stresující určuje přidělení subjektivní významnosti. U volby copingové strategie, která následovala po označení situace za subjektivně stresující, se participanté ve většině případů uchýlovali k volbě té zaměřené na změnu emočního stavu, jelikož z pozice operátora další možnosti neměli. Konkrétní strategií se ukázala ve většině být snaha o udržení odstupu, příznivější přehodnocení, přijetí odpovědnosti a vyhledání sociální opory. Nejčastěji byly participanty zmiňovány v souvislosti se subjektivním prožíváním pracovního stresu pocity bezmoci, strachu, nejistoty a rozrušení. Významnými stresory se ukázaly být především: riziko pochybení ve spojení s obavou z kritiky a následků, časový tlak, komunikace s oznamovatelem, hovor se sebevražednou tematikou, událost, kde figurují děti, multitasking, vztahy na pracovišti a monitoring hovorů.

Výsledky výzkumu jsou podle nás přínosné. Tyto přínosy spatřujeme na několika úrovních. Jedna tkví v přínosu pro samotné účastníky výzkumu, u kterých bylo zjevné, že toto téma mnohdy otevírají prvně, mají jej tedy značně nezpracované, přičemž, jak bylo ukázáno výše, stres je velmi důležité zpracovávat. Tudíž na základě tohoto výzkumu by o něm mohli začít více přemýšlet a více se mu věnovat. Další úrovní, které se možný přínos týká, je HZS jako celek. Rozšíření povědomí o tomto fenoménu může přispět například k zacílení adekvátní pomoci či zlepšení vzdělávání v této sféře. Dále by mohlo vést ke snížení fluktuace, jelikož pokud si budou operátoři prožívaný stres lépe uvědomovat, budou jej také lépe zvládat. Tato práce by tak mohla přispět k lepšímu zacházení s vlastním stresem a tím ke zkvalitnění nejen pracovního, ale nepřímo také osobního života. Další přínosnou úrovní je kvalita a hloubka získaných dat. Domníváme se, že kdyby výzkumník neměl takto snadný přístup

do terénu a důvěra mezi ním a participanty by nebyla tak značná, potřebné hloubky by nemohla být dosaženo. Participanté se nebáli otevřeně odpovídat a otvírat i tak nepříjemná témata, jaké v tomto zaměstnání představuje například riziko pochybení či vztahy s vedením. Příspěvalo k tomu také vědomí, že výzkumník rozumí dané problematice, sám se v ní pohybuje, tudíž není třeba vysvětlovat odborné či slangové pojmy.

Dalším výzkumem by bylo zajímavé věnovat se stresu na tísňové lince více komplexněji, například zkoumat jej z pozitivního hlediska. Nebo provést obdobný výzkum na dalších pracovištích tísňového volání v ČR či zkoumat prožívaný stres u jiných pracovních pozic pracoviště KOPIS, např. u operačních důstojníků. V neposlední řadě by bylo zajímavé zkoumat vliv zkušenosti na prožívání pracovního stresu příslušníky, jak jsme naznačili výše.

BIBLIOGRAFIE

Adams, K., Shakespeare-Finch, J., & Armstrong, D. (2014). *An Interpretative Phenomenological Analysis of Stress and Well-Being in Emergency Medical Dispatchers*. *Journal of Loss and Trauma*, 20(5), 430–448. doi:10.1080/15325024.2014.949141

Anshel, M. H., Umscheid, D., & Brinthaup, T. M. (2012). *Effect of a Combined Coping Skills and Wellness Program on Perceived Stress and Physical Energy among Police Emergency Dispatchers: An Exploratory Study*. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 28(1), 1–14. doi:10.1007/s11896-012-9110-x

Bedini, S., Braun, F., Weibel, L., Aussedat, M., Pereira, B., & Dutheil, F. (2017). *Stress and salivary cortisol in emergency medical dispatchers: A randomized shifts control trial*. *PLOS ONE*, 12(5), e0177094. doi:10.1371/journal.pone.0177094

Cooper, C. L., & Quick, J. C. (2017). *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*. United Kingdom: John Wiley.

Česká republika. *Zákon o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů*, 2015 Sbírka zákonů České republiky z roku 2015 § (2015). Praha: Parlament ČR. Retrieved from <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-320>

Česká republika. *Zákon o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*, 2000 Sbírka zákonů České republiky z roku 2000 § (2000). Praha: Parlament ČR. Retrieved from <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>

Česká republika. *Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*, 2003 Sbírka zákonů České republiky z roku 2003 § (2003). Praha: Parlament ČR. Retrieved from <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2003-361>

Česká republika. *Vyhláška o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru*, 2004 Sbírka zákonů České republiky z roku 2004 § (2004). Praha: Parlament ČR. Retrieved from <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-487>

Demlová, B. (2011). *Syndrom vyhoření* (Studijní materiály pro workshop: Syndrom vyhoření). Ostrava.

Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2012). *Theories of Psychological Stress at Work. Handbook of Occupational Health and Wellness*, 23–38. doi:10.1007/978-1-4614-4839-6_2

Dvořáková, K. (2015). *Stresové faktory působící na operátory tísňové linky 112 a jejich prevence na vybraných pracovištích* (diplomová práce). České Budějovice.

Folkman, S. (1984). *Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 839–852. doi:10.1037/0022-3514.46.4.839

Folkman, S., Lazarus, R. S., & Monat, A. (1991). *Stress and coping: An anthology*.

Franěk, O. (2010). *Manuál dispečera zdravotnického operačního střediska* (4. ed.). Brno: Computer press.

Franěk, O. (2018). *Manuál operátora zdravotnického operačního střediska* (9. ed.). Praha: Ondřej Franěk.

García-Izquierdo, M., & Ríos-Rísquez, M. I. (2012). *The relationship between psychosocial job stress and burnout in emergency departments: An exploratory study. Nursing Outlook*, 60(5), 322–329. doi:10.1016/j.outlook.2012.02.002

Golding, S. E., Horsfield, C., Davies, A., Egan, B., Jones, M., Raleigh, M., Schofield, P., Squires, A., Start, K., Quinn, T. & Cropley, M. (2017). *Exploring the psychological health of emergency dispatch centre operatives: a systematic review and narrative synthesis. PeerJ*, 5, e3735-

Greenwood, M. J., & Heninger, J. R. (2010). *Structured Communication for Patient Safety in Emergency Medical Services: A Legal Case Report. Prehospital*

Emergency Care, 14(3), 345–348. doi:10.3109/10903121003760788

Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje. (2020). *Sbírka interních aktů řízení HZS LK č. 48*. Liberec: HZS LK.

Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje. (2015). *Sbírka interních aktů řízení HZS LK č. 1*. Liberec: HZS LK.

Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje. (2013). *Sbírka interních aktů řízení HZS LK č. 26*. Liberec: HZS LK.

Hasičský záchranný sbor ČR. (2020). *Sbírka interních aktů řízení MV-GŘ č. 7*. Praha: HZS ČR.

Hasičský záchranný sbor ČR. (2013). *Sbírka interních aktů řízení MV-GŘ č. 3*. Praha: HZS ČR.

Hasičský záchranný sbor ČR. (2012). *Operační řízení: studijní text 112*. Frýdek-Místek.

Hladký, A. (1993). *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Praha: Karolinum.

Hladký, A., & Židková, Z. (1999). *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Praha: Karolinum.

Hodačová, L., Šmejkalová, J., Skalská, H., & Bendová, M. (2007). *Rozdíly ve vnímání pracovní psychické zátěže u vybraných profesí*. Lékařské Zprávy Lékařské fakulty Univerzity Karlovy V Hradci Králové: Lékařské fakulty Univerzity Karlovy V Hradci Králové, 52(2), 93-103.

Humpolíček, P. (2014). *Stres a jeho zvládání v kontextu psychosomatiky a metabolických poruch* [Online]. *Psychologon*, 2014(27), 1 - 24. Retrieved from <http://www.psychologon.cz/data/pdf/270-stres-a-jeho-zvladani-v-kontextu-psychosomatiky-a-metabolicky-poruch.pdf>

Kamhalova, I., Halama, P., & Gurnakova, J. (2013). *Affect regulation and decision making in health-care professionals: typology approach*. *Studia psychologica*, 55, 19-31. 10.21909/sp.2013.01.618.

Kelley, Briana Denise, "Stress and Coping Strategies of Female 911 Emergency Telecommunicators" (2020). Walden Dissertations and Doctoral Studies. 8301. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/8301>

Kerstin Kraska, L. (2007). *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada.

Klimley, K. E., Van Hasselt, V. B., & Stripling, A. M. (2018). *Posttraumatic stress disorder in police, firefighters, and emergency dispatchers*. *Aggression and Violent Behavior*, 43, 33–44. doi:10.1016/j.avb.2018.08.005

Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada.

Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.

Lazarus, R. S. (1991). *Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion*. *American Psychologist*, 46(8), 819–834. doi:10.1037/0003-066x.46.8.819

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. United States of America: Springer Publishing, Company.

McCammon, S., Durham, T. W., Allison, E. J., & Williamson, J. E. (1988). *Emergency workers' cognitive appraisal and coping with traumatic events*. *Journal of Traumatic Stress*, 1(3), 353–372. doi:10.1007/bf00974770

Mezinárodní klasifikace nemocí - 10. revize: *duševní poruchy a poruchy chování: popisy klinických příznaků a diagnostická vodítka*. (1992). Praha: Psychiatrické centrum.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*.

Praha: Grada.

Moran, C. C., & Britton, N. R. (1994). *Coping in the Emergency Context*. Disaster Prevention and Management: An International Journal, 3(4), 27–31. doi:10.1108/09653569410076775

MV - GŘ. (2020). *Pravidla pro činnosti telefonních center tísňového volání 112* (2.nd ed.). Praha: Ministerstvo Vnitra.

Oldenburg, M., Wilken, D., Wegner, R., Poschadel, B., & Baur, X. (2014). *Job-related stress and work ability of dispatchers in a metropolitan fire department*. Journal of Occupational Medicine and Toxicology, 9(1). doi:10.1186/s12995-014-0031-8

Ošťadálová, T. (2005). *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství.

Ozel, F. (2001). *Time pressure and stress as a factor during emergency egress*. Safety Science, 38(2), 95–107. doi:10.1016/s0925-7535(00)00061-8

Parpart, J. (2016). *Psychische Belastungen am Arbeitsplatz*. Psychotherapeut, 61(4), 345–360. doi:10.1007/s00278-016-0118-z

Paulík, K. (2017). *Psychologie lidské odolnosti* (2.nd ed.). Praha: Grada.

Pierce, H., & Lilly, M. M. (2012). *Duty-related trauma exposure in 911 telecommunicators: Considering the risk for posttraumatic stress*. Journal of Traumatic Stress, 25(2), 211–215. doi:10.1002/jts.21687

Plevová, I., & Urbanovská, E. (2007). *Subjektivní důležitost jako faktor ovlivňující hodnocení životních situací* [Online]. E-Pedagogium: Nezávislý Vědecký Časopis Pro Interdisciplinární Výzkum V Pedagogice, 7(4), 18-33. Retrieved from <https://e-pedagogium.upol.cz/pdfs/epd/2007/04/02.pdf>

- Praško, J., & Prašková, H. (2007). *Asertivitou proti stresu* (2.nd ed.). Praha: Grada.
- Rajabi, F., Molaeifar, H., Jahangiri, M., Taheri, S., Banaee, S., & Farhadi, P. (2020). *Occupational stressors among firefighters: application of multi-criteria decision making (MCDM) Techniques*. *Heliyon*, 6(4), e03820. doi:10.1016/j.heliyon.2020.e03820
- Rynešová, K. (2018). *Nároky profese operátora tísňové linky zdravotnické záchranné služby* (diplomová práce). Praha.
- Sezima, O., & Götzová, M. (2019). *Evropský den tísňové linky 112: Co vše musí operátoři zvládnout?* [Online]. Retrieved February 17, 2021, from <https://www.hzscr.cz/clanek/evropsky-den-tisnove-linky-112-co-vse-musi-operatori-zvladnout.aspx>
- Slaměník, I. (2011). *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada.
- Steinkopf, B., Reddin, R. A., Black, R. A., Van Hasselt, V. B., & Couwels, J. (2018). *Assessment of Stress and Resiliency in Emergency Dispatchers*. *Journal of Police and Criminal Psychology*. doi:10.1007/s11896-018-9255-3
- Suchá, H. (2013). *Nesmrtelnost operátora* [Online]. Olomouc: Komora záchranářů ZZS ČR. Retrieved from http://www.komorazachranaru.cz/files/download/ke-stahnuti/2013_Sbornik.pdf
- Šeblová, J., Kebza, V., Vignerová, J. & Čepická, B. (2009). *Preventivní a intervenční psychologické techniky pro zaměstnance záchranných služeb*. *Urgentní medicína*, 2009(1), 26-31.
- Špaténková, N. (2011). *Krizová intervence pro praxi*. Havlíčkův Brod: Grada.
- Štěpaník, J. (2008). *Umění jak jednat s lidmi: Cesta k úspěchu*. Praha: Grada.

Švaříček, R., & Šedřová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Tobin, D. L., Holroyd, K. A., Reynolds, R. V., & Wigal, J. K. (1989). The hierarchical factor structure of the coping strategies inventory. *Cognitive Therapy and Research*, 13(4), 343–361. doi:10.1007/bf01173478

Tracy, S. J., & Tracy, K. (1998). *Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique*. *Journal of Applied Communication Research*, 26(4), 390-411. doi:10.1080/00909889809365516

Urbánek, J. (2021). *Tisňová volání v České republice* [Online]. Retrieved March 6, 2021, from <https://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>

Úkoly a činnosti operátorů ZOS: *Vnitřní směrnice ÚSZS SČK Kladno*. (2006). Kladno.

Večeřová-Procházková, A., & Honzák, R. (2009). *Stres, eustres a distres: Stress, eustress and distress*. *Via Practica: Moderný Časopis Pre Lekárov Prvého Kontaktu*, 6(12), 491-495.

Weibel, L., Gabrion, I., Aussedat, M., & Kreutz, G. (2003). *Work-related stress in an emergency medical dispatch center*. *Annals of Emergency Medicine*, 41(4), 500–506. doi:10.1067/mem.2003.109

World Health Organization. (1985). *Identification and control of work-related diseases*. Switzerland: World Health Organization.

World Health Organization. (2008). *Preventing Noncommunicable Diseases in the Workplace through Diet and Physical Activity: WHO/World Economic Forum Report of a Joint Event* [Online]. Switzerland: World Health Organization.

Young, P. M., Partington, S., Wetherell, M. A., St Clair Gibson, A., & Partington, E. (2014). *Stressors and Coping Strategies of UK Firefighters during On-duty*

Incidents. Stress and Health, 30(5), 366–376. doi:10.1002/smi.2616

Zakay, D. (1993). *The Impact of Time Perception Processes on Decision Making under Time Stress. Time Pressure and Stress in Human Judgment and Decision Making*, 59–72. doi:10.1007/978-1-4757-6846-6_4

Zemanová, V. (2000). *Psychické zatížení sester pracujících na ARO a JIP* (bakalářská práce). Hradec Králové.