

Psychologická první pomoc a krizová intervence ve vztahu k mimořádné události

Martina Růžičková

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav ochrany obyvatelstva

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martina Růžičková**
Osobní číslo: **L14252**
Studijní program: **B2825 Ochrana obyvatelstva**
Studijní obor: **Ochrana obyvatelstva**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Psychologická první pomoc a krizová intervence ve vztahu k mimořádné události**

Zásady pro vypracování:

1. Na základě dostupných zdrojů zpracujte teoretickou analýzu problematiky psychologické první pomoci a krizové intervence ve vztahu k mimořádné události.
2. Provedte dotazníkové šetření a následně zpracujte a proveďte analýzu dat v problematice psychologické první pomoci a krizové intervence ve vztahu k mimořádné události.
3. Na základě provedené analýzy navrhněte případné změny a opatření ke zlepšení aktuálního stavu dané problematiky.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

[2] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. Krizová intervence pro praxi. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.

[3] ANDRŠOVÁ, Alena. Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi. Praha: Grada, 2012. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Ivan Princ
Ústav ochrany obyvatelstva

Datum zadání bakalářské práce:

3. února 2017

Termín odevzdání bakalářské práce:

15. května 2017

V Uherském Hradišti dne 10. února 2017


doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.
děkan




prof. Ing. Dušan Vičar, CSc.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

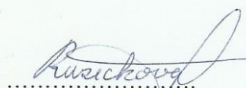
Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se bakalářská práce skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti 12. května 2014


.....
podpis studenta

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydávalečně zveřejňuje bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy. Vysoká škola disertační práce nezveřejňuje, byla-li již zveřejněna jiným způsobem.

(2) Bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

(4) Vysoká škola může odložit zveřejnění bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce nebo jejich části, a to po dobu trvání překážky pro zveřejnění, nejdéle však na dobu 3 let. Informace o odložení zveřejnění musí být spolu s odůvodněním zveřejněna na stejném místě, kde jsou zveřejňovány bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, jíž se týká odklad zveřejnění podle věty první, jeden výtisk práce k uchování ministerstvu.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odprá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou psychologické první pomoci a krizové intervence ve vztahu k mimořádné události. Práce obsahuje teoretickou a praktickou část. Teoretická část definuje pojmy jako bezpečnost společnosti, psychologickou první pomoc, krizi a krizovou intervenci, integrovaný záchranný systém a mimořádné události.

Praktická část práce analyzuje výsledky dotazníkového šetření, které vede k navržení změn pro zlepšení současného stavu. Je tu také vytvořena příručka pro civilní obyvatelstvo.

Klíčová slova: Psychologická první pomoc, krize, krizová intervence, mimořádná událost, ochrana obyvatelstva, stres, Hasičský záchranný sbor.

ABSTRACT

The bachelor's thesis deals with the problems of the psychological first aid and crisis intervention in relation to emergency event. The thesis has a theoretical and practical parts.

The theoretical part defines basic concepts like safety of the population, psychological first aid, crisis and crisis intervention, the integrated rescue system and emergency events.

The practical part is focused on the analysis of the questionnaires results and the proposal of the changes leading to the improvement of the current state. There is created a handbook for civil population too.

Keywords: Psychological First Aid, Crisis, Crisis Intervention, Emergency Event, Population Protection, Stress, Fire Rescue Department.

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucímu bakalářské práce Ing. Ivanu Princovi za pomoc a trpělivost. Dále děkuji své rodině a příteli za podporu. A také děkuji všem vyučujícím, kteří mě toho spoustu naučili.

*„Každý z nás má nějakou bolest
a každý z nás má schopnost ji z toho druhého sejmout.“*

Eva Hudečková

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 OCHRANA OBYVATELSTVA	12
1.1 MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI.....	13
2 PSYCHOLOGICKÁ PRVNÍ POMOC	16
2.1 OSOBY VE VZTAHU K PSYCHOLOGICKÉ PRVNÍ POMOCI	17
2.1.1 Komu se psychologická první pomoc poskytuje	17
2.1.2 Kdo poskytuje psychologickou první pomoc.....	18
2.2 ZÁSADY PSYCHOLOGICKÉ PRVNÍ POMOCI	18
2.2.1 Cíle psychologické první pomoci.....	19
2.2.2 Metoda 6P	19
2.2.3 Kroky psychologické první pomoci	20
3 KRIZOVÁ INTERVENCE	21
3.1 DĚLENÍ KRIZOVÉ INTERVENCE	21
3.2 KRIZE	22
3.2.1 Typologie krizí	22
3.3 PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE.....	24
3.3.1 Vedení rozhovoru při krizové intervenci	24
3.4 EMOCE A STRES V KRIZOVÉ INTERVENCI	25
3.4.1 Emoce.....	25
3.4.2 Co je to stres.....	26
3.4.3 Reakce na stres	27
3.5 POMOC PROFESIONÁLŮM.....	28
3.5.1 Psychologická péče a podpora složek IZS	28
3.5.2 Critical Incidence Stress Management.....	28
3.5.3 Psychosociální intervenční služba.....	29
3.6 KRIZOVÝ INTERVENT	30
3.6.1 Nároky na krizové interventy	30
3.6.2 Právní aspekty krizové intervence	30
4 CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ	32
4.1 HLAVNÍ A DÍLČÍ CÍLE	32
4.2 METODY POUŽITÉ PŘI ZPRACOVÁNÍ PRÁCE.....	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	34
5.1 CHARAKTERISTIKA DOTAZNÍKU	34
5.2 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ	34
5.3 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	35
6 POZNATKY Z KURZU PSYCHOLOGICKÉ PRVNÍ POMOCI	50
6.1 ČLOVĚK V AKUTNÍM ŠOKU	51
7 KAPESNÍ PŘÍRUČKA PRO LAIKY	53

7.1	CHARAKTERISTIKA PŘÍRUČKY	53
7.2	OBSAH PŘÍRUČKY	54
	ZÁVĚR	58
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	59
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	63
	SEZNAM OBRÁZKŮ	64
	SEZNAM TABULEK	65
	SEZNAM PŘÍLOH	66

ÚVOD

V dnešním rychlém a globalizovaném světě jsou mimořádné události na denním pořádku. Od minulých staletí se toho hodně změnilo. Dříve převažovaly přírodní katastrofy, dnes už jsou to většinou mimořádné události způsobené člověkem. Na jedné straně stojí člověk jako příčina událostí a na druhé člověk, který potřebuje chránit před negativními účinky události. Na každého jedince působí bezprostředně okolí a ovlivňuje ho, může ho ohrožovat, posunovat dál a naučit přežít, ale také ho může poškodit či usmrtit.

Všichni se denně potýkají se stresovými situacemi jako jsou důležité schůzky, zkoušky, zajistit si finance. Každý to nese sice jinak, ale u každého prožitá situace zvyšuje šance na přežití během jiných stresových situací, stává se tak odolnější. Na takovéto situace z běžného života se může přesně připravit, ví, co ho čeká, ale na co se nedá zcela připravit, je nečekaná mimořádná událost jako vykradení domu – kdyby to totiž věděl, připravil by se, schoval by cennosti, nachystal past. Stejně tak člověk nečeká, že se ráno cestou do práce stane účastníkem či svědkem dopravní nehody. Jde o to, že člověk nemusí s určitostí vědět, že něco přijde, stačí mu, když bude psychicky připraven, protože štěstí přeje připraveným. Může se připravit a nebude tak zaskočený. Někdy na to nemusí stačit sám, aby se vyrovnal s traumatizujícím zážitkem, a proto by tu měl být někdo, kdo mu pomůže. Ať je civilní obyvatelstvo, které se stalo svědkem události nebo zasahující hasič, který ho zachrání, i ten potřebuje často pomoci. Může dokonce požádat o pomoc krizového intervenanta přes telefon či internet, aby se tolik nestyděl, neboť hodně lidí nechce v krizi pomoci kvůli studu.

I když se může zdát, že zasažený mimořádnou událostí po fyzické stránce je zcela v pořádku, může být psychicky na dně, to se potom projevuje i v jeho dalším životě. Ve světě roste počet civilních chorob, které jsou způsobené povětšinou stresem, jenž působí dennodenně na člověka, k tomu se přidá nějaká ztráta či úmrtí, ten už se s tím pak nemůže vyrovnat, přitom by stačilo tak málo. Někdy totiž stačí si o situaci promluvit, a to může udělat kdokoli a že nás na světě není zrovna málo.

Určitě je důležité se zabývat psychologickou první pomocí či krizovou intervencí poskytovanou pro lidi zasažené mimořádnou událostí, neboť to výrazně může ovlivnit jejich život, další prožívání. Navíc povinností státu je chránit zdraví člověka, to znamená i psychické zdraví. Cílem práce bude zjistit, jak se psychologická první pomoc provádí, jaké druhy máme krizové intervence, analyzovat literaturu v této problematice, zjistit současný stav a navrhnout vylepšení současného stavu, k tomu dopomůže dotazníkové šetření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OCHRANA OBYVATELSTVA

Bezpečnost České republiky (dále jen „ČR“) stojí na bezpečnosti jedince, spočívá v ochraně jeho života, zdraví, majetku, svobody a lidské důstojnosti. [1]

Bezpečnost obyvatelstva – patří mezi vrcholové strategické cíle ČR z koncepce.

„Bezpečnost obyvatelstva je chápána jako kontinuální, nikdy nekončící, proces postavený na zdokonalování schopností a dovedností všech zainteresovaných složek. Cílem je zajistit dostatečnou míru bezpečí pro obyvatele státu a zároveň jim poskytnout dostatečné množství informací a návodů k aktivnímu zapojení do procesu sebeochrany a vzdělávání.“ [2]

Civilní ochrana – představuje v dnešní době souhrn činností a postupů věcně příslušných orgánů, organizací, složek a i obyvatelstva, které se provádí především proto, aby se minimalizovaly negativní dopady na zdraví, životy a majetek obyvatelstva způsobených mimořádnými událostmi a krizovými situacemi. [3]

Ochrana obyvatelstva (dále jen „OO“) – dle zákona číslo 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů je ochrana obyvatelstva plnění úkolů civilní ochrany, hlavně varování, vyrozumění, ukrytí, evakuace, nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany života, zdraví a majetku obyvatelstva. [4]

Pojetí OO v ČR – srovnatelné s většinou evropských států, tj. soubor činností a postupů příslušných orgánů a také obyvatelstva, prováděných za účelem minimalizace dopadů mimořádných událostí na zdraví a životy lidí. ČR má povinnost chránit životy, zdraví a majetek občanů, také zajistit územní celistvost, svrchovanost a chránit demokratické základy státu. [5]

Mezinárodní spolupráce – trendem se stává koloběh mimořádných událostí, jenž obyvatelstvo zastihuje čím dál častěji, a to ještě k tomu v takové míře, že zasažená země nezvládá situaci vlastními prostředky. Proto mezinárodní organizace jako Severoatlantická aliance (dále jen „NATO“) a Evropská unie (dále jen „EU“) vytvořily platformy, které pomáhají zasaženým zemím při zvládání katastrof velkého rozsahu. V roce 1999 se Česká republika stala členem NATO a o pět let později v roce 2004 se stala členem EU. Díky spojení s Unií začal Hasičský záchranný sbor ČR se střediskem pro koordinaci odezvy na mimořádné události (ERCC) spolupracovat na naplňování úkolů z oblasti civilní ochrany, které vyplývají z členství v EU či NATO. [6]

Integrovaný záchranný systém (dále jen „IZS“) – představuje koordinovaný postup jeho složek (dvou a více složek) při přípravě na MU a při provádění záchranných a likvidačních prací (dále jen „ZaLP“) dle Zákona číslo 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně dalších zákonů. [4]

- **Základní složky IZS** – Policie České republiky (dále jen „PČR“), poskytovatelé zdravotnické záchranné služby (dále jen „pZZS“), Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen „HZS ČR“) a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany (dále jen „JPO“).
- **Ostatní složky IZS** – jsou vyčleněné síly a prostředky (dále jen „SaP“) poskytující plánovanou pomoc na vyžádání při ZaLP. Mezi ně se řadí ozbrojené síly, havarijní služby aj. [4]

Práce se zaměřuje na HZS ČR, proto bude blíže popsán.

HZS ČR – jednotný bezpečnostní sbor, tvoří ho generální ředitelství, 14 hasičských záchranných sborů krajů, záchranný útvar a škola. Má za úkol chránit zdraví a životy lidí, majetek, zvířata a životní prostředí před požáry a dalšími mimořádnými událostmi. Podílí se na zajišťování bezpečnosti ČR, a to tak, že plní a organizuje úkoly OO, IZS, krizového řízení, požární ochrany, civilního nouzového plánování a další úkoly. [5]

1.1 Mimořádné události

Mimořádná událost (dále jen „MU“) – dle Zákona číslo 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů je MU škodlivým působením sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. [4]

Krizová situace – mimořádná událost, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen krizový stav. [8]

Krizový stav – stav, který může vyhlásit pouze kompetentní osoba. Může se vyhlásit stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu a válečný stav.

Záchranné práce – činnost k odvrácení či eliminaci působení rizik (ohrožujících životy, zdraví, majetek, životní prostředí) vzniklých MU a vedoucí k ukončení příčin, provádí se během MU.

Likvidační práce – činnost k odstranění následků vzniklých MU, provádí se po MU. [4]

Dělení mimořádných událostí:

- **Naturogenní** – způsobené přírodními vlivy (mohou se dále dělit na lokální nebo celosvětové).
- **Antropogenní** – způsobené člověkem (mohou být způsobeny úmyslně záškodníkem či neúmyslně třeba nezkušeností člověka; dále mohou být vojenského charakteru či nevojenského).

Dělení naturogenních mimořádných událostí:

- **Biotické** – MU způsobené živou přírodou např. epidemie, přemnožení škůdců, epifytie.
- **Abiotické** – MU způsobené neživou přírodou např. laviny, zemětřesení, sopečná činnost.
- **Kosmogenní** – způsobené kosmickými vlivy např. pád kosmického tělesa – meteorit.

Dělení antropogenních mimořádných událostí:

Sociogenní MU – způsobené společností např. migrační vlny, vnější vojenské napadení státu.

Technogenní MU – způsobené haváriemi např. narušení dodávek ropy, potravin, závažné dopravní havárie. [9]

V závislosti na rozsahu a druhu MU a také na důležitosti koordinaci složek při společném zásahu jsou vyhlášovány stupně poplachu. Vyhláší je Operační a informační středisko (dále jen „OPIS“) či velitel zásahu.

Stupeň poplachu – vyhláší se dle počtu ohrožených osob, budov, plochy území nebo dle potřeby nepřetržité koordinace složek IZS. Existují čtyři stupně poplachu (se zvyšujícím se stupněm poplachu, roste potřeba SaP):

- První stupeň poplachu,
- druhý stupeň poplachu,
- třetí stupeň poplachu,
- zvláštní stupeň poplachu. [10]

Dle statistické ročenky 2016 Ministerstva vnitra – generálního ředitelství HZS ČR vyplývá, že hasiči nejčastěji zasahují u těchto MU: technické havárie celkem 53 714 událostí/rok, **dopravní nehody 21 521 událostí/rok**, požáry 15 730 událostí/rok atd. [11]

V katalogu typových činností IZS nalezneme až 15 typových činností. Typová činnost vždy obsahuje postup složek IZS při ZaLP s ohledem na druh a charakter MU. Pod katalogovým číslem 8 se nachází „Dopravní nehoda“.

Dopravní nehoda – je MU, při níž hrozí ohrožení života, zdraví či už se jedná o přímé ohrožení, popřípadě hrozí či už vznikla škoda na majetku či na životním prostředí, jež podléhá oznamovací povinnosti, a to vše vzniklé v souvislosti s provozem na pozemních komunikacích. [12]

Účastníci MU:

- Příímí zasažení,
- příbuzní a blízcí zasažených,
- svědci MU,
- zasahující a poskytovatelé pomoci.

Nejohroženější skupiny zasažených:

- Děti,
- starší jedinci,
- sociálně slabší jedinci,
- jedinci s podlomeným zdravím,
- osamocení jedinci,
- jedinci zasažení více traumaty najednou,
- jedinci nesoucí si trauma z minulosti,
- cizinci,
- menšiny,
- záchránci. [13,14]

2 PSYCHOLOGICKÁ PRVNÍ POMOC

Stabilizace stavu zasaženého člověka mimořádnou událostí by měla být primárním prvkem pomoci, hned po zajištění základních životních funkcí (např. resuscitace). Pomocí, která má za úkol člověka uvést do klidu, se říká psychologická první pomoc.

Funguje na bázi naplnění základních lidských potřeb (např. voda, jídlo, teplo, odpočinek), zajištění klidného místa (např. kontejner nouzového přežití) a nakonec přísunu informací o tom, co se stalo a momentálně děje a dít bude. [6]

Bohumila Baštecká a spol. ve své knize Terénní krizové práce uvádí, že je lepší používat slovo zdravotní místo zdravotnická a slovo **psychická** místo **psychologická**, neboť se domnívá, že slova jako zdravotnická a psychologická navozují dojem, že pomoc je nutně vázaná na odbornost, což není pravda. [15]

Psychická první pomoc je často přirovnávaná k chování matky, která tiší své dítě. Konejší ho nejen slovy, tónem hlasu, ale i objetím, poskytuje mu teplo a vysvětlení, co se odehrálo. Do této pomoci patří i okamžitá reakce na základní psychosociální potřeby (potřeby přežití, informace, kontakt s bližními). Nejdůležitější je zde okolí zasaženého poskytující mu podporu, potravu, přístřeší, společnost. [15]

Psychologická první pomoc patří do poskytování první pomoci v tomto pořadí:

- **Technická první pomoc** (vyproštění z auta),
- **zdravotnická první pomoc**, kam patří i protišoková opatření neboli 5T tzn. Ticho, Teplo, Tišení bolesti, žádné Tekutiny (jen navlhčit rty), šetrný Transport,
- **psychologická první pomoc**, kde jde hlavně o komunikaci, přístřeší, dostat člověka do bezpečí, postarat se o jeho základní tělesné potřeby, poskytnout mu informace a kontakt s blízkými. [16]

Neštěstí jako **traumatizující událost** se vyznačuje velkou silou působení a má charakteristické rysy jako nepředvídatelnost, náhlost, nezvladatelnost. Událost vyvolává rozrušení u všech zasažených, ale každý ji prožívá jinak. Prožívání je vymezeno typem události a typem reakce zasaženého. K tomu, aby jedinec lépe zvládl situaci by měl být **odolný** vůči stresorům a také by měl **být připravený** – připravený přežít. Avšak ani dobré předpoklady jedince ke zvládnutí situace nemusí stačit a potřebuje pomocnou ruku druhého. [17]

2.1 Osoby ve vztahu k psychologické první pomoci

Na jedné straně mají hlavní roli zasažené osoby, jejich prožívání neštěstí, silné emoce a na druhé straně osoby zasahující a pomáhající.

2.1.1 Komu se psychologická první pomoc poskytuje

Bezprostředně po vzniku MU potřeba pomoci zasaženým osobám narůstá. Zakládá se na podpoře zasaženého během jeho těžkých chvil.

Při velkých neštěstích se často stává, že jsou někteří zasažení, kteří potřebují také pomoc, opomíjeni. Je to z důvodu toho, že se zasažení roztřídí dle zdravotního stavu a prvně je věnována pozornost těžce zraněným, zatímco lehce zranění, poznamenaní negativně prožitou situací, si zajistí odvoz domů a už jim potom nikdo psychicky nepomůže. I přestože nejsou těžce zranění, potřebují se dostat do pohody, může jim v tom třeba pomoci duchovní či dobrovolníci, kteří jim nabídnou teplý nápoj a někdy i telefon, aby si mohli zavolat domů.

Dále se zapomíná na pomoc pro rodinné příslušníky, neboť i oni jsou často z celé situace vyvedeni z míry. Potřebují informace, odpovědi a také ukonejšit. [15]

Jak je psychologická první pomoc poskytována:

- Mimo organizaci – péče o lidi zasažené MU či o obec. Velkým přínosem pro tento typ zasažených je pomoc neziskových organizací a také dobrovolníků.
- Do organizace – péče o zasahující profesionály, která vychází z Critical Incidence Stress Management (dále jen „CISM“) či podobných přístupů. CISM bude blíže popsáno v kapitole o krizové intervenci.

Různé typy chování u zasažených na místě události:

- 50–70 % osob zmatených,
- 10–25 % osob propadá panice,
- 5–25 % osob bývá relativně klidných.

Jak lze vyčíst z uvedených hodnot, potřeba psychické pomoci je na místě.

Zasažení jedinci a jejich potřeby:

- bezpečí a ochrana blízkých,
- teplo, sucho, klid, potraviny, tekutiny,

- naslouchání, útěcha, povzbuzení,
- kontakt s bližními,
- aktuální a pravdivé informace,
- soucitný způsob sdělení úmrtí blízkého. [18]

2.1.2 Kdo poskytuje psychologickou první pomoc

Po MU se zasažení nejprve setkávají se spoluobčany, pak se záchranáři a až nakonec s odborníky na duševní zdraví, proto by měli mít povědomí o tom, jak se chovat k zasaženému a jak mu pomoci, již spoluobčané a záchranáři. Zvládnutá psychologická první pomoc usnadňuje zpracování traumatu po události a zdá se být součástí prevence posttraumatické stresové poruchy, o níž se bude hovořit v další kapitole. [19]

Pomoc nemusí poskytovat jen **členové složek IZS, vyškolení odborníci ale i laici**. Pokud je potřeba, tak na tuto pomoc navazují další formy pomoci, nejčastěji se jedná o psychosociální pomoc či krizovou intervenci, která bude popsána v další kapitole.

Psychologickou první pomoc má umět každý občan, i třebaže si to neuvědomuje, jedná intuitivně v dané situaci. Psychologická první pomoc má za úkol psychickou stabilizaci zasaženého. Ovšem i laik může dělat chyby a třeba se pokoušet nuceně zastavit emoce zasaženého slovy: „Neplačte.“

Hasiči, záchranáři a všichni zdravotníci i policisté by měli umět poskytnout psychologickou pomoc a nemusí být nutně vyškolení psychologové.

Psychologickou první pomoc charakterizuje soubor jednoduchých pravidel komunikace a přístupu. Soubor jednoduchých pravidel si může osvojit každý jedinec, stačí se naučit, co je vhodné a kdy je vhodné něco říct a také naopak, co vhodné není a co je lepší neříkat, kromě toho by měl jedinec mít charakteristické umy jako být taktní, empatický, klidný. Psychologická první pomoc se dá charakterizovat i jako jednorázový zásah vedený záchranářem a člověkem postiženým MU, jenž je veden povětšinou pomocí rozhovoru, ale někdy i jen přítomností záchranáře a zklidněním zasaženého nacházejícího se v náročné životní situaci.

2.2 Zásady psychologické první pomoci

Stejně jako každá pomoc má i psychologická první pomoc své zásady – cíle pomoci, kroky pomoci i jednoduchou metodu.

2.2.1 Cíle psychologické první pomoci

Hlavní cíl psychologické první pomoci tkví ve stabilizaci zasaženého člověka. Aby byl splněn hlavní cíl, musí být dosaženo dílčích cílů.

Cíle v psychologické první pomoci:

- Kontakt (představení, získání důvěry),
- poskytnout bezpečí a komfort, uklidnění,
- stabilizovat emoce zasaženého,
- informovat o skutečnostech (pravdivě),
- asistovat při zajišťování potřeb. [20]

Další cíle psychologické první pomoci:

Posoudit potřeby zasaženého a pomoci mu je naplňovat,

vyslechnout (netlačit na něj),

uklidňovat,

pomoci mu kontaktovat blízké či přivolat odbornou pomoc,

chránit zájmy zasaženého,

jednat s respektem a respektovat soukromí,

nelhat, neslibovat,

poskytnout mu klidné místo,

nenutit pomoc tomu, kdo ji nepotřebuje či nechce,

pomoc může poskytovat každý, není to vázané na odbornost. [21]

2.2.2 Metoda 6P

Metoda 6P je základní metoda, kterou by se měl člověk řídit při poskytování psychologické pomoci.

- **Promluv** – zasaženého je třeba oslovit.
- **Podepři** – dále je vhodné najít zasaženému klidné zázemí, odvést ho do bezpečí, pomoci mu odejít po svých, podepřít ho.
- **Připomínej realitu** – ptát se na otázky, které ho vrátí do reality (např. jak se jmenuje, kde se nachází), pomoci mu najít dech.

- **Podpoř** – ujistit zasaženého, že jeho projevy jsou normální.
- **Pečuj** – zajistit mu deku, jídlo, pití, informace, kontakt.
- **Předej** – zasahující předá zasaženého kolegům, pokud sám na to nestačí. [22]

2.2.3 Kroky psychologické první pomoci

Kroky, které mají navést zasahujícího, jak provést psychologickou první pomoc. Následující kroky vycházejí z typové činnosti složek IZS č. 12.

Návod:

- Navázat kontakt, oslovit, ujistit, dodat pocit bezpečí,
- zjistit zdravotní stav, ošetřit či zprostředkovat ošetření,
- chránit soukromí, zajistit bezpečné a klidné místo,
- informovat o dění a hlavně naslouchat,
- zajistit základní potřeby,
- vyřešit situaci na místě, případně předat odborníkovi či rodině. [23]

3 KRIZOVÁ INTERVENCE

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonání konkrétních překážek.“ [24]

Definice by měla být krátká, výstižná a účelná. Proto bude lepší definice:

Krizová intervence je práce s klientem, jenž se nachází v nepříznivé situaci, a má za cíl zpřehlednit klientovo prožívání tak, aby usměrnil jeho chování a navedl ho k překonání situace vlastními silami.

3.1 Dělení krizové intervence

Krizovou intervenci lze rozdělit na dva základní pilíře. Jedná se o krizovou intervenci formální a neformální. Další dělení představuje forma pomoci prezenční, distanční a telefonická (popřípadě internetová).

Neformální krizová intervence – tato krizová intervence probíhá většinou v kruhu rodinném, ale i mezi přáteli, mohou pomoci také sousedé, spolužáci či spolupracovníci, také členové zájmových skupin, kam dotyčný chodí anebo nakonec úplně obyčejný člověk na ulici. Lidé si ani neuvědomují, že se jedná o krizovou intervenci. Pokud intervence nepomohla, dostává se na řadu formální neboli institucionalizovaná krizová intervence.

Formální krizová intervence – tato pomoc by měla být zprostředkována rychle a nezprostředkovaně. Pomoc lze dále členit na krizovou intervenci telefonickou, tváří v tvář v klidu, pokud klient přijde a tváří v tvář, pokud musí jít krizový intervent zachránit daného občana.

Prezenční forma pomoci – jedná se o osobní přítomnost na jednom místě obou účastníků. Prezenční forma pomoci se uplatňuje u pobytových služeb, poraden a u terénních služeb, kdy musí introvert dojet na místo, kde se klient nachází a pomoci mu (např. při katastrofě).

Distanční forma pomoci – oba zúčastnění se nenachází na jednom místě. Do této formy lze zahrnout telefonickou a internetovou pomoc.

Telefonická krizová intervence – pomoc zprostředkovaná po telefonu. Má své výhody i nevýhody.

- **Výhody telefonické krizové intervence** – okamžitá pomoc, linka fungující i 24 hodin denně. Dostupnost linky přesahuje dostupnost osobní, neboť v dnešní době téměř každý vlastní telefon. Telefonická krizová intervence dále představuje bezbariérovost, nízké náklady, klient pak nemusí mít strach z cizího prostředí a z rozhovoru tváří v tvář, oba zůstávají v anonymitě.
- **Nevýhody telefonické krizové intervence** – chybí nonverbální projevy, řeč těla, proto intervent může špatně pochopit, co klient myslel tím, co řekl, málo času k navázání dobrého kontaktu, přerušení kontaktu, neexistuje většinou zpětná vazba o tom, jak to s klientem dopadlo, jestli mu byla poskytnuta dostatečná pomoc.

Internetová pomoc – provádí se prostřednictvím média (internetu). Nejvhodnější řešení pro klienty, kteří nemohou z různých důvodů se dostavit osobně nebo se velmi stydí. [25]

3.2 Krize

Krize je stav duševní nerovnováhy jedince, již vyvolala kritická událost či nějaká zásadní životní situace, většinou se mluví o přechodném stavu vyžadující řešení, neřešená krize má dalekosáhlé důsledky. [26]

Krizi jako subjektivně ohrožující situaci charakteristickou potencionálními změnami můžeme brát jak z negativního pohledu, tak z pozitivního, kdy díky krizi můžeme dosáhnout životního posunu a růstu. Krize může být pro zasaženého nebezpečím i příležitostí. [24]

Psychická krize nastává po střetu s překážkou, jež převyšuje naše vlastní síly, a proto ji nelze překonat vlastními vyrovnávacími strategiemi ani za pomoci bližních v obvyklém čase a naučeným způsobem. [27]

3.2.1 Typologie krizí

Typologie krizí je klasifikační systém o šesti stupních závažnosti krize. Přičemž vyšší číslo znamená závažnější krizi a zdrojem stresu už pak není vnější, ale vnitřní zdroj.

- **Situační krize** – následuje po události, která je podmíněna nepředvídatelným stresem. Jedná se o ztrátu (např. zdraví), změnu (např. zaměstnání) a volbu (rozhodování o budoucím studiu).

- Krize z očekávaných životních změn (tranzitorní) – zrání člověka v rámci jeho vývoje ve smyslu změn jedince (např. puberta) a ve smyslu změn života rodiny (např. narození prvního dítěte).
- **Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru** – nepředvídatelné události, které klienta ochromují (např. hromadné neštěstí a katastrofy).
- Krize zrání, vývojová – krize pramenící z krize tranzitorní, která nemohla proběhnout z důvodu přirozených změn (např. chlapcovi umře otec, tak přeskočí pubertu a chová se dospěle, v pozdějším věku se ale vrátí do nezodpovědného chování).
- Krize pramenící z psychopatologie – z duševních onemocnění.
- Neodkladné krizové stavy – patří sem drogová intoxikace, vražedné chování, panická úzkost atd. [24]

Krizi lze charakterizovat různě a třídít ji do různých skupin. Základní rozdělení je podle toho, koho se krize dotýká, proto **dělíme krizi** na:

- individuální (dotýká se jedince),
- skupinová (dotýká se komunity),
- společenská (dotýká se celé společnosti, jde např. o hospodářskou krizi),
- celosvětová (dotýká se celého světa). [28]

Vyrovnání se s krizí:

Proto, aby se dalo krizi zvládnout, je důležité plnit následující body:

- Přijímat a hledat informace.
- Nebát se hledat pomoc u rodiny, kolegů, profesionálů.
- Rozdělit své problémy na menší části a ty postupně řešit.
- Důvěra nejen v sebe ale i v druhé a mít naději na lepší zítřky.
- Zpracovat a vyjádřit své emoce. [28]

Zásady komunikace s jedincem v krizi:

Jedinec v krizi potřebuje speciální jednání.

- Verbální komunikace (slovní) nesmí být v rozporu s neverbální komunikací (řečí těla).
- Člověk v krizi potřebuje empatii, vcítění.

- Dále by mělo být vše řečeno srozumitelně, jednoznačně, chronologicky a zřetelně.
- A nejdůležitější ze všeho je aktivní naslouchání. [14]

3.3 Principy krizové intervence

Pro pochopení krizové intervence je dobré si uvést některé charakteristické body s ní související.

- Krize je velice subjektivní a individuální, každý situaci vnímá jinak.
- Krizový stav máme vymezený po nějaký časový úsek, pokud se nepodaří za tento čas vyřešit problém nebo ho alespoň minimalizovat, stává se problémem hlubokým.
- Krizová intervence spočívá v řešení problému, a to v řešení blízké minulosti s řešením do blízké budoucnosti.
- V krizové intervenci se pracuje s každým klientem individuálně se snahou posílit jeho kompetence natolik, aby zvládl vyřešit situaci, pokud možno sám.
- V krizové intervenci člověka chápou v celé jeho rovině (bio-psycho-sociálně-duchovní). [24]

3.3.1 Vedení rozhovoru při krizové intervenci

Rozhovor v krizové intervenci musí být promyšlený, neboť špatně vedený rozhovor by mohl zasaženého poškodit. Budou uvedeny příklady špatného a dobrého vedení rozhovoru.

Špatné vedení rozhovoru při krizové intervenci:

- Utěšování, bagatelizování – To bude dobré, to nic není.
- Obviňování – Můžete si za to sám.
- Odsuzování – Jak jste to mohl udělat?
- Zakazování emocí – Nebrečte, nesmutněte.
- Apelování na silnou vůli – To zvládnete.
- Nucení zasaženého do rozhodnutí – Tak co chcete, co budete dělat?
- Moralizování – Na to jste neměl právo.
- Hádání – Nemáte pravdu, tvrdil jste něco jiného.

Dobré vedení rozhovoru při krizové intervenci:

- Zajímání se – Jak se cítíte?

- Nabídnutí pomoci – Co pro Vás mohu udělat?
- Opakování řečeného – Říkal jste že...
- Vyjádření soucitu – Jak to všechno zvládáte? Je mi to líto.
- Ponechání prostoru pro vyjádření emocí – Každý by reagoval takto v takové situaci. Klidně plačte.
- Nalezení východiska – Jaké máte zdroje? Kdo Vám může pomoci? Co byste poradil příteli, kdyby byl na Vašem místě? [22]

Kladení otázek:

Otázky mají pomoci zasaženým zaměřit se na problém a být konkrétní. Otázky musí být přímé, stručné, jasné. Dotazující musí umět zaměřit se na cíl, sdělovat úmysly, rekapitulovat a používat překlenovací věty typu „...zmínil jste se, že...“. [29]

ABC model krizové intervence:

ABC model krizové intervence pomáhá v krizi ve formě krátkých rozhovorů.

3 fáze ABC modelu:

A = Vytvořit a udržet kontakt (parafrázování, reflexe)

B = Identifikovat problém, tj. příčinu krize

C = Vyrovnání se s krizí (coping) [30]

3.4 Emoce a stres v krizové intervenci

Člověk v krizi vždy prožívá negativní emoce, které mohou být i velmi silné. Je důležité dát klientovi prostor, aby poskytl svým emocím průchod. Během rozhovoru by měl krizový pracovník rekapitulovat, co se odehrálo. Rekapitulovat řečené, zrcadlit klienta a naučit se pracovat s jeho emocemi je základním předpokladem úspěchu. Nejčastější emoce při mimořádné události lze vymezit níže.

3.4.1 Emoce

Zvláště ve vyhocených situacích mohou emoce člověka pohltnout a být zesílené.

Emoce při mimořádné události:

- Pláč – může vyjadřovat jak štěstí, hluboký smutek, tak i volání o pomoc. Klienta nechají vyplakat, jeho pláč nezastavují.

- Strach a úzkost – projevuje se často mlčením, pokud je člověk vyděšený; pak také tichou mluvou, klient se snaží nebýt tak viditelný; křikem, kdy chce klient překřičet strach; nutkáním mluvit, pokud se chce zbavit napětí v těle. Krizový pracovník by se měl ke klientovi posadit tak, aby seděl stabilně a zároveň vstřícně. Klient by měl nejlépe sedět o něco zapřený.
- Panická úzkost – klient pod tlakem silné emoce se nemůže na nic soustředit a nesystematicky zmateně téká z místa na místo. Záchranou je zastavení se, zklidnění dechu a navrácení se k počátku problému.
- Hněv, vztek – hněv je ideální na překonávání překážek, ovšem je též nebezpečný pro klienta a okolí. Je dobré, aby o svoji zlosti mluvil a zpracoval ji tak. [24]

3.4.2 Co je to stres

Stres je normální reakce organismu na většinou nenormální situace. Stres se často překládá do češtiny jako zátěž. Zátěží trpí během života většina populace, avšak nejvíce lze pozorovat dopady zátěže na zasahujících jednotkách.

Lidem, kteří prožili nepříjemné traumatizující události, je nutné pomoci, neboť pokud jim není pomoheno, dostávají se do normálního koloběhu života, ale jsou v něm odtrženi od reality, nejsou schopni se soustředit, plnit normální úkoly, normálně chodit do práce, obyčejné věci, které dříve dělali, se pro ně stávají obtížné, a oni se tím dostávají do stresu. Krátkodobý stres nepoškozuje zdraví, zatímco dlouhodobý stres, nejen zasaženého utlačuje a působí mu diskomfort, ale také mu může způsobit závažné zdravotní poškození.

Jak zvládat stres:

- Uspořádat si den a dělat to, co je nejdůležitější.
- Vyhýbat se tomu, co spouští stres.
- Odpočívat, věnovat se koníčkům.
- Pravidelně cvičit, hýbat se.
- Kontakt s blízkými i novými lidmi.
- Správně a pravidelně se stravovat.
- Relaxovat.

Psychická odolnost jako významný zdroj zvládnání krizových situací, záleží na vlastnostech člověka, povahových rysech a vztahu k druhým.

Vyrovnaní se s náročnými životními situacemi také velmi ovlivňuje **sociální opora**, kterou zasažený dostává od svých blízkých, a to především od rodiny, přátel atd. Díky sociální opoře se dá lépe zvládnout kdejaká krize a udržet přitom zasaženého v duševní pohodě.

V poslední době s **přibývajících krizovými situacemi** se rozrůstá potřeba odborně ošetřit zasažené především pomocí krizové intervence, neboť po krizové situaci se často stává, že se člověk nemůže srovnat se situací a upadá do deprese projevující se nechutenstvím, poruchami spánku, demotivací a také neschopnosti řešit každodenní problémy. Z deprese se lze dostat jen pomocí odborníka, nelze se z ní, jak někdy rodina radí, vyspat.

Zranění na duši jsou skrytá pod povrchem a často bolestivější než fyzická újma. Při ponechání stavu zasaženého se psychická újma prohlubuje a způsobuje hlubší problém.

Po MU reagují zasažení ale i zasahující na stres různě, někdo to může nést velmi těžce, to pak může mít podobu akutní stresové reakce, posttraumatické stresové poruchy či syndromu vyhoření.

3.4.3 Reakce na stres

Stres v jedinci musí nutně vyvolat negativní reakci organismu, který se tomu brání.

- **Akutní stresová reakce** nastává po negativním silném zážitku a trvá několik hodin až dní v podobě neklidu, třesu, hněvu a dezorientace zasaženého.
- **Posttraumatická stresová porucha** na rozdíl od výše zmíněného nastává jako opožděná reakce na silný negativní prožitek traumatického charakteru, trvá nejméně jeden měsíc v podobě znovuprožívání traumatické události, což vede ke změnám chování, poruchám spánku, výbuchům vzteku.
- **Syndrom vyhoření** se dnes objevuje velmi často, souvisí s výkonem profese, kdy jedinec ztrácí zájem o práci, objevuje se demotivace, rezignace, pasivita, chronický stres, vyčerpání. [28]

Syndrom vyhoření se v dnešní době velmi rozmohl, lidé jsou dnes neustále pod velkým tlakem.

Nastává většinou u pomáhajících profesí. Příznaky lze pozorovat ve více rovinách: v kognitivní rovině jde o ztrátu nadšení z práce, nechuť k práci, porucha koncentrace; v emocionální rovině se jedná o agresivitu, strach, úzkost; v tělesné rovině lze mluvit o poruchách spánku, únavě, bolest, nemoci; v sociální rovině jde zejména o omezení kontaktu s blízkými, odcizení, nezájem o společnost.

Vývoj syndromu vyhoření se dělí na pět fází:

- Fáze nadšení – jedinec bere práci velmi zodpovědně, je akční, bere si toho na svá bedra moc, přepracovává se.
- Fáze stagnace – jedinec se cítí nedocenen, začíná se věnovat mimopracovním koníčkům.
- Fáze frustrace – jedinec se cítí nedocenený, pochybuje o smysluplnosti své práce.
- Fáze apatie – nastupuje trvalá apatie, rezignace, nespokojenost, neustále podráždění.
- Fáze intervence – vystoupení z bludného kruhu syndromu vyhoření, jedinec změní způsob života (např. práci).

Seznam věcí, které přispívají k syndromu vyhoření: neschopnost podělit se o problémy, delegovat úkoly na lidi okolo, neum říkat ne, přílišná pracovitost, perfekcionismus, brání si všech věcí osobně, workoholismus, vzdávání se koníčků, neum efektivně pracovat s časem. [22]

3.5 Pomoc profesionálům

I zasahující občas potřebují psychicky pomoci po těžkém zásahu. V dnešní době již existuje podpora zasahujících pomocí různých programů a péče.

3.5.1 Psychologická péče a podpora složek IZS

Každá ze základních složek IZS má zařízené systémy pomoci.

- ZZS má systém psychosociální intervenční péče (SPIS),
- PČR má služby policejních psychologů, anonymní telefonní linku pomoci v krizi, posttraumatická intervenční péče (dále jen „PIP“),
- HZS ČR má psychologickou službu v každém kraji, tým posttraumatické péče (TPP), tvoří ho proškolení hasiči v poskytování první psychické pomoci. [13]

3.5.2 Critical Incidence Stress Management

Critical Incidence Stress Management (dále jen „CISM“) – neboli program preventivní psychologické péče zaměřený na profesionály, kteří se v době krizové situace v rámci své profese setkali s negativním prožitkem. Program vedený formou diskuze se uskutečňuje po události a většinou se používá u členů zásahových jednotek (např. hasiči, záchranáři).

CISM slouží pro obnovení psychické rovnováhy u profesionálů, kteří se účastnili náročného zásahu. Mezi základní formy patří debriefing (omezit působení stresu), defusing (okamžitý skupinový rozhovor, který je kratší verzí debriefingu), demobilizace (krátké vypnutí zasahujících při dlouhé směně), podpora na místě události (k omezení působení stresu).

CISM uplatňuje **debriefing** neboli **skupinový rozbor události** má za úkol omezit stres pracovníka, pomoci mu nabrat síly, aby mohl co nejdříve normálně fungovat, uskutečňuje se mezi jedním dnem až týdnem po události.

Hlavní fáze debriefingu:

- Úvod – vedoucí vysvětlí účel sezení, rovnost všech zúčastněných a co se bude dále dít.
- Fáze faktů – přičemž je každý ze zúčastněných dotázán, kdo je, jakou má funkci a má popsat, co se stalo.
- Fáze myšlenek – kdy dotyční reagují už na emocionální rovině, co si mysleli v danou chvíli.
- Reakční fáze – dotázání odpovídají na otázku, co bylo pro ně nejhorší?
- Fáze symptomů – vedoucí shrne symptomy stresu a osvětlí možnosti řešení.
- Fáze učení – nácvik zvládnání stresu neboli coping.
- Návrat – zodpovězení dotazů a nabídka případné individuální konzultace.

Defusing neboli **uvolňující rozhovor** představuje zkrácenou, jednodušší a časově úspornější formu debriefingu. Defusing se vykonává bezprostředně po události a skládá se ze tří fází.

Fáze defusingu:

- Úvod – totožný jako u debriefingu.
- Fáze průzkumu – skládá se z faktů, myšlenek, reakcí a symptomů.
- Fáze informací – učení a závěr. [28]

3.5.3 Psychosociální intervenční služba

Psychosociální intervenční služba (dále jen „PIS“) – podporuje a pečuje o zasahující, kteří mohou být vystaveni zatěžující situaci a potřebují si o tom promluvit (pozitivní na tomto přístupu se zdá, že slouží jako prevence syndromu vyhoření).

Charakteristické body PIS: využívání principů CISM, předkrizová příprava, činnost v terénu, péče po zásahu, individuální sezení, debriefing s rodinnými příslušníky.

PIS – slouží k vytvoření odolnosti proti psychické zátěži, které jsou zasahující vystaveni, pomáhá vyrovnat se s reakcemi na krizovou událost, pomáhá ventilaci emocí a navrácení se k normálnímu životu, a kromě výše uvedeného i učí zasahující adaptaci na stres. [22]

3.6 Krizový intervent

Krizovým interventem se může stát v podstatě kdokoli. Především se jimi stávají profesionálové jako psychologové, doktoři a sociální pracovníci, ale i laici. Pro obě skupiny výše uvedené platí, že musí projít výcvikem krizové intervence, navíc interventi působící na internetu či telefonu musí absolvovat výcvik na distanční formy pomoci.

3.6.1 Nároky na krizové interventy

Každý krizový intervent kromě toho, že projde výcvikem, musí mít i specifickou osobnost, díky níž bude moci zvládat svoje povolání.

Musí umět:

- Navazovat kontakt s klientem, jenž se nachází ve velmi špatné životní situaci.
- Umět vyhodnotit situaci.
- Rozhodovat pod časovým tlakem.
- Musí umět ohlídat si hranice, ale i motivovat.
- Jednat empaticky i direktivně.
- Být schopný spolupráce s klienty.

3.6.2 Právní aspekty krizové intervence

Interventi musí být obeznámeni s právními aspekty krizové intervence.

Právní principy:

- Povinnost zachovat mlčenlivost – týká se především informací dotýkajících se klienta, ovšem neuplatňuje se u podezření z týrání či zanedbání péče o dítě.
- Povinnost ochrany osobních údajů – týká se údajů, které souvisí s klientem.
- Povinnost překazit trestní čin – intervent musí nahlásit skutečnost, že se daný klient chystá spáchat trestný čin a musí mu to zamezit.

- Povinnost oznámit trestní čin – intervent musí nahlásit skutečnost, že daný klient již spáchal trestný čin.
- Povinnost zachovat lidskou důstojnost – každá osoba má právo na ochranu dobré pověsti, svého jména a lidské důstojnosti.
- Povinnost zabezpečit kvalifikovanou právní pomoc – intervent odkáže klienta na odbornou právní pomoc či mu ji pomůže zprostředkovat. [25]

Krizovou intervenci zajišťují vyškolení dobrovolníci, církevní instituce, resort zdravotnictví pomocí telefonní krizové linky důvěry, lůžkových krizových center, ambulantních pracovišť krizové intervence, mobilních psychiatricko-psychologických služeb.

Dílčí závěr:

Bezpečnost jedince pro bezpečnost společnosti je klíčová, protože na bezpečnosti jedince stojí bezpečnost státu, a tudíž i ostatních. Bezpečnost je složité v dnešní době zajistit všem, vždy a všude, neboť každý den na jedince číhá nebezpečí a spouští se mimořádné události, které by nečekal. Mimořádné události jsou v dnešní době charakteru antropogenního. Mimořádné události mají za následek nejen škody na majetku, životním prostředí, životech a tělesném zdraví člověka, ale i na jeho duševním zdraví. Aby byl stav zasaženého po MU stabilizován, potřebuje nutně podporu druhého, tu mu může poskytnout i obyčejný laik (nejlépe rozhovorem). Pomoc zasaženému může být dvojího typu, a to krátkodobá na místě události, či na více sezeních při krizové intervenci. Krizovou intervenci lze provést i po telefonu či na internetu. Je třeba si uvědomit, že pomoc nepotřebují jen zasažení, ale i zasahující jako například hasiči, zdravotníci a policie.

4 CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ

Pro zpracování bakalářské práce je nezbytné si zvolit hlavní a dílčí cíle práce a také zvolení nejvhodnějších metod ke správnému zpracování.

4.1 Hlavní a dílčí cíle

Hlavním cílem bakalářské práce je zpracovat teoretickou analýzu problematiky psychologické první pomoci a krizové intervence ve vztahu k mimořádné události.

Dalším cílem je pomocí dotazníkového šetření a zanalyzování dat, navrhnout případné změny a opatření ke zlepšení aktuálního stavu dané problematiky a také vytvoření kapesní příručky pro civilní obyvatelstvo.

4.2 Metody použité při zpracování práce

Teoretická část byla vypracována na základě prostudování pramenů, ze kterých by se dalo čerpat. Bylo využito převážně odborných literárních pramenů, ty převažovaly nad internetovými publikacemi. Útočištěm pro teoretickou analýzu problematiky se stala školní knihovna na fakultě, dále knihovna Bedřicha Beneše Buchlovana v Uherském Hradišti, knihovna Jiřího Mahena v Brně a také Moravská zemská knihovna v Brně, kde se dalo čerpat z nepřehledného množství dostupné literatury.

V praktické části byla využita metoda dotazníkového šetření, a to ve zkrácené formě. Šetření bylo zaměřeno na HZS. Součástí práce je vypracování kapesní příručky pro civilní obyvatelstvo, která vychází ze syntézy získaných informací v dotazníkovém šetření, teoretické analýzy a poznatků z kurzu psychologické první pomoci.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Pro sběr dat určených k následné analýze v problematice psychologická první pomoc a krizová intervence ve vztahu k mimořádné události byla vybrána metoda dotazníkového šetření, a to zkrácenou formou.

5.1 Charakteristika dotazníku

Dotazník má umožňovat poměrně rychlé a ekonomicky nezatěžující shromažďování komplexních dat od desítek až stovek i více počtu respondentů, ovšem při tištěné verzi se dotazník prodraží a také se stává časově náročnějším (než se roznese a pak sesbírá).

Dotazník byl zcela anonymní a respondenti měli neomezený čas na jeho vyplnění, V tištěné formě s pokyny byl autorem roznesen na všechny požární stanice HZS v Brně, předcházela tomu telefonická domluva s veliteli jednotlivých stanic. Otázky se týkaly problematiky psychologické první pomoci, krizové intervence, zasažených osob a mimořádných událostí.

Dotazník obsahoval 17 otázek z toho čtyři uzavřené a zbytek otevřených otázek. Otevřené otázky dávají možnost volně se vyjádřit a doplnit otázku podle myšlení respondenta. První otázky se týkaly charakteristiky respondentů, další už pak byly zaměřené na konkrétní problematiku.

Struktura dotazníku: oslovení, představení organizátora, představení tématu, ujištění o anonymitě, způsob naložení s dotazníky, instrukce k vyplnění, otázky od jednoduchých po složité, ukončené opět jednoduššími otázkami, poděkování.

Dotazník je přiložen v příloze P I.

5.2 Charakteristika respondentů

Pro účely zpracování dotazníku zaměřeného na psychologickou první pomoc a krizovou intervenci byli vybráni hasiči jako zájmová skupina, neboť se každý den musejí vypořádat s mimořádnými událostmi a ze základních složek IZS se setkávají na místě události jako první se zasaženými. Mají za úkol ochraňovat životy, zdraví lidí, zvířat, majetek a životní prostředí. Od roku 2001, kdy došlo ke sloučení HZS ČR s Hlavním úřadem civilní ochrany, má HZS ČR ve své působnosti i ochranu obyvatelstva. Reprezentativní vzorek respondentů byl vybrán z Jihomoravského kraje, konkrétně z Brna, kde se nachází pět požárních stanic

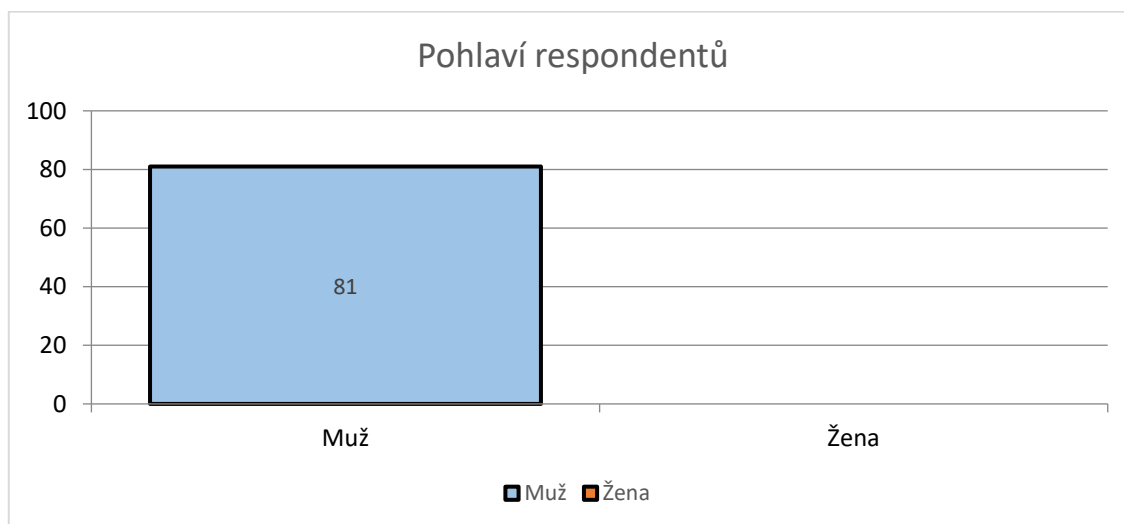
profesionálních hasičů (také nespočet hasičů dobrovolníků, ale ti nejsou v této práci předmětem zájmu). Brno bylo vybráno ze dvou hlavních důvodů – druhé největší město ČR a zároveň bydliště autora.

5.3 Výsledky dotazníkového šetření

Celkem bylo rozneseno 177 dotazníků. Počet byl určen dle typu stanice, jednalo se o stanice typu: C3, P4, P3, P2, P1. Typ stanice určuje základní a minimální počet příslušníků ve směně, příslušníci se střídají ve třech směnách, přičemž po konečné bilanci součtu třech směn příslušníků by stanice typu C3 disponovala 63 příslušníky, stanice typu P4 by disponovala 42 příslušníky, stanice typu P3 by disponovala 33 příslušníky, stanice typu P2 by disponovala 24 příslušníky a stanice typu P1 by disponovala 15 příslušníky, což v konečném součtu dává 177 příslušníků. Z celkového počtu 177 dotazníků bylo navraceno 81 dotazníků, což je po zaokrouhlení 46% úspěšnost návratu. Po sesbírání dat následovalo třídění, výpočty a kategorizace.

Otázka č. 1: Jakého jste pohlaví?

Otázka na charakteristiku respondenta, dotazování začalo jednoduchou formou otázky a odpovědi, aby to respondenta neodradilo. Uzavřená otázka s možností výběru mezi MUŽ x ŽENA.

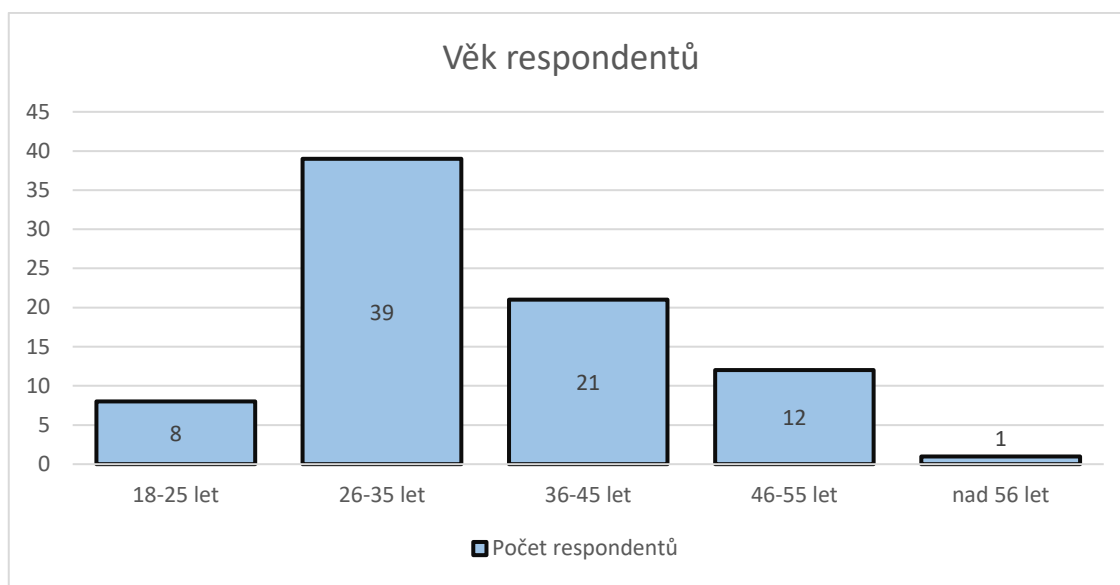


Graf 1 Pohlaví respondentů. Zdroj: vlastní.

Jak lze již z grafu vyčíst, všech 81 respondentů byli muži. Dá se to vysvětlit tak, že profesionální hasiči mají velmi náročnou práci, která už ze své podstaty není pro ženy. Statisticky na požárních stanicích vždy vedli muži.

Otázka č. 2: Kolik máte let?

Otázka zaměřená opět na charakteristiku dotazovaných. Otázka byla otevřená, tudíž skoro všech 81 respondentů měli jinou odpověď a jen málokterí měli stejný věk. Pro lepší přehlednost byly roky respondentů rozděleny do 5 věkových intervalů.

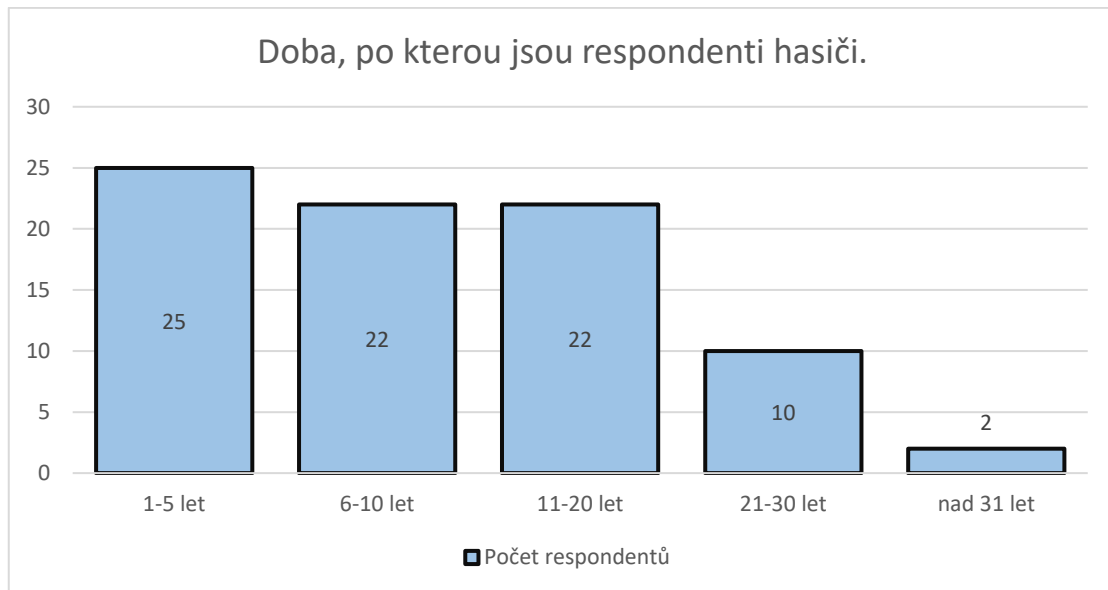


Graf 2 Věk respondentů. Zdroj: vlastní.

Na otázku týkající se věku odpověděli všichni respondenti. Na požárních stanicích se nejvíce nachází hasiči ve věku 26-35 let – 48 %, dále pak hasiči ve věku od 36-45 let – 26 %, následuje věkové rozmezí 46-55 let – 15 %, ve věkovém rozmezí 18-23 let – 10 % a nakonec nad 56 let – 1 %. Ze získaných dat ještě lze sdělit, že nejvíce dotazovaných mělo věk 31 (6 dotazovaných) a 35 (6 dotazovaných).

Otázka č. 3: Jak dlouho jste hasičem?

Otázka na charakteristiku hasiče položená otevřeně. Má za cíl zhodnotit možnost získaných zkušeností za dobu, co je hasičem. Odpověděli všichni respondenti, skoro každá odpověď se lišila, proto pro lepší přehlednost je doba, po kterou je dotazovaný hasičem, rozdělena do pěti kategorií.



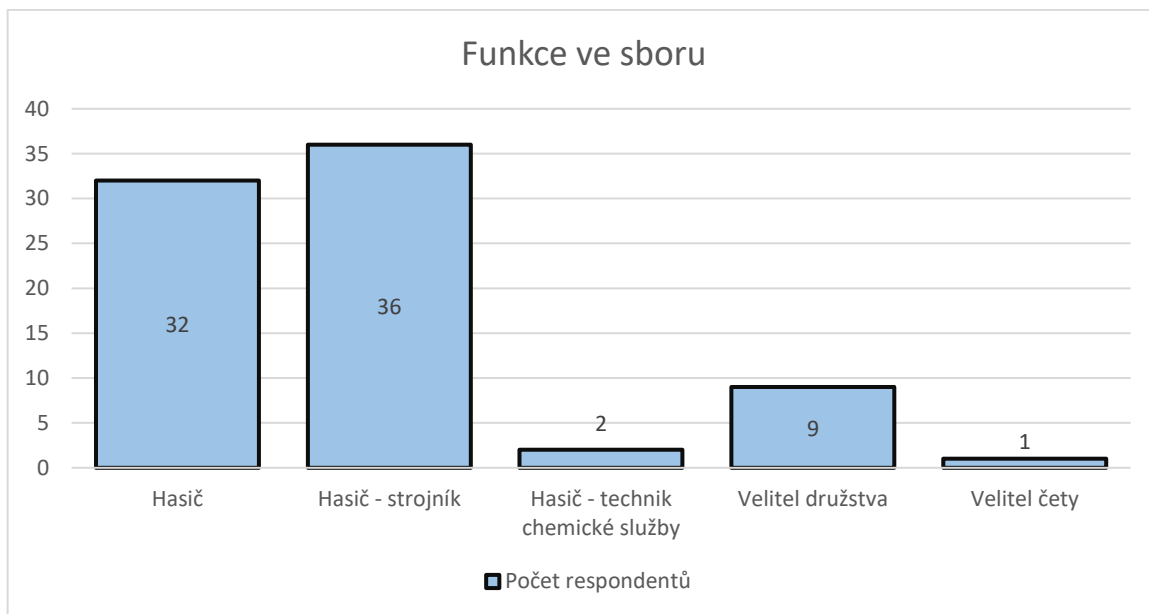
Graf 3 Doba, po kterou jsou respondenti hasiči. Zdroj: vlastní.

Největší zastoupení mají hasiči, kteří toto povolání vykonávají 1-5 let – 31 %. Další velké zastoupení mají hasiči, jejichž povolání trvá 6-10 let, a to 27 %, což je stejné procento jako v období 11-20 let. Menší zastoupení mají hasiči, kteří povolání hasiče vykonávají v rozmezí 21-30 let – 12 %. Nejmenší zastoupení 2 % mají hasiči, kteří povolání vykonávají déle jak 31 let. Lze na tomto vidět, že největší zastoupení mají hasiči s kratší dobou výkonu povolání. To může být způsobeno opotřebením hasiče během let, proto tam tak dlouho nevydrží, nebo novým nadšením do práce hasiče, tudíž přibývají nováčci.

Otázka č. 4: Jaká je Vaše funkce ve sboru?

Otázka v dotazníku byla položena až na konci, aby ulevila dotazujícímu, nicméně pro zachování posloupnosti práce přísluší otázka již na začátek k ostatním charakteristickým otázkám. Otázka byla formulována opět jako otevřená.

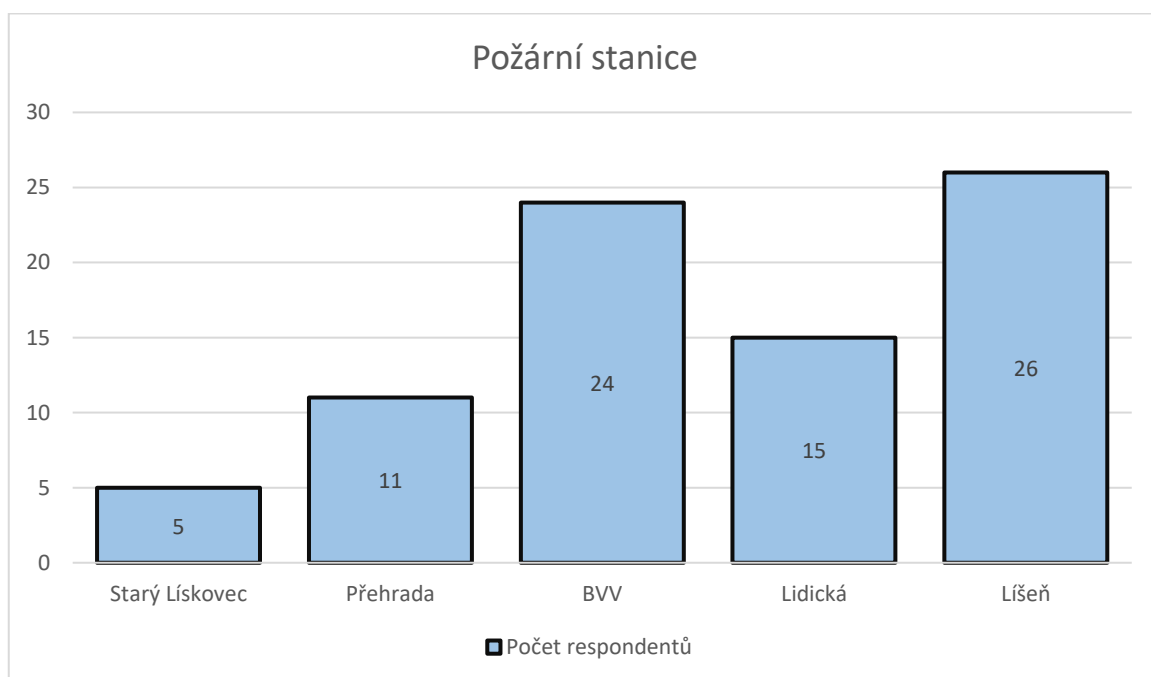
Na otázku odpovědělo dobře 80 respondentů, jeden respondent odpověděl „stabilní“ na otázku: Jakou máte funkci ve sboru? To by bylo v tomto grafu k ničemu. Nejvíce dotazníky vyplňovali hasiči – strojníci 45 %, dále to byli hasiči – 40 %, potom velitelé družstva – 11 %, potom hasič – technik chemické služby – 3 % a nakonec velitel čtyř 1 %.



Graf 4 Funkce ve sboru. Zdroj: vlastní.

Otázka č. 5: Na jaké stanici působíte?

Otázka v dotazníku byla položena až na konci stejně jako otázka předchozí, aby ulevila dotazujícímu, nicméně pro zachování posloupnosti práce přísluší otázka již na začátek k ostatním charakteristickým otázkám. Otázka byla formulována opět jako otevřená.

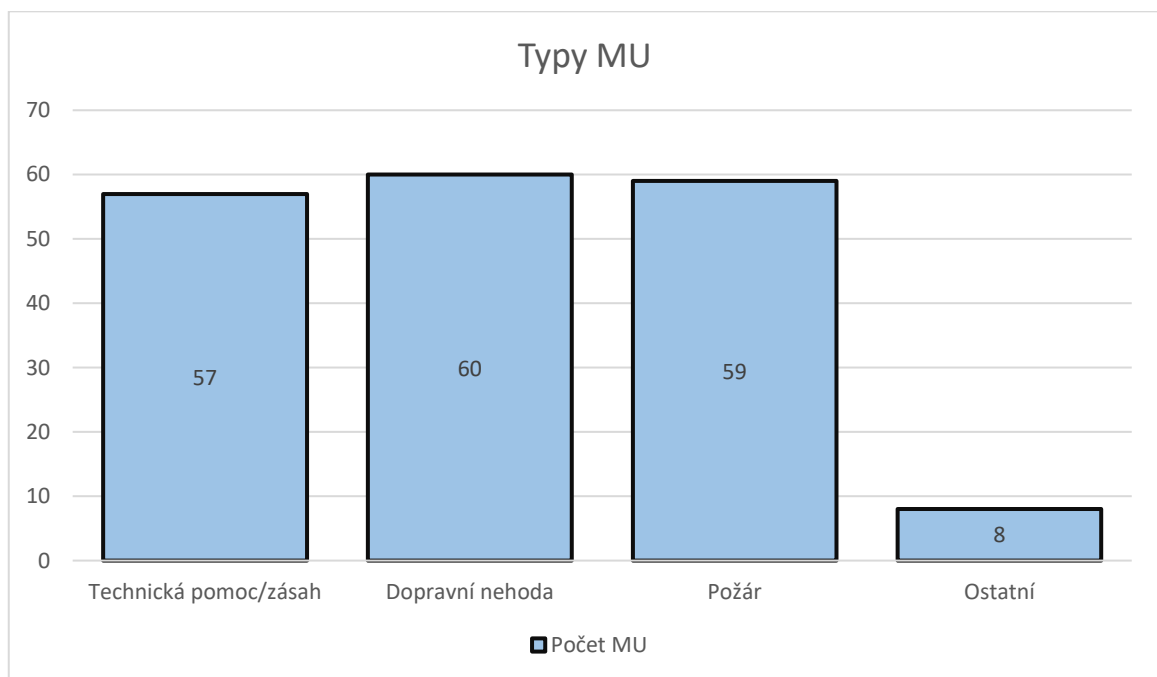


Graf 5 Požární stanice. Zdroj: vlastní

Otázku zodpověděli všichni respondenti. Největší zastoupení měli hasiči z požární stanice Líšeň s 32 %, o něco menší zastoupení měli hasiči z požární stanice BVV s 30 %, požární stanice Lidická měla zastoupení 19 %, požární stanice Přehrada měla 14 % a nejmenší zastoupení měla požární stanice Starý Lískovec 6 %.

Otázka č. 6: Při jaké MU nejčastěji zasahujete?

Otázka měla za cíl zjistit, při které MU nejčastěji poskytují pomoc, u kterých MU nejčastěji se vyskytují. Otázka byla otevřená a dotazovaní mohli napsat až 3 MU.

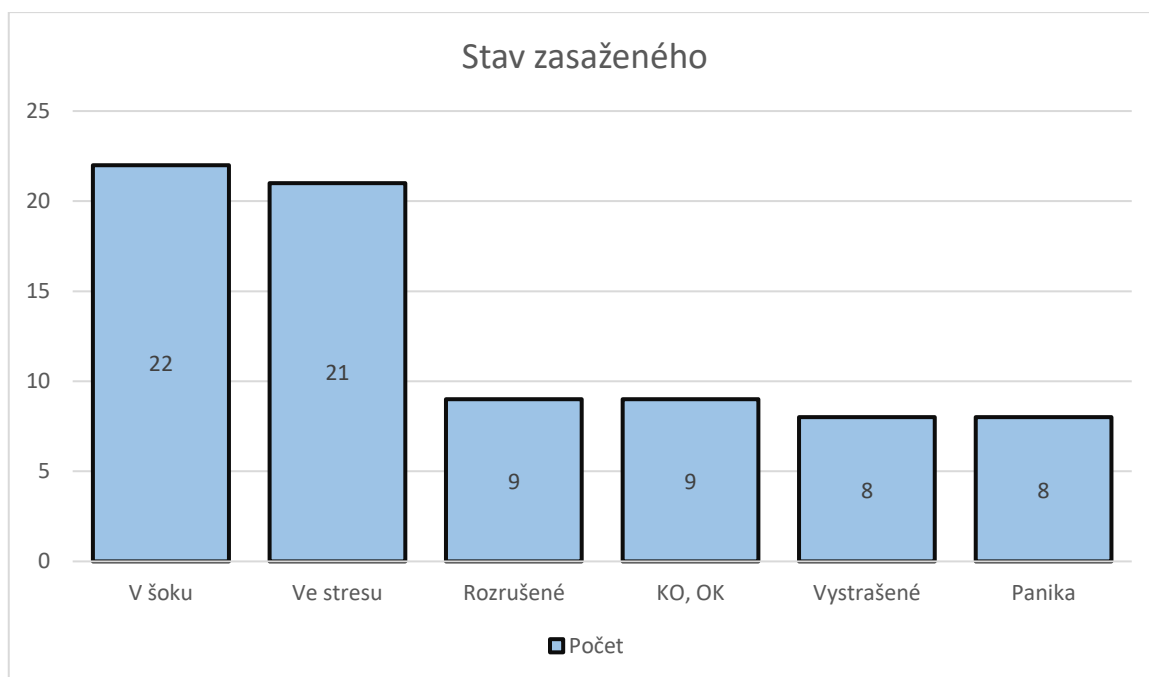


Graf 6 Typy mimořádných událostí. Zdroj: vlastní.

Z 81 respondentů 3 odpověděli vyhýbavou odpovědí, kterou nelze přispět ke grafickému zpracování. Byly to odpovědi typu: nevím, u všech, kam nás KOPIS vyšle. Byly započítány odpovědi od 78 respondentů, téměř všichni respondenti (6/8) vyjmenovali 3 stejné mimořádné události. Někteří respondenti napsali jen jednu či dvě MU, každopádně vidíme, že hasiči nejčastěji zasahují při dopravní nehodě (napsalo 77 %), dále při požáru (napsalo 76 %) a také při technickém zásahu (napsalo 73 %). Tyto získaná data lze poměřit se statistickými za uplynulé roky, které najdeme ve statistických ročenkách HZS, jak už bylo zmíněno v teoretické části. Tudiž jsme si ověřili, že nejčastější typy MU, při kterých hasiči zasahují jsou právě již zmíněné dopravní nehody, požáry, technické pomoci. Do ostatních MU, jež hasiči uvedli, patří: únik plynu, únik nebezpečných látek, asistence ZZS, úklid po dopravních nehodách, záchrana osob, otevření bytu.

Otázka č. 7: V jakém emocionálním stavu nacházíte zasažené osoby?

Otázka směřující k rozpoložení člověka, ve kterém ho hasiči nacházejí nejčastěji. Cílem je zjistit, v jakém stavu zasaženého nachází, aby jim mohli lépe poskytnout pomoc a porozumět jim. Otázka byla otevřená, nebyla nijak omezená.



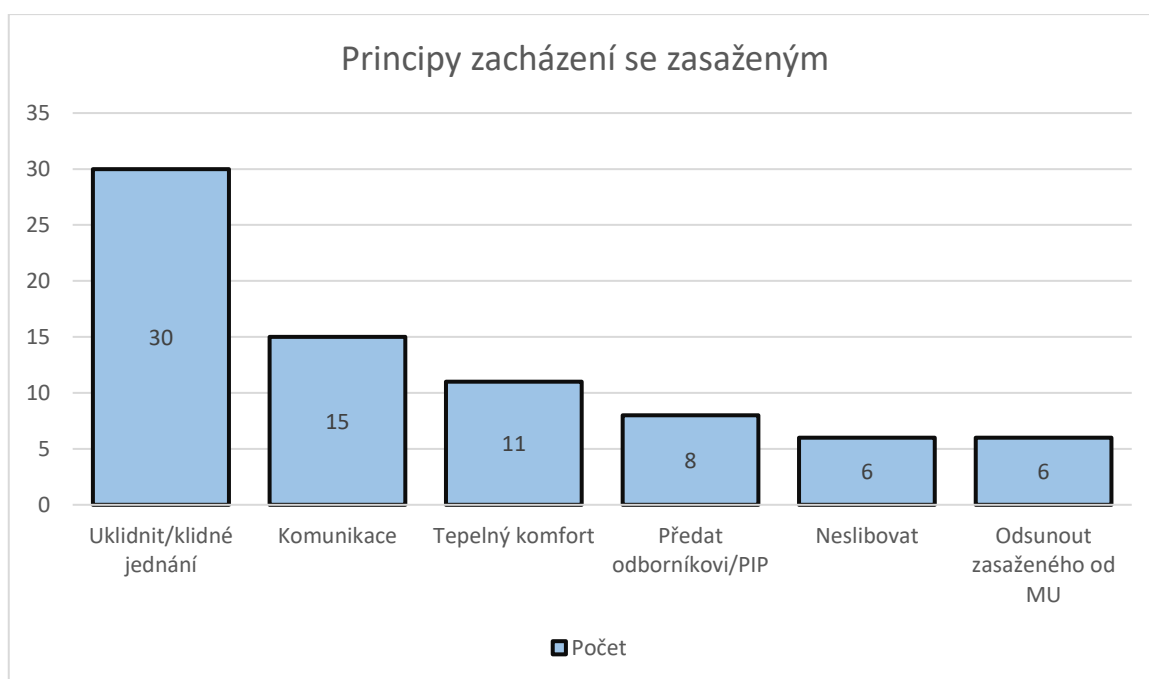
Graf 7 Stav zasaženého, ve kterém ho nacházejí hasiči. Zdroj: vlastní.

Z 81 respondentů 3 odpověděli tak, že nepodali odpověď na otázku. 1 z respondentů odpověděl, že je nenachází v žádném stavu, další respondent napsal, že místo je již bez osob a třetí z respondentů odpověděl, že neví. První dva respondenti pravděpodobně vykonávají službu, při které se nesetkávají s osobami. Ostatní respondenti mohli uvést i více stavů, ve kterých dotyčné nacházejí. Nejčastěji se hasiči shodli na následujícím: 28 % respondentů uvádí, že nachází osobu v šoku, 27 % respondentů nachází osobu ve stresu, 12 % respondentů nachází osobu rozrušenou, stejné procento uvádí, že záleží na situaci a že nachází osoby jak v pohodě tzv. OK, tak i ve špatném stavu tzv. KO, 10 % respondentů uvádí, že nachází osoby vystrašené a stejné procento uvádí, že osoby zažívají paniku. Kromě výše uvedených stavů, na nichž se shodli hasiči, zde uvedu zbytek jejich odpovědí. Zasažené osoby se dále nacházejí ve špatném psychickém stavu (uvádí 8 % hasičů), apatické, zoufalé, frustrované,

bezmocné, bezradné, beznadějně, s obavami, nervózní, neklidné, otřesené, v nervovém vy-
pětí, zmatené, lítostivé, plačtivé, ale i klidné.

Otázka č. 8: Jaké jsou hlavní principy zacházení s takto zasaženým člověkem?

Otázka má za cíl zjistit, jaké principy hasiči považují za základní při zacházení s člověkem
ve špatném stavu po MU. Otázka byla otevřená, nebyla nijak limitována.



Graf 8 Principy zacházení se zasaženým. Zdroj: vlastní.

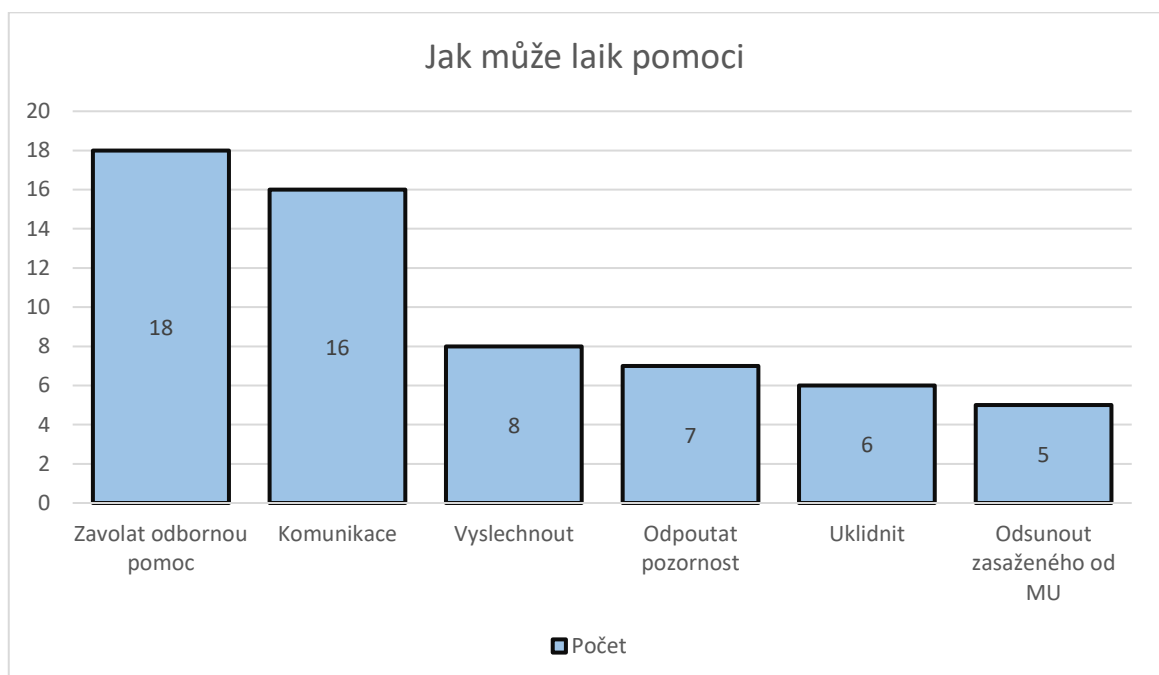
Na otázku č. 8 odpověděli všichni respondenti, většina se rozepsala. Jaké jsou principy zacházení se zasaženým? Odpovědí je: 37 % respondentů doporučuje zasaženého uklidnit, jednat s ním v klidu, 19 % respondentů uvádí jako účinnou pomoc komunikaci, rozhovor, mluvit se zasaženými, 14 % respondentů uvádí tepelný komfort, teplo, 10 % respondentů doporučuje předání osoby do odborné péče psychologů, interventů, 7 % respondentů jako hlavní princip v jednání se zasaženým vidí v tom, že mu nemají nic slibovat, nedávat plané naděje a stejné procento uvádí, že je vhodné odsunout zasaženého do bezpečí, pryč od MU.

Hasiči uvádí další principy: poskytnout protišoková opatření, jednat rozhodně, odborně, rychle, ale zároveň šetrně. Mezi důležité principy dále patří: projevit zájem, oslovit, představit se, zjistit zdravotní stav zasaženého, zjistit jeho potřeby, zajistit informace, nabídnout pomoc, utěšit, vysvětlit, vyslechnout. Člověk by měl být: ohleduplný, trpělivý, empatický,

vstřícný, mít pochopení, být otevřený, poskytnout oporu. V žádném případě by neměl lhát, bagatelizovat, slibovat, nutit, dál stresovat, obviňovat.

Otázka č. 9: Jak nejlépe zasaženým osobám může laik pomoci?

V otázce se zaměříme na to, jak si hasiči myslí, že laik může zasaženému pomoci. Otázka byla otevřená.



Graf 9 Jak může laik pomoci zasaženým. Zdroj: vlastní.

22 % respondentů doporučuje laikům zavolat odbornou pomoc (112, 150, 155, 158, PIP), 20 % respondentů tvrdí, že laik může nejlépe pomoci konverzací, 10 % vidí přínos ve vyslechnutí zasaženého, 9 % radí odpoutat pozornost, 7 % radí uklidnit a 6 % radí odsunout zasaženého od MU do bezpečí.

Další rady laikovi: poskytnout zasaženému informace, poskytnout první pomoc, zajistit tepelný komfort, nabídnout deku, pomoc, udělat protišoková opatření, ujistit zasaženého o pomoci na cestě, věnovat se jim, nenechávat samotného.

Jaký být? Člověk by měl být rázný, sebevědomý, s lidským přístupem, empatií, porozuměním, vstřícný, nezveličovat problém, nepanikařit, zacházet šetrně. Jeden jediný respondent napsal „nevšímat si jich“.

Otázka č. 10: Měli jste kurz, odbornou přípravu či výcvik psychologické první pomoci?

Otázka má za úkol zjistit, zdali hasiči mají výcvik či kurz na dané téma. Byla to doplňující otázka, pokud nějaký měli, museli napsat jaký.

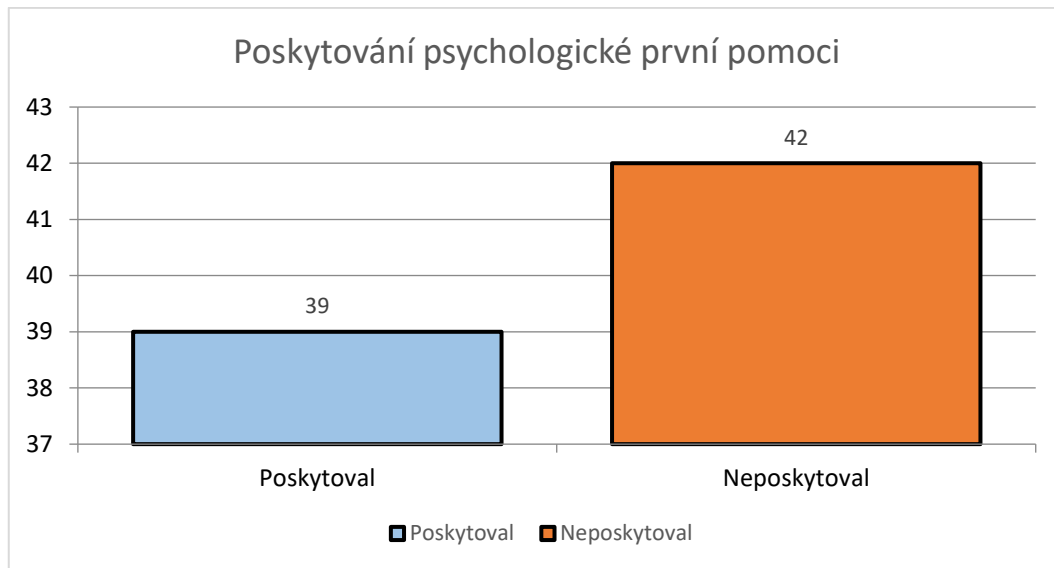
Tabulka 1 Přehled kurzů a výcviků. Zdroj: vlastní.

Přehled kurzů a výcviků	Počet zúčastněných
Základy v nástupním kurzu	3
Pravidelná odborná příprava	5
Posttraumatická intervenční péče	4
Psychologická první pomoc	6
Posttraumatická intervenční péče a psychologická první pomoc	4

Z 81 respondentů mělo pouhé 4 % Základy v nástupním kurzu, 6 % Pravidelnou odbornou přípravu, 5 % mělo kurz Posttraumatické intervenční péče, o něco víc procent tj. 7 % mělo kurz Psychologické první pomoci a 5 % kurz Posttraumatické intervenční péče a zároveň i kurz Psychologické první pomoci. 22 respondentů prošlo jakousi osvětou, ale zbytek 73 % uvedlo, že nic takového neměli.

Otázka č. 11: Poskytovali jste už někdy psychologickou první pomoc?

Otázka byla uzavřená a bylo na výběr z možnosti – ANO x NE. Pokud byla odpověď „ano“, navazovala na to další otázka. Pokud „ne“ pak následující otázku přeskočil.



Graf 10 Poskytování psychologické první pomoc. Zdroj: vlastní.

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že 52 % hasičů neposkytovalo psychologickou první pomoc a 48 % hasičů poskytovalo psychologickou první pomoc. Následně si rozepíšeme některé příklady psychologické první pomoci poskytované zasaženým.

Otázka č. 12: Popište prosím místo, rok, měsíc, typ události, komu a jak jste poskytovali tuto pomoc.

Otázka měla za úkol přiblížit komu, jak, jak často, při jaké MU nejčastěji poskytují psychologickou první pomoc. Otázka byla otevřená, každý mohl rozepsat, co chtěl.

Odpovědi:

- Poskytují několikrát do měsíce, hlavně při dopravních nehodách.
- Poskytují nejčastěji u dopravních nehod, v minimální formě je nutné použít pomoc pokaždé tj. cca. 3x do měsíce, dříve to bylo častěji a to asi 5 – 6x do měsíce.
- Poskytují formou rozhovoru se zasaženými při dopravních nehodách či technické pomoci.
- Poskytoval pomoc řidiči trolejbusu při dopravní nehodě auta a trolejbusu. Odvedli řidiče do svého vozu, povídali si, probírali, jak k nehodě došlo, vysvětlili, co a jak se bude řešit.
- Poskytují nejčastěji u dopravních nehod, poskytoval útěchu ženy po požáru v bytě, u dítěte zamčeného v autě si sundal přilbu a dělal u okýnka *blbinky*, ukazoval *dřáčka hasíka* (toho následně přenechal).

- Poskytoval mnohokrát, především pomoc spolucestujícím u dopravních nehod a také u příbuzných zraněných.
- Poskytoval kamarádce (svědkyni) od zasaženého kluka elektrickým proudem, dívka byla v šoku, vzal ji stranou a povídal si s ní asi hodinu o životě a také o situaci.
- Poskytuje často rozhovor, hlavně lidem v šoku, aby se cítili lépe.
- Poskytoval mnohokrát například po resuscitaci maminky od oznamovatelky, vedl rozhovor s oznamovatelkou.
- Poskytoval rozhovor například po smrti syna přijel otec na místo události nebo rozhovor s čerstvou vdovou.
- Poskytuje často, například: u dopravní nehody, srážka autobusu a osobního auta, rozhovor s dítětem a jeho tetou, předal *dráčka hasíka*. Také poskytoval rozhovory, deku, pití u dopravních nehod při čekání na ZZS či rozhovory po vytopení bytů.
- Poskytoval pomoc u dopravní nehody pachateli (usmrtil člověka).
- Poskytl při dopravní nehodě, řidička nehodu a všichni v autě byli těžce zranění, jen na to koukala, odvedl ji bokem, poslouchal, uklidnil, naslouchal.
- Poskytoval malému chlapci po dopravní nehodě.
- Poskytoval pomoc nespočetněkrát, například: rodičům dětí z havarovaného osobního automobilu při dopravní nehodě, matce, které umřel syn při dopravní nehodě, na žádost PČR šel poskytnout pomoc manželce a matce od zemřelého muže, při záchraně osob z hloubky poskytoval pomoc kolegům speleologa, jenž zahynul.
- Poskytuje skoro pořád, při dopravních nehodách, požárech nízkých i vysokých budov, také u hromadných dopravních nehod, u zřícení budov atd.
- Poskytuje pomoc u dopravních nehod, dětem, při požárech. Dětem stačí většinou klid a *dráček Hasík*, u dospělých pomáhá popis, co bude následovat, či nějaké rady.
- Poskytoval při dopravní nehodě, kdy jeden z posádky zemřel, a všichni byli pod vlivem alkoholu. Ostatní příklady neuvádí, neboť si nemyslí, že by o tom detailně mohl a chtěl mluvit.
- Poskytuje často pomoc, neboť je to krizový intervent.
- Poskytuje často, ale neuvádí příklad, neboť o tom nesmí mluvit.
- Poskytoval řidiči kamionu při dopravní nehodě.
- Poskytoval u dopravní nehody ženě, která byla zaklíněná ve voze s dítětem.
- Poskytoval u dopravní nehody, na místo byl jeden mrtvý a pět zraněných, celou situaci komplikoval fakt, že osoby byly jiné národnosti a neznali cizí jazyk.

Ostatní odpověděli na otázku poskytování psychologické první pomoci ano, ale nechtěli či neuměli blíže specifikovat v navazující otázce.

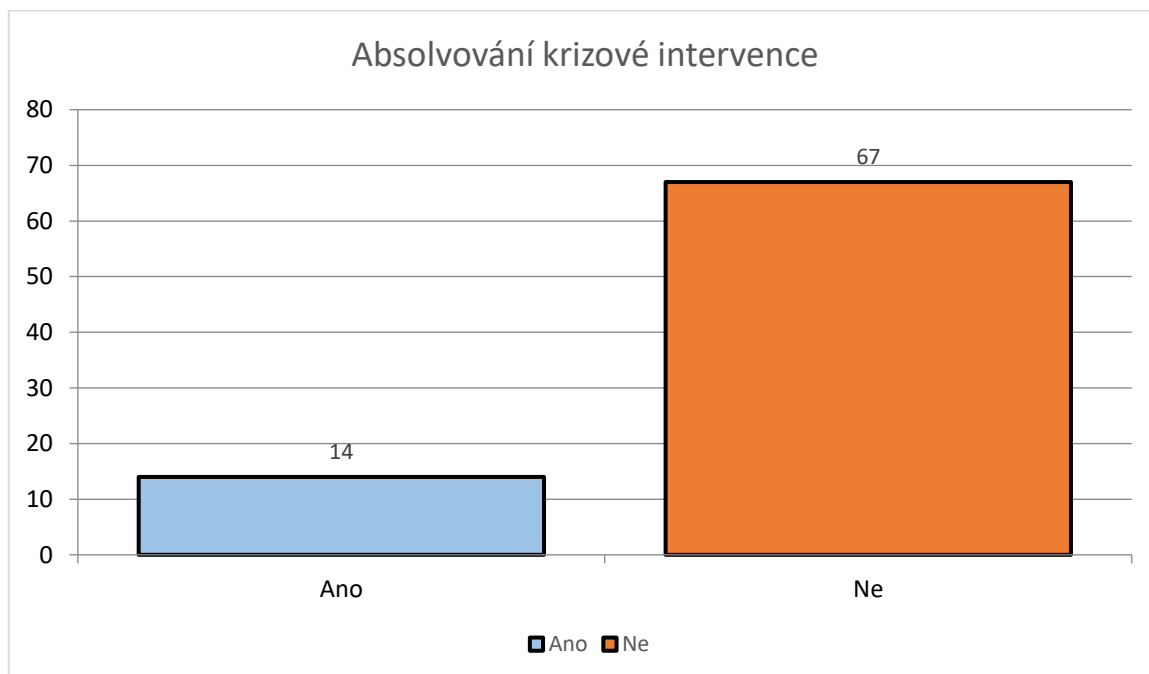
Každopádně ze získaných odpovědí lze vyvodit následující fakta:

- Hasiči poskytující psychologickou první pomoc ji používají téměř denně,
- poskytují ji osobám zasaženým MU,
- nejčastěji se tak děje při dopravních nehodách,
- základními principy pomoci je rozhovor mimo místo události (odvedení bokem), naslouchání, uklidnění, další pomoc,
- dětem většinou stačí *dráček Hasík*, zatímco dospělí potřebují vědět, co bude dál.

Na otázku poskytování psychologické první pomoci odpovědělo 39 respondentů *ano*, blíže se k tomu následně vyjádřilo 23 respondentů, což představuje 59 % úspěšnost odpovědi z těch, kteří se k otázce mohli vyjádřit.

Otázka č. 13: Absolvovali jste někdy krizovou intervenci?

Otázka se týká krizové intervence, byla uzavřená, na výběr bylo z možností ANO x NE. Pokud byla odpověď ano, následovaly na ni postupně otázky č. 14, 15, 16.



Graf 11 Absolvování krizové intervence. Zdroj: vlastní.

Krizovou intervenci absolvovalo 17 % ze všech respondentů, zatímco zbylých 83 % neabsolvovalo (67 z 81 respondentů). Následující otázky mají za úkol přiblížit, jestli byla krizová intervence efektivní, jak probíhala a jak pomohla.

Otázka č. 14: Pokud jste absolvovali krizovou intervenci, byla efektivní?

Otázka měla za úkol zjistit efektivnost absolvování krizové intervence, založená na subjektivním názoru respondenta. Otázka byla uzavřená, bylo na výběr z možnosti – ANO x NE.



Graf 12 Efektivnost absolvování krizové intervence. Zdroj: vlastní.

Všichni respondenti, kteří odpověděli na otázku č. 13 *ano*, se zároveň shodli v otázce č. 14 v tom, že absolvování krizové intervence bylo efektivní, tudíž 100 % dotazovaných na efektivnost absolvování krizové intervence se shodlo, že to bylo efektivní.

Otázka č. 15: Jak probíhala krizová intervence a otázka č. 16: V čem Vám krizová intervence pomohla:

Otázka č. 15 a č. 16 bude hodnocena dohromady z důvodu propojení otázek.

Cílem otázky č. 15 bylo zjistit, jak u dotazovaných probíhala krizová intervence. Otázka byla otevřená, nebyla nijak limitována.

Tabulka 2 Průběh a přínos krizové intervence. Zdroj: vlastní.

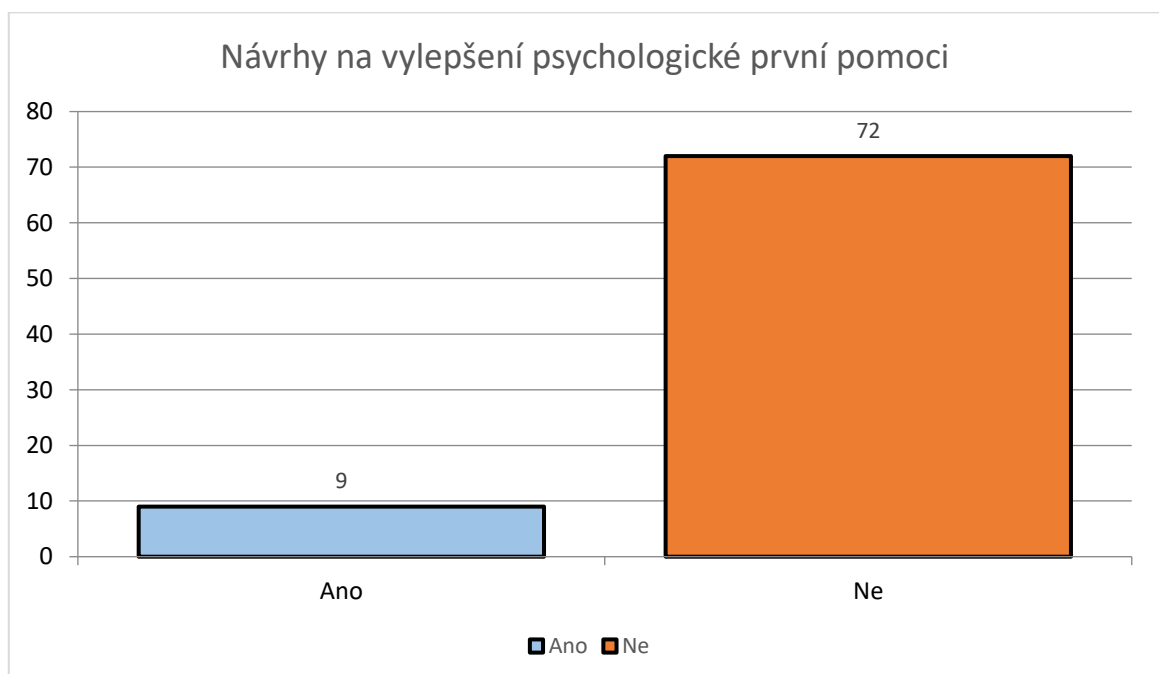
Průběh krizové intervence	Přínos krizové intervence
Skupinový rozhovor po zásahu	Zkušenost do dalších zásahů
Přátelské popovídání s interventem	Rozvoj poskytování PIP
Rozbor události a následný rozhovor	Stabilizace psychického stavu
Konzultace	Pomohlo v těžké situaci
Rozhovor a sledování	Pomohlo dostat přes špatné zkušenosti

Absolvoval kurz	Zdokonalil se v práci s lidmi
Poskytl krizovou intervenci druhým	Překonat špatnou situaci s ostatními
Poskytl krizovou intervenci druhým	Zdokonalení v poskytnutí pomoci

Na otázku č. 15. a č. 16 odpovědělo 8 ze 14 respondentů tj. 57 % z těch, kteří mohli odpovědět. Zbýlých 6 respondentů tj. 43 % odmítlo uvádět podrobnosti. Z následující tabulky vyplývá, že se dotazovaná skupina rozdělila na ty, kteří poskytují krizovou intervenci, a na ty, kterým je krizová intervence poskytována. V obou případech ovšem respondenti uvádějí kladné přínosy krizové intervence. Dále lze uvést, že průběh krizové intervence probíhal většinou rozhovorem a rozborem události.

Otázka č. 17: Máte nějaké návrhy, jak by se dala psychologická první pomoc vylepšit?

Otázka byla otevřená, nebyla ničím limitována, byla zaměřena na subjektivní názory respondentů, měla za cíl ukázat, jak vnímají problematiku psychologické první pomoci a zdali by chtěli stávající situaci změnit.



Graf 13 Návrhy na vylepšení psychologické první pomoci. Zdroj: vlastní.

Drtivá většina tj. 89 % respondentů nemělo návrhy na zlepšení, to může znamenat tři skutečnosti. První skutečností bývá lenost respondentů odpovídat na otázky tohoto typu či časová tíseň, druhou skutečností může být, že jsou všichni spokojeni se situací, a nakonec třetí skutečností bývá, že se respondent o tuto oblast nezajímá a nerozumí jí. 11 % z dotazovaných měla návrhy či připomínky k dané otázce.

Návrhy a připomínky k psychologické první pomoci od hasičů:

- Chtělo by to školení mimo odbornou přípravu na požární stanici.
- Je nutná větší osvěta.
- Při poskytování pomoci by měl být udržen osobní kontakt tak, aby se zasažený nepředával jako horký brambor.
- Chtělo by to změnit chování přihlížejících, aby něco dělali, nezírali jen, aby se zapojili do rozhovoru, pomohli zasaženému ventilovat emoce.
- Myslím si, že by to měl dělat jen odborník.
- Psychologická první pomoc je hlavně o komunikaci, buď umíte komunikovat, nebo ne. Od narození děti vést ke správné komunikaci.
- Členové PIP jsou sice užiteční, ale nevyjíždí vždy, jen někdy přebírají zasaženého.
- Chtěl bych změnit to, aby byl krajský psycholog schopen vyjet k zásahu, v současnosti ho nahrazuje hasič s třídenním kurzem PIP.
- Chtělo by to fungujícího psychologa HZS, který by byl k dispozici.

Následující návrhy byly podnětné a souhlasím s nimi. Objevují se tu i dva protikladné názory, a to že by psychologickou první pomoc měl dělat jenom odborník a druhý názor, že by měl umět pomoci i laik (přihlížející).

6 POZNATKY Z KURZU PSYCHOLOGICKÉ PRVNÍ POMOCI

Absolvovala jsem kurz „Psychologické první pomoci pro laiky“, který se konal v Praze 26.3.2017 pod vedením Petra Kaňky. Nyní zapracuji získané poznatky a využiji je v následující kapitole.

Obsah kurzu:

- Psychologické řízení nehody
- Psychický šok a traumatizace
- Reakce na extrémní událost a péče v akutní nehodové situaci
- Empatizace a aktivní naslouchání
- Analýza situací a cvičení situací a alternativní chování
- Psychická hygiena

Naučila jsem se základní techniky a principy práce s člověkem v akutním psychickém šoku (jak se o něj a o ostatní svědky události postarat).

Poznatky:

Nejdůležitější ze všeho je **intuice pomáhajícího**, umět se **vcítit**, odhadnout druhého (lze něco usoudit i podle genderova klíče podle pohlaví generalizovat a percepčních klíčů jako vzhled, mimika, gesta).

Být **autentický** – přijít v klidu, neformálnost, jistota, nabídnout potřesení ruky.

Dávat **jednoduché otázky**: *Víte kde jsme? Co je za den? Víte, co se dnes stalo?*

Respektovat tempo: mluvit pomalu, chodit rychle atd.

Neměnit násilně téma.

Uvolnit mu ruce při povídání, odpovídá se.

Aktivně naslouchat – kývat, dívat se s pochopením.

Neradit, nerežirovat mu život, stabilizovat.

Začínat věty: *Vidím, že... Cítím, že...*

Ponechat prostor pro vyjádření emocí: *Vidím, že máte obavy, můžete se vypovídat...*

Vzít ho do bezpečí, starat se o jeho **potřeby** (voda, klid, teplo),

Vždy říct o úroveň nižší emoci, než kterou vidíme. *Vidím, že jste naštvaný.* On sám nám to opraví: *Já zuřím.* Řekl to on, uvědomil si svůj stav.

Předtím, než se pokusíme o tělesný kontakt jako je třeba položení ruky na rameno či chycení za loket, musíme o tom osobu obeznámit, aby se nevylekala a nebylo jí to nepříjemné.

Také pokud už hodláme zasaženého podpořit či uklidnit položením ruky, mělo by to být na velké klouby v těle, neboť to je člověku nejméně nepříjemné.

Mluvit v množném čísle, ukázat mu, že to břímě neseme s ním: *Ted' je pro nás důležité se z toho dostat. Ukázat, že není sám.*

Opakovat systémem **nedokončených vět**: On: *Já bych chtěl asi...* Já: *Rozumím tomu, že byste chtěl...*

Objasňovat situaci, sumarizovat, ale neslídít po detailech (zvyšovalo by to napětí).

Přiměřeně **oceňovat**: *Není lehké o tom mluvit, ale jsem rád, že o tom se mnou mluvíte.*

Pomoci mu **najít** pevné body, v čem má **oporu**.

Sdílená bolest = poloviční bolest.

Mezi typické úlevové reakce patří pláč a smích, ten by nás neměl překvapit a vykolejit.

Techniky:

- Empatizace – rozpoznat emoce a vcítit se do druhého, nepřehánět to (zacházet s mírou).
- Reflektování – zrcadlit, říkat, co vidíme. *Vidím, že jste smutný...*
- Validace – ujistit zasaženého, že je jeho emoce v pořádku. *Reagoval bych stejně.*
- Parafrázovat – opakovat řečené. *Vy jste řekl, že...*

6.1 Člověk v akutním šoku

S člověkem, který je v akutním šoku je těžké pracovat. Může se chovat nevyzpytatelně, proto je důležité si uvědomit, jak s ním komunikovat.

Jak zacházet s člověkem v akutním šoku:

Akutní šok – stav zúženého vědomí, nevnímá okolí, psychomotorický neklid, zmatená a útržkovitá řeč, bledý, polítný studeným potem, suché rty, zpocené ruce.

- Pozdravit, představit se, tykání zvyšuje důvěru (pokud vhodné).

- Nabídnout mu pomoc (pokud odmítne, ujistit ho, že **jsme tu pro něj** o kousek dál).
- Dát chaosu jednoduchý řád, dávat jednoduché otázky (*S kým žijete?*) a **úkoly** (*Máte občanský průkaz? Kde máte kabelku? Jak vypadala?*). Po splnění úkolu ocenit: *To je skvělé!*
- Nepoužívat cizí slova, jen jednoduché věty.
- **Ochránit ho**, odehnat média: *Tato osoba je pod mou ochranou.*
- Konat jednoduché úkony: *Chcete chodit? Chcete se posadit?*

Po traumatizující události by neměl být nikdo sám, měli bychom se postarat vždy o ty, kteří sami nemohou. Postarat se o zasaženého, zajistit potřebné materiální úkony (přesun na bezpečné místo), to vše může snížit psychologické dopady.

7 KAPESNÍ PŘÍRUČKA PRO CIVILNÍ OBYVATELSTVO

Z výše uvedeného vyplývá, že by laik měl umět poskytovat pomoc, ať už se jedná o fyzickou první pomoc či psychickou první pomoc. Ve světě, kde se počet mimořádných událostí neustále zvyšuje, stoupá potřeba být svépomocný a nápomocný bližním. Z dotazníkového šetření vyplynulo na povrch, že nejčastější mimořádné události, které hasiči řeší, jsou technické zásahy, dopravní nehody a požáry. Dále lze vyvodit z dotazníkového šetření ze zkušenosti HZS, že nejčastěji poskytují psychologickou první pomoc při dopravních nehodách. Většinou dopravní nehoda způsobí škody na majetku, škody na životním prostředí, ohrožení zdraví, poškození zdraví, ohrožení života či usmrcení. Zasažený člověk po takovéto události snadno propadá negativním emocím, může být ohroženo jeho psychické zdraví, i když navenek působí v pořádku. Právě kvůli těmto faktorům, by měl člověk na silnicích mít něco, čeho se chytí, když bude někomu potřebovat dát pomoc. Proto byla vytvořena následující příručka.

7.1 Charakteristika příručky

Vydává se pro událost častou v životě člověka a tím je dopravní nehoda. Některé její části se ale také dají použít i při jiných mimořádných událostech, není časově omezená, může se ale změnit po získání nových poznatků.

Cílem příručky je návod, jak pomoci při dopravní nehodě v rovině technické, zdravotnické a psychologické první pomoci. Příručka mluví k civilnímu obyvatelstvu (laikům), kteří jsou viníky, oběťmi či svědky dopravní nehody. Neorientuje se na přípravu oné události, nýbrž na zvládnání důsledků události.

Název musí být jasný a stručný: *Dopravní nehoda*. Velikost písma se pohybuje mezi 8–11 z důvodu malé příručky. Typ písma byl zvolen *Calibri* – dobře čitelné. Příručka se skládá ze dvou listů přibližně velkých jako A7, má tedy 4 strany, je vymyšlena tak, aby se vlezla do kapsy i do peněženky, aby ji mohl člověk nosit stále u sebe, navíc byla použita laminace papíru, aby přežila každodenní nošení a třeba i zásah u mimořádné události.

Věty jsou zkrácené, některé heslovitě, nejsou zde žádná složitá souvětí. Není užito žádných složitých výrazů, které by obyčejný člověk neznal.

Některé pojmy jsou zvýrazněny tučně – pro lepší přehlednost v textu.

Na první stranu byla zvolena zelená barva – zelená barva dodává sebevědomí a rovnováhu. Dotyčný potřebuje sebevědomí, povzbudit před akcí.

Na druhé straně byla zvolena modrá barva – modrá barva uklidňuje. Člověk by měl při poskytování zdravotnické první pomoci pracovat s rozvahou, svižně ale opatrně.

Na třetí straně byla zvolena opět zelená barva pro dodání sebevědomí, které potřebuje při komunikaci se zasaženým, při psychologické první pomoci.

A nakonec na čtvrté straně byla zvolena opět modrá barva pro uklidnění před zavoláním na tísňovou linku.

Celá příručka je psaná ve druhé osobě jednotného čísla – přátelské podání, přátelské pokyny.

7.2 Obsah příručky

Kapesní příručka má název **DOPRAVNÍ NEHODA** a dělí se na čtyři části: Technická první pomoc, Zdravotnická první pomoc, Psychologická první pomoc a Přivolání odborné pomoci.

Technická první pomoc:

Před poskytnutím jakékoli pomoci **zhodnot' situaci**. Polož si otázku: Je to pro mě **bezpečné**? Kroky: Zastav auto na bezpečném místě a zatáhni ruční brzdu. Rozsviť výstražná světla a vypni zapalování. Nasad' si výstražnou vestu a umísti výstražný trojúhelník. Vypni zapalování v havarovaném autě a zatáhni ručku. Vyprosti osoby při nutnosti resuscitace či hrožícím nebezpečí. Vyprosti osobu pomocí Rautekova manévru.

Zdravotnická první pomoc:

Kroky: Zkontroluj **vědomí** – hlasitě oslov, jemně zatřes. Zkontroluj **základní životní funkce** pohledem, poslechem. Je v **bezvědomí**, ale **dýchá**? Dej ho do zotavovací polohy, zavolej 155, stále ho kontroluj, jestli se jeho stav nezhoršil. Je v **bezvědomí**, ale **nedýchá**? Volej 155, polož ho na záda, zakloň mu hlavu, ať se uvolní dýchací cesty, stlačuj hranou dlaně střed hrudníku (měj přitom ruce propnuté v loktech) do hloubky pět až šest centimetrů, frekvencí sto až sto dvacet za minutu v poměru 30 stlačení a dva vdechy. Zástavu **krvácení** žilního provedeme přiložením tlakového obvazu a pozvedneme krvácející část těla nad úroveň srdce. Tepenné krvácení zastavíme přímým stlačením prstů v ráně, stlačením tlakového bodu, přiložením tlakového obvazu či zaškrcením. **Proti šoku** máme protišoková opatření 5T, kam patří teplo, ticho, tišení bolesti (nepodávat léky), tekutiny (nepít, jen vlhčit rty), transport (šetrný).

Psychologická první pomoc:

Kroky: **Promluv** – oslov, představ se, získej důvěru, v klidu a sebejistě. **Podepři** – najdi klidné místo, poskytni bezpečí, oporu. **Připomínej** realitu – ptej se na jednoduché otázky, zadávej jednoduché úkoly. **Podpoř** – ujisti ho, že každá emoce je v pořádku, že bys reagoval stejně. **Pečuj** – zajisti jeho potřeby (pití, deku, informace, kontakty). **Předej** – pokud na to nestačíš, předej odborníkovi. Nekritizuj, nesuď, nelži, neslibuj, nenechávej ho samotného. Aktivně naslouchej, přikyvuji, ponech prostor pro vyjádření emocí. Vciť se do druhého; zrcadli, co vidíš; opakuj vyřčené. Zachovej klid.

Přivolání odborné pomoci:

Tísňová čísla máme národní a evropské. Národní čísla: **150** hasiči, **155** záchranka, **158** policie, **156** městská policie. Evropské číslo **112** voláme, když je potřeba více složek IZS anebo nevíme, které číslo zavolat. Základní pravidla volání na tísňovou linku: **Jak volat?** Řekni, co se stalo. Oznam počet zraněných. Řekni, **KDE** se to stalo. Oznam důležité skutečnosti. Oznam své jméno a číslo. Nezavěšuj první! Plň pokyny operátora.

Při sestavování příručky bylo využito analýzy teoretické části, výsledků z dotazníkového šetření, postřehů z kurzu psychologické první pomoci, dále bylo využito těchto zdrojů:

Pro technickou první pomoc: [31]

Pro zdravotnickou první pomoc: [31, 32, 33,]

Pro psychologickou první pomoc: [22, 33]

Pro přivolání odborné pomoci: [34]

8 NÁVRHY A OPATŘENÍ

V následujícím textu budu vycházet z analýzy teoretické části, poznatků z kurzu psychologické první pomoci a z výsledků dotazníkového šetření provedeném na hasičích.

Návrhy:

V prvé řadě je třeba uvést, že na českém trhu chybí **odborná literatura**, která by komplexně pojednávala o psychologické první pomoci. V každé publikaci jsem se setkala s problematikou v jedné kapitole, nebo dokonce jen v jedné podkapitole, což je opravdu málo.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že ne všichni hasiči umí **psychologickou první pomoc**, vyvstává tedy na povrch otázka: Když to neumí ani někteří z profesionálů, kteří bývají u mimořádné události, **jak to má umět obyčejný laik?**

Bylo by proto dobré, kdyby všichni **občané** měli možnost absolvovat **školení v psychologické první pomoci**. Školení by samozřejmě mělo **být zadarmo**. I zdravotnická první pomoc by měla být obyvatelstvu jako kurz ponechávána zadarmo. Ušetřilo by se potom na následcích MU. Dále by také bylo dobré, aby všichni občané mohli absolvovat nejen teoretický kurz, ale i **praktické ukázky**, aby se naučili základní techniky práce se zasaženým v praxi s herci. Dále by pro obyvatelstvo byla dobrá kapesní příručka, kterou by se mohli řídit při MU, proto jsem sama takovouto kapesní příručku v praktické části navrhla.

Všichni hasiči by měli absolvovat nejen základní odbornou přípravu v této problematice, ale také by všem na jejich **hasičských stanicích měl být poskytnut zadarmo kurz** psychologické první pomoci. Kurz by se měl periodicky opakovat.

Lidé se stydí s někým mluvit o svých psychických problémech, to je možný důvod toho, proč hasiči nechtěli odpovídat na krizovou intervenci, nebo spíše napsali, že ji neměli. Každopádně už na začátku jsem počítala s tím, že hasiči nebudou chtít mluvit o svých problémech, a proto byly do dotazníkového šetření zakomponovány spíše otázky týkající se pomoci druhým, u toho byl o hodně větší ohlas.

Dále jsem si všimla, že na HZS stanicích chybí ženské ruce, v dotazníku byla 100% účast mužů. Myslím si, že žena je více citlivá, intuitivní, má lepší cítění pro kontakt s lidmi. Proto by bylo vhodné, **aby na stanicích přibylo žen**.

Z dotazníkového šetření dále vyplynulo, že jsou hasiči nespokojeni s pomocí psychologa při mimořádné události, a to z toho důvodu, že psycholog nemůže být u každé události a nahrazuje ho pak hasič s krátkým výcvikem. Proto by bylo dobré, aby **každá větší stanice disponovala vlastním psychologem**, určitě by to ulevilo hasičům.

Nakonec by to chtělo celkově **větší osvětu**, během vypracovávání práce jsem lidem okolo říkala téma mé práce a téměř nikdo nevěděl, o co se jedná. Chtělo by to změnit chování přihlížejících, aby byli naučení jednat, konat, nestát jen a nedívat se. Také by prospělo **zlepšit komunikaci mezi lidmi**, vychovávat už od dětství, ale to záleží především na každém rodiči.

ZÁVĚR

Problematiky psychologické první pomoci a krizové intervence je velmi aktuální, každý den se setkáváme v televizi, rádiu, z doslechu či na vlastní oči či kůži s mimořádnými událostmi. Na tyto události není většina lidí připravena, a proto by bylo vhodné je připravit.

V teoretické části byla popsána psychologická první pomoc, nejčastější mimořádné události, krizová intervence, emoce v krizových situacích, následně v praktické části v dotaznících jsem se přesvědčila, že opravdu za nejčastější mimořádné události mohou lidé, hasiči musí zasažené na místě zásahu uklidnit, neboť bývají v silném emočním vypětí. Dotazník také sloužil k výzkumu současného stavu problematiky v ČR.

V praktické části jsem se dostala k dílčím závěrům, díky kterým jsem mohla navrhnout opatření na zlepšení současného stavu. Určitě by to chtělo větší osvětu mezi lidmi, chtělo by je to naučit jednat v těžké situaci, to by se mohlo zlepšit třeba kurzy psychologické první pomoci, které by byly jak teoretické, tak praktické, a hlavně by byly zadarmo, neboť psychologická první pomoc je důležitá, stejně jako zdravotnická první pomoc, a ta by měla být také zadarmo. Pro obyvatelstvo by byla vhodná také příručka, kterou by se lidé řídili při mimořádné události. Navrhla jsem proto kapesní příručku pro případ dopravní nehody, ta byla vybrána z důvodu největší početnosti odpovědí, kdy hasiči poskytovali psychologickou první pomoc. Kromě obyvatelstva by také hasiči měli absolvovat kurz psychologické první pomoci, tento kurz by se měl konat na každé stanici opakovaně a být zadarmo. Nakonec by se dalo vylepšit i personální zajištění na stanici. Bylo by vhodné zařadit na stanice více žen a psychologa na každé větší stanici, to by ulevilo hasičům.

Lze konstatovat, že cíl bakalářské práce byl splněn.

Problematika je velmi obsáhlá a je zde ještě hodně cest, kterými se další zpracovatel může vydat. Za zajímavou a přínosnou bych viděla psychohygienu hasičů po provedení psychologické první pomoci a po zásahu u mimořádné události.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ČESKÁ REPUBLIKA. *Bezpečnostní strategie* [online]. Ministerstvo zahraničních věcí České republiky. ČR, 2015 [cit. 2017-05-12]. ISBN 978-80-7441-005-5. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/brs/dokumenty/bezpecnostni-strategie-2015.pdf>.
- [2] *Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2020 s výhledem do roku 2030*. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2014. ISBN 978-80-86466-50-7.
- [3] *Terminologický slovník - krizové řízení a plánování obrany státu*. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Praha, 2016 [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovník-krizove-řízení-a-planování-obrany-statu.aspx>.
- [4] ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., ze dne 28. června 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 2000, částka 73. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>.
- [5] MIKA, Otakar J., Pavel ZAHRADNÍČEK a Miloš ZEMAN. *Ochrana obyvatelstva: malé kompendium ochrany obyvatelstva*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická, 2012. ISBN 978-80-87035-67-2.
- [6] *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skripta*. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015. ISBN 978-80-86466-62-0.
- [7] ČESKO. Zákon. č. 320/2015 Sb., ze dne 11. listopadu 2015, o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů (zákon o hasičském záchranném sboru). In: *Sbírka zákonů*. 2015, částka 135. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-320>.
- [8] ČESKO. Zákon č. 240/2000 Sb., ze dne 28. června 2000, o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Sbírka zákonů*. 2000, částka 73. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>.
- [9] *Základní rozdělení mimořádných událostí*. Hradec Králové [online]. [cit 2017-05-12]. Dostupné z: <http://www.hrdeckralove.org/urad/zakladni-rozdeleni-mimoradnych-udalosti>.

- [10] ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., ze dne 5. září 2001, o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. In: *Sbírka zákonů*. 2001, částka 127. Dostupná z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-328>.
- [11] *Statistická ročenka 2016. Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasickeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>.
- [12] Dokumentace IZS, STČ 08/IZS Dopravní nehoda. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx>.
- [13] RAK, Roman. *Nejnovější metody primárního zajištění místa zásahu*. Karlovy Vary: Vysoká škola Karlovy Vary, 2015. ISBN 978-80-87236-26-0.
- [14] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2510-9.
- [15] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
- [16] PÁNA, Lubomír. PRVNÍ PSYCHOLOGICKÁ POMOC PŘI ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ (NA PŘÍKLADU HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU JIHOČESKÉHO KRAJE). In: *Sborník mezinárodní konference "Ochrana obyvatelstva a krizové řízení": International conference "Civil Protection and Crisis and Emergency Management"*. Brno: Tribun EU, 2014, s. 86-92. ISBN 978-80-263-0723-5.
- [17] BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychosociální krizová spolupráce*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4195-6.
- [18] DEWOLFE, Deborah J. *Psychosociální odpověď na kolektivní násilí a terorismus: terénní průvodce*. Vyd. 2. Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2014. ISBN 978-80-86466-65-1.
- [19] ŠAFR, Gustav. *Logistické zabezpečení IZS. Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita* [online]. České Budějovice, 2007 [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: <https://www.zsf.jcu.cz/cs>.

- [20] *Psychological First Aid. The National Child Traumatic Stress Network* [online]. 2006 [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: http://www.nctsn.org/sites/default/files/pfa/english/1-psyfirstaid_final_complete_manual.pdf.
- [21] SNIDER, Leslie., Mark VAN OMMEREN a Alison. SCHAFFER. *Psychological first aid: guide for field workers*. Geneva, Switzerland: World Health Organization, c2011. ISBN 9789241548205.
- [22] ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. Praha: Grada, 2012. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2.
- [23] Dokumentace IZS, STČ 12/IZS Dopravní nehoda. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx>.
- [24] VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.
- [25] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.
- [26] ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0888-4.
- [27] VYMĚTAL, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace, 1995. ISBN 80-901773-4-4.
- [28] KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vydání třetí. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2015. ISBN 978-80-213-2591-3.
- [29] CULLEY, Sue a Tim BOND. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2008. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-452-6.
- [30] SNIDER, Leslie., Mark VAN OMMEREN a Alison. SCHAFFER. *Psychological first aid: guide for field workers*. Geneva, Switzerland: World Health Organization, c2011. ISBN 9789241548205.
- [31] *Standardy první pomoci. Červený kříž* [online]. Praha, 2002 [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: https://www.cervenkyriz.eu/cz/standardy/zdroje/Standardy_prvni_pomoci.pdf.

- [32] *Guidelines 2015 — doporučené postupy pro resuscitaci. PrPom Zážitkové kurzy první pomoci* [online]. [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: <http://www.prpom.cz/guidelines-2015-doporucene-postupy-pro-resuscitaci/>.
- [33] STANDARDY PSYCHOSOCIÁLNÍ KRIZOVÉ POMOCI. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: www.hzscr.cz/soubor/standardy-pskps-prosinec2010-pdf.aspx.
- [34] *Tísňová linka 112 v otázkách a odpovědích. Hasičský záchranný sbor* [online]. [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/zpravodajstvi-unor-2009-tisnova-linka-112-v-otazkach-a-odpovedich.aspx>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CISM	Critical Incidence Stress Management
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IZS	Integrovaný záchranný systém
JPO	Jednotka požární ochrany
MU	Mimořádná událost
NATO	North Atlantic Treaty Organization, Severoatlantická aliance
OO	Ochrana obyvatelstva
OPIS	Operační a informační středisko
PČR	Policie České republiky
PIP	Posttraumatická intervenční péče
PIS	Psychosociální intervenční služba
pZZS	Poskytovatel zdravotnické záchranné služby
SaP	Síly a prostředky
ZaLP	Záchranné a likvidační práce

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf 1 Pohlaví respondentů. Zdroj: vlastní.....	35
Graf 2 Věk respondentů. Zdroj: vlastní.	36
Graf 3 Doba, po kterou jsou respondenti hasiči. Zdroj: vlastní.	37
Graf 4 Funkce ve sboru. Zdroj: vlastní.	38
Graf 5 Požární stanice. Zdroj: vlastní.	38
Graf 6 Typy mimořádných událostí. Zdroj: vlastní.	39
Graf 7 Stav zasaženého, ve kterém ho nacházejí hasiči. Zdroj: vlastní.....	40
Graf 8 Principy zacházení se zasaženým. Zdroj: vlastní.	41
Graf 9 Jak může laik pomoci zasaženým. Zdroj: vlastní.	42
Graf 10 Poskytování psychologické první pomoc. Zdroj: vlastní.	44
Graf 11 Absolvování krizové intervence. Zdroj: vlastní.	46
Graf 12 Efektivnost absolvování krizové intervence. Zdroj: vlastní.	47
Graf 13 Návrhy na vylepšení psychologické první pomoci. Zdroj: vlastní.....	48

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Přehled kurzů a výcviků. Zdroj: vlastní.....43

Tabulka 2 Průběh a přínos krizové intervence. Zdroj: vlastní.....47

SEZNAM PŘÍLOH

P I Dotazník