

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

KATEDRA PSYCHOLOGIE

ROZHODOVACÍ PROCESY V KONTEXTU MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Karolína Šašková

Specializace v pedagogice: Psychologie se zaměřením na vzdělávání

Vedoucí práce: Mgr. Vladimíra Lovasová, Ph.D.

Plzeň 2018

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně
s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni, 1. června 2018

.....

vlastnoruční podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala paní Mgr. Vladimíře Lovasové, Ph.D. za všechny rady a čas, který věnovala této bakalářské práci, dále bych chtěla poděkovat své rodině, která mě po celé studium podporovala a všem svým respondentům, kteří mi poskytli odpovědi na mé otázky týkající se praktické části.

ZDE SE NACHÁZÍ ORIGINÁL ZADÁNÍ KVALIFIKAČNÍ PRÁCE.

OBSAH

OBSAH.....	5
SEZNAM ZKRATEK	6
ÚVOD.....	7
1 ROZHODOVÁNÍ.....	8
1.1 DEFINICE ROZHODOVÁNÍ.....	8
1.2 TEORIE ROZHODOVÁNÍ.....	10
1.3 HEURISTICKÉ OPERACE.....	12
1.4 INTUICE.....	14
1.4.1 Expertní intuice.....	15
2 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST	17
2.1 ROZDĚLENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ.....	18
2.1.1 Krizové situace a její spouštěče	19
2.1.2 Reakce na krizovou situaci.....	21
3 ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ JAKO NÁPLŇ PROFESE	24
3.1 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM	25
3.2 ROLE JEDNOTLIVÝCH SLOŽEK	27
3.3 ROZHODOVÁNÍ SE V MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH	29
3.4 SPECIFICKÁ ZÁTĚŽ PRACOVNÍKŮ INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU	35
4 ROZHODOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU V MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	37
4.1 CÍL A ÚKOLY ŠETŘENÍ	37
4.2 METODOLOGIE VÝZKUMU	38
4.3 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ	39
4.4 POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR	40
4.5 KATEGORIE VÝPOVĚDÍ.....	41
4.6 SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ.....	48
4.7 SUMARIZACE ZÁKLADNÍCH ZJIŠTĚNÍ	49
ZÁVĚR.....	50
RESUMÉ	52
SUMMARY	53
SEZNAM LITERATURY	54
INTERNETOVÉ ZDROJE	56
SEZNAM OBRÁZKŮ	57

SEZNAM ZKRATEK

MU – Mimořádná událost

ARK – Anesteziologicko-resuscitační klinika

ČR – Česká Republika

ÚVOD

Tato bakalářská práce vznikla z čisté zvědavosti dozvědět se, jaké je rozhodovat se v mimořádných událostech a krizových situacích. Ve chvíli kdy se můj bratr stal pracovníkem záchranného hasičského sboru, mě začalo zajímat, jak se lidé rozhodují v mimořádných událostech, krizových situacích a vůbec v situacích, kde hraje roli každá vteřina. Většina lidí si nedokáže představit, čemu všemu musí pracovníci Integrovaného záchranného systému čelit a jak náročné to je. Neumí si to představit nikdo kromě těch, kteří s tím mají zkušenosti. Pro tyto lidi je důležitá záchrana cizího života a zdraví, což je velmi obdivuhodné. Bohužel toto téma není u nás ve společnosti moc zmiňováno, proto jsem se rozhodla tímto směrem zaměřit svoji bakalářskou práci.

V úvodu své bakalářské práce, se nejdříve zaměřím na teoretickou část, ve které definuji rozhodování jako celek, rozdělím teorie rozhodování, ze kterých se dozvíme, jaké vlastně jsou a co každá teorie znamená. Dále pak popíšu heuristiky rozhodování, které nám ukáží, že rozhodování nemusí vůbec souviset s logickým postupem, nýbrž s intuitivním procesem. V této části bude na posledním místě popsána intuice, která velmi souvisí s rozhodováním se v mimořádných událostech, což nám pak potvrdí výpovědi respondentů. Následovat bude vysvětlení mimořádných událostí a jejich rozdělení. V části třetí popíšu řešení mimořádných událostí. Zde budou vyjmenovány jednotlivé složky Integrovaného záchranného systému, rozhodování pracovníků Integrovaného záchranného systému v mimořádných událostech a budou zde také popsány jejich specifické zátěže.

Jaké vlastně rozhodování v mimořádných událostech a krizových situacích je a na čem závisí, se pokusím určit pomocí kvalitativního výzkumu.

1 ROZHODOVÁNÍ

1.1 DEFINICE ROZHODOVÁNÍ

Nina Schautová definuje pojem rozhodování jako volbu mezi dvěma a více možnostmi jednání. Nejedná se o volbu náhodnou, ale o záměrný výběr možnosti jednání, který má přinést co nejvíce žádoucí výsledek. Tuto definici považuje za správnou ale také za omezující. Rozhodování snižuje na výsek času, kdy se berou v potaz různé možnosti jednání a srovnává je podle toho, jak jsou žádoucí či naopak nežádoucí. Nakonec je vždy jedna z voleb vybrána. Pro porozumění tomu, jak se dobře rozhodovat, je potřeba vidět rozhodování širěji. To co předchází srovnání alternativ, i to, co následuje po rozhodnutí. (Schautová, 2016, str. 11) S definicí se shoduje i Plháková. Rozhodování popisuje jako výběr mezi několika různými možnostmi. Mělo by být na základě pečlivého zvážení výhod a nevýhod v dané situaci, mělo by být bráno v úvahu všech „pro“ a „proti“ a mělo by se rozhodovat tak, aby cíl vždy přinesl maximální zisky a potlačil náklady, či ztráty. Plháková zohledňuje:

- Subjektivní užitečnost a hodnotu důsledků určitého rozhodnutí.
- Pravděpodobnost, s níž určitá možnost nastane.

Podle psychologů je dokázáno, že lidé tímto systematickým způsobem obvykle neuvažují a to díky tomu, že nechtějí ztrácet čas s vyhledáváním potřebných informací a rozhodují se na základě informací neúplných. Rozhodování je také spjato s názorem druhých lidí, aniž by bylo zjištěno, zda je přínosné, nebo není. (Plháková, 2004, str. 280-281)

Lidé si rozhodování můžou, či naopak nemusí připouštět, můžou nebo nemusí si tuto činnost uvědomovat, ale podstatné je, že rozhodování je pro jednotlivce nebo pro skupinu nevyhnutelné a je ho potřeba v každé situaci. A to nejprostší každodennosti až k velmi složitým strategickým rozhodnutím. Důsledky rozhodování milného mohou být až katastrofální a to jak pro jedince, tak pro skupinu, ať už se jedná o malou hloupost, o milné rozhodnutí, ignoraci, nevědomost nebo stupiditu. Poškozené rozhodování je důsledkem chemické závislosti, nejrůznějších neuropsychiatrických onemocnění stejně jako poruch osobnosti. Mylné rozhodnutí může nastat například z důvodu takového, že inteligence nedosahuje výše, která by rozhodnutí správné umožnila, nebo z důvodu nevědomosti, co se ukrývá za danou událostí, nad kterou je rozhodováno. Dalším důvodem mylného rozhodování může být to, že rozhodování je ovlivňováno dalšími členy, jak již uvádí Plháková, nevěnováním pozornosti nápadným příznakům. (Koukolík, 2016, str. 21)

Plamínek přišel se zajímavou tezí a to, že rozhodování je „korunou řešení problémů.“ Rozhodování vidí ve dvou úrovních. První úroveň je rozhodování jednotlivce, druhá úroveň je rozhodování skupiny (kolektivní rozhodování).

Osobní rozhodování - rozhodování jednotlivce

„Rozhodování jednotlivce je buď součástí řešení vnitřního, intrapersonálního konfliktu nebo je klíčovým prvkem kolektivního rozhodování o problémech a interpersonálních sporech. Povaha rozhodování v praxi kolísá mezi dvěma mezními typy, a to rozhodování podle principu schůdnosti a rozhodování podle principu správnosti.“ Zde se zdůrazňuje fakt, že se lidé často rozhodují pod tlakem z vnějšího okolí tedy podle principu schůdnosti. Jelikož lze odpovědnost za rozhodnutí převést na vnější tlak, je to tedy velmi pohodlné. Pokud je rozhodování podle principu správnosti, lidé se rozhodují podle sebe, vyhledávají v sobě principy, které považují za správné a používají je jako kritéria pro své rozhodování. Plamínek uvádí pár zásad, které jsou na pomoci k rozhodování se podle principu správnosti:

- Je nutné být vždy o krok vpřed
- Je nutné přijmout zodpovědnost za své rozhodnutí
- Je nutné rozhodovat na základě svého hlubokého přesvědčení
- Všechna rozhodnutí by měla utvářet dohromady logicky propojený systém
- Jedinec by měl mít v životě jasně daný svůj cíl a to, čeho by chtěl dosáhnout
- Naléhavé nesmí vytlačovat důležité
- Při rozhodování o věcné stránce problému by nemělo být zapomenuto na vztahy k ostatním lidem

(Plamínek, 1994, str. 138-140)

Kolektivní rozhodování

Zde je potřeba komunikace. Kolektivní rozhodování je složeno z mnoha osobních rozhodnutí. Mohou zde nastat dva případy. Buďto je skupina moc malá na to, aby spolu mohli lidé komunikovat přímo, nebo počet lidí ve skupině je tak velký, že komunikace není možná. V kolektivním rozhodování mohou nastat komplikace, jelikož osobní rozhodování se můžou velmi často od sebe lišit. „Prvním požadavkem kolektivního rozhodování je proto nalézt takový rozhodovací proces, který bude přijatelný pro celou skupinu, a to s dostatečným předstihem.“ Pokud je dohoda o procesu rozhodování v takovém stádiu, kdy jsou známy jednotlivé možnosti, je zde velká pravděpodobnost, že ti, kteří mají rozhodovat, budou rozhodovat spíše s ohledem na své rozhodování, než s ohledem na rozhodování podle správnosti a spravedlnosti. Pokud je již předem domluven proces rozhodování, mohou brát ohled na to, aby všechna navržená řešení byla vzata v úvahu, spravedlivá, domyšlená.

Rozhodovací možnosti kolektivního rozhodování:

- Autoritativní rozhodování - rozhodnutí bude po domluvě skupiny svěřeno jednomu členu, nebo části skupiny, používá se při potřebě rychlého rozhodnutí
- Většinové rozhodnutí - bývá spojeno s hlasováním, jeho výhoda je rychlost
- Konsensuální rozhodování - nejcennější rozhodování; jednání trvá tak dlouho, dokud se skupina neshodne

(Plamínek, 1994, str. 141-143)

1.2 TEORIE ROZHODOVÁNÍ

Klasická teorie rozhodování

Tuto teorii považuje Sternebrg za nejstarší teorii rozhodování. Podle Sternerga většina těchto modelů byla vypracována ekonomy, statiky a filozofy, nikoli však psychology. Z tohoto důvodu mají přednost ekonomické perspektivy, do kterých je řazena snadnost vytváření a používání matematických modelů pro lidské chování. Ve 20. Století byly vytvořeny ekonomický muž a žena, kteří jsou zařazeny do raných modelů rozhodování. Tento model předpokládá, že lidé, kteří se rozhodují, jsou: a) plně informováni o všech možných alternativních rozhodnutích a jejich důsledcích; b) nesmírně citlivý na jemné odlišnosti mezi těmito alternativami c) při své volbě uvažují plně racionálně (Edwards, 1954; Slovic, 1990). Předpokladem nekonečné citlivosti je myšleno to, že lidé mohou hodnotit rozdíly, mezi dvěma důsledky a to bez ohledu na to jak malé mohou být odlišnosti

mezi danými alternativami být. Předpoklad racionality znamená, že lidé se rozhodují proto, aby maximalizovali něco, co pro ně je hodnota, ať už je to cokoliv. (*Sterneberg, 2002, str. 427*)

Teorie subjektivního očekávaného užitku

Teorie očekávaného užitku vychází z definice, kdy chceme dovést do maxima dosažení našeho cíle. Cílem může být cokoliv, co má pro rozhodujícího se člověka hodnotu. Cíl tak není možné zjednodušovat na peníze, či štěstí nebo spokojenost (Baron, 2008), a proto je v tomto termínu užíváno slova užitku, který může být zavádějící. Baron (2008) zastává názor, že užitkem je míněna míra dobra ve smyslu toho, co je nejužitečnější při dosahování našich cílů. Podle této teorie když srovnáváme dvě a více alternativ, hodnotíme jejich očekávaný užitek, a to je pak výsledek užitku dané alternativy a pravděpodobnosti, že nastane. Logicky vzato je pak možností s největším užitkem optimální volbou. (*Schautová, 2016, str. 14*)

Sterneberg definuje tuto teorii více stručně a to tak, že lidské dosažení potěšení a vyhnutí se bolesti je cílem lidského jednání a pokud se lidé budou touto teorií řídit při rozhodování, pak je možné nabytí maximálního potěšení a minimalizace bolesti. „Každý s nás kalkuluje jak subjektivní užitek (založený na individuálním posouzení míry užitku, nikoli na objektivních kritériích), tak subjektivní pravděpodobnost (založenou na jejím individuálním odhadu spíše než objektivních statistických výpočtech.“ (*Sterneberg, 2002, str. 427*)

Teorie uspokojování

Herber Simon (1957) se popisuje tuto teorii, při níž nejsou zvažovány všechny alternativy takovým způsobem, aby bylo srovnáváno, nakolik jsou maximalizovány zisky a nakolik jsou minimalizovány ztráty. Spíše jsou zvažovány alternativy postupně, jedna po druhé a je vybrána ta, která je jako první uspokojující, nebo alespoň splňuje minimální požadavky. Zde je zvažován minimální počet alternativ, což vede k takovému rozhodnutí, o kterém je jedinec přesvědčen, že je pro něho uspokojující. Uspokojování je ale jedním z několika optimálních postupů, které mohou lidé použít. Je zde použit příklad, kdy při koupi automobilu nejsou zvažovány a porovnávány všechny existující modely, ale postupně se obchází autosalony, dokud není vybrán takový automobil, který splňuje požadavky člověka. (*Sterneberg, 2002, str. 429*)

Vylučovací metoda

Amos Tversky (1972a, 1972b) vyzoroval, že když je nabízen větší počet alternativ, který jedinec není schopen v daném čase rozumně zvážit, používá úplně jiné postupy. V takových situacích jsou mentálně zvažovány všechny rysy všech dostupných možností. Je zde používána spíše vylučovací metoda. Jedinec se zaměří na jeden atribut, který se vyskytuje u různých možností a vytvoří pro něho minimální kritérium. Po té jsou vyloučeny všechny možnosti, které je nesplňují. U možností, které zbyly, jsou zvolena jiná hlediska, k němuž je stanoveno minimální kritérium, podle kterého se bude vylučovat dále. Takto jedinec pokračuje až do doby, kdy zbyde pouze jediná alternativa. (*Sternebrg, 2002, str. 429-431*)

1.3 HEURISTICKÉ OPERACE

Schautová ve své knize definuje heuristiky jako „zkratky, intuitivní úsudky, které porušují pravidla formální logiky, ale umožňují rychle a efektivně najít východisko při složitém rozhodování (Kahneman a Frederick, 2005). Podobně jako naše vnímání zaokrouhluje a odhaduje realitu. Průkopníky v této oblasti byli Kahneman a Tversky, kteří se domnívali, že zkratky sice urychlují rozhodování, ale také jej mohou systematicky zkreslovat.“ (*Schautová, 2016, str. 46-47*)

Heuristické operace také zvané jako zkrácené myšlenkové postupy, lze definovat jako soubor pravidel, které mohou problémy zjednodušovat a cesty k řešení problému jsou po té snazší. V anglickém jazyce jsou nazývaná jako „rules of thumb“, což lze přeložit jako pravidla, která určujeme „od oka“. „Tato pravidla nám napovídají, na co zaměřit svou pozornost, co máme ignorovat a jakou cestou se máme ubírat.“ (*Plháková, 2004, str. 270*) Plháková se skoro doslovně shoduje s výše uvedenou tezí Schautové. Docházíme tedy k závěru, že heuristické operace nám pomáhají rozhodovat se pomocí zkrácených myšlenkových postupů. Plháková heuristické operace ve své knize rozděluje do skupin:

- Heuristika přijatelnosti (satisficing)
- Heuristika reprezentativnosti (representativeness)
- Heuristika dostupnosti/vybavitelnosti (availability)
- Heuristika ukotvení a přizpůsobení (anchoring and adjustment)
- Efekt zarámování (framing effect)

Heuristika přijatelnosti

Herbert Simon popisuje, že při volbě této heuristické strategie člověk nevyhodnocuje všechny alternativy, ale akceptuje první přijatelnou možnost, která se mu namane. Například při volbě diplomové práce přijme student první nápad svého konzultanta, který alespoň trochu odpovídá jeho zaměření. Podle Sternberga lidé využívají tuto metodu i při výběru partnera. Tudíž si vezmou člověka, který splňuje minimální kritéria vhodnosti. (Plháková, 2004, str. 281)

Heuristika reprezentativnosti

Při rozhodování pomoci této strategie se lidé řídí tímto pravidlem: Čím víc se daná událost, objekt nebo osoba podobá typickému příkladu (prototypu) dané kategorie, tím větší je pravděpodobnost, že do ní patří. Plháková použila tento příklad: Představme si, že ve dveřích potkáme našeho nového souseda, který je konzervativně oblečen, pečlivě upraven a po krátkém rozhovoru s ním zpozorujeme navíc, že je zásoben bohatou slovní zásobou a má slušné vyjadřování. Nezmíní se však o svém zaměstnání, proto můžeme hádat, zda je knihovník, zaměstnanec obchodní firmy, zubař, nebo číšník. Při uplatnění heuristické strategie založené na reprezentativnosti, se nejspíše přikláníme k názoru, že náš nový soused je knihovník, protože splňuje velkou řadu vlastností knihovníka. Na druhou stranu můžeme ignorovat fakt, že poměrný výskyt knihovníků v našem okolí je minimální a to nás může vést k omylu. Když vezmeme v úvahu počet knihovníků a počet zaměstnanců obchodních firem, jednoznačně převažuje počet obchodníků nad počtem knihovníků, tudíž se přikláníme k výsledku, že náš nový soused je zaměstnancem obchodní firmy. Také se tato heuristika používá při posuzování průběhu náhodných událostí. Při hodu mincí, bude pravděpodobnější pořadí P P P P O O, nebo P P O O P O (P-panna, O-orel). Obě možnosti jsou stejně pravděpodobné, ale druhá se nám může zdát „náhodnější“, a proto ji volíme častěji. S tím souvisí také tzv. „hráčský klam, který vychází z milného předpokladu, že vypadá-li sekvence náhodných událostí nenáhodně, tj. vyskytuje se v ní určitá pravidelnost, zvyšuje se pravděpodobnost, že dojde k obratu. (Sternberg, 2001b, str. 137) Ve skutečnosti jsou jednotlivé náhodné události vzájemně nezávislé.“ (Plháková, 2004, str. 281-282)

Heuristika dostupnosti/vybavitelnosti

Při použití této heuristiky je posuzována pravděpodobnost určitých jevů na základě toho, jak je snadné vybavit si z paměti jejich relevantní příklady. Lidé se rozhodují na

základě toho, co je právě napadlo. Heuristika dostupnosti je v mnoha případech velmi efektivní, protože čím snadněji si lidé na něco vzpomenou, tím je to běžnější a tudíž pravděpodobnější. Může však vést k chybným závěrům. (*Kahneman, 2012, str. 141*)

Heuristika ukotvení a přizpůsobení

Plháková používá k vysvětlení této heuristiky tento příklad:

Zkuste odhadnout výsledek tohoto příkladu.

A: $8 \times 7 \times 6 \times 5 \times 4 \times 3 \times 2 \times 1 = ?$

B: $1 \times 2 \times 3 \times 4 \times 5 \times 6 \times 7 \times 8 = ?$

Průměrný odhad v případě A byl asi 2250, v případě B 512. Reálný výsledek je 40.320. Podle Tverskyho a Kahnemana to je tím, že první informace má pro nás největší váhu a pod jejím vlivem hodnotíme i zbytek. Lidé tak přizpůsobí svůj odhad prvním číslem, jejichž vnímání vede k mentálnímu ukotvení taktéž ovlivňujícímu výšku odhadu. K podobnému efektu dochází také, když jsou v obchodech slevy s uvedenými původními cenami - původní cena se tak pro nás stane "kotvou", oproti které bude aktuální cena působit velice výhodně. Strategie ukotvení a přizpůsobení ovlivňuje také posuzování druhých lidí. Především se projevuje efektem primárnosti, který spočívá v tom, že naše mínění o druhém člověku ovlivňují první údaje, které o něm víme. (*Plháková, 2004, str. 283-284*)

Efekt kognitivního rámce

Plháková popisuje tendenci reagovat na určitou situaci dle toho, zda je formulována jako zisk nebo jako ztráta. Lidé mají obecně tendenci méně riskovat, jedná-li se o ziskovou situaci (tzn. chtějí jistý zisk) a naopak více riskují, jedná-li se o ztrátovou situaci. (*Plháková, 2004, str. 284-285*)

1.4 INTUICE

Intuitivní rozhodování, je používáno v příležitostech, kde je potřeba rozhodnout se v daný moment odhadem a nezdůvodněně. Intuice nejsou zprostředkovávány vědomým uvažováním a bývají řízeny pocitem jistoty a jasnosti. Jsou významnou rolí v rozhodování se pod časovým tlakem.

Německá odborná literatura definuje intuici jako „nesdělitelné pozorování stavu věcí bez účasti vědomého vnímání.“ Filozofie charakterizuje intuici často jako zpřístupnění poznatků, které nejsou v lidském rozumu dostupné prostřednictvím zkušenosti. Platon (427-347 př. n. l.) označoval „ideje za objekt duchovního pohledu“. Podle Aristotela (384-

322 př. n. l.) „může být nesdělitelné pochopeno pouze intuitivně. René Descartes (1596-1650) považoval „nejvyšší ideje za poznatelné pouze prostřednictvím intuice.“ (Sönnig, 2011, str. 23)

Situací, ve kterých se rozhodujeme intuitivně, nepromyšleně, pod nátlakem a emocí a ne v souladu s formální logikou, existuje mnoho. „Heuristiky, rozhodovací předsudky a další slepá místa vedly mnoho výzkumníků v oblasti rozhodování k závěru, že intuitivní postupy, které je nutné popsat a pokud možno nějakým způsobem eliminovat nebo alespoň minimalizovat.“ Mnoho výzkumníků v oblasti rozhodování se tak zaměřilo na chyby v úsudku podobně, jako se vědci dívají na chyby percepce ve snaze porozumět fungování lidské mysli. Intuitivní zkratky, pokud je vnímáme v kontextu, jsou mnohdy opravdu chytré a efektivní postupy, které nám umožňují dělat rychlá rozhodnutí. Intuitivní heuristiky a intuice jako taková jsou někdy dokonce jedinou možnou cestou jak se včas a relativně dobře rozhodnout (zejména v krizových situacích). (Schautová, 2016, str. 77-81)

1.4.1 EXPERTNÍ INTUICE

Příkladem expertní intuice může být příběh, který ve své knize popisuje Klein. Příběh je o veliteli hasičů, který při zásahu, ve který šlo o hořící náhle, bez jakéhokoliv rozmýšlení a aniž by věděl proč, zvolal na svoji jednotku „Rychle pryč!“ V okamžiku co jednotka vyběhla, se podlaha domu zřítla. Po chvíli si uvědomil, že jim zachránil život, aniž by věděl, co ho k tomu zvolání vedlo. Na konec přišel na to, že požár byl neobvyklý. Byl tichý a jeho uši byly horké, což v častých případech není zvykem. Velitelovo dlouhou zkušeností získaný šestý smysl odhalil, že zdroj nebyl v bytě ale ve sklepě domu, přímo pod nohama záchranářů. Nejedná se jen o okamžité reakce, ve kterých se rozhodujeme intuitivně, ale i delší plánování se může zakládat na intuitivním rozpoznávání. Klein navrhl teorii na rozpoznávání založeného rozhodování. Podle této teorie nejprve navrhne všechny možné řešení automatická funkce asociativní paměti. Po té toto řešení člověk mentálně simuluje, aby zjistil, jestli toto řešení vede k výsledku. (Klein, 1999)

Podle Kahnemana provádíme expertní intuici v každodenním životě. Například po telefonu poznáme náladu mluvčího okamžitě, nebo při příchodu do místnosti vyhodnotíme, že lidé, kteří v místnosti jsou, mluvili právě o nás, či na silnici poznáme nebezpečnou situaci. (Kahneman, 2012, str. 253)

Simon popisuje intuici jako „rozpoznávání“. Jeho studium se týkalo šachových mistrů, kteří po praxi a odehraných tisíci hodinách vidí postavení figurek na šachovnici jinak, než lidé, kteří nemají tolik odehraných hodin. Dokáží na hracím poli vidět vzory, které jsou jim

povědomé a reagovat na ně adekvátně. Podobné rozhodování, rozpoznávání provádíme neustále, a aniž bychom si je uvědomovali. Podle Simona není rozdíl v tom, jestli je člověk šachový mistr, či požární specialista, který ví, že je něco špatně aniž by věděl jak to je. „Vědění bez znalosti o získání tohoto vědění není nic magického či neobvyklého; nejde o výjimku, ale spíše o pravidlo naší psychologie.“ (Simon, 1992, str. 150-161)

Nejedná se jen o okamžité reakce, ve kterých se rozhodujeme intuitivně, ale i delší plánování se může zakládat na intuitivním rozpoznávání. Klein navrhl teorii na rozpoznávání založeného rozhodování. Podle této teorie nejprve navrhne všechny možné řešení automatická funkce asociativní paměti. Po té toto řešení člověk mentálně simuluje, aby zjistil, jestli toto řešení vede k výsledku.

Expertní intuice ale nejsou vždy spolehlivé a mohou se značně mýlit. Výzkumy ukazují, že intuice jsou relativně spolehlivé především za těchto podmínek:

- dostatek zkušenosti přímo v dané specifické oblasti,
- prostředí musí být relativně jednoduché a pravidelné,
- během učení je k dispozici dostatečně rychlá a kvalitní zpětná vazba,
- člověk si musí být vědom limitů spolehlivosti své intuice; situací, ve kterých se lze na intuici spolehnout, a kdy raději "použít Systém 2".

„V opačném případě se může intuitivní odpověď zakládat nikoli na expertíze, ale spíše na různých heuristikách. Základní vlastností intuice je, že člověk neví, jak k závěru dospěl, tedy ani, zda se daný úsudek zakládá na kvalitní expertíze, navíc i špatné intuitivní závěry může provázet vysoká míra subjektivní jistoty.“ (Kahneman, 2012, str. 260-261)

2 MIMOŘÁDNÁ UDÁLOST

Dle Zákona číslo 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů je mimořádná událost škodlivé působení 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 (*ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., ze dne 28. června 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*).

– Krizová situace

krizovou situací je mimořádná událost podle zákona o integrovaném záchranném systému, narušení kritické infrastruktury nebo jiné nebezpečí, při nichž je vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav nebo stav ohrožení státu. (*ČESKO. Zákon č. 240/2000 Sb., ze dne 28. června 2000, o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon)*).

– Integrovaný záchranný systém

Systém, který má řadu koordinovaně připravených složek, které jsou využívány při přípravě na mimořádné události, jejich případnou likvidaci a záchrannou práci.

– Záchranná práce

Činnost, která odvrací nebo omezuje působení rizik, které vznikly mimořádnou událostí. Vztahují se ke vztahu s ohrožením života, majetku, zdraví nebo životního prostředí.

– Likvidační práce

Slouží k odstranění vzniklé škody, vzniklých následků způsobených mimořádnou událostí. (*ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., ze dne 28. června 2000, o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*).

Z psychologického hlediska, se jedná o náhlou, neovladatelnou, nepředvídatelnou událost, která přesahuje běžnou lidskou zkušenost a není zprvu jasné, zda je v možnostech člověka situaci zvládnout. Martínek a Tvrdek rozdělují mimořádné události do tří kategorií. Kategorie každodenní události, kategorie katastrofy a krizové situace, nouzové situace a kategorie ozbrojených konfliktů (např.: válka). První kategorií – každodenními událostmi se rozumí takové události, při kterých se jedná o malý počet zraněných, či mrtvých a hmotné škody jsou relativně malé a mají dopad na infrastrukturu naprosto minimální. Do této kategorie jsou zařazeny požáry, dopravní nehody, zřícení staveb, záchrana osoby při náhlém zhoršení zdravotního stavu, tonoucí osoby, ztracené osoby, atd. Druhá kategorie – katastrofy a krizové situace popisují takové události, při nichž je

zraněno, či usmrceno velký počet osob. Hmotné škody jsou velké a narušení infrastruktury, či životního prostředí velmi. Zde je zařazeno záplavy, zemětřesení, velkoplošné požáry, únik nebezpečných látek, atd. Poslední kategorie se zabývá válečným střetem. (*Martínek - Tvrdek, 2010*)

2.1 ROZDĚLENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

Mimořádná událost neboli krizová situace se rozděluje do čtyř stavů a to dle rozsahu, druhu a závažnosti situace. Podle zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, a ústavního zákona č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky. Těmito stavy jsou:

- Stav nebezpečí
- Nouzový stav
- Stav ohrožení státu
- Válečný stav

Stav nebezpečí

Stav nebezpečí je vyhlášen v případě živelné pohromy, ekologické nebo průmyslové havárie, jsou-li ohroženy životy, zdraví, majetek a životní prostředí. Intenzita nedosahuje ohrožení značného rozsahu a není možné odvrátit ohrožení běžnou činností správních úřadů, orgánů krajů a obcí, IZS nebo subjektu kritické infrastruktury. Stav nebezpečí je vyhlášen nejdéle po dobu 30 dnů a prodloužení je možné se souhlasem vlády. Vyhlášujícím orgánem je hejtman (primátor hl. m. Prahy). Stav nebezpečí je vyhlášen v celém kraji nebo jeho části.

Nouzový stav

Nouzový stav je vyhlášen v případě živelných pohrom, ekologických nebo průmyslových havárií, nehod nebo jiného nebezpečí, které ve značném rozsahu ohrožují životy, zdraví nebo majetkové hodnoty aneb vnitřní pořádek a bezpečnost. Vyhlášujícím orgánem je vláda (předseda vlády). Je vyhlášen po celém státě nebo jeho části a doba trvání je nejdéle 30 dnů; prodloužení je možné pouze po předchozím souhlasu Poslanecké sněmovny.

Stav ohrožení státu

Stav ohrožení státu je vyhlášen, je-li bezprostředně ohrožena svrchovanost státu nebo územní celistvost státu anebo jeho demokratické základy. Je vyhlášen po celém světě nebo jeho části. Vyhlášujícím orgánem je Parlament a časová účinnost není omezena.

Válečný stav

Válečný stav je vyhlášen Parlamentem a to když je ČR napadena anebo je-i třeba plnit mezinárodní smluvní závazky o společné obraně proti napadení. Rozsah je po celém státě a časová účinnost není omezena. (*Hasičský záchranný sbor ČR, 2018, online*)

2.1.1 KRIZOVÉ SITUACE A JEJÍ SPOUŠTĚČE

Definice krizové situace

„Krizové situace samy o sobě nelze hodnotit jednoznačně jako dobré či špatné; jejich dopad na lidské chování a prožívání je totiž podmíněn řadou následujících okolností:

- Lidskými prožitky v krizových situacích
- Lidským chováním
- Situačním kontextem a významem, který člověk přisuzuje vývoji, průběhu a vyústění krizové situace, jež jsou vznikem a průběhem krizové situace vytvářeny.“

(Sýkora, Dvořák, 1998; Dekoven, 2004). (*Kebza, 2009, str. 5*)

Kohoutek se tímto tématem zabývá více rozsáhle. Krizové situace definuje jako nevyhnutelnou součást lidského života, která „tvoří polaritu ke struktuře a řádu světa, jak jsme si jej navykli vnímat, k našim zdánlivě neotřesitelným pozicím a představám o jeho fungování, k příběhům, mýtům a teoriím, které nám usnadňují bezpečnou orientaci ve světě a lidském společenství a umožňují se v něm bez větších obtíží vyznat.“ Krizovou situaci popisuje jako prožitek, který je neopakovatelný, nepopsatelný a bezprecedentně narušuje, ohrožuje a překračuje hranice očekávaného a možného. Krizové situace jako: přírodní a technologické katastrofy, válečné konflikty, nehody, násilnou kriminalitu, mohou zanechávat v lidském prožívání hlubokou stopu a mohou vést i ke vzniku psychického traumatu.

Do krizových a katastrofických událostí patří:

- Přírodní katastrofy (laviny, záplavy, sesuvy, zemětřesení, uragány atd.)
 - Katastrofy technické nebo způsobené lidským selháním (požáry, exploze, dopravní nehody, panika davu, atd.)
 - Záměrně způsobené katastrofy (teroristické útoky, sabotáže, válečné události, atd.)
 - Sociální, případně zdravotní katastrofy (těžké epidemie, hromadné otravy, atd.)
- (Kohoutek, 2009, str.18-19)

Spouštěče krizí

Kebza a Vágnerová rozdělují spouštěče krizí do dvou základních skupin. Na krize traumatické, které obsahují prožitek psychický, fyzický nebo sociálně traumatickou událost (případně jejich kombinaci). A na krize, jejichž vznik je spojený s prožitím určitých životních etap.

Krize traumatické

Do krizí traumatických řadí: smrt blízké osoby, zdravotní problémy, závažné onemocnění, invalidu. Partnerské problémy jako rozchod, nevěra, rozvod. Dále pak sociální traumata kam zahrnujeme bezdomovectví, sociální úpadek, nezaměstnanost. Také je tam zařazen člověk, který se stane součástí nějakého násilí, soudní stíhání, vězení. Tím nejpodstatnějším zážitkem vyvolávající krize traumatické jsou traumatické zážitky, které predisponují k rozvoji posttraumatických stresových poruch. Do těchto zážitků řadí:

- Katastrofy přírodního původu (zemětřesení, záplavy, požáry)
- Důsledky lidské činnosti (velké dopravní nehody, mučení, válečné zkušenosti)
- Krize vznikající z životních změn zvláště v následujících životních etapách
- Puberta, adolescence, odchod z rodiny, sňatek, resp. Partnerské soužití, narození dítěte, stěhování, krize partnerského vztahu, změna zaměstnání, stárnutí a stáří, změny zdravotního stavu. (Kebza, 2009, str. 8-9)

2.1.2 REAKCE NA KRIZOVOU SITUACI

Psychické a fyzické reakce na krizovou událost

V krizových situacích je člověk vystaven v krátkém čase extrémní zátěži a stresu. Mezníková popisuje, co se s námi děje v určité situaci ohrožení. Během několika vteřin dochází k zjevným fyziologickým změnám, které jsou doprovázeny charakteristickými změnami chování a prožívání. Jde o takzvanou „akutní reakci na stres“. Řídí nervový systém vegetativní a nedají se ovládat vůlí. Podstatou těchto změn jsou obranné reakce, které maximálně spouštějí rezervy a síly člověka. Organismus se aktivuje. Toto vedlo u našich předků k úniku ze situace, která byla ohrožující. Tento typ reakce se nazývá útok, nebo únik. Tyto projevy se vyskytují v různé podobě a intenzitě: svalové napětí je zvýšené, pocení je výraznější, tep a dech je zrychlený, je značný třes končetin, nebo celého těla, objevuje se zde psychomotorický neklid, těkavost, mimika, která je nápadná, projevy emocí jsou velmi výrazné – pláč, agresivita, řev, jedinec se nesoustředí. V takové situaci není člověk schopen vnímat bolest a zranění místo toho aby bylo oslabující má naopak velkou kapacitu síly a energie. Je známé, že je v této situaci člověk schopen výkonů, které jsou pro něho mimořádné, a lze se říci, že i neznámé. Můžeme být někdy svědky nadměrné aktivity, což může být bráno jako obrana proti prožívání bolesti, což je neúnosné a zraňující. Někdy se můžeme setkat také až s nadměrnou a neúčelnou aktivitou. Ta je vlastně obranou proti prožívání, které je příliš neúnosné, zraňující. Je možné, že se objevují emoce, které nesouvisí s tragickou situací. Například smích. Další charakteristikou je zkreslování času, lidé, kteří jsou zasaženi, budou čas prožívání velmi zkracovat, proto je potřeba počítat s údaji, které jsou nepřesné. Je zde značné zhoršení komunikace, která je velmi zrychlená a schopnost vnímání verbální řeči je zhoršené. (por. PhDr. Marie Mezníková, HZS JČK České Budějovice, Referát, přednesený na 8. ročníku konference požární ochrany "Červený kohout" dne 11.5.2005)

Psychická krize

Z výše popsaných krizových situací se jedinec může dostat do „psychické krize“. „Psychická krize se objevuje jako narušení psychické rovnováhy v důsledku náhlého vyhocení situace, dlouhodobé kumulace či situačního nárůstu problémů.“ Selhání adaptačních mechanismů je typickým znakem psychické krize. Způsoby, které byly užívány, přestaly být funkční a jedinec musí hledat jiné. V psychické krizi je zřejmá existence aktuálně nezvládnutelného problému. Je možné ji také chápat jako podnět

k něčemu, co se musí změnit. „Takový význam mají různé vývojové krize, které se objevují při přechodu z jedné vývojové fáze do další, zejména pokud dochází k zásadnější změně (jak tomu bývá např. v období dospívání).“ Jako příklad Vágnerová uvádí vyhocený konflikt v kruhu rodinném s následnou zkratovou reakcí, a to například když dítě uteče z domova. Tento stav je doprovázen citovými prožitky, které jsou negativní, je zde zřejmé narušení pocitu jistoty a bezpečí a objevuje se v tomto stavu silná úzkost, beznaděj a zoufalství. (Vágnerová, 2012, str. 53)

Oproti Vágnerové, která popisuje psychickou krizi velmi stručně, Kebza se jí zaobírá poměrně rozsáhlejším způsobem. Již na začátku knihy ji Kebza rozlišuje podle různých úhlů pohledu:

- Obecně - krizi může být chápána jakákoliv situace, která je výjimečná, většinou negativně vnímaná, obtížná, náročná, či rozhodující. „Jde však též o rozhodný obrat, zvrát v dění, jenž může být zdrojem pozitivních výsledků.“
- Situace selhání dosavadních regulačních a/nebo adaptačních mechanismů – „Někteří autoři, jako například F. B. Simon a H. Stierlin (1985) charakterizují krizi jako situaci narušeného průběhu vnitřní nebo vnější adaptace jedince nebo systému. Dosud použitelné a osvědčené regulační a adaptační mechanismy selhávají a nelze jich použít ke znovunastolení rovnováhy nutné k přežití.“ V takových situacích je potřeba strategií, které jsou nové, a pomocí nich je možné zvládnutí krizových situací.
- Nefunkčnost v oblasti
 - a) biologické (spánek, potrava)
 - b) sociální (život v rodině, skupině, společnosti)
 - c) psychické (smysl existence, afektivní krize)
- V psychologii a psychiatrii se krizi rozumí extrémní psychická zátěž, nebezpečný stav, závažná životní událost.
- Období přechodu mezi vývojovými stádii.

„Je však třeba připomenout, že bez ohledu na způsob vymezení se každá skutečná krize projevuje komplexně a týká se všech dimenzí lidského života a základních rovin.“ (Kebza, 2009, str. 4)

Se zajímavou definicí přichází Z. Eis. Eis hovoří o pozitivním chápání krize. Pojímá krizi jako něco „něco užitečného, co při odpovídajícím řešení a dořešení může člověka vést k novým pozitivním aktivitám a hodnotám“. (*Eis, 1994, str. 31.*)

3 ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ JAKO NÁPLŇ PROFESE

Z nastudované literatury, nelze zcela jasně vymezit profese, které jsou doprovázeny mimořádnými událostmi, jelikož mimořádné události se mohou objevit v každé profesi. Můžeme však vyzdvihnout profese, které jsou spojené s mimořádnými událostmi vyvolávající stresové situace. Do této skupiny, která je spojena více se stresovými a krizovými situacemi a kterou bych se ráda v této práci zabývala, řadíme hlavně pomáhající profese (hasičský záchranný sbor, záchranná služba, sociální práce, policie, vychovatelé, učitelé, taxikáři, apod.)

Pomáhající profese

Lidé, kteří se věnují této profesi, mají kromě základního předpokladu pomáhat druhým lidem, což je náplní těchto povolání, i soubor dovedností a vědomostí, které je potřeba pro daný výkon v dané situaci a pro dané povolání využít. „V neposlední řadě je zde velmi důležitý prvek: lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem (lékařem, psychologem, sociálním pracovníkem, pedagogem, pečovatelkou) a jeho klientem (pacientem, seniorem, žákem, jedincem se specifickými potřebami). V těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.“ (*Kopřiva, 1997, str. 14*)

Pracovníci v těchto profesích se denně setkávají se situacemi, které mohou ostatní lidi, kteří nejsou součástí těchto profesí potkat jen několikrát málo za život. Jsou vystaveni jak krizovým situacím spojeným s lidským chováním (lidskému neštěstí, těžkým nehodám, násilí, vraždám), tak i situacím spojeným s přírodními živly (požárům, povodním, uragánům). Pracovníci v pomáhajících profesích se často ocitají v situacích, které jsou doprovázeny psychickou zátěží a traumatem, které mohou poskytnout i profesionály s dlouholetou praxí. Jednou z pomáhajících profesí vybraných pro tuto práci je integrovaný záchranný systém.

3.1 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Je důležité věnovat samostatnou kapitulu Integrovanému záchrannému systému a jeho vybrané složce, jelikož představují jeden ze základních pojmů vybraných pro tuto práci. V této kapitole se budeme zabývat podrobněji definicí a charakteristikou Integrovaného záchranného systému a jeho složek a bude zde popsána náplň a cíl této profese. Historie Integrovaného záchranného systému měla složitý proces vývoje a netrvá dlouho, tudíž bych věnovala část i historii Integrovaného záchranného systému. Podrobnější pozornost bude věnována společně s charakteristikou systému i jeho hlavním složkám. Podle definice, která je základní, vymezená zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, je tedy zřejmé, že Integrovaný záchranný systém je velmi koordinovaný a otevřený postup, kde spolupracují všechny jeho složky jak základní tak pomocné, které likvidují každodenní události způsobené antropogenními či přírodními katastrofami. (*Kroupa - Říha, 2011*)

Integrovaný záchranný systém je založen pouze na spolupráci jeho jednotlivých složek, není sám o sobě trvalou institucí. O Integrovaném záchranném systému můžeme mluvit právě tehdy, dojde-li k mimořádné události a na jejímž řešení se podílí minimálně dvě složky Integrovaného záchranného systému. Integrovaný záchranný systém je složen ze základních a pomocných složek.

Historie Integrovaného záchranného systému

Uvažování o založení Integrovaného záchranného systému bylo na počátku devadesátých let 20. století. Tato úvaha o potřebě, kterou tvoří záchranný systém, byla realizována z důvodu vzrůstajícího počtu mimořádných událostí, které se vyskytují již na denním pořádku, a jsou čím dál tím náročnější. Na počátku bylo nutné vytvořit legislativu, která byla aktuální a která by se postarala o zaštiťování Integrovaného záchranného systému. Legislativa byla vytvořena také proto, aby byl vybrán vždy jeden ze dvou přístupů, které byly prosazovány. První přístup byl založen na budování záchranného systému. Jádrem tvořily instituce, které byly stálé a byly uváděny jako vojenské štáby Civilní ochrany. Fungovaly tehdy ve čtyřiceti krajích. Tento přístup byl prosazován armádou, jelikož se zde objevovalo mnoho negativ, kterými byly zejména dlouhé lhůty potřebné k uvedení do pohotovosti a k vykonání zásahu, byl tento přístup zamítnut a upřednostňován byl přístup, který byl více vyhovující k potřebám okamžitého zásahu. Tento přístup u nás funguje do současné doby a je založen na spolupráci, tří základních složek – hasičský záchranný sbor, policie ČR a Zdravotní služba. Dokument pro vytvoření

zásad Integrovaného záchranného systému je Usnesení vlády ČR č. 246/1993 ze dne 19.5 1993 k návrhu zásad integrovaného záchranného systému. Podle tohoto dokumentu jsou hlavní zásady a úkoly Integrovaného záchranného systému takové: Tento systém byl vytvořen k provádění záchranných a likvidačních prací po mimořádných událostech, eliminace bezprostředního vlivu havárie na osoby a životní prostředí je náplní jeho činnosti, Integrovaný záchranný systém garantuje vnitřní bezpečnost našeho státu. *(Martínek - Tvrdek, 2010)*

Základní složky

Zdravotnická záchranná služba

- Hasičský záchranný sbor České republiky a jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany
- Policie České republiky.

Pomocné složky

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil (Armáda České republiky)
- další záchranné sbory (např. Báňská záchranná služba)
- další ozbrojené bezpečnostní sbory (např. obecní policie)
- ochrana veřejného zdraví (např. hygienické stanice)
- pohotovostní, havarijní, odborné a jiné služby (např. komunální služby a havarijní služby v energetice)
- zařízení civilní ochrany
- neziskové organizace a sdružení občanů (které lze využít k záchranným a likvidačním pracím)
- dalšími složkami odborná zdravotnická zařízení na úrovni fakultních nemocnic, ale to pouze v době krizového stavu
- schopnost poskytovat pomoc, která je plánovaná při záchranných a likvidačních prací je specifíkem pro zařazení složek do Integrovaného záchranného systému. *(Martínek - Tvrdek, 2010)*

3.2 ROLE JEDNOTLIVÝCH SLOŽEK

Hasičské sbory

Jsou v České republice tradicí, která je dlouholetá. V Praze, v roce 1853 vznikl první profesionální hasičský sbor. Od tohoto roku se systém profesionálních i neprofesionálních hasičských sborů značně rozvinul a je jimi pokryta celá Česká republika. Do roka 1995 byl na území České republiky Sbor požární ochrany, ale byl zrušen na základě zákona č. 133/1985 Sb. O požární ochraně. Nahradil ho hasičský záchranný sbor, který je na našem území působící dodnes. (*Martínek - Tvrdek, 2010*)

Náplní práce hasičského záchranného sboru v současné době není pouze hašení požárů, ale i pomáhání při dopravních nehodách, při haváriích spojených s únikem nebezpečných látek, haváriích zabývajících se i ekologickými problémy, živelných pohromách (sesuv půdy, sněhové kalamity, povodně, zemětřesení). Jejich prací je i pomoc se zraněnými lidmi, jejich přemísťování. Pomoc v nouzových situacích. Hasičské sbory jsou vybaveny také specializovanými jednotkami potápěčů a leteckých záchranářů. Jeho součástí jsou oddělení, která jsou přímo spojena se zařazením do Integrovaného záchranného systému. Oddělení Integrovaného záchranného systému a oddělení informačního střediska. (*Smetana - Kratochvílová, 2007*)

Policie České republiky

Její vznik byl v roce 1991 na základě č. 283/1991 Sb. o Policii České republiky, který byl sepsán v rámci reorganizační činnosti Ministerstva vnitra. V roce 1989 byla zrušena Státní národní bezpečnost a policie České republiky byla náhražkou. (*Smetana - Kratochvílová, 2007*)

Hlavní náplní práce Policie ČR je ochrana společnosti, dohlížení na dodržování zákonů, chránění veřejného práva a svobody osob a preventivní způsobilost proti trestné činnosti. Dalšími úkoly Policie ČR patří například boj proti teroristickým úkolům a organizovaných zločinů. V rámci integrovaného záchranného systému má Policie ČR do jisté míry specifické postavení oproti ostatním složkám. I přes jasnou definici Integrovaného záchranného systému, která uvádí, že její hlavní prací je provádět záchranné a likvidační práce, policie tyto práce neprovádí. Spíše než zapojení se do záchranných prací je „primárním úkolem policie v rámci IZS je zabezpečení veřejného pořádku a bezpečnosti v dopravě tak, aby bylo umožněno ostatním složkám provádět záchranné práce efektivně a bezpečně.“ (*Smetana - Kratochvílová, 2007*)

Zdravotnická záchranná služba

Její vznik v ČR nebyl jednotný. V 80. letech 20. století vzniklo pracoviště záchranné služby a to především ve velkých městech (Praha, Brno, Plzeň). Tento systém však nebyl totožný se systémem nynější Záchrané služby. Takový systém, který známe dnes, začal vznikat až v roce 1992 na základě vyhlášky ministerstva vnitra o zdravotnické záchranné službě. Od té doby se neustále zdokonaluje. Hlavním posláním Záchrané služby je poskytovat první, neodkladnou péči před nemocničním ošetřením. To znamená, že zraněnému je péče poskytnuta na místě, kde vznikl úraz, nebo na místě vzniku náhlé nevolnosti. Záchraná služba se také stará o pacienta po celou dobu trvání přepravy z místa úrazu do nemocnice, či jiného odborného zařízení, kde je poskytnuto nutné ošetření.

Stavy při kterých je nezbytný zásah Záchrané služby:

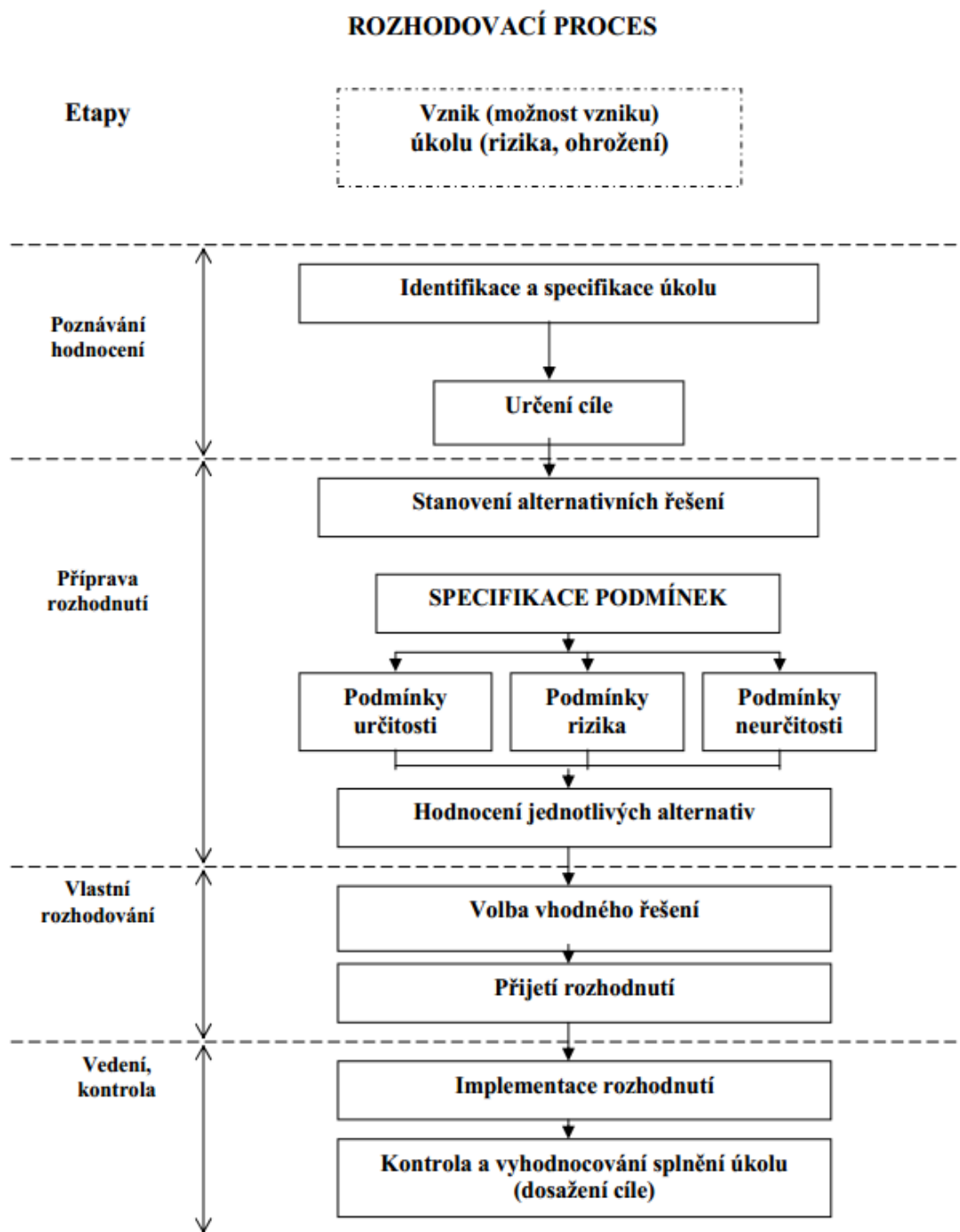
- stavy bezprostředně ohrožující život postiženého
- stavy při nichž dochází k prohlubování chorobných změn, které mohou vést až k náhlé smrti
- stavy, kdy by bez poskytnutí odborné první pomoci došlo k trvalým chorobným změnám
- stavy, které postiženému působí náhlé utrpení a náhlou bolest
- a takové stavy, při nichž dochází ke změně chování postiženého, v jejímž důsledku ohrožuje sám sebe či své okolí. (*Smetana - Kratochvílová, 2007*)

V této části práce jsem se zabývala pomáhajícími profesemi, jelikož se to nejvíce přibližuje výzkumu, který bude popsán v praktické části. Pro pracovníky, kteří jsou vystaveni stresovým a traumatizujícím situacím v míře větší než pracovníci v ostatních povolání, je důležité, aby pečovali o své duševní a fyzické zdraví. A však ne vždy je to reálné.

3.3 ROZHODOVÁNÍ SE V MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH

Rozhodovací proces

Z dřívějších situací jsou uloženy v paměti informace, které ovlivňují tempo a kvalitu rozhodování. Toto se po celý život vyvíjí. Jedinec, který ví, že pro jeho práci je důležité rozhodování se v mimořádných situacích, a chce se aktivně připravit, může sám navštěvovat výcvikové a vzdělávací programy, které jsou pro ně speciálně připravené. Čím bude navštěvování těchto výcviků aktivnější a častější, tím více informací bude uloženo do paměti a jednání bude pohotovější a kvalitnější. „Pro hodnocení záchranářské způsobilosti je významná pohotovost (čas reakce), kvalita rozhodnutí (správné užití pravidel - principů uložených v paměti) a rozhodovací rozpětí (rozdíl mezi minimálním a maximálním časem řešení).“ Toto je důležité například v Integrovaném záchranném systému. „Výsledný efekt je však vázán na dispozice osobnostního základu, intelektového potenciálu a výkonových dispozic.“ (Šváb, 2006, str. 20)



Obrázek 1 - Rozhodovací proces

(Periodica Academica, 2014, str. 18)

Řešení složitých úkolů a situací

Mikšík rozděluje řešení složitých úkolů a situací do tří skupin.

- Vymezení problémů
- Proces řešení složitých úkolů a situací
- Základní druhy činností se složitými úkoly a situacemi

Vymezení problému

Zde zdůrazňuje pojem „složitosti“. Rozumí tomu tak, že vznikají takové úkoly a situace, při nichž jsou některé neznámé, které neumožňují subjektu jednat při řešení různých problémů navykklým způsobem a naopak vyžadují zapojení jeho intelektu. Subjekt tedy musí v problému rozpoznat známé, uspořádat je do správných vztahů a dojít k úspěšnému řešení. „Pro řešení těchto problémových situací je rozhodující kapacita rozumu a operování sní, což bývá zahrnováno do pojmu inteligence jako její jádro.“ Mikšík také poukazuje na vlastnosti, kterými jsou: neschopnost povšimnutí si podstatných rozdílů a shod, nerozlišování důležitých věcí od druhých, nesnažení se najít řešení, neschopnost změnit úsudek ostatních argumentů, které jsou přesvědčivé. Rozdíl mezi dobrou a slabou inteligencí popisuje jako dobrý postřeh spojitosti vzájemných vztahů mezi předměty a jevy, mezi různými vlastnostmi. „Čím je člověk inteligentnější, tím jemnější, skrytější souvislosti dovede odhalit. Při tom je rychleji objevuje a odlišuje podstatné od nepodstatných.“ Rozděluje také problémy podle druhu řešení. Prvními problémy jsou ty, které lze řešit pomocí inteligenčních předpokladů. To jsou problémy takové, při nichž řeší člověk složitý úkol, kdy není ničím rušen. Druhými problémy jsou ty, které jsou spjaté s určitým rizikem a řešení ovlivňují citové stavy a zážitky. Mikšík odlišuje „potencionální kapacitu rozumu, s kterou člověk disponuje, od aktualizované kapacity, která se projevuje v úrovni inteligentního chování při řešení toho kterého složitého problému.“ (*Mikšík, 1969, str. 204-205*).

Proces řešení složitých úkolů a situací

Zde Mikšík rozděluje lidi na dvě skupiny. První skupinou jsou ti, kteří nedokážou proniknout do podstaty problému a daný úkol nebo situaci vůbec nevyřeší. Druhým typem jsou ti, kteří dokáží proniknout do podstaty problému, nebo situace, pomocí dynamiky, a vyberou takové řešení, které je dominující. Proniknutí do problému se projevuje rychlým řešením. Mikšík popisuje mnoho činitelů, které jsou výsledkem toho, že lidé neumí odhalit příčiny svých neúspěchů a vyvodit z nich důsledky a závěry. Takovými činiteli jsou:

Nakolik jedinec pracuje s hypotézami vhodného řešení, na kolik si dokáže utvářet domněnky o možném řešení a jak si ověřuje jejich správnost (nakolik manipuluje s bezúčelně s věcmi metodou zkoušek a omylů),

Jedinec přesně kontroluje vhodnost přijaté hypotézy, a pokud nevede k cíli tak ji dokáže opustit

- Nakolik dokáže jedinec analyzovat, z jakého důvodu domněnka byla nesprávná a na základě toho vytvořit novou, správnou domněnku
- Nakolik v proměnlivosti situace, dokáže jedinec pronikat do toho, co zůstává přes všechnu proměnlivost společným, a provádět kontrolu celého dosavadního řešení
- Při řešení složitých úkolů a situací je důležitý jak konečný výsledek, tak efektivnost v postupu jeho dosahování. (*Mikšík, 1969, str. 207-210*)

Proces řešení problému

Dle Rubinstějna „je základem řešení úkolu analýza podmínek a požadavků úkolu přes syntézu. Objekt se v procesu myšlení začleňuje do stále nových spojení, čímž vystupuje ve stále nových kvalitách (podobách), které se fixují v nových pojmech.“ Tento způsob vede k tomu, že je čerpán z objektu stále nový obsah a objevují se nové kvality. Jsou oddělovány souvislosti podstatné od nepodstatných a je stále užší prostor, což pak vede k vyřešení problému. V tomto procesu mohou být pozorovány příznačné fáze, které dokazují, že nejde o nahodilé řešení metodou zkoušek a omylů, ale o cílevědomý soubor činností.

Fáze objevení, poznání, fixování problému

V této fázi si člověk dokáže uvědomit problém, který musí překonat. K tomuto často dochází až po tom, co odeznělo afektivní vzrušení prožitkem frustrace nové, neobvyklé životní situace. Může se jednat o povahu a podstatu zátěže, obstrukci či frustraci, která musí být rozumně analyzována, což pak vede k jejich odstranění. Jedná se zde i schopnost vidět problém, což je podmíněno racionálním přístupem. Pokud není problém definován,

nebo pochopen, jde pak jen o tlak situace a o žádný problém se nejedná. V tomto případě je velmi nutná motivace překonávání obtíží, jelikož za neznámé motivace je problém obcházen a není vyřešen. Pro objevování problému je nutno předvídat možnost vzniku problému. V některých profesích je to nutnou podmínkou.

Explorace oblasti, v níž problém existuje a analýza problému samého

Zde je nejprve pozorována přípravná činnost k analýze podstaty problému. Je prováděn průzkum takové oblasti, ve které se problém vyskytuje, vyhledávají se informace, které jsou chybějící apod. Je zde mnohdy uplatňována za prvé manipulace s materiálem či vlastními zkoušky a omyly a za druhé manipulace verbalizovaná, do které jsou zařazeny představy, pojmy a vztahy. Po pozorování přípravné činnosti nastává vlastní analýza problému. Hlavní činností je zde vyhledávání vhodného řešení problému.

Útok

„Zahrnuje dílčí řešení a realizaci plánu postupu k vyřešení problému.“ Je zřejmé, že způsob řešení je individuální pro každého jedince. Někdo spoléhá na nahodilé vyřešení a opakuje již použité praktické pokusy řešení, druzí si kontrolují v praxi domněnky, které by mohly být vhodným postupem řešení dané situace a jiní zase sestavují plán, kde je udáván krok po kroku a tím se pak sami řídí. U první skupiny nelze popsat další fáze, jelikož jejich řešení je opakované, neměnicí se a vede do konečného nezdaru. U ostatních je buďto dosažen pozitivní výsledek, či naopak řešení nevedlo k uspokojení a to se po té člověk vrací do druhé či třetí fáze, které jsou opakované až do úplného konce vyřešení.

Konečná kontrola správnosti řešení

Zde jsou zmiňováni spíše výsledky řešených problémů v laboratořích, výpočetních prototypch apod. Je pak možné měnit postupy řešení. (Mikšík, 1969, str. 204-213)

Základní druhy činností se složitými úkoly a situacemi

V této skupině jsou rozděleny činnosti profesí na činnost operativní a činnost tvůrčí.

– Činnost operativní

Operativní činností se rozumí taková činnost, která „klade nároky na aktivizaci myšlení k samostatnému výběru nejpříjemnějšího řešení z několika možných.“ Jedinec jedná na základě znalostí vztahů a souvislostí a takové řešení, které je prosazováno, tak je skutečně existující. Člověk nejdříve provádí diagnózu, to znamená, že pro situaci, která byla způsobena různými příčinami, člověk hledá podle příznaků příčinu skutečnou- po té provádí prognózu-a vybírá takové řešení, které je optimální. (Mikšík, 1969, str. 214)

– Tvůrčí činnost

Z psychologického hlediska bývá tato činnost úplným protikladem stereotypní činnosti. „Bývá někdy chápána velmi zúženě (jen ve smyslu uměleckého, vědeckého, technického tvoření, bádání a vynalézání), je přiznávána tam, kde tvoření nového má krystalickou podobu.“ Tato činnost přináší nové, doposud neznámé a neexistující výtvary. Podstatou je reorganizace, která je známá již z předešlých časů a je uplatňována na nové situace. Je tedy vytvářen nový originální způsob řešení. Nejedná se o nápad, který je nahodilý, nýbrž jde o výsledek, který je vytvářen velkým myšlenkovitým úsilím o vyřešení neznámého problému.

Schéma myšlenkového postupu:

- Odhalení problému, potřeby, obtíže
- Jeho analýza
- Postižení a hodnocení všech dostupných informací
- Formulace všech objektivních řešení
- Kritická analýza těchto řešení z hlediska jejich předností a nedostatků
- Zrození nové idey (vynálezu)
- Pokusy, jež mají vyzkoušet nejslibnější způsob řešení, vybrat a zdokonalit konečnou podobu vynálezu
- Průběh ve všech čtyřech fázích je z psychologického hlediska charakteristický pro tento proces řešení složitého problému. V činnosti umělecké, tvůrčí, technické je toto základní charakteristikou. Objevuje se však řada profesí, která se v okamžicích, které jsou kritické, neobejde bez aplikace tvůrčího myšlení. (*Mikšík, 1969, str. 215-216*)

3.4 SPECIFICKÁ ZÁTĚŽ PRACOVNÍKŮ INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU

Pečovat o členy týmu je nesmírně důležité – každý pomáhající pracovník v zasažené oblasti je svým způsobem také občas nešťestí. Zátěž, jež na ně působí, je ale často přehlížena.

Kohoutek rozděluje zdroje zátěže na zátěž ze situace, zátěž ze samotné práce a zátěž z okolí.

Zátěž ze situace

- pracovníci zažívají mnohdy otřesy svých okolních hodnot, když sledují obyvatele zasažené neštěstím
- příběhy zasažených jsou často otřesné, k pomáhajícím se však někdy dostanou různé upravené, mnohdy ještě otřesnější, než je samotná zkušenost
- někdy je těžké zachovat si vůči zasaženým nehodnotící postoj – pomáhající tak může reagovat agresivně (třeba jen vnitřně)
- na mnohé co se děje během neštěstí, není pomáhající pracovník připraven
- pomáhající zažívá smutek, beznaděj, zoufalství, nechut'- neštěstí do něj jakoby „prosakuje“

Zátěž ze samotné práce

- pracovníci musejí vykonávat činnost nad rámec svých obvyklých povinností, jsou přetěžováni
- nároky na pomáhající jsou rozporuplné (na jedné straně je třeba být energický, rozhodný; na straně druhé zase citlivý, empatický, držet se spíše v pozadí)
- pomáhající musejí vydržet na místě neštěstí několik dnů
- negativně působí i novost situace – pomáhající neví, co ho čeká, co se po něm bude požadovat. Jak dlouho bude pomoc trvat; situace se mu jeví jako chaotická
- mohou vzniknout rozepře v týmu týkající se náplně práce, respektování vedení apod.
- nejsou k dispozici materiální pomůcky
- velký tlak působí i očekávání okolí

Zátěž z okolí

- špatné počasí
- pomáhajícímu utíkají příjmy v zaměstnání apod.

Je třeba ale také zmínit pozitivní stránky pomáhajícího. Například se může seznámit s lidmi, kteří usilují o stejný cíl, zažívá sílu společenství, znovu zažívá, že má určité pracovní a osobní kvality (vidí výsledek své činnosti), jeho životní hodnoty se posouvají a on to vnímá jako osobní růst. (*Kohoutek, 2009, str. 264-265*)

4 ROZHODOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU V MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

Cílem bakalářské práce je zmapovat proces rozhodování při řešení krizových situací. Zajímá mě, jakým způsobem se rozhodují pracovníci Integrovaného záchranného systému a co do rozhodovacího procesu vstupuje.

4.1 CÍL A ÚKOLY ŠETŘENÍ

Z uvedeného síle, vyplývají následující úkoly:

1. Výběr respondentů při následujících kritériích výběru:
 - Pracovníci Integrovaného záchranného systému
 - Různé profese
 - Různé pohlaví
2. Formulovat metodologické koncepce – dle povahy výzkumného vzorku se jedná o kvalitativní výzkum
3. Připravit volbu zjišťovací metody – polostandardizovaný rozhovor s otevřenými otázkami
4. Vyhodnotit data

Výzkumná otázka

Jakým způsobem se rozhodují pracovníci Integrovaného záchranného systému a co do rozhodovacího procesu vstupuje?

4.2 METODOLOGIE VÝZKUMU

V bakalářské práci užíváme pro výzkum kvalitativní přístup, kde vycházíme ze zakotvené teorie. V psychologických vědách je kvalitativním přístupem takový přístup, který se hodí pro analýzu, popis či interpretaci nekvalifikovaných či nekvantifikovaných vlastností, zkoumaných fenoménů naší vnitřní a vnější reality. Rozhovor a pozorování provádíme na základě zakotvené teorie. Z několika různých hledisek můžeme rozdělit metody pozorování na techniky buďto introspektivní, nebo extrospektivní. Tyto techniky rozdělujeme na základě předmětu pozorování. Pozorování jevů, které jsou vnější, můžeme dále členit na přímé a nepřímé. (*Strauss, 1999*)

Pro bakalářskou práci jsem zvolila metodu extrospektivní. Záznamy výpovědí budou zaznamenávány do nahrávacího zařízení a poté přeneseny do textové podoby. Formu rozhovoru jsem zvolila polostrukturovanou. Vytvářím si seznam otázek, kterého se držím z hlediska struktury. Avšak objevují se i otázky doplňující, které přináší mnoho dalších důležitých informací. Tuto metodu provádím v prostředí pro mé respondenty typickým.

Zakotvená teorie

Poté provádím metodu zakotvené teorie. Tuto metodu lze zařadit mezi klasické kvalitativní metody. Cílem této metody je rozklíčovat data a dobrat se tak k tomu, co je v datech a „za daty“. Daty se rozumí zejména pozorování a rozhovory. Tato metoda vychází z určitého výzkumného problému, který je zužován výzkumnou otázkou, která by měla být zformulována tak, aby nechala dostatek prostoru pro výpověď respondenta. Celý proces sběru dat je postavený na hledání pojmů, které se zkoumaným jevem souvisí a poté jsou odhalovány vztahy mezi nimi. (*Strauss, 1999*)

4.3 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ

Zkoumanou jednotkou jsou zaměstnanci Integrovaného záchranného systému a jedna zdravotní sestra.

Respondentkou č. 1 je lékařka, která pracuje na jednodenní chirurgii, kde poskytuje plánované anestezie k drobnějším operacím a která současně působí na záchranné službě. Respondentce je 56 let. Ve zdravotnictví pracuje celý život, ale k záchranné službě se dostala před dvaceti lety.

Druhou respondentkou, tedy respondentkou č. 2 je zdravotní sestřička, která poskytuje anestezii na plastické chirurgii. Její věk se pohybuje okolo 46 let. Po celý svůj život pracuje ve zdravotnictví. Její výpovědi se týkají spíše ze zkušeností z předešlé doby, kdy pracovala na ARK a jednotce intenzivní péče.

Třetím respondentem – respondent č. 3, je 28 letý muž, který je zaměstnán u policie ČR. Jeho povolání je strážník – specialista, tudíž se nesrovnává s civilními policisty. Jeho náplní práce je spolupráce s hasičským sborem a záchrannou službou. Dále pak záchrana lidského života, zdraví člověka, minimalizování škod na majetku při mimořádné události a ochrana přírodního prostředí.

Posledním respondentem – respondentem č. 4 je velitel družstva u záchranného hasičského sboru. Jeho věk se pohybuje okolo 34 let. U hasičské jednotky pracuje již dvanáct let. Jeho náplní práce je velet členům jednotky při řešení mimořádných událostí.

Ke zkoumaným respondentům č. 1, 2, 4 jsem přišla díky své rodině. Respondentkou č. 2 je má matka, která mi po domluvě umožnila rozhovor s respondentkou č. 1. Za rozhovor s respondentem č. 4 je odpovědný můj bratr, který je také zaměstnancem záchranného hasičského sboru. A posledním respondentem (č. 3) je můj dlouholetý kamarád.

4.4 POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR

Pro výzkum jsem před samotným rozhovorem vytvořila okruh otevřených otázek:

- Jaká je tvá profese?
- Jak je tvá profese spojená s mimořádnou událostí?
- Co pro tebe znamená pojem mimořádná událost?
- Kdy jsi se poprvé setkal/a s mimořádnou událostí?
- O jakou mimořádnou událost se jednalo?
- Jak si se v ní rozhodl/a?

Výzkumná otázka

Jakým způsobem se rozhodují pracovníci Integrovaného záchranného systému a co do rozhodovacího procesu vstupuje?

Metodu rozhovoru jsem zvolila z důvodu možnosti upřesnění otázek a možnosti pokládání doplňujících otázek. Otázky, které jsem měla připravené, zajistily strukturu rozhovoru, avšak hodně jsem reagovala dalšími otázkami na odpovědi dotazovaného. Odpovědi na doplňující otázky přinesly mnoho dalších důležitých informací potřebných k vyhodnocování dat. Bylo časté, že dotazované osoby často odpovídaly spontánně na otázku ještě dříve, než jsem ji položila, proto jsem ji vynechala, upravila, nebo jsem položila otázku, která vedla k rozšíření výpovědi. Nevýhoda metody rozhovoru je časová náročnost a nahrávání na diktafon. Nahrávání na diktafon byl u každého respondenta ze začátku problém kvůli studu. Po chvíli si respondenti na diktafon zvykli a rozhovor tak plynul velmi přirozeně. Nahrávky jsem po té doslovně přepsala. V prepisu jsem si zvýraznila důležitá slova a slovní spojení, která jsem pak rozkódovala a získala 16 kategorií, které jsem následně popsala. Tyto kategorie jsem pak rozdělila pomocí axiálního kódování do tabulky, která znázorňuje vztahy mezi jednotlivými kategoriemi.

4.5 KATEGORIE VÝPOVĚDÍ

Zde je nejprve popsáno všech 16 kategorií, poté je uvedena tabulka axiálního kódu.

Profese

Skupina respondentů popisuje svoji profesi. Respondentka č. 1 je zaměstnankyní záchranné složky Integrovaného systému. Pracuje na záchranné službě. Respondentka č. 2 je anesteziologická sestra na plastické chirurgii. Prošla si také prací na jednotce intenzivní péče a na ARK. Dále respondent č. 3 je zaměstnán u policie ČR jako strážník na pozici specialisty. Poslední profese je velitel družstva u hasičského záchranného sboru v Plzni – respondent č. 4.

Pohled na mimořádnou událost

Pohled na mimořádnou událost popisovali všichni respondenti jako něco, čemu musejí čelit a co přináší nějakou výzvu, nebo událost, ve které je potřeba záchrana života, či určitá pomoc lidem v nouzi. Také se zde objevovaly výrazy, jako například: „drobnější operace, povodně, situace, ve které je ohroženo zdraví a život člověka, situace, kterou musíme vyřešit, nečekaná událost či událost, kterou vyhledáváme a musíme ji řešit.“

Výpovědi se liší podle toho, zda je dotazovaná osoba muž nebo žena a to kvůli tomu, že ženy jsou zaměřené z větší části na zdravotnickou pomoc. Tudiž pro ně mimořádná událost znamená spíše než pro muže okamžitá záchrana a podání první pomoci. Muži v této kategorii musí řešit ještě bezpečí svoje (jelikož jsou ve své profesi více ohroženi), bezpečí svých spolupracovníků a bezpečí ostatních lidí, kterých se mimořádná událost týká.

Čas první mimořádné události

Zde byla pokládána otázka, kdy poprvé se pracovníci setkali s mimořádnou událostí. Opět odpověděli všichni podobně. První setkání s mimořádnou událostí bylo v mladých letech, nebo na začátku jejich profese. Respondentka č. 1 odpověděla, že její první setkání bylo při její první službě na ARK. Respondentka č. 2 odpověděla, že to bylo v jejích 19 letech. Respondent číslo 3. odpověděl, že se s mimořádnou situací poprvé setkal týden po jeho nástupu k policii a respondent č. 4 v 15 letech.

Čas hrající roli v mimořádné události

Tato kategorie je velmi zmiňovaná v rozhovorech. Výpovědi respondentů byly téměř stejné a to, že čas v mimořádné události a v její řešení hraje významnou roli. Například se ve výpovědích objevovalo, že „každá vteřina, šlo o minuty, během tří sekund.“

Z toho vyplývá, že pracovníci, kteří řeší mimořádnou událost, musejí být velmi pohotoví a rozhodovat se opravdu rychle.

Místo mimořádné události

V této kategorii jsou popsána místa, kde vznikla mimořádná událost. Respondenti pracují nejvíce v terénu, a proto jsou místa spíše venku. Samozřejmě se tato místa liší podle profese. Zdravotníci zde popisují místa nehod, zkolabování a záchrany života. Ve většině případů, které jsou popsány v rozhovoru, se jedná o autonehody. Například: „na silni, u autonehody, na chodníku, na dálnici.“ Dále jsou tu i interní případy: „na pediatrii, v bytě mého bratra, v sanitce, na sále, na ambulanci.“ Pracovníci policie a hasičského sboru popisují spíše místa obtížně dostupná. Příklad: „na skále, v hořícím domu, v rybníku, v řece, v bytě, v úplné tmě“. Z této kategorie vyplývá, že pracovníci mužského pohlaví jsou vystavováni opět většímu nebezpečí a jejich rozhodování musí být spjata s více předměty. Musejí rozhodovat o způsobu nejrychlejšího přístupu k mimořádné události, dále pak o záchraně a zdraví života a musejí být obezřetní, aby neriskovali život svých spolupracovníků a život svůj. Samozřejmě to není udáno pohlavím, nýbrž tím, že jejich profese je více spjata s riziky.

Spolupracovníci

Jelikož se tyto profese pojí hodně mezi sebou, je jasné, že zde hrají velkou roli spolupracovníci a to buď ze stejné složky, nebo ze složky jiné. Například: „má posádka; má jednotka; jednotka, které velím; pediatr; doktor; hasičská jednotka; záchranná služba; velitel jiné jednotky“. Každý respondent uvedl nejméně dva spolupracovníky, nebo pracovníky stejného či podobného oboru.

Přístup spolupracovníků

Tato kategorie bude rozdělena na přístup pracovníků respondentky č. 1 a č. 2 a na přístup řešených osob respondenty č. 3 a č. 4. V první skupině se objevovaly spíše negativní hodnocení spolupracovníků: „nebyl schopný; posádka stála a nic nedělala; doktor nic neudělal; nevěděli, co mají dělat; nebyli zkušení“. Ve skupině respondentů č. 3 a č. 4 je značný opak jejich spolupracovníků: „rozuměli mi, poslechli mě, poradil mi, věří mi, pomohl mi“.

Zde můžeme polemizovat o přístupu pracovníků k rozdílnému pohlaví. Buďto se může jednat o to, že pracovnice jsou ženského pohlaví a tak se jeví méně autoritativně, nebo jde opět o profese a tedy o fakt, že pracovníci policie a hasičského záchranného sboru jsou více cvičeni na kolektivní práce a trénování ve spolupráci.

Mé činy

Do této kategorie jsem zařadila činy, které musejí pracovníci vykonávat. Jsou zcela stejné: „přiběhla jsem, viděla jsem, zakřičela jsem, zastavil jsem, odřízla jsem, rozkázal jsem, pomohla jsem, zachránila jsem, zavolala jsem“. U této výpovědi se pracovníci mezi sebou neliší.

Má pozice

V této kategorii charakterizují svoji rozhodovací pozici. Těmito slovy nebo slovními spojeními jsou: „jsem sama, byla jsem sama, musela jsem sama, jsem velitel posádky, byl jsem na místě první, rozhodl jsem to první, mám pod sebou svoji jednotku, jako velitel“. Opět se zde rozdělují přístupy z hlediska pohlaví a i z hlediska profese. Zdravotnice jsou orientovány spíše samy na sebe, to znamená, že se rozhodují samy za sebe. Kdežto muži jsou spíše ve své práci veliteli. Rozhodují o sobě, o tom, jak bude celý zásah vypadat, a rozdávají příkazy. Vždy se však jedná o samostatné rozhodování.

Mentální postup rozhodování

Tato kategorie je velmi zajímavá a přináší mnoho informací. Pracovníci vypovídali hodně o tom, co se „v nich“ dělo v „tu“ danou chvíli, kdy se museli rozhodovat. Jsou zde hodně ze strany žen zmiňovány intuice, ale nejen ty. Příklad: „napadlo mě hned; i pomocí emocí; byla to intuice; věděla jsem, že to musím udělat; prostě jsem to věděla; dala jsem do toho emoce; nevěděla jsem; něco mně poradilo a já hned věděla; viděl jsem a hned jsem věděl; nevěděl jsem, co mám dělat; nikdy jsem to neviděl; najednou mě to tam naskočilo; znal jsem to; pochopil jsem; byla to taková intuice; byl to šestý smysl; věděl jsem, ale nevím jak.“

Tato kategorie popisuje mentální postupy rozhodování. Je zde hodně zmiňováno, že respondenti věděli, jak se mají rozhodnout, aniž by je k tomu vedla nějaká nabytá zkušenost nebo informace. Tento fakt se neliší v souvislosti s pohlavím, nebo s profesí.

Lidé v nouzi

Do této kategorie řadím lidi, kteří podle výpovědí byli v nouzi, součástí mimořádné události a kterým byla potřeba na místě okamžitá pomoc. Ve výpovědích se objevovalo: „cizinec, dítě, starý pán, oběšený, bezdomovci, bratr, paní, paní v bytě, stará paní, bezdomovec, utonutý“.

Příznaky lidí

V této kategorii popisují příznaky lidí, kterým bylo potřeba pomoci. Podle výpovědí se jedná spíše o vnější příznak, ne však, ale vždy. „byl bledý, byl opilý, byl od krve, strašně krvácel, řval, brečel, nic neříkal, nebyly žádné zevní příznaky, pral se, byl modrý, zapáchal, nemluvil, měl vykulené oči, nic nevěděl, byl strašně potlučený, byl hodně opilý, byl v podnapilém stavu, byl to cizinec a nerozuměl, nerozuměl informacím“.

Přihlížejíci

Je jasné, že při každé mimořádné události je dost lidí, kteří přihlížejí danému neštěstí. Pracovníci Integrovaného záchranného systému se s nimi setkávají opravdu často. V rozhovoru jsou uváděny tato hesla: „davy lidí, pacienti, volající lidé, čumilové, ti co koukají, kolemjdoucí, sousedi, lidé jdoucí kolem, pozorující.“

Chování přihlížejších

Stejně jako je v předešlé kategorii jasné, že je spousta přihlížejších při nehodách a dalších situacích spojené s mimořádnou událostí, tak je jasné i to, že se nějakým způsobem chovají. Zde opět není žádný rozdíl v odpovědích mezi vypovídajícími respondenty. Všichni popisují jejich chování stejně: „stál a koukal, nic neudělal, křičel, byl chytrý jak rádio, překřikovali se navzájem, pletli se mi do práce, byli chytrý, radili nám, nic neudělali, jenom stáli, natáčeli si to, mluvil mi do práce, fotil si to, stál a nic neudělal.“

Z této kategorie vyplývá, že lidé jako přihlížejíci se chovají často velmi stejně. Nejenže musejí pracovníci čelit různým ohrožením, ale i takovýmto jednáním, což jim jejich práci neusnadňuje.

Zkušenosti

Tuto kategorii jsem vytvořila pomocí slov a slovních spojení, které se týkají zkušeností pracovníků. Ve většině rozhovorů zazněly tyto odpovědi na otázku „Podle čeho jsi se rozhodl/a?“, „podle svých zkušeností, jsou to zautomatizované postupy, díky mým zkušenostem v praxi, je to takové zautomatizované, velkou roli hrají zkušenosti v mé profesi, je to pomocí zkušeností, po těch letech je to zautomatizované, automaticky, díky zkušenostem, nevěděl jsem, protože jsem neměl zkušenost, zkušenosti“.

Mimo jiná kritéria, která vstupují do rozhodování, hrají velkou roli zkušenosti, které mají pracovníci zažitě. Opět se tato kategorie nemůže rozdělit konkrétně mezi muže a ženy či na jednotlivé profese. Všichni vypovídali podobně.

Pomocné ukazatele

Poslední kategorií jsou pomocné ukazatele. Do této kategorie jsou zařazeny všechny ukazatele, které jsou nápomocné při řešení mimořádné události. Například: „když jsem viděla ta auta; auta byla v děsném stav; viděla jsem motorku; viděla jsem, že měl u sebe lahev alkoholu; dům hořel odspoda; byl tam hlouček lidí; stáli okolo lidí; bylo to hodně zničené; byl cítit plyn; byl tam velký zápach; lidé stáli okolo nehody; byly tam šipky“.

Z výpovědí je zřejmé, že při rozhodování pracovníků při mimořádných událostí jsou hodně nápomocné i ukazatele, které nejsou vždy zjevné. Respondenti vypovídali, že podle výše uvedených ukazatelů se tak dostali rychleji k místu, které nebylo přesně definováno. Mohli určit diagnózu podle daných věcí okolo a jejich rozhodování tak bylo ulehčeno.

Kvalitativní paradigma

Výše popsané kategorie byly včleněny do kvalitativního paradigmatu. (*Švaříček, Šed'ová, 2014*)

Příčinné podmínky	Jev	Kontext jevu	Strategie jednání	Proměnná	Následky, dopady
Profese	Místo MU	Pomocné ukazatele	Čas hrající roli v MU	Mentální postup rozhodování	Mé činy
Profese	Spolupracovníci	Přístup spolupracovníků	Má pozice	Mentální postup rozhodování	Čas hrající roli v MU
Profese	Čas první MU	Místo MU	Pohled na MU	Mentální postup rozhodování	Mé činy
Profese	Čas první MU	Příznaky lidí v nouzi	Zkušenosti	Mentální postup rozhodování	Mé činy
Profese	Místo MU	Čas hrající roli v MU	Mentální postup rozhodování	Pomocné ukazatele	Mé činy
Má pozice	Místo MU	Spolupracovníci	Chování spolupracovníků	Čas hrající roli v MU	Mentální postup rozhodování
Čas první mu	Lidé v nouzi	Příznaky lidí v nouzi	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Profese
Lidé v nouzi	Čas hrající roli v MU	Zkušenosti	Mé činy	Mentální postup rozhodování	Má pozice
Lidé v nouzi	Chování lidí v nouzi	Čas hrající roli v MU	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Pohled na MU
Lidé v nouzi	Příznaky lidí v nouzi	Přihlížející	Chování přihlížejících	Mentální postup rozhodování	Profese
Místo MU	Spolupracovníci	Má pozice	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Přístup spolupracovníků
Místo MU	Přihlížející	Chování přihlížejících	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Má pozice
Přihlížející	Chování přihlížejících	Zkušenosti	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Má pozice
Pohled na MU	Čas první MU	Přihlížející	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Profese
Pohled na MU	Místo MU	Mentální postup rozhodování	Čas hrající roli v MU	Mé činy	Má pozice
Zkušenosti	Místo MU	Spolupracovníci	Chování spolupracovníků	Mentální postup rozhodování	Má pozice
Zkušenosti	Lidé v nouzi	Příznaky lidí v nouzi	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Profese
Spolupracovníci	Čas první MU	Chování spolupracovníků	Mentální postup rozhodování	Má pozice	Profese
Přihlížející	Chování přihlížejících	Mentální postup rozhodování	Zkušenosti	Místo MU	Mé činy
Pomocné ukazatele	Čas první MU	Místo MU	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Profese
Příznaky lidí v nouzi	První MU	Přihlížející	Chování přihlížejících	Mentální postup rozhodování	Profese
Spolupracovníci	Přístup spolupracovníků	První MU	Mentální postup rozhodování	Mé činy	Profese

Obrázek 2 - Tabulka č. 1 - Axiální kódování

4.6 SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ

Z důvodu povahy dat není nutné jej graficky znázornovat. Předkládám je ve formě slovního popisu. **Tabulka č. 1** znázorňuje axiální kódování. Kategoriemi jsou obsazeny všechny pozice. Z tabulky je na první pohled zřejmé, že největší zastoupení má kategorie *Mentální postup rozhodování*. Dále pak kategorie *Mé činy*. Axiální tabulka znázorňuje, že kategorie *Mé činy* je hodně závislá na kategorii *Mentální postup rozhodování*. To znamená, že činy pracovníků jsou hodně závislé na jejich mentálních postupech rozhodování. Zajímavé je, že v rozhovoru se objevovalo slovní spojení a konstatování takové, že jejich rozhodování je hodně podmíněno zkušenostmi, ale v tabulce se kategorie *Zkušenosti* objevuje pouze šestkrát, což je oproti kategorii *Mentální postupy rozhodování* opravdu minimální zastoupení. Kategorie *Mentální postup rozhodování* je nejčastěji na pozici strategie jednání. Je ovlivňována v podstatě všemi dalšími kategoriemi, které byly popsány. Spíše než kategorie, které se týkají místa, na ni mají dopad kategorie, které se týkají Chování spolupracovníků, přihlížejících a kategorie *Čas hrající roli v MU*. Tudíž je jasné, že mentální postupy jsou závislé na ostatních lidech, kterých se mimořádná událost týká a na čase, který je potřeba pro vyřešení mimořádné události. Nejen ale tyto kategorie ovlivňují nejvíce zmíněnou kategorii. Také se zde objevuje kategorie *Zkušenosti*, a *Příznaky lidí v nouzi*. Kategorie *Mé činy* má největší zastoupení na pozici proměnná a je ovlivněna nejčastěji kategorií *Mentální postupy rozhodování*. Její dopady jsou hlavně na kategorie *Profese* a *Má pozice*. Z toho je zřejmé že to, co pracovníci udělají, má dopad na jejich profesi či pozici.

4.7 SUMARIZACE ZÁKLADNÍCH ZJIŠTĚNÍ

V této stati shrnu stručně základní informace, ke kterým jsem dospěla a pokusím se odpovědět na klíčovou otázku uvedenou v cíli výzkumu.

Jakým způsobem se rozhodují pracovníci Integrovaného záchranného systému a co do rozhodovacího procesu vstupuje?

- Pracovníci Integrovaného záchranného systému se rozhodují na základně mentálních postupů rozhodování, které jsou získané praxí a zkušenostmi.
- Zkušenosti, které jsou nabitě po dobu jejich profese jsou výsledkem osvojování si určitých postupů řešení mimořádných událostí. Čím více praxe mají pracovníci Integrovaného záchranného systému, tím více je postup řešení podobných mimořádných událostí automatický.
- Do jejich rozhodování vstupuje intuice, která byla zmíněna hlavně u žen.
- Rozhodování pracovníků je také ovlivněno pomocnými ukazateli, které jsou velkým pomocníkem při řešení mimořádných událostí. Jedná se například o auta, která podle jejich stavu po srážce poukázala na to, že zranění člověka mohou být vážnější, než se na první pohled zdá.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce byla záměrem ke zjištění toho, jak se lidé rozhodují v kontextu mimořádných událostí. V první části práce jsem popsala teorii, která vysvětluje co rozhodování vlastně je, jaké jsou jeho druhy a heuristiky, dále je vysvětlena mimořádná událost a souhrn rozhodování se v mimořádných událostech a v krizových situacích. V praktické části jsem provedla kvalitativní výzkum, díky kterému jsem dostala odpověď na svoji otázku: „*Jakým způsobem se rozhodují pracovníci Integrovaného záchranného systému a co do rozhodovacího procesu vstupuje?*“

Než vyvodím závěr, ráda bych podotkla, že pohledy na mimořádnou událost se liší. Mimořádná událost nemusí znamenat vždy katastrofu, či nějaké špatné „překvapení“. Může to být pojato i jako něco hezkého, nečekaného. A však tato bakalářská práce byla zaměřena na mimořádné události takové, u kterých je potřeba přítomnost pracovníků Integrovaného záchranného systému a dalších, kteří se setkávají ve své profesi ne právě s příjemnými mimořádnými událostmi. Při rozhovorech jsem pokládala otázku: „*Jaká byla tvoje první mimořádná událost?*“. Odpovědi pracovníků se ani v jednom případě nelišily. Jejich první reakcí byla otázka: „*Myslíš soukromě, nebo profesně?*“. Jelikož se jednalo o výzkum z pohledu profese, která je spojena s mimořádnými událostmi, rozhovor směřoval k těm profesním. Zde si ale můžeme právě všimnout toho, že tito lidé rozdělují události jak na osobní, tak profesní s tím, že se každá týká něčeho jiného a v řešení se chovají jinak.

Nicméně jsem se při rozhovorech dozvěděla plno platných a zajímavých informací, které jsou velkým příspěvkem do mého celistvého pohledu na profese, které jsou spjaty s mimořádnými událostmi. V rozhovoru vedeném s respondenty byly popsány různé příběhy, jejich vyřešení a všechno to, co zasahuje do jejich rozhodování se v mimořádných událostech. Co se týče rozhodování, všichni pracovníci odpovídali, že je závislé na zkušenostech a zažití obdobných situacích. Ženy tedy ještě dodávaly automatizaci a intuici, kterou popisovaly jako jednu z hlavních příčin výsledku jejich rozhodování.

Podle výzkumu, který byl proveden, jsou aktérem rozhodování mentální procesy. V této práci jsem do mentálních procesů zařadila slovní spojení a slova jako: „napadlo mě, byla to intuice, věděla jsem to“. Tudíž vše co respondenti popisovali jako samozřejmost. Velkou roli v mentálních procesech mohou hrát také zmiňované zkušenosti, které se postupně automatizují a které pak pracovníci používají automaticky, vlastně bez uvědomování si. Díky získaným zkušenostem a mnoho praxím získávají tito lidé mnoho dovedností, které pak využívají k pomoci lidem v nesnázích, k zachraňování lidského

života, k minimalizaci újmy a škody na majetku a i ochraně přírodního prostředí. Tyto dovednosti můžeme brát jako naučené, zautomatizované, které se ukládají do paměti a jsou příspěvkem k automatickému řešení různých krizových situací a mimořádných událostí. Dalším zjištěním byl fakt, že v rozhodování hraje velkou roli intuice (která byla také zařazena do kategorie mentálních procesů), která pomáhá pracovníkům Integrovaného záchranného systému a pracovníkům pracujícím v profesi spojené s mimořádnou událostí.

Doufám, že tato práce bude přínosem pro lidi, které zajímá, jak se pracovníci v profesi spojené s mimořádnou událostí musí rozhodovat a co hraje v jejich rozhodování největší roli, stejně tak jako je velkým přínosem pro mě.

RESUMÉ

Bakalářská práce, která nese název Rozhodovací procesy v kontextu mimořádných událostí je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části se zabývám definicí rozhodování, jeho teoriemi a rozhodovacími heuristikami. Dále pak definicí mimořádných událostí, rozdělením mimořádných událostí, krizovými situacemi a reakcí na krizovou událost. V poslední kapitole teoretické části se zabývám kapitolou, která je nazvána Mimořádné události jako náplní profese, ve které je popsána definice Integrovaného záchranného systému, jeho složky, rozhodování se v mimořádných událostech a zátěž pracovníků. V praktické části jsou vyobrazeny výsledky kvalitativního výzkumu, kde zjišťuji, jak a podle čeho se pracovníci Integrovaného záchranného systému rozhodují v mimořádných událostech a krizových situacích.

Klíčová slova: Rozhodování, mimořádné události, krizové situace, Integrovaný záchranný systém.

SUMMARY

The bachelor thesis, entitled Decision-making processes in the context of extraordinary events, is divided into the theoretical and practical parts. In the theoretical part I deal with the definition of decision making, its theories and decision heuristics. Furthermore, I deal there with the definition of emergency occurrences, how are these occurrences splitted, with crisis situations and reactions to such situation. In the final section of theoretical part I deal with the chapter called Emergency occurrences as a content of profession, in which the definition of the Integrated Rescue System, its units, decision making in case of emergency occurrences and the working load for the staff are described. In the practical part results of qualitative research, through which I investigate how, and based on what, do the members of the Integrated Rescue System make their decision facing emergency occurrences and crisis situations, will be depicted.

Key words: Decision making, Emergency occurrences, Crisis situations, Integrated Rescue System.

SEZNAM LITERATURY

- EIS, Zdeněk. Krize všedního dne: Poznání, řešení, prevence. Praha: Grada, 1994. Rady zkušeného psychologa. ISBN 80-85424-56-8.
- KAHNEMAN, Daniel. Myšlení: rychlé a pomalé. V Brně: Jan Melvil, 2012. Pod povrchem. ISBN 978-80-87270-42-4.
- KEBZA, Vladimír. Chování člověka v krizových situacích. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2009. ISBN 978-80-213-1971-4.
- KLEIN, Gary A. Sources of Power. Cambridge, MA: MIT Press, 1999.
- KOHOUTEK, Tomáš a Ivo ČERMÁK, ed. Psychologie katastrofické události. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1816-8.
- KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- KOUKOLÍK, František. Rozhodování: eseje. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3364-0.
- KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. Integrovaný záchranný systém. 4., aktualiz. vyd. Praha: Armex, 2011. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. ISBN 978-80-87451-01-4.
- MARTÍNEK, Bohumír a Jan TVRDEK. Základy integrovaného záchranného systému. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2010. ISBN 978-80-7251-338-3.
- MIKŠÍK, Oldřich. Člověk a svízelné situace. Praha: Naše vojsko, 1969. Obzor (Naše vojsko).
- Periodica academica: vědecký časopis Vysoké školy Karla Engliš v Brně. Praha: Quentin Company, 2014. Opera Collegii Karel Engliš. ISSN 1802-2626
- PLAMÍNEK, Jiří. Řešení konfliktů a umění rozhodovat. Praha: Argo, 1994. ISBN 80-85794-14-4.
- PLHÁKOVÁ, Alena. Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1086-6.
- SCHAUTOVÁ, Nina. Rozhodování a intuice: využijte plný potenciál intuice při rozhodování. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1090-0.
- SIMON, Herbert A. What is an Explanation of Behavior?. Psychological Science. 1992, roč. 3.

SMETANA, Marek a Danuše KRATOCHVÍLOVÁ. Integrovaný záchranný systém a jeho složky. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, 2007. ISBN 978-80-7368-337-5.

SONNING, Christine. Síla intuitivní inteligence. Eugenika: 2011. ISBN 978-80-8100-243-4.

STERNBERG, Robert J. Kognitivní psychologie. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-376-5.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

ŠVÁB, Svatoslav. Psychologie práce pro nováčky, hasiče-záchranáře, ale nejen pro ně. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2006. ISBN 8086634841.

INTERNETOVÉ ZDROJE

Krizové stavy. *Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, ©2018 [cit. 2018-04-22]. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/menu-krizove-rizeni-a-cnp-krizove-planovani-krizove-stavy.aspx>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Rozhodovací proces.....	30
Obrázek 2 - Tabulka č. 1 - Axiální kódování	47