



A ČO ĎALEJ...? / AND WHAT NEXT...?

Psychologist for 112 emergency operators

Psychológ pre operátorov linky tiesňového volania 112

Viktória Pančíková & Barbora Bariaková & Zuzana Kořeneková

Abstrakt

Práca psychológa je po ukončení štúdia rozmanitá. Niekoľko možných ciest uplatnenia sa sme vám už v našej rubrike priniesli. V tomto príspevku sa zameriame na veľmi špecifickú pozíciu, a tou je služobný psychológ pre operátorov tiesňovej linky 112. Rozhovor a cenné informácie nám v tomto prípade poskytla npor. Mgr. Zuzana Kořeneková, ktorá na tejto pozícii pracuje už sedem rokov. V článku sa zameriavame na špecifikum linky 112, pracovnú náplň psychológa, a na možné odporúčania pre záujemcov o takúto alebo podobnú pozíciu.

Kľúčové slová: psychológ pre operátorov linky 112, psychologická prax, krízová intervencia.

ÚVOD

Existencia linky tiesňového volania 112 je súčasťou komplexného integrovaného záchranného systému Slovenska. Ako konštatuje R. Roth (2009), poskytovanie pomoci obyvateľstvu v tiesni je jednou zo základných povinností štátu, ktorá je definovaná v Ústave Slovenskej republiky, a následne aj iných právnych normách. Živelné pohromy, havárie a katastrofy svojou nepredvídateľnosťou, charakterom a dôsledkami predstavujú permanentnú hrozbu pre život, zdravie a majetok vo veľkom rozsahu. Integrovaný záchranný systém je tak najdôležitejším organizačným a výkonným nástrojom krízového manažmentu vo verejnej správe na regionálnej a nižšej úrovni.

Podľa J. Klučka (2017) integrovaný záchranný systém predstavuje multidisciplinárny systém vzájomných väzieb a pravidiel spolupráce orgánov štátnej správy, samosprávy, fyzických a právnických osôb, ako aj záchranných zložiek. Autor dodáva, a my s ním súhlasíme, že práca v integrovanom záchrannom systéme je častokrát stresujúca pod tlakom okolností, ktoré sa spájajú najmä s časom. Kvalifikovaný zamestnanec je preto kľúčovým faktorom.

Najčastejšie sa prvým kontaktom človeka v ohrození, a v rôznych krízových, či život ohrozujúcich situ-

áciách, stáva práve operátor linky 112. Na jeho prácu sú tak kladené zvýšené nároky. Najmä na oblasť komunikácie vo vypätých situáciách, ale aj v oblasti promptného riešenia problémov, logického myslenia a pod. To so sebou prináša taktiež zvýšený tlak na výkon, čo sa môže prejavovať napríklad distresom a postupným vyhorením. V tomto komplexe procesov a personálneho zastrešenia nemôže chýbať psychológ, ktorý vie v týchto situáciách podať pomocnú ruku práve operátorom, aby dokázali svoju životy zachraňujúcu prácu vykonávať čo najlepšie a bez ujmy na ich psychickom zdraví.

LINKA TIESŇOVÉHO VOLANIA 112

Linku tiesňového volania 112 netreba špeciálne predstavovať. Ako uvádza portál europa.eu, linka 112 je bezplatné európske číslo tiesňového volania platné na celom území Európskej únie. Dovoľáte sa na službu, ktorá integruje políciu, hasičov a zdravotnícku záchrannú službu. Popri tejto linke však stále fungujú aj vnútroštátne linky tiesňového volania (150/hasiči, 155/záchranári, 158/polícia). Na linku 112 sa dovoľáte zo všetkých krajín Európskej únie a zo Švajčiarska.

Na Slovensku číslo funguje od 1. júla 2003. Linka samozrejme fun-

guje nepretržite 24 hodín denne. Zaujímavosťou je aj zriadenie „Európskeho dňa čísla tiesňového volania 112“, ktorý je zameraný najmä na osvetu širokej verejnosti v používaní tiesňovej linky a komunikácie s operátormi. Tento deň vychádza spravidla na 11. februára každý rok (od roku 2009).

Fungovanie linky 112 ako súčasť integrovaného záchranného systému legislatívne upravuje zákon č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme. Rozšírenie hovorí o zložkách integrovaného záchranného systému (§7 - 9), a delí ich na **základné záchranné zložky** (hasičský a záchranný zbor, poskytovatelia záchranej zdravotnej služby, kontrolné chemické laboratória civilnej obrany, horská záchranná služba a banská záchranná služba), ďalej na **ostatné záchranné zložky** (Ozbrojené sily Slovenskej republiky, iné hasičské zbory a útvary, pracoviská vykonávajúce štátny dozor, jednotky civilnej ochrany, obecná polícia, a Slovenský Červený kríž), a útvary policajného zboru. Nielen práca operátora, ale aj práca psychológa v takomto prostredí je jedinečná, a preto vám prinášame rozhovor, ktorý túto prácu hlbšie priblíži.

PSYCHOLÓG PRE OPERÁTOROV LINKY 112

Ako sme už v úvode naznačili, rozhovor nám poskytla npor. Mgr. Zuzana Kořeneková, ktorá svoje pracovné zaradenie popísala nasledovne: „*Pracujem ako služobná psychologička pre operátorov linky tiesňového volania 112 v rámci integrovaného záchranného systému, ktorý spadá pod krízové riadenie na Ministerstve vnútra Slovenskej republiky. Pre krízové riadenie pracujem sedem rokov, medzičasom som však pracovala skoro tri roky na inej pracovnej pozícii, ako operátorka na národnom kontaktnom bode pre civilnú ochranu, ktoré je vlastne prepojené s integrovaným záchranným systémom a linkou tiesňového volania 112. Takže som zostala stále v tej istej problematike.*“

A aká bola Vaša motivácia výberu tejto oblasti práce psychológa? „*Nakoľko som sa počas môjho štúdia na vysokej škole väčšinu času venovala výskumu, a v rámci bakalárskej aj diplomovej práce problematike rozhodovania v záťaži, neskôr emočnej inteligencii, pričom literatúra a výskumy často súviseli so záchrannými zložkami, policajtmi a vojakmi, tak ma táto oblasť dlhodobo lákala a zaujímalá. Takže, keď sa objavila ponuka na miesto psychológa pre integrovaný záchranný systém, neváhala som sa prihlásiť na pohovor. A svoje*

rozhodnutie nelutujem. Práca v praxi ma veľmi veľa naučila.“

Ako prebiehal pracovný pohovor? „*V rámci pohovoru sa ma pýtali na moje vedomosti ohľadne integrovaného záchranného systému a krízového riadenia, tiež akoby som si predstavovala psychologickú starostlivosť o operátorov tiesňovej linky 112. Rovnako sme viedli diskusiu o tom, v akej oblasti som robila výskum, a ako si viem predstaviť niektoré veci „pretaviť“ do praxe.*“

NÁPLŇ PRÁCE A JEJ ŠPECIFIKÁ

Práca psychológa v rámci štátnej správy (konkrétne pôsobnosť Ministerstva vnútra SR) je právne ošetrená. Ktoré predpisy a zákony sa dotýkajú Vašej práce? „*Ohľadne právnych predpisov, ktoré sa dotýkajú mojej práce, tak je to zákon č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme v znení neskorších predpisov, ktorý upravuje činnosť, príjem a spracovanie hovorov na linke tiesňového volania 112, tiež fungovanie integrovaného záchranného systému a súčinnosť jednotlivých jeho zložiek. Ďalší dôležitý zákon je aj zákon č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva, v znení neskorších predpisov a zákon č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov, ktoré*

opisujú problematiku civilnej ochrany a krízového riadenia.“

Z bežného života každého z nás je pochopiteľné, že práca na operačnom stredisku je pre samotných operátorov vo svojej podstate nesmierne náročná. Každý deň sú v interakcii s ľuďmi, ktorí zažívajú náročné a krízové situácie, sú pod tlakom, v strese a ich komunikácia s operátormi môže mať rôzny charakter, ako napr. panika, agresia, hnev, strach a i. Takáto záťaž si môže vyžadovať intervenciu a podporu psychológa. Preto sme chceli vedieť, ako konkrétne práca psychológa vyzerá, a čo je jej náplňou. Npor. Mgr. Zuzana Kořeneková sa s nami podelila aj o tieto informácie:

„*Primárnou náplňou mojej práce je psychologická starostlivosť o operátorov linky tiesňového volania 112 a tiež v rámci krízového manažmentu. Čo v praxi znamená, že mám na starosti poradenstvo pre operátorov linky tiesňového volania 112 a aj administratívnych pracovníkov na krízovom manažmente, ktoré je často dištančné, nakoľko zastrešujeme mnohé strediská v Slovenskej republike. Zamieriam svoju prácu často aj na prevenciu a vzdelávacie aktivity. Primárne sa snažíme našich operátorov a zamestnancov vzdelávať v oblasti komunikácie so zasiahnutým klientom, tiež v oblasti zvládania stresu, a v oblasti psychohygieny a re-*

laxačných technik. Naši operátori sú často prvým kontaktom pre občanov, ktorí sú napríklad účastníkmi alebo svedkami dopravnej nehody, nahlasujú rôzne mimoriadne udalosti, potrebujú zdravotnícku pomoc a podobne. Prirodzene sú to často ľudia v strese, prežívajúci úzkosť, pocity šoku alebo paniky. Našich operátorov školíme tak, aby vedeli efektívne komunikovať a upokojiť volajúceho, a získať relevantné informácie, aby na miesto udalosti mohli byť vyslané príslušné záchranné zložky.“

Každá oblasť psychologického pôsobenia má svoje špecifiká. V čom vidíte a vnímate rozdiely Vašej práce od psychológa v iných odvetviach? „Jeden taký rozdiel vidím v tom, že táto práca je prepojená s integrovaným záchranným systémom. Rovnako je prepojená aj s dianím, a teda aj s mimoriadnymi udalosťami na Slovensku. To znamená, že často riešime situácie, ktoré nám aktuálne prídu do cesty. Za ďalší rozdiel asi považujem špecifikum tejto problematiky v tom, že príjem a spracovanie hovorov linky tiesňového volania 112 zahŕňa určité typické situačné pozadie. Hovory od občanov súvisia s ohrozením života, zdravia, životného prostredia, majetku alebo s inými udalosťami. Psychológia v tejto oblasti je teda zameraná práve na komunikáciu našich operátorov s ľuďmi v situácii tiesne, prežívanej úzkosti, šoku, i na komunikáciu napríklad s deťmi ale-

bo seniormi, ktorí na linku volajú. Časť psychologickéj starostlivosti alebo intervencie je zameraná aj na inú oblasť krízového manažmentu, ktorá sa dotýka mimoriadnych udalostí alebo mimoriadnych situácií na Slovensku a vo svete, ako sú napríklad povodne, hromadné nešťastia, havárie a podobne. Okrem iného, posledné mesiace spolupracujeme aj na riešení situácie spojenej s COVIDom-19.“

Aké iné činnosti pre Vás vyplývajú z Vašej pracovnej pozície? „Ako psychológovia na Ministerstve vnútra Slovenskej republiky sme aj členmi tímov posttraumatickej intervenčnej starostlivosti, v rámci ktorej spolu s ďalšími vyškolenými zamestnancami poskytujeme krízovú intervenciu policajtom a ďalším zamestnancom ministerstva vnútra po náročných alebo traumatizujúcich situáciách. Tiež pri väčších hromadných dopravných nehodách alebo iných udalostiach poskytujeme, ak sme o to požiadaní, krízovú intervenciu v rámci našich tímov aj účastníkom danej udalosti.“

Kvalifikačný predpoklad pre túto prácu je vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore psychológia. Aké ďalšie vzdelávanie v oblasti psychológie ste absolvovali? Prípadne, aké vzdelávania plánujete Vy? „Ja momentálne nastupujem na špecializačné štúdium pracovnej a orga-

nizačnej psychológie, neskôr to bude aj poradenská psychológia.“

ZÁVEROM...

A na záver, čo by ste by ste odporučili záujemcom o túto pozíciu? Na čo všetko celkovo by mal byť záujemca o prácu služobného psychológa pripravený? „Myslím si, že človek, ktorý by chcel pracovať na takejto pozícii, musí mať vášeň pre integrovaný záchranný systém a krízové riadenie. Pretože oboje sú, nazvem to, služby pre ľudí a pre občanov, a myslím si, že každý, kto by chcel pracovať v takejto oblasti, mal by mať v sebe skutočné chcenie a presvedčenie, že chce pomáhať ľuďom v kríze alebo v tiesni, a je ochotný do toho investovať čas a energiu, lebo nie vždy sú to jednoduché situácie, práve naopak. A bez takého hnacieho motora by sa určité situácie zvládali podľa mňa naozaj ťažko.“

Práca psychológa ako súčasť integrovaného záchranného systému v kooperácii s tiesňovou linkou 112 je prepojená na záchranu a bezpečnosť každého jedného z nás. Táto práca je náročná a veľmi dôležitá, je poslaním a kto sa touto cestou vyberie, patrí mu veľká vďaka.

ABSTRACT:

The work of a psychologist after his graduation is diverse. We have alrea-

dy brought you several possible ways of employment in our section. In this article, we will focus on a very specific position, the position of a psychologist for 112 emergency operators. In this article, npor. Mgr. Zuzana Kořenková, who has been working in this position for seven years, provided us with valuable advice and information. In this article, we focus on the specifics of emergency line 112, the job description of a psychologist, and possible recommendations for those interested in such or a similar position.

Key words: Psychologist for 112 emergency operators, psychological practice, crisis intervention.

REFERENCIE:

- Europa.eu, núdzové situácie. Dostupné na: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/security-and-emergencies/emergency/index_sk.htm.
- Klučka, J. 2017. Integrovaný záchranný systém v SR - vybrané problémy a návrhy riešení. In *The Science for Population Protection* (1/9). Dostupné na: <http://www.population-protection.eu/prilohy/casopis/33/267.pdf>
- Roth, R. 2009. Integrovaný záchranný systém ako súčasť bezpečnostného systému Slovenskej republiky. In *The Science for*

Population Protection (1/1). Dostupné na: <http://www.population-protection.eu/prilohy/casopis/6/42.pdf>

- *Zákon č. 129/2002 Z.z. o integrovanom záchrannom systéme.*

AUTORKY:

*PaedDr. Viktória PANČÍKOVÁ, PhD.,
ProSchool, s.r.o.
viktoria.pancikova@gmail.com*

*Mgr. Barbora BARIAKOVÁ, PhD.,
Súkromné centrum špeciálno-pedagogického poradenstva Brusno
barbora.biresova@gmail.com*

ODBORNÍČKA Z PRAXE:

*npor. Mgr. Zuzana KOŘENKOVÁ
Služobný psychológ pre operátorov linky tiesňového volania 112 a pre krízové riadenie
Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
Oddelenie služobnej psychológie, centrum vzdelávania a psychológie, sekcia personálnych a sociálnych činností*

