

MENTAL

Elektronický časopis o mentálnom zdraví



JÚL - DECEMBER

č. 2/2020

vol. 9





Redakcia

ŠÉFREDAKTOR:

PhDr. Peter KUSÝ, PhD.

ZÁSTUPCA ŠÉFREDAKTORA:

Mgr. Andrea ZELIENKOVÁ, PhD.

ČLENOVIA REDAKCIE:

PaedDr. Viktória PANČÍKOVÁ, PhD.

Mgr. et Mgr. Petra PAČESOVÁ, PhD.

Mgr. Viktória SUNYÍK

Prof. Ruženka Šimonji ČERNAK, Ph.D.

Kateřina KVAPILOVÁ, Ph.D. (ECPS)

PhDr. Ing. Leona HOZOVÁ, PhD., MBA

Mgr. Šárka DOŘIČÁKOVÁ, PhD.

Ana Šimunić, PhD.

M. Sc. Psych. Thilak LINGANATHAN

GRAFICKÁ ÚPRAVA:

Bc. Stanislava KONUŠIKOVÁ

Mgr. Andrej KONUŠIK

JAZYKOVÁ KOREKTÚRA:

Mgr. Marek KRŠKA PhD.

RECENZENTI:

Mgr. Matúš GREŽO, PhD.

Mgr. Kristína BLAŽEKOVÁ



ISSN 1339-4614



Obsah

Editoriál	5
Fenomén dezinformácií ako výzva pre andragogiku.....	6
Deti s diagnózou ADHD. Môže pohyb pomôcť?	16
Psychológ pre operátorov linky tiesňového volania 112	24
Interview	32



CELIA HODENT, PHD.

Editoriál / Editorial

We have a lot of challenges to solve today in our society. From combating fake news and distrust of science, to overcoming complex challenges like the climate emergency, psychology practitioners have an important role to play.

Celia Hodent, PhD.



TEORETICKÉ PRÍSPEVKY / THEORETICAL CONTRIBUTIONS

Phenomenon of Disinformation – Challenge for Andragogy

Fenomén dezinformácií ako výzva pre andragogiku

MARTIN SCHUBERT & VIKTÓRIA PANČÍKOVÁ

Abstrakt

Predkladaná teoretická štúdiá sa orientuje na fenomén dezinformácií vo vzťahu k andragogike ako vede o vzdelávaní a učení sa dospelých. Identifikuje brozby, ktoré tento fenomén prináša tak pre človeka, ako aj pre demokratické spoločnosti. Prostredníctvom jednoduchých príkladov približuje mechanizmus fungovania a špecifiká povahy dezinformácií a načrtáva možnosti andragogickej intervencie, napr. „andragogická mediálna osveta“, so zámerom rozvinúť mediálne kompetencie a schopnosť kritického myslenia dospelých ľudí (osobitne ohrozených cieľových skupín). Hlavným cieľom štúdie je vyvolať andragogický diskurz o fenoméne dezinformácií a iniciovať jeho interdisciplinárne riešenia.

Kľúčové slová: fake news, dezinformácie, sociálne médiá, andragogika, mediálne kompetencie dospelých, andragogická mediálna osveta.



ÚVOD

Fenomén tzv. *fake news* zasahuje celosvetový informačný priestor, narúša otvorenú, slobodnú a férovú verejnú diskusiu, ktorá je podstatou všetkých demokratických spoločností. Zvlášť nebezpečným sa stáva najmä vďaka nebyválnemu rozmachu sociálnych médií a nízkej úrovni mediálnej kompetentnosti ich používateľov. Avšak nie všetky *fake news* sú rovnako nebezpečné. Wardle a Derakhshan (2017) upozorňujú na nutnosť rozlišovať medzi pravdivými a nepravdivými správami, ako aj medzi správami vytvorenými so zámerom škodiť a tými, ktoré tento zámer nesledujú. *Fake news* sa tak podľa týchto autorov delia na „*misinformácie*“ (chybné informácie šírené bez zámeru škodiť), „*malinformácie*“ (pravdivé informácie šírené so zámerom škodiť) a „*dezinformácie*“ (nepravdivé informácie šírené so zámerom škodiť).

V tejto teoretickej štúdii sa zameriame na posledný zo zmienovaných typov *fake news*, dezinformácie, pretože škodia našim spoločnostiam tým, že narúšajú dôveru občanov v demokratické inštitúcie, tradičné a digitálne médiá, a znižujú schopnosť rozhodovať sa na základe pravdivých informácií.¹ Napríklad, v dôsledku dezinformačných naratívov si 44 % Slovákov myslí, že liberalizmus ohrozuje ich hodnoty a identitu, a 31 % Slovákov má tiež sklon veriť konšpiračným teóriám o COVID-19: úmyselné vytvorenie vírusu v USA, pandémie ako výmysel a nástroj na manipulovanie populácie (Hajdu, et al. 2020b, s. 11).² Dezinformácie, a problémy s nimi súvisiace, nemožno odstrániť prijatím jediného opatrenia. Zároveň platí, že neaktivita nie je možnosťou. Účinné dlhodobé riešenia si okrem iného vyžadujú trvalé úsilie o podporu vzdelávania a mediálnych

1 *Dezinformácie sú evidentne nepravdivé alebo zavádzajúce informácie, zámerne vytvorené, prezentované a šírené na účely hospodárskeho zisku alebo zavádzania verejnosti, schopné spôsobiť verejnú ujmu. Spôsobenie verejnej ujmy zahŕňa ohrozenie demokratických procesov a verejných statkov, ako životné prostredie, bezpečnosť alebo zdravie občanov. K dezinformáciám nepatria neúmyselné chyby v spravodajstve, satira a paródie, ani správy a komentáre naklonené jednej strane, ktoré sú takto zreteľne označené (Európska komisia 2018a; 2018b).*

2 *Silné dezinformačné vlny, ktoré sa v súvislosti s pandemiou COVID-19 šíria médiami, si vo svojej Situačnej správe – 45 (2020) všima aj Svetová zdravotnícka organizácia a upozorňuje na hrozbu tzv. infodémie (prílišné množstvo informácií o určitom probléme sťažujúce hľadanie jeho riešenia), ktorá môže brániť verejnému zdravotníctvu v účinnej reakcii a vytvárať v ľuďoch nedôveru a zmätok.*

kompetencií občanov (Európska komisia 2018a; 2018b). Tým sa fenomén dezinformácií stáva výzvou, na ktorú musí reflektovať aj andragogika, ako veda o vzdelávaní a učení sa dospelých, s cieľom zvýšiť ich informovanosť a upevniť v nich demokratické postoje a európske hodnoty.

NÁČRT MECHANIZMU FUNGOVANIA DEZINFORMÁCIÍ

V živote môže nastať množstvo situácií, pri zvládaní ktorých sme odkázaní na našu obozretnosť a vynaliezavosť, pretože vzhľadom na ich novosť nemáme s nimi žiadne alebo iba nedostatočné predchádzajúce skúsenosti (napr. koronavírus SARS-CoV-2). Tento nedostatok priamo využiteľných skúseností, a z neho vyplývajúca neschopnosť preniknúť k podstate veci, v nás vyvoláva potrebu hľadať vysvetlenia. Tie nám totiž, ako uvádza Lombroso (In: Ayan 2014, s. 26), dávajú „pocit kontroly. Tento emocionálny komponent môže byť veľmi silný a je pravdepodobne spoluzodpovedný za to, že niektorým vysvetleniam dávame prednosť (...).“

Keď po dlhšom období hľadania a neistoty konečne nájdeme vytúžené vysvetlenie pre naše problémy, môže byť úsilie, ktoré sme na to vynaložili tak veľké, že dokonca

ani prípadné preukázanie nepravdivosti tohto vysvetlenia a predloženie jasných faktov nepovedú k jeho korekcii, ale k ďalšiemu „zdokonaľeniu“ (dokazujú to napr. viaceré psychologické experimenty realizované Alexom Bavelasom, podrobne Watzlawick 2013, s. 61 – 63).

Takéto vysvetlenie tak samo seba „utesňuje“, t. j., stáva sa z neho nefalzifikovateľný, a preto nevedecký predpoklad.³ Falzifikovateľnosť je totiž, ako ukázal už Karl R. Popper, *conditio sine qua non* (nutná podmienka, nevyhnutný predpoklad) každej vedeckej teórie. Pohľad na svetové dejiny ukazuje, že práve „nevyvrátiteľné“ vysvetlenia sveta boli a sú zodpovedné za neľudské činy ako inkvizícia, rasové teórie, totalitné režimy a pod. (Watzlawick 2013).

Dezinformátori využívajú neistotu a dopyt ľudí po informáciách, a sledujúc výlučne vlastný prospech im rôznymi, dôveru vzbudzujúcimi spôsobmi, sprostredkovávajú nesprávne alebo zmanipulované obsahy, prípadne upriamujú ich pozornosť na banálne detaily a súvislosti. Pre názornosť možno uviesť dva jednoduché príklady:

3 *Pokiaľ napríklad predpokladáme, že choroby možno liečiť modlitbami, smrť pacienta „dokazuje“, že jeho viera bola slabá, a to naopak „dokazuje“ správnosť predpokladu o sile modlitby (Watzlawick 2013, s. 63).*

Prípado poškrabaných čelných skiel. Niekedy na konci 50-tych rokov 20. storočia vypukla v meste Seattle pozoruhodná epidémia. Čoraz viac ľudí na svoje počudovanie zistilo, že čelné sklá ich áut boli posiate drobnými škrabancami. Tento fenomén sa rozmohol tak, že prezident Eisenhower na žiadosť guvernéra štátu Washington, Roselliniho, vyslal do Seattlu skupinu expertov, aby túto záhadu objasnili. Experti zistili, že medzi obyvateľmi mesta sa šíria dve teórie o čelných sklách. Podľa prvej, „*fallout theory*“, nedávne ruské atómové testy zamorili atmosféru a rádioaktívny spád sa vo vlhkej klíme Seattlu premenil na akúsi sklo leptajúcu rosu. Zástancovia „*teórie asfaltu*“ boli zase presvedčení o tom, že z dlhých úsekov čerstvo vyasfaltovaných diaľnic opäť kvôli vlhkej seattleskej klíme odfrkujú proti doposiaľ nepoškodeným čelným sklám drobné kyslé kvapôčky (Watzlawick 2013).

Prizvaní experti však neskúmali ani jednu z týchto teórií, lebo zistili, že v Seattli žiadne poškrabané čelné sklá nepribudli. V skutočnosti išlo o akýsi masový fenomén, ktorého podstata spočívala v tom, že s pribúdajúcimi hláseniami o drobných jamôčkach na čelných sklách, začalo čoraz viac šóférov detailne skúmať svoje autá. Takto sa jasne ukázali škrabance, ktoré sú na jazdených autách úplne bežné, a ktorým by inak

nikto nevenoval pozornosť. V Seattli preto nevypukla epidémia poškrabaných, ale *prílišne prezeraných* čelných skiel. Toto zistenie však bolo natoľko racionálne, že celá záležitosť nabrala typický priebeh tých správ, ktoré médiá najprv prezentujú ako senzáciu, ale ich nesenzačné vysvetlenia zamlčia, čo stav dezinformácie iba upevní. Tento prípad ukazuje, že bežné a nevýznamné skutočnosti sa v kombinácii s témami s afektívnym nábojom môžu zvrhnúť a nabráť také smerovanie, ktoré už nepotrebuje žiadne ďalšie dôkazy (Watzlawick 2013).

Protokoly sionských mudrcov. Neznámy autor tejto, medzi antisemitmi kultovej, knihy predstavuje podrobný plán židovskej svetovlády a čitateľov nenecháva na pochybách, že práve ona je konečným cieľom medzinárodného židovstva. Londýnsky denník *Times* sa podujal vypátrať pôvod Protokolov a zistenia uverejnil vo svojich výtlačkoch z 16., 17. a 18. augusta 1921. Ukázalo sa, že zdrojovým dokumentom Protokolov bola kniha francúzskeho advokáta Mauriceho Jolyho nazvaná *Dialogue aux enfers entre Machiavel et Montesquieu* (Dialóg v pekle medzi Machiavellim a Montesquieuom), ktorá bola pokusom o odsúdenie despotickej vlády Napoleona III.

Až potiaľto nemá celá záležitosť nič spoločné so židovstvom. Autor

Protokolov si Jolyho prácu privlastnil a predstavil ju ako celosvetový program mocného, tajného spolku Sionských mudrcov. Britský historik Cohn (1969) k tomu poznamenáva, že celkovo 160 miest *Protokolov*, t. j. dve pätiny celého textu, sa zjavne zakladajú na pasážach z Jolyho knihy; v deviatich kapitolách je viac ako polovica ukradnutá, v ďalších tri štvrtiny, a v jednej (Protokol VII) takmer celý text. Až na menej ako tucet výnimiek je okrem toho sled ukradnutých pasáží rovnaký ako u Jolyho. Aj poradie kapitol je z veľkej časti rovnaké – 24 kapitolám *Protokolov* zodpovedá 25 kapitol *Dialógu*. Len ku koncu, kde do popredia vystupuje proroctvo mesiášskeho veku, si plagiátor dovolil nezávislosť od originálu.

Ani po uverejnení Cohnovej knihy neprestali byť *Protokoly* dôležitým dôkazovým materiálom antisemitizmu. Aj množstvo iných pokusov preukázať ich podvodnícky pôvod iba utvrdilo antisemitov vo viere v ich autenticitu – veď predsa ak by išlo o výmysel, prečo by mudrci zo Sionu vynakladali toľko úsilia na spochybnenie ich pravosti? Toto je klasický prípad sebatpotvrďujúcej sa premisy - predpokladu, ktorý sa upevňuje tak pomocou dôkazu, ako aj protidôkazu.

Predstavené príklady končia v akomsi začarovanom kruhu. Hoci by sa podarilo ukázať ich nepod-

loženosť, ich zástancovia, aby nestratili svoju tvár, budú môcť vždy siahnuť po starej „múdrosti“, podľa ktorej sa bez vetra ani lístok na strome nepohne.

Príklady tiež ukazujú, že „skutočnosť“ sa dájú zámerne konštruovať, dnes dokonca efektívnejšie než kedykoľvek predtým. Umožňujú to hlavne počítačové programy schopné automaticky produkovať a masovo šíriť dezinformácie, tzv. *malicious social bots*, či umelou inteligenciou vytvárané falošné videá, tzv. *deepfakes* (bližšie o zneužívaní technológií na šírenie dezinformácií, možných podobách dezinformácií na digitálnych platformách, ako aj o manipulatívnych slovných technikách možno nájsť v Hajdu a kol. 2020a, s. 22 – 27).

„ANDRAGOGICKÁ MEDIÁLNA OSVETA“ AKO VÝCHODISKO ROZVOJA MEDIÁLNYCH KOMPETENCIÍ DOSPELÝCH

Prítomnosť dezinformácií nie je v našich spoločnostiach žiadnou novinkou. Doposiaľ nevídanými sú však rozsah, rýchlosť šírenia a presnosť cielenia dezinformácií, umožnené novými technológiami, osobitne sociálnymi médiami (porov. Európska komisia 2018b, s. 1). Práve ony predstavujú podľa *Reuters Institute* (2017) hlavný zdroj správ až tretiny mladých dospelých vo veku

18 až 24 rokov (sociálna izolácia vyzvaná pandemiou COVID-19 tento trend značne umocňuje).

Vzostup dezinformácií a hrozba, ktorú predstavujú pre demokratické spoločnosti, odôvodňujú potrebu politického rozhodnutia na úrovni Európskej únie a jej členských štátov, ako aj tvorby účinných interdisciplinárnych riešení.⁴ Andragogika tu môže poskytnúť pomoc, pretože sa „snaží previesť životné problémy jednotlivca a spoločnosti na problém riešiteľné učením“ (Beneš 2014, s. 18). Je zrejmé, že samotné učenie dezinformácie neodstráni, avšak rozvoj mediálnych kompetencií občanov ako účinného nástroja na ich potlačanie, bez učenia a jeho systematickej podpory možný nie je. Potrebu rozvoja mediálnych kompetencií v súvislosti s diskutovaným problémom možno podložiť tým, že „(...) mediálna 'alfabetizácia' občanov je podmienkou ich účasti na mediapolise⁵, teda na neskoro modernej spoločnosti vôbec. Média tvoria rámec našej každodennej kultúry, a ten, kto sa chce na nej podieľať, to znamená spolurozhodovať o nej,

musí byť schopný kritickej analýzy a hodnotenia sociálnej dynamiky a významu médií. Musí predovšetkým vedieť o tom, čo médiá zamlčujú, čo je v nich netransparentné, čo je ich implicitným základom, a aké dôsledky majú tieto podmienky z hľadiska morálneho. Musí byť schopný chápať procesy mediálneho sprostredkovania ako procesy sociálne a politické. Občianske vzdelávanie v dobe médií predpokladá mediálne kompetencie“ (Silverstone 2008, s. 274).

Akokoľvek je úsilie o rozvoj v tomto duchu vymedzených mediálnych kompetencií opodstatnené, predsa len nemožno v dohľadnej dobe očakávať, že u väčšiny dospelých populácie povedie k želanému cieľu. V kontexte sociálnych médií a dezinformácií by bolo aspoň nateraz veľkým úspechom, ak by sa ich užívatelia pred označením nejakého obsahu ako „páči sa mi to“ a/alebo jeho zdieľaním, aspoň krátko zamysleli nad tým, kto je jeho autorom, či a prečo tak vlastne chcú urobiť. Tento krok by prispel k zredukovaniu objemu dezinformácií šírených v online mediálnom priestore a tiež k zmierneniu ich negatívnych dopadov. V tomto ohľade by mohla byť na začiatok veľmi užitočná určitá „andragogická mediálna osveta“ navrhnutá v spolupráci s odborníkmi z rôznych oblastí tak, aby (ideálne v duchu tzv. *edutainmentu*, t. j. vzdelávania prostredníctvom zábavy) zasiahla čo možno najširší okruh dospelých používateľov sociálnych médií.

„Andragogickú mediálnu osvetu“ by mohli šíriť poskytovatelia vzdelávacích služieb aktívni na sociálnych sieťach a upozorňovať dospelých na dezinformačné hrozby a potrebu ich rozpoznania. Nemáme na mysli žiadne kurzy či semináre. Mohlo by ísť napr. o spustenie série príspevkov na Facebooku a/alebo Instagrame typu „Dezinformátori na nete“⁶, či o iniciovanie výzvy „Kto urobí najlepší fejk?“. Dospelí by tak mali možnosť aktívne sa zapájať do témy.

ZÁVER

Rozvoj osobnosti dospelého človeka, ako predpoklad jeho začlenenia do spoločnosti, je globálnym cieľom andragogiky. Jeho dosiahnutie však

môžu v súčasnej dobe sociálnych médií sťažiť, či úplne znemožniť, ciele dezinformačné kampane v kombinácii s nízkou mediálnou kompetentnosťou obyvateľstva.

Vzhľadom na túto skutočnosť (o kľúčovom význame médií ako zdroja informácií, nástroja sociálnej interakcie a formovania politickej mienky ani nehovoriac) je iba ťažko pochopiteľné, že problematika dezinformácií a rozvoja mediálnych kompetencií nie je ešte ani dnes bežnou súčasťou andragogického diskurzu. Pozornosť v tomto smere sa sústreďuje hlavne na deti a mládež. Potvrďuje to aj správa Európskeho audiovizuálneho observatória s názvom *Analýza praktík a opatrení na podporu mediálnej kompetencie* (2016), podľa ktorej iba veľmi málo krajín ponúka dospelým ľuďom vzdelávacie aktivity na rozvoj ich mediálnych kompetencií.

Táto teoretická štúdia chce, so zreteľom na naznačený stav, iniciovať interdisciplinárne skúmanie fenoménu dezinformácií s cieľom zvýšiť citlivosť širokého spektra aktérov vzdelávania a učenia sa dospelých voči nim, ale najmä vypracovať účinné didaktické modely, vzdelávacie programy a osvetové aktivity zamerané na rozvoj kritického myslenia a mediálnych kompetencií dospelých s osobitným zameraním na mladých dospelých.

4 Žiadny spoločenský problém nemožno zvládnuť len v rámci jednej disciplíny. Dezinformácie majú mnoho psychologických, sociálnych, ekonomických, politických, právnych a iných aspektov, ktoré riešia iné disciplíny a ktoré musí andragogika zahrnúť do svojich úvah.

5 Silverstone (2008) chápe „mediapolis“ ako empirickú a potenciálnu prítomnosť mediovaného priestoru v každodennom živote, v ktorom sa vyrovnávame so svetom a v ktorom sa ako občania vzájomne stretávame.

6 V tomto kontexte je užitočná databáza <https://blbec.online/> monitorujúca dezinformačné a pochybné zdroje na Facebooku a internete. V súčasnosti je v monitoringu 1960 takýchto zdrojov.

ABSTRACT:

The presented theoretical study focuses on the phenomenon of disinformation in relation to andragogy as a science of adult education and learning. It identifies the threats which this phenomenon poses to humans as well as to democratic societies. Through simple examples, the study expounds the mechanism of disinformation and their specifics. It also outlines the possibilities of andragogical intervention, e.g. "andragogical media popular education" with the intention of developing media competencies and the ability of the critical thinking of adults (especially vulnerable groups). The main goal of the study is to provoke an andragogical discourse on the phenomenon of disinformation and to initiate its interdisciplinary solutions.

Key words: *fake news, disinformation, social media, andragogy, media competencies of adults, andragogical media popular education.*

REFERENCIE:

- Ayan, S. (2014). Gewusst warum. Gehirn und Geist, (1) 24 – 27.

- Beneš, M. (2014). Andragogika. 2.vyd. Praha: Grada.
- Cohn, N. (1969). Die Protokolle der Weisen von Zion. Kiepenhauer & Witsch: Köln, Berlin.
- Európska komisia. (2018a). Akčný plán proti dezinformáciám. Brusel. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX:52018JC0036>.
- Európska komisia. (2018b). Boj proti dezinformáciám na internete: európsky prístup. Dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/ALL/?uri=CELEX:52018DC0236>.
- Hajdu, D. a kol. (2020a). Ako sa brániť proti informačným operáciám? Bratislava: GLOBSEC.
- Hajdu, D. et al. (2020b). GLOBSEC Trends 2020. Bratislava. Dostupné na: https://www.globsec.org/wp-content/uploads/2020/12/GLOBSEC-Trends-2020_print-version.pdf.
- Chapman, M., Insights, M. (2016). Analyse von Praktiken und Maßnahmen zur Förderung der Medienkompetenz in der EU-28. Straßburg: Europäische Audiovisuelle Informationsstelle.
- Reuters Institute. (2017). Digital News Report 2017. Dostupné na: [h](https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/Di-

</div>
<div data-bbox=)

- [gital%20News%20Report%202017%20web_0.pdf](https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/Digital%20News%20Report%202017%20web_0.pdf).
- Silverstone, R. (2008). Mediapolis. Die Moral der Massenmedien. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Wardle, C., Derakhshan, H. (2017). Information Disorder. Strasbourg: Council of Europe.
- Watzlawick, P. (2013). Wie wirklich ist die Wirklichkeit? 12. Aufl. München: Piper Verlag.
- World Health Organization. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Situation Report – 45. Dostupné: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200305-sitrep-45-covid-19.pdf?sfvrsn=ed2ba78b_4.

AUTORI:

Mgr. Martin SCHUBERT, PhD.
Pedagogická fakulta Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici,
Katedra andragogiky
martin.schubert@umb.sk
PaedDr. Viktória PANČÍKOVÁ,
PhD.
ProSchool, s.r.o.
viktoria.pancikova@gmail.com



POHYB A ZDRAVIE / MOVING AND HEALTH

Children diagnosed with ADHD: Can movement help?

Deti s diagnózou ADHD Môže pohyb pomôcť?

Petra PAČESOVÁ

Abstrakt

Príspevok sa zaoberá problematikou práce s deťmi s diagnózou ADHD. Viaceré príznaky tohto syndrómu sa manifestujú aj v rámci školského prostredia a pre úspešné fungovanie dieťaťa v škole je potrebný kvalifikovaný a citlivý prístup založený na odborných psychologických poznatkoch. Okrem toho, že sa deti so syndrómom ADHD môžu javiť ako nevládnuteľné, v porovnaní so zdravými deťmi je aj úroveň ich motorického vývinu iná. Cvičenie môže poskytnúť okrem rozvíjania telesnej zdatnosti aj možnosť aktívneho odpočinku, utužovania kolektívu, zlepšenia pozornosti a tiež kompenzáciu psychického zaťaženia.

Kľúčové slová: syndróm hyperaktivity s poruchou pozornosti, impulzivnosť, žiaci



zdroj: pexels.com, Ketut Subiyanto

ÚVOD

Attention Deficit Hyperactive Disorder (syndróm hyperaktivity s poruchou pozornosti, v skratke ADHD) u detí, môže spôsobovať v živote dieťaťa náročné situácie, a to i v rámci výchovno-vzdelávacieho procesu. Platí to predovšetkým v prípade, že pedagóg nevie čo táto porucha do života dieťaťa prináša, ak nevie ako reagovať na správanie dieťaťa, alebo ako ho zapájať do aktivít v rámci hodín.

Syndróm ADHD je značne variabilný v etiológii, patogenéze a symptomatológii. Hoci väčšina lekárov v súčasnosti syndróm ADHD považuje za neurologickú poruchu, uvažuje sa aj o iných možných príčinách vzniku tohto syndrómu. Môže ísť napr. o genetickú predispozíciu, komplikovaný pôrod či priebeh tehotenstva alebo o životosprávu dieťaťa, ktorá môže byť ovplyvnená alergiami na potraviny. Syndróm ADHD nie je stabilný, ale vývinovo značne premenlivý, pretože závisí od zrenia aj od kompenzačných alebo naopak rušivých vplyvov učenia. Variabilita je intraindividuálna, tzn., že u dieťaťa sa v priebehu vývinu niektoré príznaky strácajú a iné sa objavujú (Rief, 1999; Končeková, 2005)

DIEŤA S DIAGNÓZOU ADHD

Problémy dieťaťa so syndrómom ADHD sú najmarkantnejšie v mlad-

šom školskom veku. Súvisí to najmä s výraznou zmenou v živote dieťaťa – nástupom do školy, pričom tieto problémy môžu vytvárať tiež základ pre vznik porúch učenia a správania (Končeková 2005). Práve z toho dôvodu sa mnohé príznaky manifestujú v školskom prostredí, výnimkou však nie je ani prostredie domáce alebo napríklad prostredie rôznych záujmových krúžkov.

Mnohí autori opisujú symptómy v rôznych oblastiach psychických a motorických funkcií. Najčastejšie sa syndróm ADHD u detí prejavuje trvalými problémami s udržaním pozornosti, roztržitým správaním, zvýšenou aktivitou a impulzívnosťou. Problémy s udržaním pozornosti v školskom prostredí znamenajú najčastejšie ľahké vyrušenie dieťa zo sústredenia, náročné udržanie pozornosti po dlhšiu dobu a počúvanie výkladu pedagóga len s ťažkosťami. Občas sa môže zdať, že dieťa nepočuje vôbec, prechádza od jednej nedokončenej činnosti k druhej, stráca často veci, ľahko sa unaví a ľahko podlieha každému rušivému vplyvu. Takisto dieťa nevydrží dlho sedieť, zvykne vybiehať opakovane z lavice, vykrikovať a pod. Na hodinách telesnej a športovej výchovy má dieťa problém sledovať ukážku učiteľa, odpovedá učiteľovi aj vtedy, keď sa ho nič nepýta, často sa zvykne hrať so školskými pomôckami alebo so športovým náčiním, alebo

vyvolávať konflikty so spolužiakmi. Nekoordinované správanie dieťaťa so syndrómom ADHD na hodine telesnej a športovej výchovy znamená problém nielen z hľadiska osvojovania alebo opakovania si učiva, ale najmä z hľadiska bezpečnosti na hodine (Train 1997 in Končeková 2005; Elliot a Place 2002; Vágnerová 2000 in Končeková 2005; Loe a Feldman 2006; Taylor a Kuo 2009).

Pre deti s ADHD je typická tiež impulzivita, ktorá sa v školskom prostredí prejavuje tak, že dieťa hovorí ihneď to, čo si myslí a cíti alebo skáče do reči druhým. Hyperaktivita sa v rámci syndrómu ADHD prejavuje najmä motorickým nepokojom, nadmerným nutkaním k pohybu, hravosťou, živosťou až nezvládnuteľnou divokosťou. Takáto aktivita je však neúčelná, napriek tomu ju dieťa nedokáže ovládať a koordinovať, pričom na okolie to pôsobí rušivo (Napoli, Krech a Holley 2005; Vágnerová, 2000 in Končeková, 2005; Elliot a Place 2002; Train, 1997 in Končeková, 2005).

Evidentné sú aj ďalšie príznaky symptómu ADHD. Ide napr. o emocionálnu labilitu (výkyvy nálad bez dôvodu, nedostatočná sebakontrola, nedodržiavanie noriem správania, vysoká dráždivosť), percepčné poruchy (chyby v zrakovom, sluchovom a hmatovom vnímaní), poruchy učenia (dyslexia, dysgrafia, dysortografia, neschopnosť zvlád-

nuť základné spôsobilosti akými sú čítanie, písanie, počítanie a pod. prostredníctvom bežných pedagogických prostriedkov za predpokladu, že intelekt dieťaťa je neporušený), poruchy myslenia, reči či pamäti (slabé abstraktné myslenie, chyby artikulácie a rytmu reči, poruchy porozumenia reči) a osobitosti v sociálnej oblasti (dieťa sa nevie naučiť vykať dospelým, nezvláda formálny kontakt s dospelými a nedokáže dodržiavať sociálne normy) (Novotná a Kremličková 1997 in in Končeková 2005).

V tejto interakcii dieťaťa s okolím nachádza problém Laniado (2004), ktorý tvrdí, že dieťa so syndrómom ADHD rovnakú impulzívnosť a živosť aká prevláda u neho vyžaduje aj od svojho okolia. Ak však nastáva diskrepancia medzi požiadavkou a realitou, snaží sa získať pozornosť okolia nevhodnými spôsobmi.

POHYB A SYNDRÓM ADHD

Základom úspešného fungovania dieťaťa je poskytnúť mu možnosť svoju energiu využiť v rámci vhodných a prospešných činností, pri ktorých môže zažiť pocit úspechu. Základom práce je nevenovať dieťaťu vždy len negatívne sýtenú pozornosť, ale odmeňovať prejavy, ktoré svedčia o jeho snahe. Dôležité je dôsledne uplatňovať pravidlo hodno-



tenia dieťaťa vzhľadom k jeho vlastným možnostiam a schopnostiam. Ukazuje sa, že športová aktivita má potenciál korigovať správanie dieťaťa, predovšetkým ak je program cvičení správne zvolený a prístup k dieťaťu odborný a kvalifikovaný. Potenciál koordinovanej pohybovej intervencie sa prejavuje najmä z hľadiska vhodnej odpovede na zvýšenú potrebu pohybovej aktivity dieťaťa so syndrómom ADHD, avšak s ohľadom na to, že takéto dieťa pri žiadnej z činností dlho nevydrží. Preto je potrebné program cvičení upraviť so zreteľom na špecifické potreby detí so syndrómom ADHD (Goetz a Uhlíková, 2009).

ZÁSADY CVIČENIA S DEŤMI S ADHD

Pozitívny efekt športovej aktivity na zníženie prejavov syndrómu ADHD u detí potvrdilo viacero výskumných zistení (napr. Gawrilow et al., 2016; Song et al., 2016; Chang et al., 2014; Verret et al., 2012). Do každodennej rutiny dieťaťa, ale i do obsahu hodín telesnej a športovej výchovy, sa odporúčajú zaradiť psychomotorické cvičenia. Ich výhodou je, že spájajú motorický a psychický prejav do jedného celku. Pozitívnym prvkom vzhľadom na prejavy dieťaťa so syndrómom ADHD je to, že ich výsledkom nie je výhra ani prehra, s ktorými sa tieto

deti spravidla nevedia vysporiadať. V rámci psychomotorických hier je možné využívať rôzne náradie alebo náčinie, ktoré slúži na podporu vnímania telesnej schémy, rovnováhy, priestorovej orientácie, vizuálneho, hmatového a akustického vnímania. Okrem toho dochádza k zlepšeniu koncentrácie pozornosti, sústredenia a psychickej rovnováhy, pričom práve tieto oblasti znamenajú u detí s ADHD problém (Blahutková, 2003; Szabová, 2001; Hermová, 1994).

Pri zaradení akýchkoľvek hier a cvičení (nielen psychomotorických) do denného programu dieťaťa je vhodné dodržiavať určité zásady na zmiernenie prejavov syndrómu ADHD u detí (Jenett, 2013; Goetze a Uhlíková, 2009; Blahutková, 2003):

- deti so syndrómom ADHD majú zvýšenú potrebu pohybu a potrebujú časté striedanie činnosti a aj odreagovanie od nej
- v prípade využitia psychomotorických hier by mala byť každá hra dopredu pripravená, pravidlá by mali byť jednoduché a pre dieťa zrozumiteľné
- je vhodné, keď hry a cvičenia na seba nadväzujú a ich náročnosť sa stupňuje postupne
- je vhodné nachystať všetky pomôcky ešte pred hrou a názorne ich zahrnúť do vysvetlenia pravidiel hry alebo cvičenia



- po vysvetlení pravidiel hry alebo cvičenia je vhodné nechať priestor na prípadné otázky detí
- často je nevyhnutné opakovanie pokynov a požiadaviek, z dôvodu, že dieťa s ADHD je pri pohybe zamerané na to, čo ho baví alebo čo ho zaujalo, čím sa komplikuje vnímanie iných podnetov
- po realizácii hry je možné apelovať na kreativitu detí a nechať ich zmeniť časť pravidiel, bezpečnosť hry však musí ostať zachovaná
- treba mať na pamäti, že stabilný režim dieťa upokojuje a vďaka nemu lepšie kontroluje svoje správanie
- podpora pozitívnych prejavov dieťaťa je nevyhnutná, v rámci úspešnej integrácie je však potrebné pracovať s celým kolektívom detí a všimnúť si každé dieťa osobitne
- je vhodné tiež venovať pozornosť dieťaťu aj vtedy, keď sa momentálne neprejavuje rušivo vo vzťahu k iným deťom, posilňovať v ňom tieto vzorce správania (aj keď si treba uvedomiť, že ide o náročný a dlhodobý proces, pretože prejavy dieťaťa nie sú prejavy nevychovanosti, ale poruchy)
- práca s hudbou, ktorá má správny rytmus, oslovovanie detí krstným menom, trpezlivosť a pochopenie zvyšujú pozitívne prežívanie cvičenia detí.

DEŤA S ADHD V ŠKOLSKOM PROSTREDÍ

Uvedené pravidlá a zásady cvičenia s deťmi s ADHD je možné využiť aj v školskom prostredí, napr. na hodine telesnej a športovej výchovy. Úlohou týchto zásad je zefektívnenie výchovno-vzdelávacieho procesu v triedach, ktorých súčasťou je žiak s diagnózou ADHD. Ako prvé, a veľmi dôležité, je potrebné stanoviť stabilný systém hodnotenia žiakov, ktorý by ich súčasne aj motivoval. Zároveň by všetky deti (aj ich rodičia) mali byť oboznámení s tým, že žiak s ADHD má trochu iné pravidlá pre prácu v škole a aj pre jej hodnotenie. Ak dieťa stratí pozornosť, pedagóg by mu mal umožniť zmeniť činnosť a zároveň nasmerovať k pôvodnej činnosti. Zároveň sa neodporúča týmto deťom udeľovať tresty za nevhodné správanie. Samostatnú skupinu príznakov, ktoré sa môžu manifestovať na vyučovaní (predovšetkým na hodinách školskej telesnej a športovej výchovy) tvorí oblasť porúch motorickej a senzomotorickej koordinácie a celkového motorického vývinu. Poruchy motorickej koordinácie súvisia s nedostatkami v jemnej motorike, v koordinácii oka a ruky, ktorá sa prejavuje zníženou kvalitou písania a kreslenia. Dieťa tiež nie je schopné pokojnej chôdze – typické je neustále poskakovanie a vykoná-

vane neužitočných pohybov, pohyby nie sú harmonické. Narušená je tiež rovnováhová schopnosť. Objavuje sa tiež porucha pohybovej a nervovosvalovej koordinácie (Novotná a Kremlíčková, 1997 in Končeková 2005).

ZÁVER

Treba mať na pamäti, že neustála kritika správania a školských výsledkov dieťaťa môže mať za následok vznik negatívneho vzťahu k sebe samému, ku škole a k učeníu. Dieťa sa môže stať agresívne, pričom svoju agresiu obracia nielen voči iným, ale aj voči sebe. Ak nie je dieťa úspešné môže sa neskôr snažiť náročným školským situáciám uniknúť (Goetze a Uhlíková, 2009). Do úvah nad konaním dieťaťa pripadá nielen útek zo školy ale aj obranné mechanizmy vo forme úniku do fantázie a denného snenia (Končeková, 2005), ktoré integráciu dieťaťa do školského prostredia ešte viac skomplikujú a dieťa bude na školu nazeráť neustále ako na formu závažného stresora. Navyše, okrem rodiča je to práve pedagóg, kto môže ako prvý zachytiť prejavy tejto poruchy a upozorniť na možný problém. V rámci výchovno-vzdelávacieho procesu je nutné, aby pedagóg vedel v správaní dieťaťa rozpoznať príznaky syndrómu ADHD,

a iniciovať odbornú psychologickú starostlivosť o dieťa.

ABSTRACT

The paper deals with the issue of working with children diagnosed with ADHD. Within the school environment, several symptoms of this syndrome manifest themselves and for the successful adaptation of the child at school, a qualified and sensitive approach based on professional psychological knowledge is needed. In addition to the fact that students with ADHD may appear to be unmanageable, their level of motor development is different, compared to healthy children. Sports activities in PA classes provide for the development of physical fitness, also for the possibility of active recovery, strengthening of the team, improving attention and also help compensate for mental stress.

Key words: Attention Deficit Hyperactive Disorder, impulsivity, pupils

REFERENCIE

- Blahutková, M. (2003). *Psychomotorika*. Brno, Masarykova univerzita.
- Elliot, J. & PLACE, J. (2002). *Dítě v nesnázích: prevence, příčiny, terapie*. Praha: Grada Publishing.

- Gawrilow, C. et al. (2016). *Physical Activity, Affect, and Cognition in Children With Symptoms of ADHD*. *Journal of Attention Disorders*, 20(2), pp. 151- 162.
- Goetz M. & UHLÍKOVÁ, P. (2009). *ADHD porucha pozornosti s hyperaktivitou*. Praha: Galén.
- Hermová, S. (1994). *Psychomotorické hry*. Praha: Portál.
- Chang, Y. K. et al. (2014). *Effects of an Aquatic Exercise Program on Inhibitory Control in Children with ADHD: A Preliminary Study*. *Archives of Clinical Neuropsychology*, 29(3), pp. 217- 223.
- Jenett, W. (2013). *ADHD: 100 tipů pro rodiče a učitele*. Brno: Edika.
- Končeková, L. (2005). *Patopsychológia*. Prešov: Lana.
- Laniado, N. (2004). *Máte neklidné dítě?* Praha: Portál.
- Loe, I. M. & Feldman, H. M. (2006). *Academic and Educational Outcomes of Children with ADHD*. *Journal of Pediatric Psychology*, 32(6), pp. 643- 654.
- Napoli, M., Krech, P. R. & HOLLEY, L. C. (2005). *Mindfulness Training for Elementary School Students: The Attention Academy*. *Journal of Applied School Psychology*, 21(1), pp. 99- 125.
- Rief, S. F. (1999). *Nesoustředěné a neklidné dítě ve škole: praktické postupy provyučování a výchovu dětí s ADHD*. Praha: Portál.
- Song, M. K. et al. (2016). *Enhanced Physical Activity Improves Selected Outcomes in Children With ADHD: Systematic Review*. *Western Journal of Nursing Research*, 38(9), pp. 1155- 1184.
- Szabová, M. (2001). *Preventivní a nápravná cvičení*. Praha: Portál.
- Taylor, A. F. & KUO, F. E. (2009). *Children with Attention Deficits Concentrate Better After Walk in the Park*. *Journal of Attention Disorders*, 12(5), pp. 402- 409.
- Verret, C. et al. (2012). *A Physical Activity Program Improves Behaviour and Cognitive Functions in Children With ADHD: An Exploratory Study*. *Journal of Attention Disorders*, 16(1), pp. 71- 80.

AUTORKA:

Mgr. et Mgr. Petra PAČESOVÁ, PhD.,
Katedra edukačných a humanitných
vied o športe,
Fakulta telesnej výchovy a športu
Univerzity Komenského v Bratislave,
e-mail: petra.pacesova@uniba.sk



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 ohrožujúcich 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 spojennej 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*





INTERVIEW / ROZHOVOR

Celia Hodent, PhD.

YOU HAVE A PHD. IN PSYCHOLOGY FROM SORBONNE UNIVERSITY. THEN YOU DECIDED TO WALK AWAY FROM ACADEMIC RESEARCH AND TO ENGAGE MORE IN THE DOMAIN OF PSYCHOLOGY OF VIDEO GAMES. WE WOULD LIKE TO ASK HOW PSYCHOLOGY STUDIES CONTRIBUTED TO YOUR WORK AS A UX STRATEGIST?

I have a PhD in cognitive psychology, which is part of cognitive science that studies mental processes (such

as memory, attention, language, etc.). When a product is developed, whether it is a video game, a tool, or a service, it's important to not build it in a silo. If you do this, then there's a very good chance that the product will not really satisfy the needs of the end users, or it might not be intuitive to use. If you were ever frustrated when using an application or a tool, I'm sure that you understand what I mean! Instead, product developers and designers having a "user experience" (UX) mindset adopt the perspective of the end user at every step of the process. It's also called "human-centered design". The goal is to



provide the best experience possible to the targeted audience of a product, who are humans with human limitations, and to first keep in mind users' best interest (not just business goals). Since an experience cannot be designed, because it is what happens in people's minds as they interact with a product, this is when cognitive science knowledge comes handy. More specifically, human factors psychology and human-computer interaction disciplines provide guidelines and a methodology (commonly called "design thinking") allowing to anticipate issues that users might have with a product and using an iterative process to verify that we are on the correct track. For example, since we know that humans are not able to efficiently multitask, we ensure that we do not convey too much information at the same time to users. And as soon as we have functional prototypes, we test them with the people who might be interested in the final product to identify issues that they encounter with it so that we can fix those issues early. Similarly, when designing a video game, developers having a UX mindset are paying attention to human limitations in terms of perception, attention, and memory when designing a video game. I explain this process in detail [in this article](#) describing my work on the game *Fortnite*.

YOUR BOOK: THE PSYCHOLOGY OF VIDEO GAMES BESIDE OTHER INTERESTING TOPICS INCLUDE CHAPTER ABOUT BENEFITS OF GAMING ON PLAYERS IN HEALTH AND EDUCATION. CAN YOU SHARE SOME VIDEO GAME CASE WITH ADVANTAGEOUS EFFECTS ON HEALTH OR EDUCATION?

Many things have been said about video games, and we sadly witness the persistence of a moral panic towards them. Video games are games, they are mostly supposed to be fun. Play is very important in child development and to keep a sharp mind as adults, because when we play we usually encounter situations that are more complex and different from real-life situations. Some video games can provide additional benefits in certain conditions. For example, some commercial games (i.e. action games) can improve certain visual or cognitive skills in players. Certain multiplayer games (e.g. collaborative games) can enhance social skills. Other games, being systemic, allow for exploration and creativity, which is why for example educators are using the game *Minecraft* in class to accomplish specific educational objectives. Lastly, some games are specifically created with



an educational goal in mind, or with a health benefit in mind, for rehabilitation or to reduce pain perception. There are many types of games and it's important to start thinking about specific video games and what they can offer instead of perceiving them as one big block. Not all video games are equal.

CURRENTLY, YOU WORK AS A VIDEO GAMES UX CONSULTANT AND YOU TRAVEL AROUND THE WORLD. YOU SHARED THAT YOU GREW UP PLAYING VIDEO GAMES ON YOUR WEBSITE AND YOU GAINED SO MUCH EXPERIENCE THROUGHOUT YEARS, THAT WE WOULD LIKE TO ASK WHAT STILL MOTIVATES YOU ABOUT COGNITIVE PSYCHOLOGY/UX?

Video games are fascinating! They are an interactive art form requiring the collaboration of many people with various skills (artists, designers, programmers, etc.), all very passionate about games. It's a very rich environment to work into. Also, video games are played by over one third of the world population, so I find it important to ensure that the video game industry will grow in maturity in terms of UX so that we

can offer interesting and fun games to everyone that will also be respectful of all players.

WHAT SHOULD UX PROFESSIONALS BE MINDFUL OF?

UX professionals are always on the side of users (or players) and as such they should always be defending them. We are seeing the rise of "dark patterns" in tech overall that are used by certain companies to trick users into buying something or staying on a platform when it wasn't really users' intention to do so initially. When the interests of business goals take over users' best interest, this is when the UX mindset is betrayed or lost. These dark patterns are everywhere and we are starting to see them in the game industry. For example, players might feel some pressure to join a game at a very specific (and short) moment in time because otherwise they might miss out on something really cool. This is using what we call the "fear of missing out" (FOMO) and it's not considered to be an ethical practice in certain contexts. The video game industry is also currently not very inclusive and there's a lot of effort that needs to be done. This is why I created the initiative ethicalgames.org with a few colleagues so that



we can raise the bar of ethics in the game industry. UX professionals, while not responsible for unethical business decisions, should nonetheless be the most fierce advocates for inclusive and ethical design in my opinion.

DO YOU HAVE ANY RECOMMENDATIONS FOR PSYCHOLOGISTS THAT WANT TO START A CAREER IN UX DESIGN ?

They should learn about human-computer interaction principles and about design thinking processes. If they are interested in a career in the game industry, I would recommend them to read my [long blog post](#) on this topic.

Spracovala:

Mgr. Andrea ZELIENKOVÁ, PhD.



Pokyny pre prispievateľov

Náš časopis **E-mental: elektronický časopis o mentálnom zdraví** (ISSN 1339-4614), ktorý vychádza elektronicky ako Open Access Journal 2x ročne pod záštitou L. O. Ď. o. z. uverejňuje príspevky, ktoré sú schválené redakčnou radou a prechádzajú recenziou v 2 kolách. Priebežne prijímame texty z oblasti mentálneho zdravia, keďže napr. z oblasti školskej, klinickej, poradenskej psychológie, sociálnych a behaviorálnych vied, ktoré sú zaradované do nasledujúcich rubriek:

- Výskumné štúdie
- Teoretické štúdie
- Recenzie, meta-analýzy
- Kazuistiky
- Správy a reflexie z absolvovaných podujatí, informácie o psychologických inštitúciách (zariadeniach, centrách, neziskových organizáciách a podobne) – rubrika Predstavujeme Vám.

Redakcia a si vyhradzuje právo zaslaný príspevok odmietnuť, respektíve navrhnúť jeho úpravu. Pokiaľ bude autor svoj text, ktorý bol uverejnený v našom časopise, publikovať aj inde, musí uviesť náš časopis ako primárny zdroj (v súlade s licenciou CC BY-NC-SA). Časopis je registrovaný pod ISSN 1339-4614 v Národnej agentúre ISSN v Uiverzitnej knižnici v Bratislave a v zahraničných databázach Elektronische Zeitschriftenbibliothek - EZB; Direction of Open Access Journals - DOAJ; Sherpa/Romeo; WorldCat; Index Copernicus International a Bielefeld Academic Search Engine - BASE. Autori nie sú za publikované články honorovaní. Časopis autorom neúčtuje žiadny vložný poplatok za publikované príspevky.

Nie je povolené odstraňovať akékoľvek informácie o autorských právach uvedené v materiáloch, ktoré si vytlačíte alebo ktorých kópie získate. Články časopisu E-mental majú charakter vedeckých a odborných prác a je možné ich využívať s podmienkou riadneho citovania.

Formálna úprava článku

1. Názov článku
2. Meno a priezvisko autora (autorov), pracovisko, respektíve u študentov katedra, fakulta a univerzita, na ktorej pôsobia
3. Abstrakt v slovenskom (respektíve českom) a anglickom jazyku - max. 150 slov (iba pri výskumných štúdiách, teoretických štúdiách, meta-analýzach a kazuistikách), autorský plurál
4. Kľúčové slová v príslušnom a v anglickom jazyku
5. Hlavný text
6. Záver
7. Zoznam bibliografických odkazov (max.25 zdrojov)



Pokyny pre príspevok (teoretický, výskumný a kazuistiky):

Príspevok je potrebné napísať v rozsahu minimálne 3 a maximálne 9 normovaných strán, (1800 znakov na jedna normostrana). Text sa teda bude pohybovať v rozpätí 5400 až 16200 znakov (vrátane medzier). Do rozsahu sa zaráta aj použitá literatúra, nezaráta sa však abstrakt. Príspevok je potrebné odovzdávať v textovom editore MS WORD alebo OPEN OFFICE (.doc, .docx a iné).

- Písmo Minion Pro,
- veľkosť 11
- riadkovanie 1,5
- okraje z každej strany 2,5 cm.
- Názov článku – centrovať na stred strany, veľkým písmom - bold
- Meno + titul autora centrovať na stred strany, malým písmom – kurzíva
- Pracovisko (fakulta) autora – centrovať na stred strany, malým písmom – normálny formát
- Nadpisy hlavných kapitol sú písané veľkým písmom a zvýraznením BOLD a centrovane na stred strany (napr. ÚVOD, METÓDY, ZÁVER). Jednotlivé odstavce sa odlišujú odrážkou päť znakov od ľavého kraja riadku. Nadpisy podkapitol sa píše od ľavého kraja malým písmom zvýraznením Bold (napr. Osobnostné faktory v rozhodovaní, Participanti výskumu).
- Poznámky pod čiarou sa označujú arabskými číslicami pripojenými k patričnému miestu v texte, číslujú sa priebežne v celom texte.
- Tabuľky a grafy musia spĺňať základné pravidlá APA štýlu. Označenie a názov tabuľky sa píše nad samotnú tabuľku malým písmom (označenie normálne, názov kurzívou). Označuje sa skratkou Tab. a príslušným poradovým arabským číslom (napr. Tab. 1 Porovnanie preferencie štýlu humoru u žien a mužov). Pred každou tabuľkou v texte je potrebné vždy čitateľovi uviesť, čoho sa tabuľka týka a čo referuje, tak aby účel a všetky informácie v tabuľke boli čitateľovi zrozumiteľné. Každú tabuľku je potrebné v texte správne citovať (napr. „ako vidno v Tab. 8, odpovede detí s poruchou...“). Je nevhodné písať „vo vyššie načrtnutej tabuľke...“ alebo „v tabuľke na strane 4...“, nakoľko pozícia a číslo strany, na ktorej sa tabuľka bude nachádzať ešte nie je fixná.
- Označenie a názov grafov a obrázkov sa dáva nad graf či obrázok (napr. Graf 1 alebo Obr. 2). Označenie a názov sa píše malým písmom. Označenie sa píše normálnym a názov kurzívou (napr. Obr. 2 Ľavá mozgová hemisféra). Pokiaľ sa pri obrázkoch jedná o diela a produkty pacientov, klientov a iných dotknutých osôb, musí byť od nich alebo ich zákonných zástupcov získaný písomný súhlas na publikovanie ich produktov.

Viac info ohľadom časopisu nájdete na stránkach:





MENTAL

Vychádza 2 - krát ročne
pod záštitou L. O. Ď. o. z.

Vol. 9, č. 2/2020

38 strán

ISSN 1339-4614