

UNIVERZITA PARDUBICE  
FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2015

Radka Valíková

Univerzita Pardubice

Fakulta zdravotnických studií

Odvaha a pokora v povolání zdravotnického záchranáře

Radka Valíková

Bakalářská práce

2015

Univerzita Pardubice  
Fakulta zdravotnických studií  
Akademický rok: 2012/2013

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Radka Valíková  
Osobní číslo: Z11057  
Studijní program: B5345 Specializace ve zdravotnictví  
Studijní obor: Zdravotnický záchranář  
Název tématu: Odvaha a pokora v povolání zdravotnického záchranáře  
Zadávající katedra: Katedra ošetřovatelství

### Zásady pro vypracování:

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah grafických prací: dle doporučení vedoucího  
Rozsah pracovní zprávy: 35 stran  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická  
Seznam odborné literatury:


1. BLATNÝ, Marek. Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3434-7.
2. ÇAKIRPALOGLU, Panajotis. Úvod do psychologie osobnosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-802-4740-331.
3. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, modely, aplikace. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.
4. KUTNOHORSKÁ, Jana. Etika v ošetrovatelství. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-802-4720-692.
5. SLEZÁČKOVÁ, Alena. Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-802-4735-078.

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Linda Říhová  
Katedra ošetrovatelství

Datum zadání bakalářské práce: 1. října 2012  
Termín odevzdání bakalářské práce: 7. května 2015

  
prof. MUDr. Arnošt Pellant, DrSc.  
děkan

L.S.

  
PhDr. Kateřina Čermáková, DiS.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 9. března 2015

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 6. května 2015

Radka Valíková

## **Poděkování**

Děkuji paní Mgr. Lindě Říhové za její vedení, cenné rady, připomínky, trpělivý a laskavý přístup a také za její povzbudivá slova v průběhu zpracování mé bakalářské práce.

Poděkování patří také mým kolegům a respondentům, bez kterých by tato práce nemohla být dokončena, děkuji jim a velmi si vážím jejich spolupráce. V neposlední řadě patří velký dík mým nejbližším, rodině a spolužákům, za trpělivost, podporu a pochopení během celého studia.

## **ANOTACE**

Bakalářská práce se zabývá problematikou odvahy a pokory zdravotnických záchranářů při výkonu povolání ve zdravotnické záchranné službě. V práci je nastíněna problematika osobnosti záchranáře a jeho charakter, který je jedním z účinných nástrojů při pomoci pacientům a jejich blízkým. Práce se skládá se z teoretické a praktické části a je rozčleněna do šesti kapitol. Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na typologii osobností, se kterými je záchranář v denním styku, osobnostní charakter, pozitivní psychologii a etiku. Výzkumná část je věnována kvalitativnímu výzkumu realizovanému formou strukturovaných rozhovorů, jejichž cílem bylo zjistit a popsat fenomény odvahy a pokory a zjistit, jaký význam mají tyto cnosti v povolání zdravotnického záchranáře.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Zdravotnický záchranář, odvaha, pokora, psychologie osobnosti, pozitivní psychologie.

## **TITLE**

Courage and Humility in the Paramedic Profession

## **ANNOTATION**

The bachelor thesis deals with courage and humility of paramedics in the professional medical rescue service. The work outlines the problems of paramedic's personality and his character which is one of the effective tools to help patients and their loved ones. The work consists of a theoretical and a practical part and it is divided into four chapters. The theoretical part of the thesis focuses on the typology of personalities which the paramedic is in daily contact with, code of ethics and legislation. The research part is devoted to qualitative research by the form of structured interviews with the target to identify and describe the phenomenon of courage and humility and find out which reason the virtues have in the paramedic profession.

## **KEYWORDS**

Paramedic, courage, humility, personality psychology, positive psychology.

# OBSAH

ÚVOD.....	11
CÍLE PRÁCE.....	12
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>13</b>
<b>1 Psychologie osobnosti .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Osobnost .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Přístupy k osobnosti v psychologii .....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Kolekcionistické chápání osobnosti.....	16
1.2.2 Strukturní pohled na osobnost .....	16
1.2.3 Systémové uvažování o osobnosti .....	18
1.2.4 Metanindividuální přístup k osobnosti .....	19
<b>1.3 Univerzální znaky osobnosti .....</b>	<b>19</b>
1.3.1 Celistvost .....	19
1.3.2 Potenciály.....	19
1.3.3 Stálost a změna .....	20
1.3.4 Organizace .....	20
1.3.5 Subjektovost.....	20
1.3.6 Vědomí.....	20
1.3.7 Poznání.....	21
1.3.8 Svoboda .....	21
<b>1.4 Charakter .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5 Charakteristika osobnosti jako celku .....</b>	<b>23</b>
<b>2 Emoce v práci zdravotnické záchranné služby .....</b>	<b>24</b>
<b>2.1 Nároky a charakteristiky práce v urgentní medicíně.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2 Psychologická rizika pro zaměstnance a pojem kritické události.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3 Osobnost záchranáře .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 Preventivní a intervenční techniky použitelné pro pracovníky záchranných služeb .....</b>	<b>28</b>
<b>3 Pozitivní psychologie.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Různá pojetí osobní pohody a štěstí.....</b>	<b>30</b>
<b>3.2 Kvalita života.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Pokora a odvaha.....</b>	<b>31</b>
<b>4 Etika v povolání zdravotnického záchranáře.....</b>	<b>33</b>



<b>II. VÝZKUMNÁ ČÁST</b> .....	<b>34</b>
<b>5 Metodologie</b> .....	<b>34</b>
<b>5.1 Metody získávání dat a jejich sběr</b> .....	<b>35</b>
<b>5.2 Omezení studie</b> .....	<b>35</b>
<b>6 Výsledky otevřeného kódování</b> .....	<b>37</b>
<b>6.1 Pokora v zaměstnání záchranáře</b> .....	<b>40</b>
<b>6.2 Odvaha a pokora v zaměstnání záchranáře</b> .....	<b>43</b>
<b>6.3 Dotazník: Škálovací otázky</b> .....	<b>47</b>
<b>6.4 Závěry z dotazníkového šetření</b> .....	<b>54</b>
<b>7 Závěr</b> .....	<b>56</b>
<b>8 Literární zdroje</b> .....	<b>59</b>
<b>9 Seznam příloh</b> .....	<b>61</b>

## **SEZNAM TABULEK A ILUSTRACÍ**

<b>Obr. 1 Integrativní teorie osobnosti.....</b>	<b>17</b>
<b>Obr. 2 Hierarchická definice osobnosti.....</b>	<b>18</b>
<b>Tabulka 1 Statistické vyhodnocení otázek: odvaha.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabulka 2 Statistické vyhodnocení otázek: pokora.....</b>	<b>54</b>

## ÚVOD

Tématem bakalářské práce je odvaha a pokora v povolání zdravotnického záchranáře. Dnes je povolání zdravotnického záchranáře přitažlivou profesí. Rozhodnutí stát se zdravotnickým záchranářem není snadné a je třeba ho důsledně zvážit. Není to tak snadné povolání, jak se může na první pohled zdát, protože to není pouze o rychlé jízdě sanitním vozem a nošení červené uniformy, která v lidech vzbuzuje respekt a pocit bezpečí. Tuto profesi nedokáže vykonávat každý člověk. Je to velmi vyčerpávající povolání po fyzické i psychické stránce, což může ovlivňovat i mezilidské vztahy.

Zdravotnický záchranář je riskantní povolání, o tom nemůže být ani pochyb. Záchranářské práce probíhají často v nepřístupných terénech, v divoké přírodě nebo na silnicích, kde je vysoký provoz. Zdravotničtí záchranáři se denně setkávají s těžkými osudy lidí a jejich příbuzných a jen málokdo si uvědomí, co všechno může takový zdravotnický záchranář ve své práci vidět a zažít. Určitý stereotyp v práci samozřejmě prožívají a pomoc lidem je pro zdravotnické záchranáře na denním pořádku, ale zdravotnický záchranář je také vystaven určitému tlaku, obdobně jako jeho oběti, protože se od něj očekává, že danou situaci bez problému a profesionálně zvládne.

Ve své práci se zabývám psychologií osobnosti a jejím charakterem a důležitými fenomény odvahy a pokory v povolání zdravotnického záchranáře, jelikož tyto cnosti jsou nedílnou součástí tohoto povolání. Záchranáři si dobrovolně vybrali svou profesi a zavázali se svojí morálkou, důstojností a svědomím pomáhat druhým. Záchranáře spojují humánní cíle, víra v jejich správnost a jejich smysl. Každý vykonavatel této profese se nachází nejen pod vlivem vlastního morálního přesvědčení, ale také pod vlivem skupinových morálních pravidel, která odrážejí očekávání veřejnosti od dané profesní skupiny. Bez etiky, úcty k člověku a respektování jeho základních práv je nemožné očekávat v životě úspěch.

## CÍLE PRÁCE

1. Kvalitativní výzkum silných stránek charakteru, a to fenoménů pokory a odvahy mezi zdravotnickými záchranáři (dále jen ZZ) se zaměřením na chápání a prožívání těchto ctností, jejich projevy, význam, zdroje a aplikace v povolání ZZ.
2. Poukázat, že osobnost záchranáře a jeho charakter je jedním z účinných nástrojů při pomoci pacientům a jejich blízkým či společnosti.
3. Cílem práce je odhalit souvislosti poukazující na rizikovost a náročnost tohoto povolání a nastínit tím, že důležitou součástí kvality péče o pacienty je kvalitní podpora pomáhajících, tedy ZZ.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 PSYCHOLOGIE OSOBNOSTI

Psychologie osobnosti pojednává o tom, jakým způsobem a hlavně čím se od sebe navzájem lišíme. Stanovuje jednotlivé vnitřní a vnější faktory, které může ohodnotit, a na základě těchto faktorů poté vyhodnocuje daného jednotlivce. Psychologie osobnosti tak poskytuje člověku nástroje k popisu a výkladu předmětných činností, sociálního jednání i vnitřního psychického a duchovního života člověka a umožňuje porozumět též konkrétnímu jedinci. Stává se tak ideálním způsobem, jak postihnout obsah vědomí, prožitky a činy sebe sama nebo druhých osob.

Každý jedinec si vytváří určitý názor na lidskou povahu a hodnotí podle tohoto názoru ostatní, se kterými přijde do styku. Toto zhodnocení však může být mylné z nedostatečné znalosti lidské osobnosti a určitých zákonitostí, které jsou typické pro daný typ osobnosti.

K dokonalému poznání osobnosti druhých je zapotřebí nejprve dokonalé poznání své vlastní osobnosti. To je závislé na našem posouzení, a proto není zcela objektivní, každý jedinec si totiž nepřipouští své chyby a snaží se hodnotit pouze v dobrém. Chceme vypadat co nejlépe (Blatný, 2010).

Ideálně toto popisuje Kristův výrok: Jak to, že vidíš třísku v oku svého bratra, ale trám ve vlastním oku nepozoruješ? (Smékal, 2002).

Poznáním sebe sama odhalíme, jakým způsobem a proč hodnotíme jedince ve svém okolí, proč ho vidíme zkresleně. Zkreslená představa druhých je v nás již od mala pevně ukotvena, protože už raného dětství nám ostatní říkají, jak se chovají určité typy lidí. Tyto předsudky nám jsou vštěpovány ve formě lidových rčení a přísloví, ale i pohádky na tom mají svůj podíl.

Díky tomu vnímáme jedince v okolí podle předem daného specifického způsobu, který je vytvářen díky zkreslení.

## 1.1 Osobnost

Osobnost je pojem, který nebyl dodnes přesně definován, protože se jím zabývají různé vědy. Ty se však na jednotné definici dodnes neshodly. Jedná se o jednu z nejsložitějších skutečností, kterou můžeme v dnešní době zkoumat.

Filozofie uvažuje o osobnosti v rámci tzv. filozofie člověka nebo filozofické antropologie. Francouzský filozof Ch. Renouvier (1854) zařazuje pojem osobnost mezi devět kategorií, tj. prvních a neredukovatelných zákonů a poznání, základních vztahů, které určují formu a pohyb poznání. Filozofie chápe osobnost člověka jako složitou jednotu organismu a vlivů prostředí a zdůvodňuje její zásadní odlišnost od věci. Zabývá se postavením člověka v přírodě a společnosti. Vytyčuje pojetí smyslu života a vyjadřuje se k různým řešením otázky života a smrti (Smékal, 2002).

Teologie je sice vědou o Bohu, ale pojednání o attributech Boha či bohů nepřímo ukazují na absolutní a ideální podobu kvalit osobnosti. Křesťanská tradice pak konkretizuje tuto podobnost biblickým vyjádřením, že člověk je stvořen k obrazu Božímu. C. G. Jung ve svém pojetí archetypů dovozuje, že výklady o bozích, božstvích a posvátnu dávají psychologii modelová schémata pro pochopení různých aspektů vědomí i jednání osobnosti (Smékal, 2002).

Historie se zabývá osobností v rámci časového úseku v minulosti. Zkoumá, kdo je tvůrcem dějin a jakým způsobem se projevovaly typy osobnosti v daných historických obdobích. Díky tomuto zkoumání můžeme zjistit, jakým způsobem se může osobnost jedince měnit v závislosti na určitém období, které faktory osobnosti se v čase mění a které naopak zůstávají nedotčeny (Blatný, 2010).

Sociologie je vědním oborem nezabývajícím se pouze jedincem, ale skupinou více jedinců, kteří tvoří sociální skupiny a společnosti. Osobnost jedinců ovlivňuje celou společnost a formují tak významný faktor při určování sociálně typických rysů dané společnosti nebo skupiny.

Etika zkoumá jednání osobnosti z hlediska mravní hodnoty, zkoumá člověka ve vztahu k normám a sankcím, zabývá se otázkou, jaké jednání je mravně dobré a jaké zlé, hledá

kritérium mravního vědomí a jednání, pomocí něhož by bylo možno člověka eticky hodnotit. Důležitým společným tématem etiky a psychologie osobnosti je hledání odpovědi na otázku, jaké charakteristiky osobnosti rozhodují o mravní povaze činu. Velkou potencionální duchovní sílu proti dehumanizaci člověka představuje bioetika, která je etikou „úcty a lásky k životu“ (Smékal, 2002, s. 14).

Pedagogika pojmulu osobnost za jeden z cílů výchovy mládeže. Určila si pomyslnou ideální osobnost a snaží se o formování osobností mládeže tak, aby se co nejvíce přiblížili ideálu. Osobností dle pedagogiky je vzdělaný a vychovaný člověk.

Medicína v dnešní době klade na osobnost jedince také veliký důraz. Osobnost jedince dokáže ovlivnit proces rozvoje nemoci, ale i uzdravování. Medicína by neměla nahlížet na nemoc jako na chorobu daného orgánu nebo soustavy orgánů, ale musí brát zřetel na celého nemocného člověka. Touto problematikou se zabývá tzv. holistická medicína.

## 1.2 Přístupy k osobnosti v psychologii

Pro lepší pochopení jakým způsobem nahlíží na osobnost jednotlivé vědy a kterou částí osobnosti se zabírají, si musíme uvést definice osobnosti a další základní pojmy. Mezi základní přístupy k osobnosti patří přístupy kolekcionistické, strukturní, systémové a metaindividuální pojetí, modely a teorie.

Z lingvistického hlediska má pojem osobnost mnoho významů, které se měnily s postupem doby. Smékal (2009, s. 15) uvádí, že Slovník spisovné češtiny (1992) definuje osobnost jako: „1. *souhrn vyhraněných vlastností určitého jedince: kouzlo jeho osobnosti; 2. výrazný jedinec jako jejich nositel, individualita: umí zapůsobit, je to osobnost; 3. osoba s významnou společenskou funkcí, postavením, ap.: vedoucí politické, vědecké osobnosti, kult osobnosti*“.

Latinská terminologie užívá pro osobnost pojem *persona*. Tento pojem dříve znamenal masku, kterou si herci nasazovali během hraní.

### **1.2.1 Kolekcionistické chápání osobnosti**

Kolekcionistické, někdy také sběrné, chápání pojímá osobnost jako soubor kvalit, vlastností, rysů, charakteristik a zvláštností psychiky člověka. Toto rozdělení osobnosti zabraňuje vyniknutí individuální složky jedince, hodnotí se pouze jednotlivé části souboru, jednotlivé rysy osobnosti.

G. W. Allport ve své klasifikaci teorií osobnosti má skupinu rag-bag definic, které reprezentují totéž pojetí: osobnost se proměňuje v jakousi nádrž či nádobu, která do sebe přijímá rysy temperamentu, charakteru, převládající potřeby a zájmy, schopnosti, sklony, atd. (Smékal, 2002).

### **1.2.2 Strukturní pohled na osobnost**

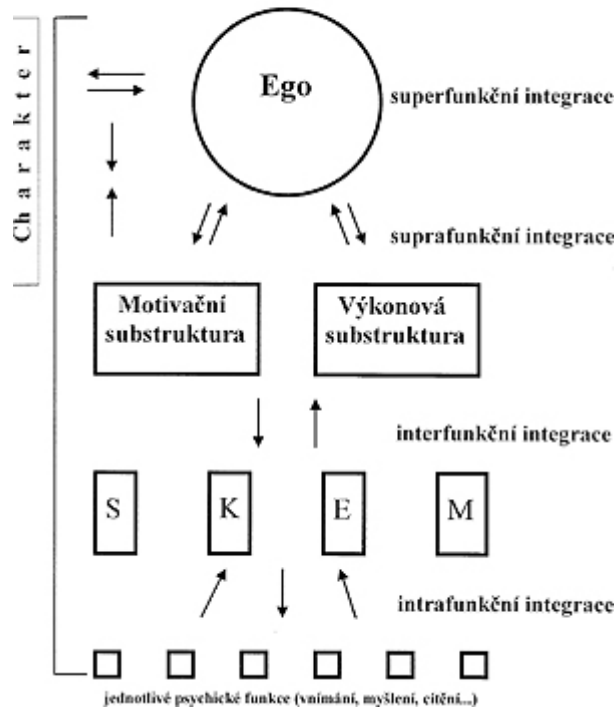
Kolekcionistické chápání osobnosti začalo však v polovině 20. století ustupovat a nahrazuje jej strukturní pohled na osobnost. Ten věnuje pozornost kritériím členění a uspořádání složek a jednotek osobnosti. Strukturní pohled má čtyři hlavní definice osobnosti:

- 1) Integrativní definice osobnosti: Je to nejrozšířenější názor na osobnost, který považuje za jádro pojmu osobnost to, co podmiňuje organizaci a zaměřenost jednání lidí. Osobností v tomto smyslu je člověk, který jedná integrovaným, zaměřeným, účelným způsobem (Smékal, 2002).



## Integrativní teorie osobnosti

Doc. PhDr. Jiří Kulka, CSc.

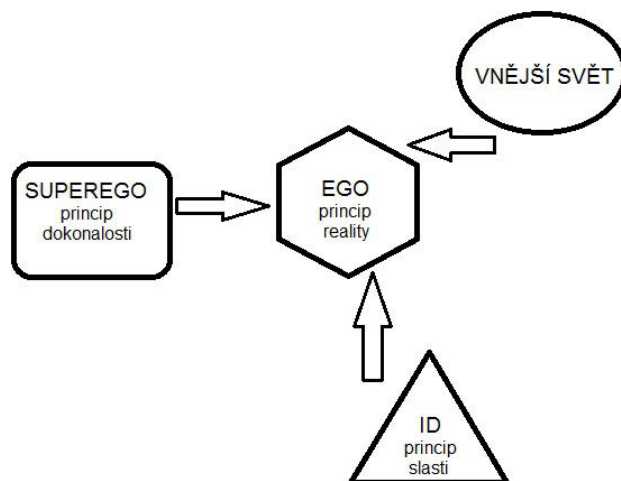


Obr. 1 Integrativní teorie osobnosti

Zdroj: KULKA, Jiří. Arcana. [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z:

<http://www.arcana.cz/texty/problemy-psychologie/struktura-osobnosti-integrativni-teorie>

- 2) Hierarchické definice osobnosti: Zdůrazňují organizaci osobnosti podobně jako integrativní definice, ale kladou hlavní důraz spíše na vertikální hloubkovou organizaci osobnosti než na horizontální členění. V hierarchickém definování osobnosti jde o spíše subordinační než o koordinační pojetí osobnosti (Smékal, 2002). Rozděluje tedy osobnost na pomyslné vrstvy, které tvoří celek: osobnost. Nejpoužívanější vrstvy jsou materiální, sociální, duchovní a čistá. Dalším rozdělením je tzv. id, ego a superego.



Obr. 2 Hierarchická definice osobnosti

Zdroj: *E-learningová podpora mezioborové integrace výuky*. [online]. [cit. 2015-04-14].  
Dostupné z: <http://pfyziollfup.upol.cz/castwiki/?p=1455>

- 3) Adaptační definice osobnosti: S touto definicí poprvé přišel G. Allport, který roku 1937 definoval osobnost jako dynamickou organizaci takových psychofyzických systémů jedince, jež determinují jeho jedinečné přizpůsobení se prostředí, přičemž o téměř třicet let později definici změnil tak, že tyto systémy determinují charakteristické chování a prožívání lidského jedince (Blatný, 2012).
- 4) Definice osobnosti na základě rozdílů a jednoty: Určení typu osobnosti dle shodných prvků osobností dvou jedinců a dle rozdílů mezi nimi. Tuto pluralitu možných pohledů na osobnost vystihli C. Kluckhohn a H. Murray v často uváděném rčení, že každý člověk je v určitých ohledech jako všichni ostatní, jako někteří lidé, jako žádný jiný člověk (Smékal, 2002).

### 1.2.3 Systémové uvažování o osobnosti

Systémové pojetí můžeme vyjádřit v takovéto formulaci: *„Osobnost je individualizovaný systém psychických procesů, stavů a vlastností, které jednak vznikají socializací (působením výchovy a prostředí), jednak přetvářením vrozených vnitřních*

*podmínek bytí člověka, a determinují a řídí předmětné činnosti jedince, jeho sociální styky a duchovní vztahy.” (Smékal, 2002, s. 27)*

#### **1.2.4 Metaindividuální přístup k osobnosti**

S touto myšlenkou přišel poprvé v roce 1966 F. Heider, který tento přístup označoval jako atribuční teorii. Metaindividuální přístup zastává názor, že osobnost člověka je jakým si souborem vlastností, kterými si ospravedlňuje své jednání a pocity. Vlastnosti také zahrnují vnímání druhých (Cakirpaloglu, 2012).

### **1.3 Univerzální znaky osobnosti**

Po vysvětlení všech známých definic osobnosti je patrné, že osobnost se dá definovat souborem znaků, které jsou typické pro každého jedince. Všichni jedinci mají však několik znaků společných.

#### **1.3.1 Celistvost**

Celistvost označuje soubor všech znaků a vlastností osobnosti, jak jsme již zmínili v předchozí kapitole. Vychází z pojetí osobnosti jako celku. V historii se mnoho lidí snažilo tento celek rozebrat na jednotlivé díly. Hledali nejdůležitější část, která by definovala celou osobnost. Dalším jejich cílem bylo zjistit váhu a důležitost jednotlivých složek a najít vzájemné vztahy mezi nimi (Cakirpaloglu, 2012).

#### **1.3.2 Potenciály**

Potenciály vycházejí z přesvědčení, že člověk se rodí jako bytost, která může být postupem času přetvářena. Tedy z toho, že se jednotlivé složky osobnosti mohou během života měnit a celek jako takový mění své složení.

Podle G. V. Caprari (1999 in Smékal, 2002) jde o:

- Osobnostní dispozice.
- Lidskou způsobilost odolávat negativním vlivům, „sebeopravné tendence”, kvality pružnosti člověka.
- Relační kvality, které se aktualizují v interakci se specifickými kvalitami situací.

- Vlastnosti prostředí – výzvy, zdroje a příležitosti, které podporují osobní růst.

### **1.3.3 Stálost a změna**

Osobnost člověka je charakteristická svojí dlouhodobostí psychických daností. Ty mohou trvat několik let. Člověk není stejný po celý život, ale mění se pouze ve větších časových úsecích. Změna osobnosti je jen nepatrná, spíše se jednotlivé vlastnosti mění vlivem prostředí a okolí jedince.

### **1.3.4 Organizace**

Jak je uvedeno výše, osobnost je jakýsi soubor, celek menších částí. Ty jsou však přesně definovány, mají svoji přesnou pozici a svůj řád. Osobnost je tedy organizovaným celkem. Pokud člověk jedná chaoticky, neadekvátním způsobem, svědčí to o poruše organizace.

### **1.3.5 Subjektovost**

Každý člověk je schopen uvědomovat si svoji vlastní osobu, tzv. uvědomění si sebe sama. Umíme si představit sebe sama v čase. Každá osobnost je něčím jedinečná, i když si to jedinec neumí sám připustit.

Jako objekt sociálního působení člověk v závislosti na obecných sociálně historických podmínkách a díky své typické pozici ve společnosti a skupině získává řadu sociálně typických vlastností (Smékal, 2002).

### **1.3.6 Vědomí**

Se subjektivostí souvisí také pojem vědomí, které je považováno za hlavní znak osobnosti. Osobností je vždy konkrétní člověk v jednotě všech svých psychických vlastností a sil regulujících praktickou činnost. Osobností je člověk, jenž ve své interakci se světem a zejména s druhými lidmi vydělil své já z ne-já. Nejvyšší formou vědomí je sebevědomí, uvědomění si sebe sama jako osobnosti. Toto sebeuvědomování mnoho psychologů i laiků považuje za základní znak osobnosti (Smékal, 2002).

### **1.3.7 Poznání**

Každá osoba je schopna poznávání, poznání v psychologickém hledisku je schopnost, jak nahlížíme na druhé osoby. Zda dokážeme jednotlivé složky jejich osobnosti dokonale poznat, nebo které budeme jen odhadovat.

V pojetí G. Kellyho a jeho školy je osobnost systém názorů jedince na svět nebo též souhrn rozhodnutí, která dělá jedince, když se pokouší anticipovat svou budoucnost. V největším zobecnění lze názor kognitivní psychologie na osobnost shrnout tak, že osobnost je organizací informací zakódovaných v paměti jedince jakožto celek jeho zkušenosti.

### **1.3.8 Svoboda**

Svoboda je velice důležitým znakem osobnosti. Svoboda jako možnost volby. Každá osoba má možnost zvolit si, jakým způsobem se v dané situaci rozhodne a jakým způsobem se zachová. V historii byl tento znak potlačován vlivem otroctví, které je již dnes zakázáno (Cakirpaloglu, 2012).

Osobnost je tedy organizovanou a integrovanou celostí složek, částí, jednotek a elementů. Je strukturou, která plní mnoho významných funkcí sloužících k sebezáchově i k rozvoji jedince. Osobnost je jednotkou charakteristik, z nichž některé jsou individuální a specifické, některé univerzální a obecné. Osobnost je stálá v čase a konzistentní vůči situacím, ale zároveň více či méně otevřená změně. Osobnost je reaktivní i proaktivní. Osobnost je subjektem vědomí, poznání, prožívání, rozhodování a jednání. Osobnost je determinovaná i svobodná (Smékal, 2002).

## **1.4 Charakter**

Tento pojem je často spojován s etikou, ale v psychologii je také využíván. Charakter je brán jako osobnost, ale z pohledu morálních rysů. Odtud pochází ta spojitost s etikou. Slovo charakter pochází z řečtiny a doslovný překlad znamená rytina. V dnešní době se význam slova změnil a chápeme jej jako celek všech morálních aspektů jedince (Blatný, 2010).

Charakter osoby nám značně napomáhá při poznávání druhých. Hodnotíme různé části charakteru, které nám pak ve výsledku řeknou, zda má jedinec charakter dobrý nebo špatný. Mezi hlavní části patří etické normy, etická zralost, ideály, zásady a hodnoty.

O charakteru jedince však rozhodují takové obsahové charakteristiky, jako jsou láska a úcta k osobnosti druhého člověka, respektování oprávněných zájmů druhých, šetrný vztah k materiálním i duchovním hodnotám, ke společenskému a osobnímu vlastnictví, k přírodě a kulturním výtvorům, používání mravně dovolených prostředků jednání v sociálních vztazích, způsobilost chránit slabší, občanská statečnost, ideová vyspělost, kladný vztah k práci, atd. (Smékal, 2002).

Záleží na charakteru osobnosti, jak bude reagovat na dané situace a jak na něj budou události působit, dokonce má vliv na to, jak bude bytost jednat s danými lidmi. Např. člověk, který bude technického zaměření, zvyklý vše mechanicky vysvětlit a opravit, se nebude příliš hodit na zdravotnické povolání, kde je spíše zapotřebí empatie a porozumění pacientovi.

Každý charakter má svoji určitou úroveň, která je dána tím, na jakých hodnotách a zásadách staví jedinec svoji osobnost. S charakterem úzce souvisí svědomí. Jde o jakýsi vnitřní pocit, podle kterého se rozhodujeme při jednání v dané situaci. Je to jakýsi pomyslný milník, který rozhoduje o tom, jaké chování je ještě v morální normě a které už ne. Chrání nás tedy před tím, abychom neudělali něco, čeho bychom mohli později litovat (Cakirpaloglu, 2012).

Charakter se řídí mravními principy. Tyto principy můžeme získat z prostředí a přijmout je za své, poté mluvíme o autonomním charakteru. Nebo jsou tyto principy pouze dány vyšší autoritou, např. v zaměstnání, jedinec je dodržuje, ale neztotožňuje se s nimi, poté mluvíme o charakteru heteronomním.

Nejenom ve zdravotnictví, ale i v jiných oborech je kladen veliký důraz na morální konflikt, který je tvořen na jedné straně předem danými předpisy a na straně druhé svědomím jedince. Jde o to, zda je správné nedodržet v dané situaci předpisy a jednat jen podle našeho svědomí.

## **1.5 Charakteristika osobnosti jako celku**

Již bylo uvedeno, že osobnost vytváří naše vlastní já. Když známe jednotlivé části, které tvoří naší osobnost, můžeme definovat, nebo alespoň předpokládat, jakým způsobem se bude daný jedinec chovat či projevovat. K přesné identifikaci osobnosti daného jedince slouží tzv. pramenné rysy osobnosti. Touto problematikou se zabýval psycholog R. B. Cattell, který všechny rysy přehledně zapsal do tabulky. Tabulka je přiložena v příloze A (Blatný, 2010).

## **2 EMOCE V PRÁCI ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY**

Povolání ve zdravotnické záchranné službě klade na jedince veliké psychické a emoční nároky. Zdravotnický záchranář zasahuje na výjezdech, kde pacienti zažívají strach, úzkost a bolesti. Je prvním pracovníkem ze zdravotnictví, který přichází s těmito pacienty do styku. Nemůže se opřít o trvalé zázemí oddělení nebo kliniky, místo zásahu je předem neznámé a okolí nemusí záchranáře vždy přijmout. Každým rokem přibývá například případů napadení zdravotnického personálu během výjezdu. Od zdravotnického záchranáře se očekává, že bude natolik psychicky a emočně vyspělý, že dokáže reagovat v každé situaci tak, aby byla úspěšně vyřešena.

### **2.1 Nároky a charakteristiky práce v urgentní medicíně**

Urgentní medicína je na rozdíl od ostatních medicínských oborů zaměřena na celého člověka. Zahrnuje všechny ostatní obory na poli přednemocniční péče a pacienty všech věkových kategorií a všech zdravotních aspektů. Zdravotnický záchranář proto musí mít přehled o všech oborech medicíny. Často musí pracovat se zcela neznámými pacienty, o kterých nemá žádná potřebná data, např. zdravotní anamnézu. Když je pacient po příjezdu na místo v bezvědomí, nedá se od něj ani odebrat, pokud nejsou přítomny blízké osoby. Záchranáři pracují nejen na místě, kde došlo k poškození zdraví, ale i při převozu do zdravotnického zařízení a zajišťují také kontinuitu péče při vstupu do nemocnice. To vše navíc pod časovým tlakem, který je v urgentní medicíně jednou z nejpodstatnějších věcí (Praško, Rokyta, 2011).

K tomu všemu je zapotřebí, aby zdravotnický záchranář měl nezbytné teoretické znalosti a byl manuálně zručný. Většina úkonů na poli urgentní medicíny vyžaduje šikovné ruce, např. při zajišťování žilního vstupu a dýchacích cest. Práce ve výjezdovém voze vyžaduje také určitou technickou zdatnost. Ve voze je přítomno mnoho zařízení, která mohou pacientovi zachránit život.

Tyto všechny znalosti však budou k ničemu, pokud nebude zdravotnický záchranář schopen pracovat v týmu, ať už jako člen nebo ho vést. Musí umět přijmout



odpovědnost za svoje jednání a rozhodnutí. Je zapotřebí schopnosti komunikace, protože přichází do kontaktu se všemi etnickými i společenskými skupinami a vrstvami. Empatie je vlastnost, kterou nemá každý, ale v tomto povolání je určitě výhodou, protože díky ní se dokáže jedinec vcítit do pacienta, což vede k lepšímu pochopení psychologických a sociálních aspektů. Dobrá fyzická kondice je pro povolání zdravotnického záchranáře povinností (Praško, Rokyta, 2011).

Jednou z nejtěžších možných situací je hromadné třídění zraněných. Naštěstí není tato situace častá. Pro tuto situaci je definována řada postupů, kterými se mají zdravotničtí záchranáři řídit. Situace je psychologicky velice náročná a často bývá zdrojem etických dilemat a pochybností.

Z toho všeho vyplývá, že povolání zdravotnického záchranáře je velice náročné jak po psychické, tak fyzické stránce. Autonomie pracovního procesu je minimální, až žádná. Denní směna se nedá naplánovat, nikdy nikdo neví, kdy přijde výzva k výjezdu, a proto se nedá dopředu naplánovat ani jídlo, ani dodržování denního harmonogramu. Provoz zdravotnické záchranné služby je každý den v týdnu, po celý rok. Nepřetržitý provoz je bohužel často spojován s negativními dopady na rodinný a sociální život. Zdravotnický záchranář musí během výjezdu vypnout své emoce a plně se věnovat pracovním povinnostem, emoce se projevují často až po výjezdu, ale zde již chybí zpětná vazba a emoce zůstávají pod povrchem. Hromadění emocí může přerůst až v syndrom vyhoření.

Povolání zdravotnického záchranáře však může probíhat i na operačním středisku, kde se věnuje krizovému řízení, přijímání telefonních výzev a jejich vyhodnocování. Operační středisko je tzv. vstupní branou k poskytnutí odborné péče. Operátorky a operátoři jsou též v nepřetržitém provozu a přijímají tísňové výzvy z celého spádového území. Jejich práce je navíc ztížena tím, že nemají žádný vizuální kontakt s pacientem a musejí vyhodnotit situaci pouze na základě popisu volajícího. S těmito informacemi musejí správně zvolit naléhavost případu a vyslat k němu příslušnou posádku. Volající bývají často vystrašení a nedokáží poskytnout plnohodnotné informace (Praško, Rokyta, 2011).

## 2.2 Psychologická rizika pro zaměstnance a pojem kritické události

Po charakteristice povolání zdravotnického záchranáře můžeme říct, že je to velice náročná profese, která má značné psychologické dopady. K určení těchto dopadů si nejprve představíme pár pojmů, které nám k tomu pomohou.

Kritická událost je definována jako silný, jednorázový negativní či ohrožující zážitek, který přesahuje zvládací mechanismy daného jedince (Praško, Rokyta, 2011).

Z definice plyne, že každý jedinec bude na tu samou událost reagovat jinak. Nezáleží tedy na intenzitě dané situace, ale na tom, jak ji jedinec bude vnímat. Každá událost může mít na jedince vliv pozitivní nebo negativní. V převedení na zdravotnického záchranáře, jenž je každý den vystaven náročným životním situacím majícím pro jiné velice negativní dopad, to znamená, že dokáže z těchto situací vytěžit i pozitivní vliv. Záchranáři se díky tomu stávají velice psychicky odolní, dokáží dané situace racionálně řešit a nenechávají propuknout své emoce. Pozitivní vliv je myšlen tím, že prožívání těchto situací a jejich úspěšné zvládnutí vede k adaptaci a ke zlepšení výkonu.

Záchranář je ale v první řadě obyčejný člověk. Najdou se proto takové situace, které dokáží otřást i zkušeným záchranářem. Mezi ně patří např. smrt kolegy, rodinného příslušníka nebo napadení. Napadení je kapitolou samo o sobě, protože dochází k záměně role, záchranář se najednou ocitá v pozici postiženého, na což není zvyklý, neví, jak reagovat. Další těžkou situací je zásah u těžce raněného dítěte nebo jeho smrt.

Mezi pro pracovníky operačního střediska nejnáročnější situace určitě patří přijetí výzvy od rodinného příslušníka nebo od zraněného člena výjezdové posádky. Situace je navíc vyhrocena tím, že operátor se nemůže osobně účastnit této situace a poskytuje pomoc pouze po telefonu.

Při prožívání takto náročných situací je veliké riziko vzniku tzv. akutní stresové reakce odeznívající v průběhu hodin až dnů. Těžším případem je vznik posttraumatické stresové reakce, jež se projevuje u zdravotnického personálu, který byl svědkem neobvykle hrůzné události (např. pád letadla). Projevuje se až po několika dnech nebo

týdnech, ale může trvat i roky. Po každé náročné situaci je vhodné vyhledat pomoc odborníka, abychom tomu předcházeli.

Chronický stres, který se v jedinci hromadí po delší dobu, může vyústit až v syndrom vyhoření. Příchod syndromu se dá často poznat již dlouho předtím a dá se mu předcházet, ale většina lidí si stres nepřipouští a vyhledává pomoc, až když je pozdě. Syndrom vyhoření se může nejprve projevit nespokojeností v práci, zhoršeným přístupem k pacientům, ztrátou koníčků, atd. První pomocí, kterou vyhledá až 50 % jedinců, je konzumace alkoholu. Ten ale situaci neřeší, naopak ji ještě zhoršuje (Praško, Rokyta, 2011).

Hromadění stresu může kromě psychologických nemocí vést i k těm somatickým. Dlouhodobý nadměrný stres je spojován s hypertenzí, onemocněním srdce, žaludečními vředy nebo bolestí hlavy.

### **2.3 Osobnost záchranáře**

K osobnostním charakteristikám záchranářů obecně patří kladný vztah k povolání, potřeba být za práci odměněn, přičemž odměnou se nemyslí peníze ani pochvala od druhé osoby, ale bohatě postačí zdařilý výjezd, kdy se pacientův stav zlepšil nebo se ho podařilo udržet při životě. Samozřejmostí je vysoká odolnost, jak psychická, tak fyzická. Zdravotnický záchranář se nesmí bát jít do nebezpečné situace, musí tedy být odvážný. Musí porozumět a pochopit přání pacientů a jejich pocity, k čemuž je zapotřebí pokora.

Široká veřejnost nahlíží na zdravotnické záchranáře jako na anděly, kteří si dokáží poradit s každou situací a vždy zachrání život. Tento názor je způsoben tím, že veřejnost vidí nejčastěji záchranáře u těžkých případů, jako jsou dopravní nehody, apod. Spousty mladých záchranářů se s tímto ideálem spojuje a snaží se mu vyrovnat. To ale není ta správná cesta, jak toto povolání vykonávat, ne vždy se podaří pacienta zachránit, a takový jedinec potom nese tuto smutnou událost velice těžce a leckdy si to dává za vinu. Zdravotnický záchranář není dokonalý, i když se může některým lidem zdát. Pokud nebude záchranář dbát o svoji psychickou pohodu, povede vykonávání tohoto povolání velice rychle k syndromu vyhoření.

Ve studii, která se v letech 2003 a 2005 zabývala zátěží, stresem a syndromem vyhoření u pracovníků záchranných služeb (včetně operátorů / operátorek), byly zjišťovány stresory a pozitivní aspekty profese tak, jak je vidí sami zaměstnanci. Výzkum se snažil zmapovat nejčastější pozitivní i negativní zvládací mechanismy a sledoval výskyt příznaků syndromu vyhoření. Výzkumu se zúčastnilo 286 a o dva roky později 597 respondentů z českých záchranných služeb. Na prvním místě v hodnocení četnosti a intenzity nějaké zátěžové události byla resuscitace a úmrtí dětí či mladých lidí, jako další stresory záchranáři uváděli hromadné dopravní nehody, přesčasovou a noční práci, nepravidelnost životního režimu a vztahy na pracovišti. Respondenti se shodli, že práce jim přináší uspokojení z toho, že se podílejí na záchraně života a zdraví druhých. Dále oceňovali akčnost a pestrost práce, flexibilitu díky směnnému režimu, kontakt s lidmi, ale i náročnost práce, kterou vnímali jako výzvu. Mimopracovní záliby, což je jeden z významných ochranných prvků proti vyhoření, výslovně jmenovala více než polovina respondentů. Někaké sportovní aktivity se pravidelně věnují dokonce tři čtvrtiny respondentů. Kouření přiznala třetina souboru, příležitostné pití alkoholu více než tři čtvrtiny, jedno procento přiznalo jiné látky ovlivňující psychiku (Praško, Rokyta, 2011).

## **2.4 Preventivní a intervenční techniky použitelné pro pracovníky záchranných služeb**

Nejdůležitější technikou je informovanost. Již během studia jsou záchranáři informováni o stresu a jeho dopadech na lidskou psychiku. Učí se rizika i prevenci syndromu vyhoření. Toto probíhá také během výkonu povolání, kdy jsou pravidelně konány semináře s touto problematikou. Semináře o stresu jsou rovněž doplňovány nácviky komunikačních technik, kdy se učí nejen jak komunikovat s pacientem během závažných situací, ale také jak zvládat agresi a násilí během výjezdu.

Důležitou částí je taktéž vytvoření vhodného a společenského pracovního prostředí. Špatné vztahy v kolektivu budou mít negativní dopad na výkon záchranářů a jenom urychlí vznik syndromu vyhoření. Každý kolektiv by měl mít přesně danou hierarchii, každý musí znát svoje povinnosti a to, co si může dovolit. Samozřejmostí je demokratická společnost, kde může každý vyjádřit svůj názor, který bude vyslyšen.

Na každém pracovišti je poskytována psychická intervence, jež je poskytována kolegy, tzv. peery. Jedná se o sezení, kde se může záchranář vyzpovídat, sdělit, co ho trápí, a bude mu nabídnuta pomoc ve formě vyslyšení jeho problému, popřípadě řešení jeho situace. Peer spolupracuje s dalšími odborníky na danou problematiku a poté se vybere nejlepší řešení dané situace (Praško, Rokyta, 2011).

### 3 POZITIVNÍ PSYCHOLOGIE

Pod pojmem pozitivní psychologie se skrývá odvětví psychologie, které se zabývá pouze pozitivními emocemi, jakou jsou radost, láska, naděje, štěstí. Dále se věnuje pozitivním rysům lidské osobnosti, např. smyslu pro humor, sebedůvěře, optimismu, atd. Pozitivní psychologie se ale zabývá také prevencí vzniku negativních pocitů a prožitků (Slezáčková, 2012).

*„Obecným cílem pozitivní psychologie je podle jejích hlavních představitelů M. Seligmana a M. Csikszentmihalyiho rozvíjení nejlepších kvalit života. V centru zájmu se ocitá výzkum a podpora pozitivních potenciálů a tendencí lidské osobnosti, mezi něž patří i témata silných stránek charakteru a mravních aspektů člověka, které dlouhou dobu stály před branami vědecké psychologie.“* (Peterson, Seligman, 2004, Linley a kol., 2010 in Slezáčková, 2012).

#### 3.1 Různá pojetí osobní pohody a štěstí

Asi každý chce být ve svém životě šťastný a mít štěstí. Je to přirozené přání všech jedinců. Slovník současné spisovné češtiny definuje heslo štěstí jako „stav nebo pocit úplného uspokojení, blaha“, „zdar, úspěch“ nebo „příznivá shoda okolností“ (Slovník spisovné češtiny, 1998, s. 439).

Každý z nás si pod tím pojmem představí něco jiného, pro někoho je to úspěch v rodinném životě, pro někoho dostatek peněz, atd. Proto není jednoduché vytvořit přesnou definici štěstí.

Dalším pojmem je osobní pohoda. Podle Světové zdravotnické organizace je osobní pohoda chápána jako významná složka a ukazatel kvality života. V současné době se při studiu osobní pohody uplatňují dva základní přístupy: eudaimonický a hédonický. Zatímco hédonický přístup je, stručně řečeno, orientován spíše na příjemné a radostné stránky života, eudaimonický přístup, nacházející své kořeny již u Aristotela, vyzdvihuje význam osobního rozvoje, seberealizace a konání dobrých skutků (Slezáčková, 2012).

## **3.2 Kvalita života**

Další velice zajímavý pojem, pod kterým si každý jedinec představí něco jiného, je kvalita života. Pro někoho je to zdraví, pro druhého zase smysluplné naplnění života pomocí druhým. Existuje mnoho definic od mnoha odborníků, ale která je ta správná?

Světová zdravotnická organizace definuje kvalitu života jako to, jak člověk vnímá svoji pozici v životě v kontextu své kultury a hodnotovému systému, přičemž se přihlíží k jeho cílům, očekáváním a normám (WHOQOL Group, 1995).

Kvalitu života můžeme hodnotit podle několika aspektů. Nejpoužívanějšími jsou fyzická stránka jedince, v jakém je zdravotním stavu, jak je fyzicky schopný vykonávat běžné denní povinnosti, úroveň samostatnosti, jak je schopen pracovat a rozhodovat se sám, psychické zdraví, jakým způsobem nahlíží na svět, zda je optimista, pesimista, jak reaguje na dané situace, atd. Potom to jsou sociální vztahy jedince, jak je na tom v osobním životě, jakým způsobem se zapojuje do společnosti. Posledním aspektem je životní prostředí. I když se životní prostředí přímo netýká osobnosti jedince, má značný vliv na zbytek aspektů. Finanční situace jedince, úroveň domácnosti v jaké žije, míra znečištění okolí, dostupnost zdravotnické péče a množství dalších faktorů ovlivňují kvalitu života jedince (Slezáčková, 2012).

Kvalitu života tedy můžeme hodnotit z objektivního, ale i subjektivního hlediska. V pozitivní psychologii se zabýváme kvalitou života pouze v pozitivních aspektech, které mají pozitivní vliv na prožívání, např. již zmíněné štěstí a osobní pohoda.

## **3.3 Pokora a odvaha**

Pokora se projevuje skromným chováním, nesobeckostí a najdeme ji zejména u člověka, jenž respektuje druhé. Každý záchranář by se měl učit pokoře, protože je nezbytná pro výkon povolání. Pokora může mít mnoho podob. Nejdůležitějším aspektem pokory je však cnost, která udává pokoře správný směr. Ctnost posiluje i naše sebevědomí. Zdravotnický záchranář je tu pro druhé lidi, nesmí se dostat do stavu, kdy svoje povolání vykonává pouze proto, aby byl uznáván a chválen druhými. Pokora znamená, že jsme součástí většího celku a nehledíme jen na svoje osobní zájmy.

Pokora může mít i nesprávné podoby. Když je člověk pokorný jen kvůli tomu, aby dosáhl vlastních zájmů a cílů, není to pokora, ale pokrytectví, protože člověk lže nejen svému okolí, ale i sám sobě. Další nesprávnou formou je až přehnaná pokora, kdy se podrobujeme většímu celku na úkor našich zásad a přesvědčení, tedy rezignujeme.

Pojem odvaha je opět jedním z pojmů, pod kterým si každý jedinec může představit něco jiného. Pro někoho je to nebojácnost, pro druhého kuráž, troufalost, ale můžeme si pod tímto pojmem představit i zdravou sebedůvěru a neohroženost.

Odvaha se řadí mezi základní ctnosti. Obecně je chápána jako vlastnost jedince, která pohání vpřed v situacích, jež jsou plné strachu a nebezpečí. Můžeme ji rozdělit na fyzickou, kdy se jedinec neohroženě pouští do nebezpečných situací, v kterých je vysoké riziko úrazů nebo smrti, a na psychickou, kdy se jedinec dokáže postavit proti názorů většiny, atd.

Odvaha v povolání zdravotnického záchranáře je nezbytná. Každý den jsou posádky vystavovány situacím, ve kterých by bez pořádné dávky odvahy nemohly uspět. Záchranář, jenž by neměl dostatek odvahy, nebude dobrý záchranář. Odvaha je zapotřebí ke každému výkonu.



## 4 ETIKA V POVOLÁNÍ ZDRAVOTNICKÉHO ZÁCHRANÁŘE

*„Etika je větví filozofie, která se pokouší určovat, jak mohou být lidské aktivity hodnoceny jako správné nebo špatné. Je-li studium etiky aplikováno na profesní oblast, je nutné nejen diskutovat základní etické pozice, nýbrž také podstatu profese a okolnosti, za nichž se tato profese uskutečňuje.” (Garrett, 1989 in Munzarová, 2005, s. 15)*

Cílem etiky je určovat jaké konání je správné a které není. Tedy konat dobro a vyhýbat se zlu. Odvětvím dnešní etiky je tzv. bioetika, jež se zabývá morálními problémy v oblasti dnešní moderní medicíny. Vědecký pokrok dává vzniknout novým etickým problémům, které se v minulosti nemusely řešit, např. klonování nebo genovému inženýrství.

Etika v povolání zdravotnického záchranáře určuje, jakým způsobem se má zdravotník chovat k pacientovi, jak se má zachovat v určitých situacích, atd. Jsou to však pouze nepsaná pravidla, která v sobě zahrnují zásady správného chování a jednání s lidmi. Když si shrneme všechny zásady, tak všechny mají společný základ: nepoškodíš pacienta a uděláš vše proto, aby se jeho zdravotní stav zlepšil, samozřejmostí je dodržovat vlastní kompetence (Kutnohorská, 2007).

## II. VÝZKUMNÁ ČÁST

Výzkumná část práce má za cíl zhodnotit vlivy pokory a odvahy na práci zdravotnického záchranáře a blíže přiblížit problémy, se kterými se záchranáři v běžném pracovním životě potýkají. Výzkum je rozdělen na dvě části, a to na kvalitativní rozhovory a na dotazníkové šetření formou škálovacích otázek.

### 5 METODOLOGIE

Kvalitativní výzkum je výzkum, který neužívá statistické metody, ale výzkumník se zaměřuje především na to, jak jednotlivci či skupiny nahlízejí na danou věc, jak ji chápou a jak ji dokáží interpretovat (Hendl, 2012). V práci byl proveden takový typ výzkumu, který měl za cíl získat ucelený pohled na problematiku zdravotnických záchranářů. K výzkumu bylo vybráno celkem devět respondentů, zdravotnických záchranářů. Vzhledem k celkovému počtu zdravotnických záchranářů, se jedná o relativně malý vzorek. Metoda kvalitativního výzkumu byla nejvhodnější volbou k poskytnutí ucelených informací. Vzhledem k časové náročnosti je toto množství pro tento typ práce dostačující.

Výzkum probíhal ve dvou částech. První část se týkala strukturovaných kvalitativních rozhovorů, kdy respondenti odpovídali na 16 otevřených otázek, a přitom byli nahráváni, s jejich souhlasem, na diktafon. V druhé části odpovídali zdravotničtí záchranáři také na 16 otázek, ale tentokrát škálovacích. Na škále od 0–10 měli za úkol ohodnotit konkrétní situace, které vyžadují pokoru nebo naopak odvalu v jejich pracovním životě.

Při vyhodnocování dotazníků pomohla nejen analýza, ale také komparace jednotlivých odpovědí. Při škálovacích otázkách byly využívány základní vzorce v Excelu, respektive základní statistické výpočty. Při vyhodnocování škálovacích otázek byly využívány:

- aritmetický průměr,
- modus,
- medián.

## **5.1 Metody získávání dat a jejich sběr**

Sběr dat probíhal v období od října 2014 do března 2015, a to formou strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami a dále formou škálovacích otázek. Celkem bylo osloveno devět respondentů, z toho čtyři ženy a pět mužů. Tento počet byl stanoven vzhledem k časové náročnosti výzkumu a vzhledem k množství otázek, které byly respondentům předkládány. Navíc ne všichni oslovení záchranáři souhlasili s poskytnutím informací.

Výzkum probíhal v Pardubickém kraji, a to vzhledem k poloze univerzity. Údaje o konkrétních záchranných službách nelze zveřejnit a jsou anonymní, protože nebyl poskytnut souhlas se zveřejněním konkrétních údajů. Záchranáři si přáli zůstat v anonymitě zejména proto, aby to nevedlo k nepříjemným situacím v zaměstnání. Tato skutečnost nemá žádný vliv na vyhodnocení dotazníkového šetření.

## **5.2 Omezení studie**

Během výzkumu bylo naráženo na značné časové problémy, kdy nebylo jednoduché sladit termíny výzkumu se záchranáři, kteří jsou velmi pracovně vytíženi. Navíc bylo nutné zajistit nejen čas, ale i soukromí, protože rozhovory byly anonymní a byly nahrávány na diktafon. Proto bylo také důležité klidné prostředí. Kvůli omezenému času dotazovaných byly výzkumy prováděny v pracovní době záchranářů. Každý z respondentů byl o způsobu dotazování a o nahrávání poučen a s touto formou souhlasil.

Během probíhajícího výzkumu nastaly nečekané situace, kvůli kterým musel být výzkum přerušen, a některé rozhovory proto nejsou časově ucelené. To bylo dáno tím, že byly rozhovory uskutečňovány v pracovní době, a staly se i situace, kdy záchranář musel nečekaně odjet na výjezd k pacientovi a rozhovor se musel přerušit. Mezi jednotlivými otázkami proto někdy docházelo k časovým prodlevám, které mohly narušit kontinuitu dotazníku a mohly mírně ovlivnit výsledek šetření.

Další problém, spíše formálního rázu, který se během výzkumu vyskytl, byl, že ne všichni záchranáři se ztotožňovali s tímto tématem. Při oslovení některých záchranářů

a po představení tématu práce nebyli ochotni spolupracovat. Někteří z oslovených záchranářů rozhovor odmítli, a to i z toho důvodu, že by raději uvítali formu klasického zaškrťovacího dotazníku než formu výpovědi, tedy kvalitativního výzkumu. Na vině mohla být také časová náročnost dotazníku, kdy někteří záchranáři odmítli z časových důvodů, a to i přesto, že dotazníkové šetření probíhalo během jejich pracovní doby.

## 6 VÝSLEDKY OTEVŘENÉHO KÓDOVÁNÍ

Výsledky dotazníkového šetření jsou rozděleny do tří kategorií:

- odvaha v zaměstnání záchranáře,
- pokora v zaměstnání záchranáře,
- odvaha a pokora v zaměstnání záchranáře.

Poslední kategorie se věnuje souhrnně oběma pojmům, a to s ohledem na praxi.

### 6.1 Odvaha v zaměstnání záchranáře

Do tohoto okruhu je možné zařadit šest otázek dotazníkového šetření. Konkrétně se jednalo o tyto otázky:

- Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?
- Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?
- Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?
- Co vás vede (motivuje) k odvaze?
- Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučil?
- Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?

První otázka se týkala toho, co si ZZ představují pod pojmem odvaha v zaměstnání. Nejčastěji byl tento pojem vnímán v kontextu rizika povolání, kde se záchranář musí vystavovat riziku, aby pomohl druhým. Tedy na odvahu bylo v drtivé většině případů nahlíženo jako na něco, co vede přes všechna rizika k pomoci druhým. V dotazníku se vyskytovaly i dva protipóly, kdy je jeden z ZZ přesvědčen, že odvaha může v povolání zdravotních záchranářů přinášet spíše více škody než užitku, naproti tomu se vyskytl i názor, že odvaha v tomto povolání není nic zvláštního, protože odvahu zachránit lidský život v sobě většinou najde každý člověk. Nicméně sedm z devíti respondentů spojilo odvahu právě s výkonem povolání zdravotnického záchranáře.

Druhá otázka již poskytla větší příležitost k tomu, aby se ZZ více vyjádřili k odvaze ve svém zaměstnání. Otázka konkrétně zněla: Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?

Nejčastěji, a to v téměř polovině případů, respondenti uváděli odvahu při rychlé jízdě k pacientovi, kdy se musí sanitka dostat velmi rychle k pacientovi, a téměř neustále hrozí další nehoda způsobená právě touto rychlou jízdou. Jako nebezpečí tak záchranáři vnímají každý průjezd křižovatkou, který ohrožuje nejen jejich život, ale i život dalších účastníků silničního provozu. Třetina respondentů dále uvedla, že pociťuje odvahu při výjezdu do nového, neznámého prostředí, kde nemají žádné informace o tom, kdo je bude čekat za dveřmi, jaká rizika v daném prostředí hrozí a jak bude celá situace probíhat. Dva z dotazovaných navíc vyslovili obavu z toho, že často dostávají záchranáři mylné informace a až na místě zjistí, o jak vážný případ se jedná. Uváděli, že ve stresových situacích lidé často nejsou schopni poskytnout relevantní informace. Třetina dotazovaných uvedla, že v práci zažívá odvahu při výjezdu k agresivním řidičům, často k těm, kteří jsou pod vlivem omamných látek (drogy, alkohol,...) nebo trpí psychickými problémy. V takovém případě lze velmi těžko odhadnout, jak zareagují, protože je jejich chování velmi nevyzpytatelné. Odpovědi, které se vyskytovaly pouze v jednom případě, byly:

- strach při výjezdu k malým pacientům (strach o život dítěte),
- odvahy není zapotřebí, chce to zachovávat chladnou hlavu,
- odvaha odpovídat za lidský život,
- ošetřování pacienta v nepřehledných úsecích při autonehodách,
- odvaha při rychlém rozhodování v situacích, které nemá ZZ v praxi vyzkoušené (zdravotní úkony, které se běžně neprovádí).

Další otázka se týkala významu odvahy pro povolání záchranáře. Respondenti v drtivé většině případů (6 z 9) uvedli, že odvaha má při tomto povolání velký význam. ZZ se například domnívají, že by bez určité míry odvahy nebylo vůbec možné vykonávat povolání zdravotnického záchranáře. Odvaha je tedy jakousi podmínkou pro vykonávání povolání. V odpovědích je ale také možné spatřovat určité hranice odvahy, které si záchranáři uvědomují. Tři z respondentů uvedli, že přehnaná odvaha může také škodit, a proto je důležité mít stanoveny určité mantinely pro míru odvahy. Jeden z těchto respondentů dokonce uvedl, že ZZ nejsou žádní akční hrdinové a spíše se musí zaměřovat na psychosociální cítění. Jeden navíc použil přirovnání: Hrdinů jsou plné hřbitovy a dodal, že je potřeba brát ohled na vlastní bezpečnost.

Otázka číslo jedenáct byla: Co vás vede (motivuje) k odvaze? Všichni respondenti, až na jednoho, uvedli, že je k odvaze motivuje samotná podstata jejich zaměstnání, tedy pomáhat druhým. Pro záchranáře byl v drtivé většině případů na prvním místě pacient, ochrana jeho zdraví, snaha zachránit lidský život, ochota pomoci. Záchranář, který výslovně nevedl pacienta (rozhovor č. 3), popsal motivaci obecně ve vztahu k jeho povolání, které vykonávat chce, a proto musí mít odvahu. Respondenti také uváděli, že odvaha souvisí s jejich životem, životním stylem, jehož podstatou je pomoc druhým. Zajímavé bylo spojování odvahy s opatrností. Například v rozhovoru č. 9 dotazovaný uvedl, že *„k odvaze mě motivuje především záchrana a opatrnost na můj vlastní život a kvalitní péče o nemocného“*.

Na otázku Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučil? byly odpovědi různorodé. Ve 33 % případů ZZ uvedli, že se odvaze nenaučili v povolání záchranáře. Jeden respondent dokonce uvedl, že díky svému zaměstnání se naopak naučil být více opatrný. Ti, kteří přiznali, že se naučili odvaze v povolání, zmiňovali například vliv kolegů na jejich odvahu, ale také vliv zkušeností, které přijdou jen díky praxi. Například díky vypjatým situacím, kterých zažívají záchranáři nespočet.

Poslední otázka z oblasti odvahy se týkala situací, které vyžadují odvahu nejvíce.

Dotazníkové šetření potvrdilo, že odvaha je v profesi zdravotnického záchranáře velmi důležitou devizou, která má vliv na výkon povolání. Odvaha přichází zejména ve vypjatých situacích, jež jsou vesměs na denním pořádku. V dotazníkovém šetření však například jeden z respondentů uvedl, že má málo odvahy, ale že ho k odvaze vede potřeba pomáhat. Hlavně pomoc ostatním je tím, co nutí záchranáře být odvážnými. Z dotazníkového šetření by se dal také vyvodit závěr, že si jsou sice zdravotničtí záchranáři vědomi velké části rizik, která jejich povolání obnáší, ale jejich ochota pomoci je větší než strach z nebezpečné situace. Svoji odvahu si tedy často ani primárně neuvědomují. Jelikož záchranáři se musejí rozhodovat ve velmi krátkých časových okamžicích, zřejmě si v nebezpečné chvíli plně neuvědomují veškerá rizika a odvaha tak vystupuje do popředí. Velkou roli ovšem hrají i zkušenosti záchranářů, které jim umožňují, aby si vypěstovali určité obranné mechanismy. Záchranáři pracují často v podmínkách, kdy se musejí spoléhat jen sami na sebe. Na rozdíl od kolegů v nemocnici nemají kolem sebe tým lidí, ale mnohokrát musejí čelit hroživé situaci

sami za asistence řidiče záchranné služby. Odvaha proto často souvisí s konkrétní situací, například když musejí zachraňovat pacienta na nebezpečných místech nebo pomáhají pacientovi, který je nebezpečný a nespolupracuje.

## 6.2 Pokora v zaměstnání záchranáře

Kromě odvahy ZZ byla část dotazníku věnována i otázkám jejich pokory vztahující se k tomuto povolání. Do této oblasti je možné zařadit těchto šest otázek:

- Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?
- Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?
- Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?
- Co vás vede (motivuje) k pokoře?
- Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučil?
- Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?

První otázka se týkala toho, co si zdravotničtí záchranáři představují pod pojmem pokora v povolání ZZ. V sedmi z deseti případů byla pokora zaměřena vždy směrem k pacientovi. Pokora byla směřována k lidem bez ohledu na rasu, náboženství, materiální hodnoty, věk. Byla zmiňována pokora ve spojitosti s empatií, úctou, ve spojení se slušným chováním, svědomitostí. Záchranáři také uváděli, že je důležité si připustit, že člověk není dokonalý a že nedokáže zachránit každého. Že je potřeba si vážit vlastního života a dbát o svůj zdravotní stav. Pokora je tedy dle dotazníkového šetření úzkou součástí života zdravotnických záchranářů.

S výše jmenovaným souvisí i otázka: Při čem osobně pokoru v práci zažíváte? Ve většině případů byl zmiňován vztah k pacientovi a k jeho příbuzným. Záchranáři často uváděli, že cítí pokoru, když jsou v kontaktu zejména s vážně nemocným člověkem, při akutních stavech, v terminálním stádiu nebo v situaci, kdy pacient zemře, a v následném jednání s příbuznými. Dvakrát byla v souvislosti s pokorou zmíněna i intimní stránka, kdy pacienti se musejí před záchranářem obnažit, přestože se stydí. Nebo kdy pacienti neudrží stolicí a před záchranáři cítí stud, ačkoliv ti se jim snaží poskytnout pocit bezpečí. Vesměs názory všech dotazovaných shrnuje odpověď v rozhovoru č. 2: *„Pokoru zažívám především při vyšetření pacienta, často vidím pacienty obnažené, pokálené, stydí se, pokora pro mě znamená je uklidnit, brát to jako přirozený jev, když je*



*někdo nemocný, tak není ve fyzické kondici a je potřeba si uvědomit, že to nijak nesnižuje hodnotu pacienta. Samotní pacienti se cítí nepříjemně, že je vidí cizí osoba svlečené, zpocené, slabé a sami by se třeba ani nevysvlékli před vlastní rodinou. Pokoru vidím a cítím v tom, že pacienta uklidním a dbám na jeho intimitu a soukromí. Pokora má ale i další tvář, v podstatě podle toho, jak vnímat úmrtí pacienta, zarmoucenou rodinu. Musím se s tím jako záchranář vyrovnat, k pacientovi nechovám žádné sympatie nebo k němu nemám žádnou citovou vazbu, ale rodina ano a je potřeba být pokorný, k zesnulému, k jeho rodině, ale také k vlastnímu osobnímu životu, na který velmi často zapomínáme. Také pokora k lidem bez domova, nevím, čím si museli ve svém životě projít, co zažívají a jak náročný jejich život asi musí být. Stejně tak tomu je, když máme výjezd do věznice. V tu chvíli se mi hlavou míhá spousta pocitů, emocí a zvyšuje se adrenalin.“* Tento odstavec do hloubky ukazuje, čím prochází každý den zdravotnický záchranář a jak obtížné, zejména na psychickou stránku, musí zvládat situace.

Zajímavé odpovědi přinesla i otázka, které se týkala významu pokory pro povolání záchranáře. Všichni dotazovaní se shodli, že pokora je součástí práce záchranářů, někteří dokonce uváděli, že bez ní by nebylo možné toto povolání vykonávat. V souladu s minulou otázkou bylo například zmíněno, že je pokora zažívána především v chování a postavení k pacientovi. V rozhovoru č. 7 byla zmíněna pokora zejména ve vztahu k seniorům, dětem a tělesně postiženým. Rozhovor č. 3 upozornil na skutečnost, že pokora často mnoha lidem chybí, že lidé myslí jenom na sebe a nehledí na ostatní. V rozhovoru č. 1 bylo navíc zmíněno, že si mnoho mladých záchranářů nedokáže přiznat chybu a že je důležité si připustit, že ani záchranář neumí dělat zázraky.

Záchranáře motivuje, dle dotazníkového šetření, k pokoře celá řada faktorů. Lze zmínit:

- Vztah k pacientům.
- Být dobrým záchranářem.
- Výchova z domova.
- Poskytovat tu nejlepší možnou péči.
- Vcítění se do situace pacienta.
- Součást běžného života.
- Pocit z dobře vykonané práce.
- Vlastní pocit, abych se nemusel stydět za své chování.

Odpovědi respondentů se na tuto otázku ve většině případů lišily. Na druhou stranu většinou směřovaly k samotnému principu povolání zdravotnického záchranáře a k pocitu z dobře vykonávané práce.

Na otázku Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučil? již byly odpovědi relativně jednoznačnější. Byly postavené na tom, že je pro získání pokory důležitá praxe. Díky praxi se zvládáním obtížných situací a při řešení konkrétních problémů se často pokora dostavuje sama. V dotazníku č. 5 byl zmíněn i častý problém záchranářů, kterým je syndrom vyhoření. V tomto případě, dle názoru dotazovaného, záchranáři začínají s pokorou, která ale po čase vymizí. Dva z respondentů si dále nemyslí, že se pokoře naučili díky svému zaměstnání. V dotazníku č. 6 bylo uvedeno, že se díky pokoře záchranář naučil nastalé situace promýšlet, než aby zbytečně musel řešit následky ukvapených činů. V povolání záchranáře jistě hraje velkou roli rozvaha a zodpovědnost za své rozhodnutí.

Poslední otázky z oblasti pokory byla: Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce? Nejčastější odpovědí na tuto otázku, a to ve čtyřech případech, byla péče o děti a celkově situace, včetně úmrtí, které souvisejí s dětmi. Záchranáři celkově zmiňovali stresové situace. Nejen tedy situace, které souvisejí pouze s dětmi, ale také řešení událostí, které se týkají starých osob, situací s větším počtem zraněných, agresivita pacientů nebo situací, při kterých je potřeba pomoc laiků. V dotazníku č. 5 byl souhrnně uveden kontakt s lidmi. Ačkoliv by si záchranáři měli uchovávat odstup od pacientů, ne vždy je to možné a jsou situace, které záchranáře ovlivňují i v jejich osobním životě. Jako důkazem je možné uvést odpověď na tuto otázku v dotazníku č. 9. Zde záchranář uvedl: *„Asi úmrtí mladého člověka, jednou jsem jel k případu člověka, který měl shodné datum narození jako já a byla to velmi nepříjemná situace, která mi několik nocí nedala spát.“*

Stejně jako v případě odvahy z dotazníků vyplynulo, že je běžnou součástí práce zdravotnického záchranáře i pokora, která je pro mnohé nejen vrozená, ale i získaná během vykonávání tohoto stresujícího povolání.

### 6.3 Odvaha a pokora v zaměstnání záchranáře

Poslední typ otázek byl směřován jak k povaze, tak i k pokoře. A to ve spojení směrem k pacientovi a do praxe. Jednalo se o tyto čtyři otázky:

- Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?
- Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?
- Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?
- Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?

První otázka se týkala přímého vlivu na kvalitu péče pacienta. Čtyři z devíti dotazovaných jsou přesvědčeni, že pokora a odvaha mají určitě vliv na kvalitu péče o pacienta. Konkrétně se jedná o dotazníky č. 3, č. 5, č. 8 a č. 9. Tito záchranáři se shodli na tom, že odvaha a pokora jsou důležitou součástí jejich práce. Dotazovaný č. 8 dokonce uvedl, že je přesvědčený, že by se kvalita péče bez pokory zhoršila, protože by chyběla empatie a porozumění. Objevila se také odpověď, že tyto vlastnosti mají vliv na proces uzdravování pacienta. Dva z dotazovaných uvedli, že pokora vliv nemá, respektive jeden uvedl, že vliv není přímý. Přiznal ale nepřímý vliv pokory na kvalitu péče, která se odráží na jeho chování. Ze všech odpovědí je zřejmé, že hlavní roli v dopadu na kvalitu péče o pacienta má pokora. Tu záchranáři vyzdvihovali před odvahou. Tři z dotazovaných se přikláněli k jedné z možností. Dva uvedli, že spíše pokora, jeden spíše odvaha. Na základě této otázky je možné říci, že větší vliv má podle dotazníkového šetření na kvalitu péče pokora.

Osmá otázka, která navazuje na otázku předchozí, byla: Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný? Záchranáři se tak měli vžít do situace pacienta. Více než polovina dotazovaných (5) uvedla, že pro pacienta jsou důležité obě složky. V ideálním případě jejich rovnováha. Někteří z nich i uváděli, že to záleží na konkrétní situaci. Dotazovaný č. 7 uvedl: *„Záleží na stavu pacienta a situaci. Například u dopravní nehody se očekává i trochu odvahy, zatímco u terminálního stadia spíše pokora. Záleží opravdu na stavu, ke kterému se jede.“* Druhý největší počet odpovědí

získala pokora. Tři ZZ se domnívají, že pacient více potřebuje, aby byl záchranář pokorný. A to přesto, že ZZ uvedl, že je důležitější pokora, ale pacient více ocení odvahu. ZZ v dotazníku č. 6 uvedl, že je důležitější být pokorný, protože „*nejdou vždy takové situace, které vyžadují přemíry odvahy, ale spíše soucit a empatii*“. Pouze jeden ze záchranářů se domnívá, že je důležitější odvaha. Ale i ten připouští, že vše závisí na konkrétní situaci.

Otázka č. 9 zjišťovala, zda záchranáři zažívají situace, že je někdo ze ZZ pokorný a odvážný příliš. Čtyři z dotazovaných odpověděli, že skutečně v praxi zažívají situace, kdy je někdo pokorný a odvážný až moc. Spíše se ale odpovědi na tuto otázku týkaly odvahy. Situace z praxe, kdy jsou záchranáři pokorní nebo odvážní příliš jsou podle oslovených ZZ:

- nepoužívání rukavic ke všem výkonům,
- záchrana i ve špatně dostupném terénu,
- nerozvážený přístup k agresivnímu pacientovi,
- bez uvážení se vrhají do akce.

Záchranáři vnímají jako problém zejména mladší záchranáře, kteří očekávají situace jako z akčního filmu, a tak i k výjezdům přistupují. Tři z dotazovaných uvedli, že v praxi se nesetkávají s případy, kdy by byl někdo odvážný a pokorný až moc. Dotazovaný č. 9 ale uvedl, že se s touto skutečností setkal u lékařů a uvedl konkrétní příklad. Dva z dotazovaných uvedli, že se s touto situací někdy setkali, ale že se nejedná o nic pravidelného.

Poslední otázka, která se zabývala odvahou i pokorou byla otázka: Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje? Tuto otázku je možné kvalifikovat jako otázku, kde se zdravotničtí záchranáři nejvíce shodli. Všichni dotazovaní uvedli, že se v praxi setkávají s příliš malou pokorou. Málo odvahy žádný ze záchranářů nezmínil. Na doplňující otázku, jak se tato situace projevuje, je možné odpovědi shrnout do těchto bodů:

- souvisí se syndromem vyhoření – často u záchranářů, kteří již dlouho slouží,
- pokora se snižuje s dobou trvání pracovní doby – kdy na konci dne mají záchranáři již hodně případů (často banálních),

- nízká úcta k pacientům: chybí empatie, soucit, jsou k pacientům hrubí, neústupní, zvyšují na pacienty hlas, nedbalost na intimitu pacienta, hodnocení životní situace pacienta,
- vliv na vztahy na pracovišti – pokud má někdo málo pokory ostatním záchranářům se s ním špatně slouží => napjaté vztahy na pracovišti.

Během dotazníkového šetření byl záchranářům nechán prostor pro vyjádření jejich názorů k předem vytyčeným otázkám.

Z dotazníku je možné vyvodit několik závěrů. Záchranáři si uvědomují rizika svého povolání, a také to, že je při jeho výkonu zapotřebí dostatek odvahy. Na druhou stranu si odvahu záchranáři nepřipouštějí tolik jako pokoru, kterou mají mít vzhledem k denním vypjatým situacím. Někteří ze záchranářů vnímají odvahu v tomto povolání spíše negativně, zatímco jiní ji vnímají jako důležitou součást tohoto povolání.

Dotazník potvrdil, že se záchranáři musejí běžně potýkat s celou řadou problémů, a to už od samotné nebezpečné rychlé jízdy sanitkou k pacientovi. Často záchranáři vyjmenovávali situace, kdy zachraňují lidi ve špatných terénech, ve kterých jsou sami vystaveni riziku zranění.

Mezi problematickými situacemi, kterým záchranáři běžně čelí, je možné uvést:

- pomoc v nebezpečných podmínkách,
- agresivní pacienti,
- pacienti s psychickými problémy,
- péče o bezdomovce a menšiny,
- špatné informace o stavu pacienta,
- situace, se kterými se záchranáři setkávají poprvé.

Několikrát byl během dotazníkového šetření zmíněn syndrom vyhoření, který je běžnou součástí tohoto povolání a celkově všech zdravotních profesí. Někteří záchranáři se i domnívají, že má tento syndrom vliv na kvalitu poskytované péče.

Velmi pozitivně byly poskytnuty odpovědi na otázku, co záchranáře vede k odvaze. Zde bylo patrné, že je to primární význam tohoto povolání, kterým je pomoci ostatním. Mnoho z dotazovaných uvedlo, že je pro ně důležitá pomoc jiným.

V dotazníkovém šetření je možné spatřit i vývoj, kterým záchranáři procházejí. Během svého povolání se musejí naučit zvládat nečekané situace a rychle řešit problémy. Také se musejí naučit oprostít se od pacientů ve svém soukromém životě, i když ne vždy se to povede.

I pokora má v povolání záchranáře podstatnou roli, a to si uvědomují i samotní záchranáři. Většina dotazovaných záchranářů spojovala pokoru se vztahem k pacientovi, směrem k empatii, úctě, ale i s ohledem na slušné chování a svědomitost. Právě prostředí, ve kterém se záchranáři běžně ocitají, v nich automaticky vyvolává pokoru. Denně se setkávají s úmrtím, nevléčitelně nemocnými, nemocnými dětmi a střetávají se se spoustou lidských osudů, které mají vliv na jejich pokoru. Za zajímavé je možné považovat zjištění, že záchranáři vnímají pokoru i v souvislosti s tím že se pacienti před nimi musejí obnažit. Intimní situace a to, že se pacient stydí, má vliv na jejich pokoru. Pokora má zároveň vliv na pocit záchranáře z dobře odvedené práce.

Stejně jako v souvislosti s odvahou, byl i ve spojení s pokorou zmiňován syndrom vyhoření. S tímto problémem se záchranáři běžně potýkají a přisuzují mu velkou váhu v souvislosti s pokorou a odvahou.

Dotazník také ukázal, že povolání záchranáře pokoře naučí. Tedy nejen to, že pokorní lidé chtějí pomáhat lidem a dělat záchranáře, ale i to, že pokoře se je možné naučit při výkonu tohoto povolání.

Nejvíce pokory záchranáři zažívají v souvislosti s péčí o děti, staré lidi nebo při úmrtí velmi mladých osob.

Zajímavé byly rovněž výsledky z kategorie odvaha a pokora v zaměstnání zdravotnického záchranáře. Zde je ze závěrů šetření zřejmé, že odvaha a pokora mají vliv na kvalitu péče o pacienta. V této práci velmi záleží na tom, jak doktoři a záchranáři jednají s pacientem. Důležitá je proto pokora, empatie a celkové porozumění pacientovi. Spíše než odvahu upřednostňovali záchranáři pokoru, a to ačkoliv přiznávali, že je důležitá kombinace obou složek. A to nejen z pohledu záchranáře, ale i z pohledu toho, co potřebuje pacient.

I v praxi zdravotnických záchranářů se vyskytují jedinci, kteří jsou pokorní a odvážní až moc, a to má následně vliv na jejich práci, zejména co se týče vztahu k pacientovi. Jsou záchranáři, kteří více riskují (záchrana ve špatně dostupném terénu, nepoužívání rukavic u všech výkonů, nerozvážené jednání směrem k agresivnímu pacientovi). To se děje především u mladších záchranářů. I v tomto zaměstnání tak platí, že se s postupem času zaměstnanec otupí, získá nad situacemi nadhled a naučí se, jak správně jednat. Nezkušenost je v praxi zdravotnického záchranáře velmi znát.

Výsledky z obráceného pólu, tedy zda je někdo pokorný a odvážný příliš málo, ukázaly, že málo odvahy se v praxi téměř nevyskytuje. To je možné dávat za příčinu samotnému výkonu povolání, kde odvaha hraje klíčovou roli. Na druhou stranu se vyskytují v praxi situace, kdy jsou záchranáři málo pokorní. Opět zde byl zmiňován syndrom vyhoření, který má na pokoru záchranářů vliv.

Velmi zajímavé bylo zjištění toho, že na pokoru záchranáře má vliv i to, jak dlouhá je jeho pracovní doba a v jaké fázi pracovní doby se nachází. Pokud je záchranář v práci dlouhou dobu a celý den řeší pouze banální případy, snižuje se jeho pokora a porozumění pacientovi. To se následně projevuje tím, že jsou někteří záchranáři na pacienty hrubí, neústupní, zvyšují na ně hlas, nedbají na jejich intimitu, apod.

Závěry je možné vyvozovat souhrnně pro povolání záchranáře, ale vždy záleží na konkrétní situaci, pacientovi a jeho stavu. Záchranáři uváděli, že jsou situace, které vyžadují více pokory a odvahy než situace jiné.

## **6.4 Dotazník: Škálovací otázky**

Součástí kvalitativního průzkumu byly škálovací otázky, kdy na škále od 0–10 měli ZZ odpovědět, nakolik jsou odvážní a nakolik pokorní. Následující analýza se opírá o tabulky 1 a 2.

První otázka zněla: Nakolik jste odvážný a nakolik pokorný. Z odpovědí vyplývá, že se ZZ cítí velmi odvážní a pokorní. Nejnižší hodnota v obou případech (u pokory i odvahy) 5, přičemž nejčastější odpověď byla v obou případech osm. Při porovnání průměru a mediánu u obou otázek vycházejí mírně vyšší hodnoty u pokory.

Další otázky se již týkaly podrobných kategorií. Otázka a) byla: Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýchodném stavu. Podle ZZ si tato situace nejvíce vyžaduje pokoru. Nejnižší hodnota byla u odvahy (2), zatímco u pokory byla nejvyšší hodnota 5. Nejčastěji se u odvahy vyskytovala hodnota 5 a u pokory hodnota 6. Medián je u odvahy 5 a u pokory 7.

Na otázku narušení intimity pacienta se záchranáři shodli ve všech případech na tom, že tato situace vyžaduje více pokory než odvahy. Jeden ze záchranářů dal odvaze dokonce hodnotu 1, zatímco nejvyšší hodnota u pokory byla 6. Průměr, medián i modus byly u odvahy 5, u pokory 8 a v případě průměru 9. Nejvyšší hodnota u odvahy byly 8, u pokory 10. Tato hodnota se vyskytovala hned třikrát.

Při otázce: Jedete či jdete do neznámého prostředí byly již odpovědi rozdílné. Nicméně pouze jeden ze záchranářů uvedl, že situace vyžaduje více pokory než odvahy, konkrétně se jednalo o dotazník č. 1. Ve třech případech dali záchranáři pokoře a odvaze stejnou hodnotu. Více než polovina záchranářů se ale domnívá, že se jedná o situaci, která si vyžaduje především odvahu. Průměr, medián a modus byly u odvahy 7, u pokory byl modus také 7, ale medián 6 a průměr 5. Nejvyšší hodnota u odvahy byly 4, nejvyšší 10. U pokory 0 a nejvyšší 8.

Rozdílné odpovědi záchranářů byly i v případě otázky: Ocitnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil. I v tomto případě si tato situace podle záchranářů vyžaduje více odvahy než pokory. Jeden ze ZZ dal odvaze a pokoře stejnou hodnotu 7. Dva záchranáři se domnívají, že si tato situace vyžadují více pokory než odvahy a šest záchranářů je přesvědčeno, že se jedná o situaci, kde je nutná spíše odvaha. To dokazuje i nejčastější hodnota u odvahy, kterou je číslo 10 a medián je 8. U pokory je nejčastější odpověď 7 a medián je 6. Nejvyšší hodnotou byla u odvahy 4 a nejvyšší 10, zatímco u pokory byla nejvyšší hodnotou nula a nejvyšší 8.

Otázka e) se týkala situace Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit. V této situaci je podle dotazovaných zdravotnických záchranářů více vyžadována pokora. Zde byla nejčastější hodnotou hodnota 10 s tím, že medián byl 9. Oproti tomu u pokory byla nejčastější hodnotou 5, medián byl 6. Nejvyšší a nejvyšší hodnotou byla u pokory 5 a 10 a u odvahy 3 a 10. Čtyři záchranáři dali nižší hodnotu odvaze před pokorou, jeden dal



vyšší hodnotu pokoře před odvahou a čtyři dotazovaní záchranáři dali oběma stejnou hodnotu. Průměrná odpověď byla v případě odvahy 7 a v případě pokory 8.

Situací f) byla osobní přímá konfrontace se smrtí. Zde byly velmi vysoké hodnoty udělovány pokoře. Průměr a medián byly 9 a modus, tedy nejčastější odpověď, byl dokonce 10. Modus byl 10 i u odvahy, avšak průměr a medián byly 7. Nejnižší hodnota byla u odvahy 2 a nejvyšší 10, u pokory byla nejnižší hodnota 6 a nejvyšší 10. Čtyři záchranáři dali nižší hodnotu odvaze než pokoře, čtyři záchranáři dali oběma stejnou hodnotu a pouze jeden záchranář dal vyšší hodnotu odvaze než pokoře.

Další situací byla újma na zdraví či životě nevinných, tedy otázka g). Zde byla opět vyšší hodnota přikládána pokoře, a to jednoznačněji než v předchozích otázkách. Pět záchranářů dalo pokoře vyšší hodnotu než odvaze a čtyři záchranáři dali oběma stejnou hodnotu. Žádný ze záchranářů v tomto případě neupřednostnil odvalu před pokorou. V případě odvahy byl průměr, medián i modus 6, nejnižší hodnota byla u dotazníku č. 4, a to hodnota 2, nejvyšší hodnota byla 10, a to ve dvou případech. U pokory byla nejnižší hodnota 4 a nejvyšší hodnota 10, a to ve třech případech. Průměr a medián byly u pokory 8 a modus byl 10. Z této otázky tak jednoznačně vyplývá, že je v situaci újmy na zdraví či životě nevinných nejvíce vyžadována pokora.

Otázka h) se zajímala o oblast nutnost podřídit se příkazům nadřízeného. V tomto případě vidí záchranáři opět vyšší potřebu pokory než odvahy. Přesto jsou průměrné hodnoty nižší než v jiných otázkách. U odvahy byl modus a medián 5, průměr 6, nejnižší hodnota byla 1 a nejvyšší 10, a to pouze v jednu případě. V případě pokory byl průměr a medián 8 a modus 7. Nejnižší hodnota byla 5 a nejvyšší hodnota byla 10, a to ve třech případech. Pět záchranářů dalo nižší hodnotu odvaze než pokoře a čtyři záchranáři dali oběma odpovědím stejnou hodnotu. Žádný záchranář neohodnotil vyšším číslem odvalu než pokoru.

Otázka i) se týkala velmi citlivého tématu, kterým je zneužití pomoci záchranné služby. V této oblasti byli záchranáři vesměs jednoznační a přiklání se na stranu vyšší odvahy. Pokora v tomto případě získala nejnižší hodnoty ze všech škálovacích otázek. Průměr a medián byly v tomto případě u pokory 4 a modus byl 3, nejnižší hodnota byla 1 a nejvyšší 8, ale to pouze u jednoho dotazovaného. Odvaha měla nejnižší hodnotu

1 a nejvyšší hodnotu 10. Desítka byla zároveň nejčastější hodnotou. Průměrná hodnota byla 7 a medián byl 8. Pouze jeden z dotazovaných (dotazník č. 3) dal nižší hodnotu odvaze než pokoře. Pět záchranářů dalo nižší hodnotu pokoře a tři dali oběma stejnou hodnotu.

Zajímavé jsou i výsledky u otázky j) Nesouhlasíte s jednáním pacienta. Zde, stejně jako v předchozím případě, dávali záchranáři větší hodnoty odvaze než pokoře. Medián a modus u pokory byly 4, průměr byl 5. Nejnižší hodnota byla 2, a to hned ve dvou případech. Nejvyšší hodnota byla 10, ale pouze v jednom z dotazníků. Naproti tomu odvaha měla průměr, medián i modus 7. Nejnižší hodnota byla 2 a nejvyšší 10. Obě pouze v jednom případě. Zajímavé je, že dva záchranáři dali nižší hodnotu odvaze než pokoře, zatímco šest záchranářů dalo nižší hodnotu právě pokoře. Jeden záchranář dal oběma stejnou hodnotu.

Otázka k) se týkala sekundárních transportů. V této oblasti byla přikládána vysoká hodnota jak odvaze, tak i pokoře. U obou částí byl modus 10, u odvahy byla tato hodnota uvedena čtyřikrát, zatímco u pokory dokonce pětkrát. Průměrná hodnota je také v obou případech stejná, a to 7. Mírně se liší pouze medián, který je u odvahy 9 a u pokory 10. Odpovědi záchranářů byly velmi podobné. Z průměrů se vymyká zejména dotazník č. 4, kdy respondent přiřadil odvaze hodnotu 1 a pokoře 2 a dotazník č. 3, kdy záchranář uvedl hodnotu 4 v obou případech. Mírný výkyv je možné spatřit i u dotazníku č. 1, kdy záchranář uvedl v obou případech hodnotu 6. Co se týče rozdílů mezi odvahou a pokorou, tak pouze jeden záchranář dal nižší hodnotu pokoře než odvaze, dva záchranáři dali nižší hodnotu odvaze a ostatních šest dotazovaných záchranářů přiřadilo k oběma stejnou hodnotu.

Otázka l) se věnovala rutinní práci. U této otázky dávali záchranáři vyšší hodnotu pokoře než odvaze. Odvaha měla průměr a medián 6 a modus 5, zatímco pokora měla průměr a medián 7 a modus dokonce 10. Nejnižší hodnota u odvahy byla 2 a nejvyšší 10, u pokory byla nejnižší hodnota 5, a to ve dvou případech, nejvyšší hodnota pak byla ve třech případech 10. Tři z dotazovaných dali nižší hodnotu odvaze než pokoře, ostatních šest záchranářů přidělilo k oběma stejnou hodnotu. Každopádně žádný ze záchranářů nedal nižší hodnotu pokoře než odvaze.

Otázka m) se týkala na práci pod tlakem externích vlivů (médií, bližní, zvědavci). V tomto případě byly odpovědi souhrnné hodnoty podobné. U odvahy byly průměr a medián 7 a modus 8, u pokory byl průměr 8 a medián a modus byly 7. Nejnižší hodnota byla u odvahy 4 a nejvyšší 10, a to ve dvou případech. Nejnižší hodnota u pokory byla ve dvou případech 5 a nejvyšší hodnota byla ve dvou případech 10. Čtyři z dotazovaných záchranářů si myslí, že je při práci pod tlakem externích vlivů zapotřebí více pokory než odvahy, pouze jeden má opačný názor. Čtyři záchranáři se domnívají, že jsou obě vlastnosti důležité v této oblasti stejně.

Poslední definovaná otázka n) byla konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalosti, schopnosti, dovednosti. V tomto případě byl průměr, medián i modus u odvahy i pokory 7. Nejnižší hodnota u odvahy byla 3 a nejvyšší hodnota byla 10 konkrétně u dotazníků č. 3 a č. 1. Nejnižší hodnota u pokory byla 5 a nejvyšší hodnota byla 10, ale pouze v jednom případě. Jednoznačně není možné vyhodnotit, která vlastnost je v této situaci pro záchranáře důležitější, protože tři dotazovaní dali vyšší hodnotu odvaze než pokoře, ale stejný počet záchranářů dal vyšší hodnotu pokoře než odvaze. Ostatní tři zdravotničtí záchranáři dali oběma stejnou hodnotu.

Součástí škálovacích otázek byla i možnost doplnění vlastní kategorie. Této možnosti nicméně žádný ze záchranářů nevyužil.

Záchranáři odpovídali na 16 (resp. 15) škálovacích otázek. Při souhrnném pohledu na škálovací otázky je možné zhodnotit, že ze zvolených otázek využívají v praxi zdravotničtí záchranáři více pokoru než odvahu. Respektive při činnostech, které každý den provádějí, je nejvíce vyžadována pokora. Pouze u odpovědí v dotazníku č. 2 a č. 6 převládá odvaha nad pokorou. Nejčastější hodnotou u odvahy byly hodnota 5, zatímco u pokory to byla hodnota 7. Tyto výsledky korespondují i s předchozím kvalitativním šetřením, ve kterém také záchranáři uváděli, že je v jejich povolání důležitější pokora, alespoň při zhodnocení jednotlivých odpovědí. Co se týče pokory, tak nejvíce hodnot dostala pokora u otázky f) osobní přímá konfrontace se smrtí. Další situace, které podle dotazníkového šetření vyžadují hodně pokory, jsou situace u otázek:

- e) nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit,

- g) újma na zdraví či životě nevinných,
- k) sekundární transporty.

Při zhodnocení odvahy byly nejvíce zhodnoceny otázky:

- d) ocitnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil,
- i) zneužití pomoci záchranné služby,
- k) sekundární transporty.

Záchranáři velmi citlivě reagovali na otázky, jež souviseli s nevléčitelnými nemocemi, se smrtí, ale také se zneužitím záchranné služby, se kterým se často ve své profesy setkávají. Tyto situace byly zmíněny i během otevřeného strukturovaného rozhovoru.

Při vyhodnocování škálovacích otázek byly využívány základní statistické výpočty, které jsou znázorněny v tabulkách 1 a 2. Škálovací otázky byly do tabulek rozřazeny do dvou skupin, první skupina se týkala odvahy a druhá pokory. U každé otázky byly za pomoci vzorců v Excelu počítány tyto hodnoty:

- **průměr** – nejčastěji používanou veličinou je průměr respektive aritmetický průměr, kdy součet všech hodnot se dělí počtem hodnot v souboru. V tomto případě číslem 9, které znamená počet vyplněných dotazníků.
- **medián** – medián je často zaměňován právě s aritmetickým průměrem. V případě mediánu se soubor otázek dělí na dvě stejné poloviny. Hodnoty jsou seřazeny pole velikosti a hledá se hodnota, která je uprostřed.
- **modus** – klíčovou veličinou je v práci použitý modus, jenž říká, která hodnota se v souboru (v dotaznících) vyskytuje nejčastěji. Na této veličině je postavena celá analýza dotazníkového šetření.

Tabulka 1 Statistické vyhodnocení otázek: odvaha

	Průměr	Medián	Modus
<b>první otázka</b>	7	7	8
a	6	5	5
b	5	5	5
c	7	7	7
d	7	8	10
e	7	6	5
f	7	7	10
g	6	6	6
h	6	5	5
i	7	8	10
j	7	7	7
k	7	9	10
l	6	6	5
m	7	7	8
n	7	7	7

Zdroj: Vlastní výpočty.

Při pohledu na tabulku 1 je patrné, že největší hodnotu dávali záchranáři odvaze v případě k), která se týkala sekundárních transportů. Zde byla nejčastější hodnotou hodnota 10 a i medián ukázal vysoké číslo (9). Naproti tomu nejnižší hodnotu dávali záchranáři u otázky b), která se týkala narušení intimity pacienta. Toto vyhodnocení není překvapující vzhledem k tomu, že je možné obecně pokládat otázky intimity spíše za něco, co má vliv na pokoru a ne odvahu. Naproti tomu sekundární transporty již vyžadují značnou míru odvahy, ale také pokory, jak je ukázáno v tabulce 2.

Tabulka 2 Statistické vyhodnocení otázek: pokora

	Průměr	Medián	Modus
<b>první otázka</b>	8	8	8
a	7	7	6
b	9	8	8
c	5	6	7
d	6	6	7
e	8	9	10
f	9	9	10
g	8	8	10
h	8	8	7
i	4	4	3
j	5	4	4
k	7	10	10
l	7	7	10
m	8	7	7
n	7	7	7

Zdroj: Vlastní výpočty.

Tabulka 2 se zabývala otázkou pokory. Zde byly největší hodnoty přikládány otázkám k), kterými jsou opět sekundární transporty, f), které jsou osobní přímou konfrontací se smrtí a d), kdy se záchranáři ocitají v situaci, kterou předtím nikdy nezažili. Neznámé a nepředvídatelné situace byly zmiňovány i v případě otevřených otázek, a to nejen v souvislosti s pokorou, ale také s odvahou. Nejnižší hodnoty pokoře dávali záchranáři u otázek i), kterou je zneužití pomoci záchranné služby a j), kterou je nesouhlas s jednáním pacienta.

## 6.5 Závěry z dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření potvrdilo náročnost práce zdravotnického záchranáře. Jedná se o povolání velmi rizikové, které si vyžaduje značnou míru odvahy. Bez odvahy by toto povolání ani nešlo vykonávat, jak potvrdila většina záchranářů. Odvaha ovšem může být v některých situacích na škodu, a to zvláště, když záchranáři riskují vlastní život. Opakovaně byla zmíněna odvaha v souvislosti se samotným výjezdem sanitky. Záchranáři pociťují určitý strach, respektive respekt již v souvislosti s rychlou jízdou.

Riziková je již samotná cesta k pacientovi, kdy hrozí dopravní nehoda, především na křižovatce.

Za velký problém je možné označit syndrom vyhoření, který byl v dotaznících opakovaně zmiňován. Jedná se o stav, který je u tohoto typu profese zcela běžný a projevuje se celkovým vyčerpaním, a to jak fyzickým, tak i psychickým. Ten pak ovlivňuje nejen odvalu, ale i pokoru záchranáře. Záchranáři jsou často přepracovaní, jejich profese jim zabírá značnou část i jejich osobního života, a to se může následně projevit i ve vztahu k pacientům.

Jsou ovšem situace, kdy záchranáři pocítují pokoru ve větší míře, jedná se především o kontakt s umírajícími, zejména pokud jde o děti nebo mladé lidi. Naopak jsou situace, které pokoru záchranářů snižují. Například situace, kdy někdo zneužije záchrannou službu, v případě agresivních pacientů, apod. Míra pokory a odvahy je tedy rozdílná podle aktuální situace. Nelze říci, že je konkrétní záchranář pokorný nebo odvážný ve stejné míře. Vždy je ovlivněno jeho chování konkrétní situací, které čelí. Kromě situace hraje roli i délka pracovní doby záchranářů. Čím více je záchranář v práci, tím více je unavený, zvláště pokud celý den řeší banální problémy, a tím více se snižuje míra jeho pokory a empatie k pacientům.

Práce záchranáře je velmi stresové povolání. Přesto, že se zdá být v něm více nutná odvaha, záchranáři sami vnímají jako hlavní vlastnost pokoru. Zde by mohla hrát roli skutečnost, že pokoru potřebuje záchranář při jednání s každým pacientem, zatímco odvaha není nutná ve všech případech. I to by mohlo mít vliv na to, proč záchranáři přikládali větší váhu pokoře.

## 7 ZÁVĚR

Práce se prostřednictvím dotazníkového šetření zabývala povoláním zdravotnického záchranáře a vlivům pokory a odvahy na toto zaměstnání. Pokora a odvaha jsou vlastnosti, o kterých se dá předpokládat, že mají podstatný vliv na jakékoliv zdravotnické povolání. Jednání s lidmi, zvláště nemocnými, se musí odrazit i na celkovém přístupu záchranářů a na míře pokory a odvahy.

Cíle práce byly tři:

1. Kvalitativní výzkum silných stránek charakteru, a to fenoménů pokory a odvahy mezi zdravotnickými záchranáři (dále jen ZZ) se zaměřením na chápání a prožívání těchto ctností, jejich projevy, význam, zdroje a aplikace v povolání ZZ.
2. Poukázat, že osobnost záchranáře a jeho charakter je jedním z účinných nástrojů při pomoci pacientům a jejich blízkým či společnosti.
3. Cílem práce je odhalit souvislosti poukazující na rizikovost a náročnost tohoto povolání a nastínit tím, že důležitou součástí kvality péče o pacienty je kvalitní podpora pomáhajících, tedy ZZ.

Všechny tyto cíle byly v práci splněny, a to při vyhodnocování a závěrech dotazníkového šetření. Bylo ukázáno, že pokora a odvaha hrají v povolání zdravotnického záchranáře značnou roli. Zvláště pak pokora je záchranáři vnímána velmi silně. Dalo by se říci, že si záchranáři ani sami neuvědomují, jak moc odvážní jsou, a proto odvaze nebyla z jejich strany přikládána taková váha jako pokoře.

Odvaha byla zmiňována nejen při rizikových záchranných akcích, ale i v situaci, kdy sanitka projíždí rychle křižovatkou a hrozí nebezpečí nehody a ohrožení zdraví ostatních účastníků silničního provozu. Díky tomu je možné konstatovat, že záchranáři pociťují odvahu při každém výjezdu k pacientovi. Zvláště silné a emotivní bylo dotazování ve chvílích, kdy záchranáři zmiňovali pokoru a odvahu v souvislosti se zachraňováním malých dětí a mladých lidí.



Dle dotazníkového šetření mají odvaha a pokora vliv i na chování záchranářů k pacientům. To platí především u pokory. Vše se samozřejmě odvíjí od konkrétní situace. V praxi jsou záchranáři často vystavováni stresovým situacím, kdy již nemohou pacientovi pomoci. V takových chvílích sílí význam pokory a trvá i ve chvíli, kdy záchranáři musejí mluvit s příbuznými o nepříjemných skutečnostech.

V práci byla potvrzena i všeobecně známá fakta o povolání záchranářů. Například to, že musejí často zachraňovat život tím způsobem, že vystavují svůj život velkému riziku. Často však záchranáři řeší i banální problémy a setkávají se s případy zneužití záchranné služby. I toto je běžnou praxí zdravotnického záchranáře a podepisuje se na jejich dalším vztahu k pacientovi. V takových případech u nich míra pokory klesá.

Několikrát byl v dotazníkovém šetření zmíněn syndrom vyhoření, který je typický pro lékařské a zdravotnické povolání. Záchranáři jsou často vyčerpaní jak fyzicky, tak psychicky. A i to může mít vliv na míru jejich odvahy a zvláště pokory. Pokud jsou záchranáři frustrováni, vnímají situace jinak a i jinak s pacientem jednájí.

V dotaznících bylo dále zmíněno, že ne vždy přistupují záchranáři k pacientům stejně. Jinak se chovají k pacientovi s vysokoškolským vzděláním a jinak k bezdomovci. Ačkoliv by neměly existovat v jednání k pacientovi rozdíly, jednání záchranářů se zdá pochopitelné. A to především ve spojení se syndromem vyhoření.

Práce přinesla také jeden zajímavý poznatek. Na míru odvahy a pokory má vliv doba, po kterou je záchranář v práci. Zvláště, když záchranáři dělají přesčasy nebo celý den řeší banální problémy, odrazí se to na jejich pokoře, a tím i na jednání k pacientovi. Je možné také říci, že míra pokory a odvahy souvisí se služebním věkem. Čím více má záchranář zkušeností, tím více se otupuje vůči vnějším situacím. Pak už míra pokory a odvahy klesá. Opět by mohl být důvodem i syndrom vyhoření.

Toto téma bylo velmi zajímavé a poskytlo bližší informace o povolání záchranářů. Hlavním přínosem práce bylo vyhodnocení dotazníků, a tím poskytnutí ucelenějšího pohledu na záchranáře a jejich každodenní práci. Výsledky práce, jakkoliv jsou zajímavé, nelze zevšeobecňovat, vztahují se toliko k vzorku devíti respondentů, kteří

byli ochotní se do výzkumu zapojit. V každém případě lze konstatovat, že povolání ZZ stojí na čelním místě z hlediska etiky a morálního ocenění v očích široké veřejnosti....

## 8 LITERÁRNÍ ZDROJE

1. AKHTAR, Miriam. *Pozitivní psychologii proti depresi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2015. 184 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-4839-9.
2. ANDRŠOVÁ, Alena. *Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi*. Vyd. 1. Grada, 2012. ISBN 8024779757.
3. BLATNÝ, Marek. *Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3434-7.
4. CAKIRPALOGLU, Panajotis. *Úvod do psychologie osobnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-802-4740-331.
5. ČERVENÁ, Vlasta. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost: s dodatkem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky*. Vyd. 2., opr. a dopl. Redaktor Josef Filipec. Praha: Academia, 1998. 647 s. ISBN 80-200-0493-9.
6. *E-learningová podpora mezioborové integrace výuky*. [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://pfyziollfup.upol.cz/castwiki/?p=1455>
7. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6
8. HEŘMANOVÁ, Jana. *Etika v ošetrovatelské praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 200 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3469-9.
9. HŘEBÍČKOVÁ, Martina. *Pětifaktorový model v psychologii osobnosti: Přístupy, diagnostika, uplatnění*. Vyd. 1. Grada, 2011. ISBN 8024774534.
10. KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3875-8.
11. KULKA, Jiří. *Arcana*. [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.arcana.cz/texty/problemy-psychologie/struktura-osobnosti-integrativni-teorie>)
12. KUTNOHORSKÁ, Jana. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-802-4720-692.
13. MUNZAROVÁ, Marta. *Zdravotnická etika od A do Z*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. 153 s. ISBN 80-247-1024-2.
14. PRAŠKO, Ján a Richard ROKYTA. *Emoce v medicíně*. Vyd. 1. Editor Cyril Höschl. Praha: Academia Medica Pragensis, 2011. 200 s., xii s. barev. obr. příl. ISBN 978-80-86694-99-3.

15. RAUDENSKÁ, Jaroslava a Alena JAVŮRKOVÁ. *Lékařská psychologie ve zdravotnictví*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 304 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2223-8.
16. ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 6., rev. a dopl. vyd., v Grada 2. Praha: Grada, 2010. 208 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3133-9.
17. SELIGMAN, Martin. *Opravdové štěstí: pozitivní psychologie v praxi*. Vyd. 1. Praha: Ikar, 2003. ISBN 9788024902937.
18. SLEZÁČKOVÁ, Alena. *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 304 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3507-8.
19. SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Vyd. 1. Brno: Barrister & Principal, 2002. 517 s. Studium. ISBN 80-85947-80-3.
20. SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadlení vědomí a jednání*. 3., opr. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2009. 523 s. Studium. ISBN 978-80-87029-62-6
21. VYMĚTAL, Jan. *Lékařská psychologie*. Vyd. 3., v nakladatelství Portál 1. Praha: Portál, 2003. 397 s. ISBN 80-7178-740-x.
22. ZACHAROVÁ, Eva, Miroslava HERMANOVÁ a Jaroslava ŠRÁMKOVÁ. *Zdravotnická psychologie: teorie a praktická cvičení*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 229 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2068-5.

## 9 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Tabulka rysů osobnosti .....	I
Příloha B Dotazník: Otázky k rozhovoru .....	II
Příloha C Dotazník: Škálovací otázky.....	III
Příloha D Rozhovor č. 1 .....	IV
Příloha E Rozhovor č. 1 – Škálovací otázky .....	VII
Příloha F Rozhovor č. 2 .....	VIII
Příloha G Rozhovor č. 2 – Škálovací otázky .....	XII
Příloha H Rozhovor č. 3.....	XIII
Příloha CH Rozhovor č. 3 – Škálovací otázky .....	XVI
Příloha I Rozhovor č. 4 .....	XVII
Příloha J Rozhovor č. 4 – Škálovací otázky .....	XX
Příloha K Rozhovor č. 5.....	XXI
Příloha L Rozhovor č. 5 – Škálovací otázky .....	XXIV
Příloha M Rozhovor č. 6.....	XXV
Příloha N Rozhovor č. 6 – Škálovací otázky .....	XXVIII
Příloha O Rozhovor č. 7.....	XXIX
Příloha P Rozhovor č. 7 – Škálovací otázky.....	XXXI
Příloha Q Rozhovor č. 8.....	XXXII
Příloha R Rozhovor č. 8 – Škálovací otázky .....	XXXV
Příloha S Rozhovor č. 9 .....	XXXVI
Příloha T Rozhovor č. 9 – Škálovací otázky .....	XL

## Příloha A Tabulka rysů osobnosti

Kladný pól	Záporný pól
Společenský, se živým projevem citů	Uzavřený, se zdrženlivým projevem citů
Inteligentní	S méně rozvinutým intelektem
Stabilní, citově vyrovnaný	Labilní, snadno vyveden z citové rovnováhy
Vznětlivý temperament	Klidný, flegmatický temperament
Dominantní	Submisivní
Bezstarostně nadšený	Střízlivě vážný, s obavami
Svědomitý, odpovědný, vytrvalý	Nesvědomitý, nespolehlivý, málo vytrvalý
Smělý, aktivní, dobrodružný	Zranitelný, hned tuší nebezpečí
Citlivý k lidem, nebo i ke kultuře a přírodě	Věcný, tvrdě realistický
Uzavřený do svých vnitřních problémů	Podnikavě družný
Nejistý, s pocity viny	Sebejistý, plný síly
Soběstačný, má své cíle	Závislý na druhých, na názorech autority, na konvenci
Sebeovládání dobré	Sebeovládání slabé
Napjatý, dráždivý, s obavami	Klidný, uvolněný

Zdroj: Kopecká, 2012, str. 13.

## **Příloha B Dotazník: Otázky k rozhovoru**

- 1) Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?
- 2) Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?
- 3) Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?
- 4) Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?
- 5) Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?
- 6) Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?
- 7) Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?
- 8) Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?
- 9) Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?
- 10) Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?
- 11) Co Vás vede (motivuje) k odvaze?
- 12) Co Vás vede (motivuje) k pokoře?
- 13) Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučil?
- 14) Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučil?
- 15) Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?
- 16) Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?

## Příloha C Dotazník: Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha:..... Pokora:.....
2. Ohodnořte následující kategorie na škále bodů 0–10 podle toho, nakolik vyžadují odvahu a pokoru:
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýchodném stavu  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - d. Ocítnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - l. Rutinní práce  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalosti, schopnosti, dovednosti  
Odvaha:..... Pokora:.....
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorií)  
Odvaha:..... Pokora:.....



## **Příloha D Rozhovor č. 1**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

Podle mě je největší odvahou pomoc druhým v situacích, kdy je ohrožen život samotného záchranáře. Kdy riskuje, ač by nemusel, a vystavuje se nebezpečí.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Myslím si a cítuji, že je to při každém výjezdu ke zraněnému. Člověk jako záchranář má minimum informací a neví, co přesně ho na místě bude čekat, jaký případ, s kým se setkáme. Převzít pacienta do vlastních rukou a odpovídat ve velké míře za jeho život je pro mě největší odvahou.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Myslím si, že se velmi neliší od ostatních povolání. Určité mantinely pro míru odvahy jsou důležité, aby člověk ochránil i sám sebe. Takže přehnaná odvaha může škodit a žádná, to by zase člověk nemohl vyjít ani na ulici, natož pomáhat druhým.

### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Je to míra připustit si, že člověk není dokonalý a že ve všech případech ani on nedokáže zachránit život druhému.

### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Při akutních stavech, kdy i přes veškerou snahu a provedení všech úkonů správně člověk zemře.

### **6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Je nedílnou součástí vlastností záchranáře. Udává nám, jak moc jsme schopni si připustit, že neumíme dělat zázraky. Mnoho mladých záchranářů si podle mě nedokáže přiznat chybu.

### **7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Myslím, že je to spíše odvaha, která zasahuje do kvality péče.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Záleží vždy na konkrétní situaci. Ale spíše odvaha.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

Odvážných znám hodně, jsou to jak starší a zkušenější záchranáři, kteří si například neberou rukavice ke všem výkonům a v určité míře ohrožují sami sebe, tak mladí, kteří se zase vrhají za záchranou i ve špatně dostupném terénu nebo nerozvážně přistupují k agresivnímu pacientovi. Pokora v malé míře, v oblasti pomoci, kdy jeden záchranář si chce vše udělat sám, on to přece zvládne a nepotřebuje ničí pomoc.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

S malou odvahou jsem se zatím moc nesetkala. Maximálně větší komunikace s lékařem, nervozita. A z pohledu pokory, obvinění z nezvládnutí situace, ale pouze v malé míře.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

Vědomí, že tím zlepším stav pacienta.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

K pokoře mě vede, že si vybuduji správný vztah nejen k pacientům, ale i kolegům, což se pak odráží na samotném přístupu k práci.

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučila?**

Bylo to hlavně díky kolegům a délce pracovní zkušenosti na záchranné službě.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučila?**

Je to čím déle jezdíte, tím více se učíte, ať se jedná o kteroukoli vlastnost a pokora k nim patří. Takže asi díky délce zkušeností s povoláním.

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

Když je nutno udělat život zachraňující výkon, který není ve vaší kompetenci, ale bez něj by pacient nepřežil.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Ve vypjatých situacích, kdy je potřeba více záchranářů, a občas i nutná pomoc laiků.

## Příloha E Rozhovor č. 1 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha:...6..... Pokora:.....8.....
2. Ohodnořte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýchodném stavu  
Odvaha:.....3..... Pokora:.....6.....
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha:.....5..... Pokora:.....8.....
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha:.....4..... Pokora:.....7.....
  - d. Ocítnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha:.....4..... Pokora:.....8.....
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha:.....5..... Pokora:.....5.....
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha:.....6..... Pokora:.....7.....
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha:.....6..... Pokora:.....8.....
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha:.....5..... Pokora:.....5.....
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha:.....8..... Pokora:.....8.....
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha:...7..... Pokora:.....6.....
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha:.....6..... Pokora:.....6.....
  - l. Rutinní práce  
Odvaha:...6..... Pokora:.....6.....
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha:.....5..... pokora:.....7.....
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalostí, schopnosti, dovednosti  
Odvaha:.....5..... Pokora:...5.....
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:..... Pokora:.....

## **Příloha F Rozhovor č. 2**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

Pod pojmem odvaha v povolání zdravotnického záchranáře si představím náročnost práce, kterou musíme zvládnout. Odvahou v našem povolání je snad vše, od nasednutí do sanitky, zvláště v zimě, kdy je špatné počasí, jet do neznáma k cizím lidem, až do předání pacienta do nemocnice.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Odvahu v práci zažívám snad téměř při každé činnosti a výjezdu. Odvahu už беру jako jet rychle sanitou k případu na houkačky a doufat, že každou křižovatku projedeme v pořádku, aby se nikomu nic nestalo a nezpůsobila se dopravní nehoda. Dále jako odvahu беру to, že jedu do neznámého prostředí, nevím, kdo mě bude čekat za dveřmi, zda mě uvítají příjemní lidé nebo budou už od začátku nepříjemní, nervózní, jak mají uklizené celé příbytky a jak celou situaci zvládají. Na místě hrají velkou roli emoce a adrenalin, se kterými se musím vyrovnat, a každý výjezd je jiný, proto je potřeba mít nadhled a odvahu. Už jen to, že nemáme žádné bližší informace o tom, co se na místě děje, ve mně vzbuzuje pocit odvahy, protože jdu do neznáma. Kolikrát dostáváme od lidí mylné informace, jelikož jsou ve stresu a v nové situaci, takže až přímo na místě zjistíme, co se děje a o jak vážný případ jde. Ale asi největší odvahu zažívám při výjezdu k agresivním pacientům, kteří jsou pod vlivem léků nebo omamných látek, nikdy nevím, jak zareagují, ve svém chování jsou nevyzpytatelní.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Odvaha má pro mě jako záchranáře velký význam, protože ve mně vzbuzuje pocit jistoty a jisté oddanosti, že danou situaci zvládnou a nedovolí mi mít strach. Pozitivně ovlivňuje moji mysl v rozhodování, neumím si představit vykonávat povolání zdravotnického záchranáře, kdybych odvahu neměla. Neumím to pořádně popsat slovy, ale odvaha je určitě na místě. Pokud bych měla srovnat výjezd se službou na anesteziologicko-resuscitačním oddělení, tak je to velmi rozdílné. V sanitce máme vše s sebou v terénu, kdežto v nemocnici za mnou stojí další tým záchranářů, sester a lékařů. U lůžka mám vše při ruce, kdežto v terénu jsem kolikrát jen já a řidič, který má třeba jen zdravotnický kurz, tudíž na mě leží všechna tíha a míra rozhodnutí a k této

zodpovědnosti je odvaha potřeba, stejně tak jako dát si pozor na vyplnění zdravotnické dokumentace, zajistit potřebné doklady, vysvětlit rodinným příslušníkům, co se stalo, a kam s pacientem pojedeme, je kolikrát velmi náročné.

#### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Pod pojmem pokora? To ani nevím, co si mám představit, nevím, jak tento pojem definovat a popsat. Asi si představím, že je potřeba se k pacientům chovat slušně, ochotně, svědomitě a jedním slovem bych to shrnula do pojmu pokora v našem povolání.

#### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Pokoru zažívám především při vyšetření pacienta, často vidím pacienty obnažené, pokálené, stydí se, pokora pro mě znamená je uklidnit, brát to jako přirozený jev, když je někdo nemocný, tak není ve fyzické kondici a je potřeba si uvědomit, že to nijak nesnižuje hodnotu pacienta. Samotní pacienti se cítí nepříjemně, že je vidí cizí osoba svlečené, zpocené, slabé a sami by se třeba ani nevysvlékli před vlastní rodinou. Pokoru vidím a cítím v tom, že pacienta uklidním a dbám na jeho intimitu a soukromí. Pokora má ale i další tvář, v podstatě podle toho, jak vnímat úmrtí pacienta, zarmoucenou rodinu. Musím se s tím jako záchranář vyrovnat, k pacientovi nechovám žádné sympatie nebo k němu nemám žádnou citovou vazbu, ale rodina ano a je potřeba být pokorný k zesnulému, k jeho rodině, ale také k vlastnímu osobnímu životu, na který velmi často zapomínáme. Také pokora k lidem bez domova, nevím, čím si museli ve svém životě projít, co zažívají a jak náročný jejich život asi musí být. Stejně tak tomu je, když máme výjezd do věznice. V tu chvíli se mi hlavou míhá spousta pocitů, emocí a zvyšuje se adrenalin.

#### **6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Pokora má ve zdravotnictví určitě velký význam a myslím si, že bez pokory by ani toto povolání nešlo vykonávat. Jsme pomáhající profese, tudíž je důležité mít rád lidi, respektovat je, přistupovat k nim empaticky, slušně, vlídně, cílevědomě, ale také mít schopnost pomoci, a to všechno podle mě pokora zaujímá.

**7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Nemyslím si, že na kvalitu péče o pacienta má odvaha a pokora přímo vliv, mám spoustu dalších vlastností, které se podílejí, a nelze je postavit pouze na odvaze a pokoře. Určitě pokora má velký vliv na kvalitu péče o pacienta, především na mém chování. Musím se přiznat, že jinak přistupuji k čistému, vzdělanému člověku než například k bezdomovcům a lidem bez příbytku, kteří jsou špinaví, silně zapáchají, mají odřenou kůži a častokrát jsou pod vlivem alkoholu. Tím ale nechci říct, že bych svou práci zanedbala nebo jim neprovedla nějaký výkon, který bych udělala jinému člověku, to určitě ne. Spíše se k nim chovám více odměřeně, stejně jako k Romům.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Myslím, že pacient potřebuje mít vyvážený přístup. Záchranář se ho nesmí bát ani se přehnaně vcítit do situace.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

V praxi se s tím příliš nesečkám, spíše především u stážistů a studentů, kteří mají velkou motivaci a rádi by během své stáže zažili nějaký náročný výjezd, ale většinou z toho brzy vystřízliví, když zjistí, že to není jako v amerických filmech.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

V několika případech jsem se setkala s tím, že je nějaký kolega málo pokorný, podle mě, často je to někdo, kdo již dlouho sloužil a je vyhořelý, anebo se to stává ke konci dne, kdy bylo již několik případů, kdy si pacient volal, že má teplotu nebo došly léky, to už je potom člověk leckdy přepracovaný.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

K odvaze mě vede a motivuje můj osobní životní styl, který přenáším i do své práce. Nejvíce mě ale motivuje zdraví pacienta, takže v práci myslím více na druhé, a pak až na sebe.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

K pokoře mě motivuje, že jsem chtěla být vždy dobrým záchranářem, snažit se chovat korektně, správně a zásadově.

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučila?**

Ani nevím, zda jsem se naučila odvaze díky povolání, spíše jsem byla odvážná vždycky, a právě naopak jsem se naučila díky svému povolání být méně odvážná ve svém osobním životě a více opatrná.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučila?**

Díky tomu, jak jsem měla možnost své pacienty vidět a komunikovat s nimi. Pokoře jsem se naučila i díky komunikaci příbuzných pacienta. A rozhodně praxí.

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

Podle mě rychlá jízda sanitou na špatných komunikacích, v provozu a na zledovatělé silnici. A také rychlé rozhodování v jedné vteřině a stát si za ním.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Nejvíce si pokoru vyžaduje podle mě úmrtí pacienta, především dítěte.



## Příloha G Rozhovor č. 2 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha: 6      Pokora: 7
2. Ohodnořte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýhodném stavu  
Odvaha: 4      Pokora: 7
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha: 5      Pokora: 8
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha: 7      Pokora: 7
  - d. Ocitnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha: 8      Pokora: 6
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha: 5      Pokora: 5
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha: 8      Pokora: 8
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha: 6      Pokora: 6
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha: 7      Pokora: 7
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha: 8      Pokora: 4
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha: 10      Pokora: 4
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha: 9      Pokora: 5
  - l. Rutinní práce  
Odvaha: 7      Pokora: 7
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha: 8      Pokora: 9
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalosti, schopnosti, dovednosti  
Odvaha: 7      Pokora: 7
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:.....

## **Příloha H Rozhovor č. 3**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

Už jenom se pro toto povolání rozhodnout, a pak jej vykonávat. A taky zachovávat slušné chování a úctu i k lidem, které posádky zdravotnické záchranné služby nevozí zrovna nejraději (bezdomovci, Romové,...) v kolektivu kolegů, kteří jsou schopni těmto pacientům svoji nelibost dávat patřičně najevo.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Při výjezdech k agresivním pacientům (psychózy, pacient pod vlivem drog, alkoholu,...), a nedat jim najevo svůj strach, při výjezdech k malým pacientům, tím myslím děti od novorozenců až po zletilé – strach ze selhání, strach o život dítěte.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Bez odvahy by záchranáři toto povolání nemohli vykonávat vůbec, tudíž velký a významný.

### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Mít úctu k lidem bez ohledu na to, jaké jsou rasy, náboženství, jak jsou movití nebo chudí, jak jsou oblečení, mladí nebo staří a také mít úctu k životu.

### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Při výjezdech k velmi starým pacientům, kteří kolikrát vědí, že jim již mnoho chvil života nezbývá nebo k těm, kteří mě jako záchranáře vůbec nevnímají, nevědí, jak se jmenují, zda je den či noc a přitom to jsou vysokoškolsky vzdělaní lidé.

### **6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Velký, a to nejen pro zdravotnické záchranáře, ale i v osobním životě. Pokora chybí mnoha lidem, myslí pouze sami na sebe a nehledí na ostatní. Jako zdravotnický záchranář patřím k pomáhajícím profesím a bez pokory si neumím své povolání dobře vykonávat.

**7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Určitě ano. Pacient lépe přijímá a váží si péče od člověka pokorného, než od záchranáře, pro kterého je toto povolání pouze zaměstnáním pro peníze. Všeobecně v oblasti zdravotnictví. A to má přímo vliv na kvalitu péče a hlavně na proces uzdravování pacienta.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Obojí. Záleží na případě a problému, který pacient má.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

Ano, u některých svých kolegů vnímám, že jsou příliš odvážní a myslí si, že zachrání všechny a umí zvládat všechny situace nejlépe.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

Ano. Když záchranářům chybí pokora, nemají ani úctu k pacientům a k životu. Chybí jim empatie, soucit, k pacientům jsou hrubí, neústupní a s těmito kolegy se ani neslouží dobře.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

Bez odvahy by nebylo možné toto povolání vykonávat. A já ho vykonávat chci, proto musím mít i odvahu.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

Byla jsem k ní vychována už z domova. Má to pozitivní vliv na pacienty, kteří cítí úzkost a ocitají se v neznámé situaci. Člověk musí být empatický.

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučila?**

Nenaučila jsem se jí v povolání ZZ.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučila?**

Nenaučila jsem se jí v povolání ZZ.

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

V případě ohrožení vlastního života, v případě zasahování a zachraňování života u dětí, u agresivních pacientů.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Jednání s nechtěnými pacienty, výjezdy ke starým lidem.

## Příloha CH Rozhovor č. 3 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha: 8      Pokora: 10
2. Ohodnořte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýchodném stavu  
Odvaha: 7      Pokora: 8
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha: 6      Pokora: 10
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha: 10      Pokora: 6
  - d. Ocítnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha: 10      Pokora: 7
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha: 10      Pokora: 10
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha: 10      Pokora: 10
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha: 10      Pokora: 10
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha: 5      Pokora: 7
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha: 5      Pokora: 6
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha: 6      Pokora: 8
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha: 4      Pokora: 4
  - l. Rutinní práce  
Odvaha: 8      Pokora: 8
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha: 7      Pokora: 7
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalostí, schopnosti, dovednosti  
Odvaha: 10      Pokora: 9
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:..... Pokora:.....

## **Příloha I Rozhovor č. 4**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

Na odvahu v povolání zdravotnického záchranáře mám trochu svérázný názor a myslím si, že je to spíše hloupost, která může v povolání ZZ udělat více škody než užítku.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Nemyslím si, že odvaha je u zdravotnického záchranáře na prvním místě, při zachování chladné hlavy není dle mého názoru odvahy zapotřebí, takže nemám pocit, že bych tady v práci odvahu nějak zažíval nebo prožíval.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Jedno rčení mluví za vše: Hrdinů jsou plné hřbitovy. Myslím si, že náročné práce, jako jsou například vyprošťování při autonehodách, záchrana z hořícího domu nebo jít k někomu domů, když má někdo v ruce nůž, není v mé kompetenci a zavolal bych si na pomoc Hasičský záchranný sbor a Policii České republiky, je potřeba dbát především na vlastní bezpečnost.

### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Pokora je důležitá v každém povolání a u povolání zdravotnického záchranáře nebo ve zdravotnictví obecně. Pod tímto pojmem si představím své chování, chování k nemocným, empatii, úctu.

### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Při každém jednotlivém úkonu, je potřeba vše provádět s pokorou a mít na vědomí, že i tak častý úkon, který je v podstatě rutinou, např. zavádění permanentního žilního katetru, se může zvrtnout v závažný případ.

### **6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Nedocentelný. Málo si uvědomujeme celkově ve zdravotnictví, jak velký význam pokora má.

**7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Nejsem si jistý jak odvaha, ale pokora určitě ano.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Pacient zřejmě více ocení odvahu, pokora je však dle mého názoru důležitější.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

Myslím, že se každý snaží být především profesionální v každé situaci, a to samozřejmě zahrnuje balanc mezi těmito dvěma vlastnostmi. Nemyslím si, že jsem se s takovým podobným případem setkal nebo si ho ani nevybavuji.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

Nezažívám, že by byl někdo málo odvážný, ale někteří kolegové příliš pokorní nejsou. Sám si občas představuji, jak bych se cítil, kdyby ke mně přijel nějaký záchranář, zvyšoval na mě hlas nebo byl nepříjemný, proč si ho volám, kvůli takové banalitě jako je například zhoršený bércový vřed. Určitě by to nebylo nic příjemného a projevuje se to tak, že s takovou sestrou nebo záchranářem nechci sloužit.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

Samozřejmě záchrana lidského života.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

Nejlepší možná péče, kterou jen mohu a dokážu poskytnout.

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučil?**

Díky vypjatým situacím.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučil?**

Díky práci s lidmi, ale nemohu říct, že už jsem se pokoře naučil, stále jsou případy a lidé, se kterými si nevím rady, a pak přemýšlím, co jsem měl v dané situaci říct nebo udělat třeba ještě lépe, a to mě na té práci baví, nikdy nevím, koho potkám a jak budu reagovat.

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

Záchrana života.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Téměř všechny, ale nejvíce péče o malé děti, o seniory a úcta a empatie k rodině zesnulého.



## Příloha J Rozhovor č. 4 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha:...5..... Pokora:.....5.....
2. Ohodnořte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýchodném stavu  
Odvaha:.....2..... Pokora:.....6.....
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha:.....1..... Pokora:.....6.....
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha:.....5..... Pokora:.....4.....
  - d. Ocítnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha:.....4..... Pokora:.....7.....
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha:.....3..... Pokora:.....6.....
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha:.....2..... Pokora:.....6.....
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha:.....2..... Pokora:.....4.....
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha:.....1..... Pokora:.....7.....
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha:.....1..... Pokora:.....1.....
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha:.....2..... Pokora:.....2.....
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha:.....1..... Pokora:.....2.....
  - l. Rutinní práce  
Odvaha:.....2..... Pokora:.....5.....
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha:.....4..... Pokora:.....5.....
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalostí, schopnosti, dovednosti  
Odvaha:.....3..... Pokora:.....7.....
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:..... Pokora:.....

## **Příloha K Rozhovor č. 5**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

Pod pojmem odvaha si představím situace, kdy se ZZ se strachem pouští do záchrany pacienta, kdy se bojí sám o sebe nebo o pacientovo zdraví.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Odvahu zažívám v situacích, kdy se musím rychle a správně rozhodnout. A také jsou výkony, které se běžně neprovádí, a nemám je pořádně v praxi vyzkoušené, tudíž pro mě tyto situace vyžadují odvahu.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Myslím, že velký, ale měli bychom si uvědomit, že ZZ nejsou akční hrdinové, kteří musí mít odvahy až na půdu, neboť při většině výjezdů ZZ upotřebí spíš psychosociální citění než slaňování.

### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Vlastně ani pořádně nevím, co slovo pokora znamená, ale představuji si pod tím jednání, kdy se člověk chová k druhému člověku s úctou. A nesnaží se mu ukazovat svoji nadřazenost. A u zdravotnického záchranáře by tomu mělo taky tak být, je důležité, aby se pacient při ošetření necítil méněcenně, ale v bezpečí.

### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Při každém setkání s pacientem, ale i v běžném životě, třeba v obchodě.

### **6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Myslím si, že bez pokory se toto povolání nedá vykonávat.

### **7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Sto procentně.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Z pohledu pacienta zřejmě pokorný, podle mě musím být odvážná a na základě toho i pokorná.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

Myslím si, že často jsou zdravotničtí záchranáři nespokojeni s typy výjezdů, očekávají větší akčnost a při tom, jak je systém nastaven, tak se jedná spíše o pacienty starší s chronickými onemocněními, které souvisí s jejich věkem, a nevyžadují až tak přednemocniční péči. A také přibývá výjezdů se sociálním podtextem, např. bezdomovci.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

Myslím si, že často jsou zdravotničtí záchranáři málo pokorní, často nedbají na pacientovu intimitu, někdy je obviňují a hodnotí jejich životní situaci.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

To nevím, myslím si, že nejsem moc odvážná, můj problém je, že se velmi často pomalu rozhoduji a v tom bych asi ocenila více odvahy. Ale myslím si, že k odvaze nás vede potřeba pomáhat.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

Často si představuji, jak by mi bylo na místě pacienta a snažím se nedělat nic, co by bylo nepříjemné mně samotné. Samozřejmě tím nemám na mysli potřebné výkony, které musím jako zdravotnický záchranář provést, ale myslím tím právě důraz na pacientovu intimitu, poučit ho a komunikovat s ním.

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučila?**

Myslím, že jsem se ještě odvaze nenaučila.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučila?**

Myslím si, že člověk je buď pokorný anebo není, ale často dochází k syndromu vyhoření, kdy záchranáři začínají s pokorou, která po čase vymizí.

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

Pro mě rychlé rozhodování.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Kontakt s lidmi.

## Příloha L Rozhovor č. 5 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha:...5..... Pokora:.....10.....
2. Ohodnořte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýhodném stavu  
Odvaha:...10..... Pokora:...10.....
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha:.....5..... Pokora:...10.....
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha:.....10..... Pokora:...0.....
  - d. Ocítnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha:...10..... Pokora:.....0.....
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha:...10..... Pokora:...10.....
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha:.....10..... Pokora:...10.....
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha:.....10... Pokora:.....10.....
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha:.....5... Pokora:.....8.....
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha:.....5... Pokora:.....5.....
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha:...5..... Pokora:.....10.....
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha:.....5..... Pokora:.....10.....
  - l. Rutinní práce  
Odvaha:.....5..... Pokora:.....10.....
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha:...10..... Pokora:.....10.....
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalostí, schopnosti, dovednosti  
Odvaha:.....7... Pokora:...10.....
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:..... Pokora:.....

## **Příloha M Rozhovor č. 6**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

To je těžké říct, ale rozhodně zvládat stresové situace, které toto povolání obnáší.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Odvahu zažívám, když jdu k pacientovi domů a vyšetřuji ho v jeho domácím prostředí, které je pro mě nové a neznámé. Odvahu zažívám už jen při tom, když pacientovi pomáhám a nasazuji někdy i svůj vlastní život, především v autě, jestliže jedeme na výstražná světla a zvukové upozornění.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Nebát se improvizovat, komunikovat s pacienty, také odvaha pacientům naslouchat a nebát se je vyšetřit a pomoci.

### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Být soudný k lidem, nebýt namachrovaný nebo se chovat povýšeně, ale chovat se tak, abych se za sebe nemusel na konci směny stydět. A také je pro mě důležité, aby měl pacient pocit, že byl u něj někdo, kdo mu alespoň trochu naslouchal, vyhověl a pomohl.

### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Pokoru zažívám především při styku s pacienty, ale také je pro mě důležité dělat dobré jméno záchranné službě, u které jsem zaměstnaný.

### **6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Význam má pro mě především k chování a postavení k pacientům, tak by pokora měla být rozhodně nejvíce, zvláště u seniorů, dětí nebo tělesně postižených, kdy je důležité zajistit, aby se tito pacienti cítili bezpečně a věřili mi, že jim chci pomoci a nechci je v žádném případě poškodit.

**7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Myslím si, že u mě nemají přímý vliv tyto vlastnosti na kvalitu péče o pacienta. U mě tyto vlastnosti úplně nepřevládají, i když pokoře se učím každý den.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Spíše pokorný, protože nejsou vždy takové situace, které vyžadují přemíry odvahy, ale spíše soucit a empatii. Dobré a pečlivé zacházení s pacientem, abych něco jako záchranář nic nepodcenil. Důležité je si uvědomit, že jako zdravotnický záchranář pracuji s lidmi a ne s dravou zvěří, proto je pokora důležitá vlastnost.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

Mám jednoho kolegu, který je odvážný a pokorný až moc, ale neprojevuje se to nijak negativně, ale spíše jeho nadšením k práci, vždy dokáže ohleduplně vyjádřit svůj názor a velmi dobře se s ním spolupracuje. Dokáže hlasem uklidnit pacienta.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

Mám kolegyni, která podle mě je velmi málo pokorná a projevuje se to špatnou péčí, kterou poskytuje. A nakolik jí chybí pokora, o to více má odvahy a kuráže. Musím se přiznat, že se mi s ní nespolečně spolupracuje dobře a netvoříme společně dobrý tým.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

Asi by především záleželo na stavu, kde bych v sobě musel tu odvahu najít. K odvaze mě vede samotná situace a snaha pomoci.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

Pokora by měla u každého člověka v každodenním životě, natož u povolání zdravotnického záchranáře.

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučil?**

Myslím si, že jsem se v tomto povolání odvaze nenaučil, ale naučil jsem se odvaze ve svém osobním životě.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučil?**

Právě díky tomu, že bych mohl něco zanedbat nebo zhoršit stav pacienta, některé situace jsem sám zažil a také jsem se z nich poučil.

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

Rozhodně a jednoznačně péče o pacienta s HIV nebo infekčního pacienta, a také řízení automobilu, práce s psychiatrickými a agresivními pacienty, jelikož nikdy nevíme, jak se zachovají.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Stavy u malých dětí, kdy neustále vše kontroluji, abych něco nezanedbal, protože to dítě má celý život před sebou, tím ale nechci říct, že u gerontů pokora není na místě.



## Příloha N Rozhovor č. 6 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha: 9      Pokora: 8
2. Ohodnořte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýchodném stavu  
Odvaha: 6      Pokora: 5
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha:8      Pokora:8
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha: 7      Pokora:4
  - d. Ocítnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha:10      Pokora:5
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha: 6      Pokora:9
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha: 5      Pokora:9
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha:6      Pokora:6
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha:3      Pokora:10
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha: 10      Pokora:2
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha: 7      Pokora:5
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha: 10      Pokora:10
  - l. Rutinní práce  
Odvaha: 6      Pokora:6
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha:8      Pokora:5
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalostí, schopnosti, dovednosti  
Odvaha:8      Pokora:6
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:..... Pokora:.....

## **Příloha O Rozhovor č. 7**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

Pod pojmem odvaha si určitě představuji nebát se improvizovat na výjezdech a nebát se občas i trochu zariskovat.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Největší odvahu zažívám, když sedím za volantem a nesu zodpovědnost za bezpečnou jízdu všech lidí, vozů, cyklistů a chodců na komunikacích.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Určitě velký, jak jsem již řekl v předchozích otázkách.

### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Pod pojmem pokora si představím jednání s pacientem, záleží samozřejmě na jeho stavu, ale pokora je rozhodně nedílnou součástí naší práce.

### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Největší pokoru zažívám u dětí, ale také u seniorů nebo pacientů, kteří jsou v terminálním stadiu nemoci a jsou u toho přítomni i příbuzní.

### **6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Samozřejmě velký význam.

### **7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Tak samozřejmě člověk není tvor dokonalý, občas se snažíme trochu tu odvahu krotit, ale pokoru vyzdvihnout nahoru.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Záleží na stavu pacienta a na situaci. Například u dopravní nehody se očekává i trochu odvahy, zatímco u terminálního stadia spíše pokora. Záleží opravdu na stavu, ke kterému se jede.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

Neřekl bych, že až moc, myslím si, že je to stále v mezích a projevuje se to tak, že do práce chodí rád a k lidem se chová stále hezky a slušně, tudíž není takzvaně vyhořelý.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

Ano, i tuto situaci a stavy jsem zažil, a projevuje se to tak, že je tento záchranář nepříjemný k pacientům a ani není příjemné s ním sloužit.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

Samozřejmě snaha zachránit lidský život.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučil?**

Naučil jsem se občas i trochu riskovat za volantem.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučil?**

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

Řízení sanitního vozu a porod v přednemocniční péči.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Péče o děti.

## Příloha P Rozhovor č. 7 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha: 8                      Pokora: 7
2. Ohodnořte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýchodném stavu  
Odvaha: 5                      Pokora: 7
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha:.....7.....      Pokora:.....8.....
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha:.....7.....      Pokora:.....7.....
  - d. Ocítnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha:.....7...      Pokora:.....7.....
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha:.....5.....      Pokora:.....10.....
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha:.....7.....      Pokora:.....9.....
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha:.....5.....      Pokora:.....8.....
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha:.....6.....      Pokora:.....10.....
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha:.....10.....      Pokora:.....3.....
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha:.....6.....      Pokora:.....2.....
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha:.....10.....      Pokora:.....10.....
  - l. Rutinní práce  
Odvaha:.....5.....      Pokora:.....5.....
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha:.....7.....      Pokora:.....7.....
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalostí, schopnosti, dovednosti  
Odvaha:.....7.....      Pokora:.....7.....
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:.....      Pokora:.....

## **Příloha Q Rozhovor č. 8**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

Odvaha nebát se řešit vážné situace, pomoci lidem v kritickém stavu a ohroženým na životě.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Při výjezdech, které jsou indikovány v nejvyšším stupni naléhavosti, a také při řešení situací s četnými rizikovými faktory nejen pro postižené, ale i pro nás zachraňující, například pokud zasahuji při autonehodách v nepřehledném úseku, tak je potřeba odvaha, protože ne všichni řidiči na silnicích jsou obezřetní a dbají na zpomalení a zvýšenou bezpečnost, jak svoji, tak naši a pacienta, ale velmi často pospíchají, ba i dokonce na nás troubí, že překážíme.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Velký, je to dle mého úsudku důležitý aspekt k řešení vážných situací i a v povaze jedince je to nezbytnou vlastností.

### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Zvážit danou situaci a dle toho se správně rozhodnout.

### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Řešení neobvyklých situací, při práci s bezdomovci, těžce raněnými, ale také při komunikaci s rodinou příbuzného.

### **6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Samozřejmě, že vysoký, bez pokory by nešlo toto povolání ani vykonávat. Tedy asi určitě šlo, ale nebyl by ze mě dobrý záchranář. Zatím nemám za sebou desítky let praxe, je možné, že za pár let změním názor.

**7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Ano, nepochybně. Bez odvahy si neumím představit, že bych nasedl do sanity a sám sebe vystavoval nebezpečí. Stejně tak tomu je péče o děti, seniory nebo lidí bez přístřeší. Bez pokory by se kvalita péče jistě zhoršila, protože by chyběla empatie a porozumění.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Myslím si, že tyto dva protiklady nebo vlastnosti či ctnosti, by rozhodně měly být ve vzájemné rovnováze.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

Ano, bez jakéhokoliv uvážení se vrhá do akce, aniž by zkontroloval neznámé prostředí a pořádně zjistil zdravotní stav pacienta.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

Ano, někteří kolegové trpí syndromem vyhoření a jsou nepříjemní k pacientům, ale také k nám, ostatním kolegům.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

Vykonat dobrou práci bez toho, abych poškodil pacientovo zdraví nebo majetek, to samé platí i v opačném směru. K odvaze mě motivuje mít všechno srovnané, pečlivě zkontrolované – např. vybavení sanitního vozu, úklid vozu, vybavení záchranářského batohu a pečlivě zapsané ve zdravotnické dokumentaci.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

Pocit z dobře vykonané práce a pomoci druhým.

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučil?**

Že díky odvaze se dá strach z čehokoliv překonat. A bez odvahy nelze povolání záchranáře vykonávat.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučil?**

Lepší si danou situaci několikrát promyslet, než zbytečně řešit následky ukvapených činů.

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

Situace, kdy se musím spolehnout sám na sebe.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Řešení událostí s větším počtem zraněných, odmítání pomoci a agresivita pacienta vůči pomoci.

## Příloha R Rozhovor č. 8 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha:.....7..... Pokora:.....8.....
2. Ohodnoťte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýhodném stavu  
Odvaha:.....8..... Pokora:.....9.....
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha:.....6..... Pokora:.....10.....
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha:.....6..... Pokora:.....6.....
  - d. Ocitnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha:.....6..... Pokora:.....5.....
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha:.....8..... Pokora:.....9.....
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha:.....10..... Pokora:.....10.....
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha:.....7..... Pokora:.....10.....
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha:.....9..... Pokora:.....9.....
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha:.....10..... Pokora:.....3.....
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha:.....9..... Pokora:.....4.....
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha:.....10..... Pokora:.....10.....
  - l. Rutinní práce  
Odvaha:.....10..... Pokora:.....10.....
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha:.....6..... Pokora:.....8.....
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalosti, schopnosti, dovednosti  
Odvaha:.....6..... Pokora:.....7.....
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:..... Pokora:.....



## **Příloha S Rozhovor č. 9**

### **1. Co si představujete pod pojmem odvaha v povolání ZZ?**

Pod pojmem odvaha v povolání zdravotnického záchranáře si nepředstavuji nic zvláštního a zajímavého. Odvaha je zachránit lidský život, ale tu v sobě najde většinou každý smrtelník a ne pouze záchranář.

### **2. Při čem osobně odvahu v práci zažíváte?**

Při rychlé jízdě autem k pacientovi, při ošetření agresivního pacienta nebo dítěte. Odvahu také zažívám při ošetření člověka, který je zapsán na městském úřadě a bydlí pod mostem a je silně znečištěný, zapáchá a většinou je i pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek. V běžném a rutinním životě bych zřejmě na takového člověka nesáhl. Odvahu ale také zažívám, když má nějaký pacient meningeální příznaky, ale svůj stav popsal dispečinku naprosto odlišně a nejsem dostatečně chráněný, jak bych se jinak předem připravil.

### **3. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás odvaha má?**

Význam pro mě má určitě vysoký, jak jsem uvedl v odpovědi na předchozí otázku, kdybych v rámci svého povolání v sobě nenašel odvahu ošetřit i pacienty tzv. „casus socialis“, nemohl bych se naplno věnovat své práci, kterou jsem si vybral a dělám jí rád.

### **4. Co si představujete pod pojmem pokora v povolání ZZ?**

Pokora v povolání zdravotnického záchranáře pro mě znamená úctu k životu k sobě samému, ale také úctu k lidem. Jsem vděčný za svůj život a velmi si ho vážím, jelikož se každý den setkávám s nemocemi, těžkými úrazy, ale také se smrtí, takže s pokorou přihlížím na svůj zdravotní stav a pečuji sám o sebe.

### **5. Při čem osobně pokoru v práci zažíváte?**

Pokoru zažívám dnes a denně. Nejvíce jí zažívám při standardních výkonech a musím své pacienty obnažit. Často se přede mnou stydí a já jim chci dodat pocit bezpečí a zajistit intimitu, i když to kolikrát není v mých silách.

**6. Jaký význam pro povolání záchranáře podle Vás pokora má?**

Bez pokory si neumím představit svůj vlastní život, načež nějakého záchranáře nebo zdravotníka, kterému by pokora chyběla, pokud by tomu tak bylo, neměl by ve své profesi pokračovat. Význam má pro mě velký. Mohl bych být silný, statečný, chytrý, cílevědomý, ale bez pokory bych nebyl dobrým záchranářem, protože bych neměl úctu k lidem a nezvládl jim naslouchat.

**7. Myslíte si, že Vaše odvaha a pokora jsou vlastnosti Vaší osobnosti, které mají přímo vliv na kvalitu péče o Vašeho pacienta?**

Určitě ano, především pokora, ta je potřeba u jakéhokoliv výjezdu. Odvahu potřebuji především při nějakém hromadném neštěstí, jako záchranáři se společně školíme s Hasičským záchranným sborem a Policí České republiky, ale v praxi jsem to zatím naštěstí nezažil a doufám, že snad ani nikdy nezažiju, takže tam bych odvahu uvítal, abych zvládnul vše, co mám teoreticky dobře naučené.

**8. Potřebuje podle Vás pacient, aby byl záchranář spíše pokorný nebo odvážný?**

Myslím si, že pacient nejvíce potřebuje vyvážený a odborný přístup. Bez odvahy by si záchranář své povolání zřejmě nevybral a bez pokory by byl zřejmě na pacienta nepříjemný, tudíž asi pacient ocení spíše pokoru, ale to je spíše otázka na pacienta než na mě jako záchranáře. V roli pacienta jsem nikdy nebyl, tudíž to nedokážu asi objektivně zhodnotit.

**9. Zažíváte v praxi, že někdo (ZZ) je odvážný a pokorný až moc? Jak se to projevuje?**

S tím jsem se nesetkal u zdravotnických záchranářů jako spíše u lékařů. Jedna lékařka má v sobě pořádný kus kuráže a odvahy, ale myslím si, že je to spíše na škodu. Je hodně od rány a s nikým se nepáře, proto pacientům navodí spíše pocit strachu než bezpečí a záchrany.

**10. Zažíváte v praxi, že někdo je odvážný a pokorný příliš málo? Jak se to projevuje?**

Nezažívám, že by byl někdo příliš málo odvážný, vystihl bych to spíše tak, že je někdo více nebo méně opatrný. V praxi ale zažívám, že je někdo pokorný příliš málo, někteří kolegové jsou na pacienty nepřijemní nebo jsou starší buď věkem, nebo služebně a potřebují si ukojit své ego například na vás studentech a vymýšlí si nesmyslné úkoly, než aby vysvětlili důležité a odborné věci. A také některé sestry v nemocnicích při předávání pacienta do jejich péče. Neustále si na něco stěžují, proč pacient nemá sebou brýle nebo kde jsme se zdrželi po cestě, když jsme hlásili příjezd do deseti minut, apod., přitom nikdy neseděly v sanitě a neví, o čem práce záchranáře přesně je. Akutní stavy se mění z vteřiny na vteřinu a je těžké odhadnout příjezdový čas.

**11. Co Vás vede (motivuje) k odvaze?**

K odvaze mě motivuje především záchrana a opatrnost na můj vlastní život a kvalitní péče o nemocného.

**12. Co Vás vede (motivuje) k pokoře?**

K pokoře mě vede moje vnitřní já, protože se chci chovat korektně jak ve svém osobním životě, tak i v práci. Nechci být pouze dobrým záchranářem, ale i člověkem, abych se nemusel stydět za své vlastní chování a jednání.

**13. Díky čemu jste se odvaze v povolání ZZ naučil?**

Odvaze jsem se naučil už díky praxím na vysoké škole v rámci mého studia.

**14. Díky čemu jste se pokoře v povolání ZZ naučil?**

Asi díky tomu, že pracuji s lidmi a každý z mých pacientů potřebuje jiný přístup, stejně tak každá zdravotní sestra na oddělení, kam pacienta předáváme. Naučil jsem se, že své problémy a starosti musím dát do ústraní, pokud jedu na výjezd, protože by se to mohlo negativně projevit na mé péči a chování.

**15. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši odvahu nejvíce?**

Za mě to je určitě porod v přednemocniční péči, často mám nedostatek informací o rodičce, jelikož je spousta žen, které nedodržují pravidelné kontroly.

**16. Která situace z praxe si vyžaduje Vaši pokoru nejvíce?**

Asi úmrtí mladého člověka, jednou jsem jel k případu k člověku, který měl shodné datum narození jako já a byla to velmi nepříjemná situace, která mi několik nocí nedala spát.

## Příloha T Rozhovor č. 9 – Škálovací otázky

1. Na škále od 0–10 označte, nakolik jste odvážný a nakolik pokorný?  
Odvaha: 8                      Pokora: 9
2. Ohodnořte následující kategorie nakolik na škále bodů 0–10 vyžadují odvahu a pokoru
  - a. Konfrontace s pacientem, který je z jeho pohledu v bezvýchodném stavu  
Odvaha: 5                      Pokora: 9
  - b. Narušení intimity pacienta  
Odvaha:.....5.....      Pokora:.....9.....
  - c. Jedete či jdete do neznámého prostředí  
Odvaha:.....9.....      Pokora:.....8.....
  - d. Ocitnete se v situaci, kterou jste nikdy předtím neřešil  
Odvaha:.....8...      Pokora:.....6.....
  - e. Nemůžete nastalou situaci už pozitivně ovlivnit  
Odvaha:.....9.....      Pokora:.....8.....
  - f. Osobní přímá konfrontace se smrtí  
Odvaha:.....5.....      Pokora:.....10.....
  - g. Újma na zdraví či životě nevinných  
Odvaha:.....6.....      Pokora:.....9.....
  - h. Nutnost podřídit se příkazům nadřízeného  
Odvaha:.....10.....      Pokora:.....10.....
  - i. Zneužití pomoci záchranné služby  
Odvaha:.....9.....      Pokora:.....7.....
  - j. Nesouhlasíte s jednáním pacienta  
Odvaha:.....9.....      Pokora:.....4.....
  - k. Sekundární transporty  
Odvaha:.....10.....      Pokora:.....10.....
  - l. Rutinní práce  
Odvaha:.....5.....      Pokora:.....10.....
  - m. Práce pod tlakem externích vlivů (médiá, bližní, zvědavci)  
Odvaha:.....10.....      Pokora:.....10.....
  - n. Konfrontace s vlastními hranicemi – např. znalosti, schopnosti, dovednosti  
Odvaha:.....10.....      Pokora:.....8.....
  - o. ....(možno doplnit vlastní kategorii)  
Odvaha:.....      Pokora:.....