



Rozhovor s operátorkou linky 112 u příležitosti Evropského dne linky 112

1. Jaké musí mít vzdělání člověk, který chce pracovat jako operátor na lince 112?

Podmínkou pro přijetí k Hasičskému záchrannému sboru České republiky na pozici operátora tísňové linky je maturita a aktivní znalost cizího světového jazyka.

2. Jak jste se k práci operátora linky 112 dostala konkrétně Vy?

Po maturitě jsem jeden rok studovala vysokou školu. Od malička mě to však táhlo k hasičům, tak jsem zkusmo odeslala na personální oddělení svůj životopis s dotazem na volné pracovní místo. Trvalo to jen pár dní, jela jsem na svůj první pracovní pohovor a vyšlo to.

3. Jak dlouho trvá jedna pracovní směna operátora linky 112 a kolik telefonních hovorů operátor přibližně přijme za jednu směnu?

Telefonní centra tísňového volání fungují v tzv. dvanáctkovém režimu, tudíž denní i noční směna trvá 12 hodin. Počet hovorů jednoho operátora, dle hrubého odhadu, může dosahovat až 100 hovorů za směnu. Je nutné si uvědomit, že toto číslo zahrnuje i tzv. plané hovory, zneužívání tísňové linky dětmi a různé omyly. Za směnu vyjde na operátora přibližně 15 hovorů, na základě kterých vyjíždějí k mimořádné události složky integrovaného záchranného systému.

4. Co bývá na telefonních hovorech s volajícími v nouzi nejnáročnější?

Práce operátora je těžká v tom smyslu, že hovory přichází většinou nárazově a operátor se musí bleskově zkoncentrovat. Volající je často ve velkém stresu a operátor se tímto stavem nesmí nechat „nakazit“. Velice nesnadná komunikace je s přímými účastníky dopravních nehod či požárů.

5. Vzpomínáte si na nějaký příběh ze své praxe či praxe kolegů, který Vám zůstal v živé paměti?

Takových případů je mnoho a na některé z nich bych raději zapomněla. Z příběhů s dobrým koncem vzpomínám např. na hovor se ženou, které hořelo v bytě, a ona nemohla bez pomoci utéct. Zůstala jsem s ní na telefonu, až do chvíle dokud ji nenašli hasiči.

6. Přišel Vám někdo poděkovat osobně za poskytnutou pomoc?

Osobně takový případ nepamatuji. Z doslechu vím, že se občas najde člověk, který pošle svůj dík za pomoc na krajské ředitelství Hasičského záchranného sboru. Vzpomínám též na vánoční směny, kdy nám lidé často volali jen proto, aby nám za naši práci poděkovali a popřáli vše dobré do nového roku. I to člověka potěší.

7. Jakým způsobem vyvažujete toto psychicky namáhavé zaměstnání ve svém volném čase?

Každý operátor si musí najít svůj způsob odreagování a nabrání sil. Někdo odpočívá aktivně – sportem, někdo zase poctivě dospává dlouhé noční směny. Ze své zkušenosti musím říct, že ačkoliv moje kolegyně v práci byly a stále jsou mé dobré kamarádky, tak pro mne bylo vždy důležité trávit volný čas i s lidmi, kteří nepracují u hasičů, záchranky či policie.

8. Chtěla byste prostřednictvím médií vzkázat něco čtenářům a všem potenciálním volajícím na linku 112?

Ráda bych na závěr tohoto rozhovoru použila častou pracovní hlášku z prostředí telefonních center tísňového volání 112: „Prosím Vás, dejte svému dítěti na hraní jinou hračku, než je mobilní telefon.“ Obecně všem lidem přeji, aby číslo 112 potřebovali v životě co nejméně.

Mgr. Eva Librcajtová pracovala jako operátorka linky 112 u Hasičského záchranného sboru Středočeského kraje v letech 2006 – 2013. V současné době zastává pozici operačního důstojníka sekce integrovaného záchranného systému a operačního řízení MV-generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky.