

Novelizace koncepce psychologické služby HZS ČR

Koncepce psychologické služby pro období 2017-2025 byla schválena 20. června 2017 generálním ředitelem HZS ČR pod číslem jednací MV- 62413-1/PO-IZS-2017. Dokument vyhodnocuje úkoly psychologické služby HZS ČR z předchozích koncepcí a stanovuje nové s ohledem na současné potřeby a přijatelný rozvoj psychologické služby.

První koncepce psychologické služby HZS ČR byla schválena v roce 2002 a byla podkladem pro zavedení psychologické služby k HZS ČR. Stanovila hlavní úkoly pro činnost psychologické služby v těchto oblastech:

- zabezpečování podkladů pro personální práci a výkon služby,
- zajišťování posttraumatické péče o příslušníky,
- pomoc obětem mimořádných událostí.

Současně s touto koncepcí byl vydán Etický kodex psychologa HZS ČR, který shrnoval základní principy při poskytování služeb v rámci této profese a je s určitými úpravami doposud závazný.

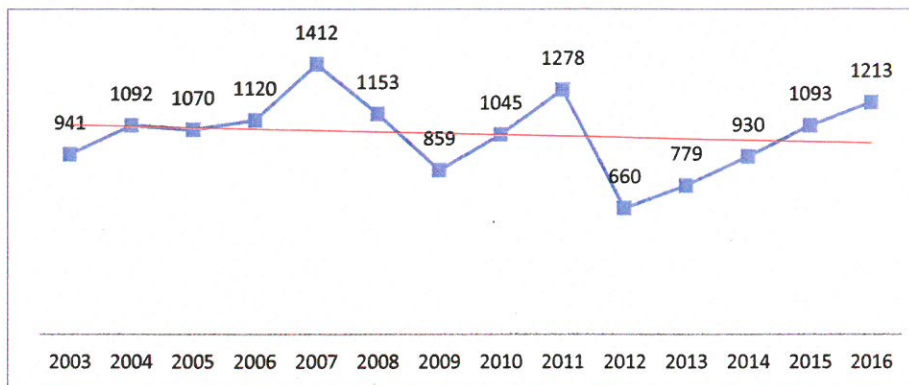
V průběhu realizace této koncepce byla postupně uváděna v provoz jednotlivá psychologická pracoviště v krajích, včetně jejich personálního obsazení a v pravidelných ročních intervalech byla jejich činnost ve všech uvedených oblastech vyhodnocována. Na přelomu let 2008/2009 bylo navíc provedeno anketní šetření využitelnosti psychologické služby u HZS ČR. V anonymních anketách se k problematice vyjadřovali pracovníci všech organizačních složek HZS ČR, a to jak denní příslušníci a zaměstnanci, tak i příslušníci zařazení v 24hodinových směnách, včetně top managementu. Na základě výše zmíněných každoročně prováděných vyhodnocení, daného anketního šetření i sledování nových trendů vývoje v oblasti psychologie mimořádných událostí ve světě byla zpracována a následně v roce 2010 vydána aktualizace koncepce psychologické služby HZS ČR pro roky 2010-2015. Ukázalo se, že hlavní úkoly pro činnost psychologické služby HZS ČR byly v počátečním období nastaveny správně, proto byly s určitými úpravami a malou změnou v terminologii na svém místě ponechány.

I poslední novelizace koncepce ponechává psychologické službě tři základní kategorie činností jako nosné, přičemž reflektuje dosavadní vývoj a současný stav a zaměřuje se na rozvoj daných činností do budoucna.

Činnosti v rámci hlavních úkolů

Zabezpečování podkladů pro personální práci a výkon služby

Psychologická pracoviště jsou zřízena v každém kraji; u HZS kraje Jihočeského, Královéhradeckého, Olomouckého, Moravskoslezského a na MV-generálním ředitelství HZS ČR jde o psychologické pracoviště s laborato-



Graf 1 Celkové počty psychodiagnostických vyšetření u HZS ČR v letech 2003 až 2016

řící pro provádění psychodiagnostických vyšetření (dále jen „psychologická laboratoř“) podle vyhlášky č. 487/2004 Sb., o osobnostní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru, ve znění pozdějších předpisů. Každá psychologická laboratoř má doporučenou spádovost okolních HZS krajů, pro něž vyšetření provádějí, a jež se v praxi osvědčila. Tyto laboratoře jsou moderně vybaveny a umožňují i počítačové testování. Na podnět vedení HZS Pardubického kraje, které vzneslo návrh na zřízení psychologické laboratoře se dvěma diagnostickými stanovišti, je naplánováno její zavedení, přičemž bude využívána pouze pro potřeby HZS Pardubického kraje a dále v případě výpadku fungování některé z ostatních laboratořích ji bude možné využít na základě doporučení MV-generálního ředitelství HZS ČR jako záložní.

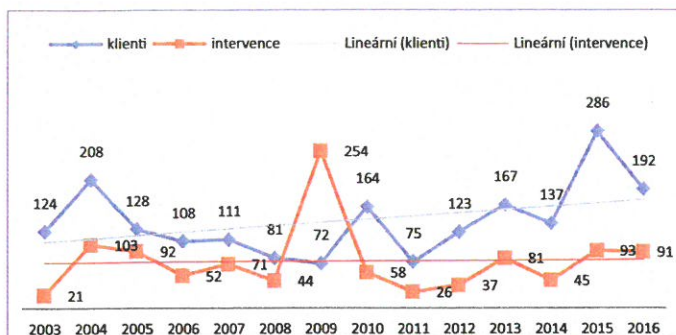
Psychologická služba naplňuje veškeré právní předpisy související s diagnostickou činností a aktivně se podílí na rozvoji metodiky pro vlastní vyšetřování. V souvislosti se zjišťováním osobnostní způsobilosti příslušníků HZS ČR je zpracována závazná metodika psychodiagnostických postupů. Jednotný postup ve vyšetřování i jednotná kritéria při vyhodnocování výsledků mají za cíl co nejvíce zobektivizovat proces psychodiagnostického posuzování a umožňují mj. vytvoření kvalitních srovnávacích kritérií (např. každoroční statistické vyhodnocení a tvorbu vlastních norem). Snahou je také zajištění co nejvíce standardizovaných podmínek pro všechny vyšetřované osoby v rámci celého HZS ČR.

Psychologickým testováním prochází kromě uchazečů o přijetí do služebního poměru k HZS ČR a příslušníků při přestupu z jednoho bezpečnostního sboru do druhého také řidiči vozidel s právem přednostní jízdy a kandidáti

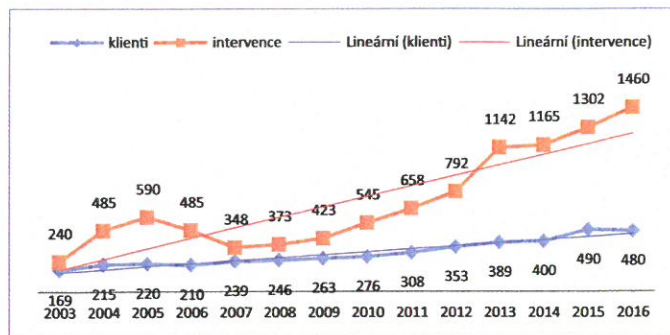
na vedoucí pozice v rámci výběrových řízení. Procento neúspěšných uchazečů pro vstup do služebního poměru se dlouhodobě pohybuje kolem 20 %, což je nejnižší ze všech bezpečnostních sborů. Lze to přikládat mj. i zájmu dostatečně kvalitních a motivovaných uchazečů o tuto profesi.

Největší změny nastaly v postupu při vyšetřování řidičů vozidel s právem přednostní jízdy, které vycházejí ze změny postupů personálních pracovišť, kdy o závěr na tuto specializovanou funkci žádají již u vstupního vyšetření uchazečů do služebního poměru. Tato skutečnost zvyšuje procento osobnostně nezpůsobilých kandidátů na tuto pozici. V době, kdy byli na vyšetření vysíláni již zkušení a dostatečně motivovaní hasiči, se procento zamítnutých pohybovalo v letech 2008 až 2012 v rozmezí od čtyř do osmi procent. V posledních třech letech toto číslo vystoupalo na 11 až 17 %. Novinkou je, že při vyšetřování řidičů vozidel s právem přednostní jízdy, vzhledem ke skutečnosti, že vyšetřujeme i uchazeče, u nichž neznáme řídicí praxi a jejich chování v dopravních situacích, navrhuje doložit k žádosti o vyšetření k řízení vozidla s právem přednostní jízdy také Výpis z evidenční karty řidiče, kde jsou evidovány úplně všechny přestupky, jichž se řidič od získání řídicího oprávnění dopustil. Tato praxe je běžná při provádění dopravně psychologického vyšetření podle zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Počet provedených vyšetření pro manažerskou pozici kontinuálně stoupá a počet zamítnutých uchazečů nepřesahuje 5 %. Závěr z psychologického vyšetření doplňuje psychologický posudek, který slouží jako písemný podklad pro ústní prezentaci psychologa a srovnání uchazečů před výběrovou komisí,



Graf 2 Posttraumatická péče poskytovaná příslušníkům a zaměstnancům psychologem/asistentem v letech 2003 až 2016



Graf 3 Poradenské služby poskytované psychologem v letech 2003 až 2016

kteřá po zvážení i všech dalších aspektů následně vybere nejvhodnějšího kandidáta. Z praxe vyplývá potřeba soustředit se na kvalitní výběr kandidátů právě na vedoucí pozice, neboť se ukazuje, že organizační stres, který na příslušníky i zaměstnance působí, je ve velké míře způsoben právě osobností a stylem vedení vedoucího pracovníka.

Psychologická služba, zejména metodické pracoviště MV-generálního ředitelství HZS ČR, průběžně sleduje nové trendy v oblasti psychodiagnostiky a podle potřeby obměňuje a doplňuje obligatorní a fakultativní používané diagnostické metody prostřednictvím aktualizace závazné metodické příručky psychodiagnostických postupů. Zároveň se podílí na vývoji a převodu vybraných zahraničních metod do českého prostředí a na sběru dat ke tvorbě norem pro českou populaci (spolupracuje např. s Národním ústavem pro duševní zdraví). Jedním z úkolů nové koncepce je i zkvalitnění psychologického vyšetření příslušníků HZS ČR k ustanovení na služební místo v rámci výběrového řízení na manažerské pozice a s tím související zavádění adekvátních psychodiagnostických metod. Do budoucna se také plánuje vývoj testových metod „ušitých na míru“ přímo pro potřeby HZS ČR.

Poskytování péče o příslušníky a zaměstnance HZS ČR

V péči o příslušníky a zaměstnance působí psychologická služba ve dvou hlavních oblastech, tím jsou poskytování posttraumatické péče a zajišťování dalších odborných služeb při řešení pracovních i osobních problémů (konzultace, poradenství, terapie).

Pro zvládnutí posttraumatického stresu u HZS ČR je nastaven „Systém řízení stresu při kritických událostech“ (CISM), který byl od zavedení psychologické služby HZS ČR intenzivně budován. Ve všech krajích působí psycholog se vzděláním pro poskytování posttraumatické péče a jsou jmenovány týmy posttraumatické péče (dále jen „TPP“) z řad příslušníků HZS ČR, případně dalších zaměstnanců HZS ČR, kteří prošli speciální psychologickou odbornou přípravou. Ta je zaměřena na poskytování včasné kolegiální pomoci příslušníkům sboru a také na první psychickou pomoc oso-

bám zasaženým mimořádnou událostí. Členům TPP je zajištěna podpora a metodické vedení psychologem HZS kraje, hlavním koordinátorem systému CISM je vedoucí psycholog MV-generálního ředitelství HZS ČR. V roce 2015 byla připravena nová příručka pro účastníky této odborné přípravy, zohledňující vývoj v dané oblasti a výsledky zahraničních výzkumů a projektů. V současné době je v TPP přibližně 250 členů, přičemž optimální rozvrstvení by bylo takové, aby na každé stanici a na každé směně byl jeden. Optimálně by tedy při počtu 241 stanic a třisměnném provozu měl počet členů TPP činit 723. Je tedy žádoucí nadále pokračovat v rozšiřování počtu členů TPP, kteří mohou být na místo události povoláni i mimo pracovní dobu psychologa.

Vedle posttraumatické péče je druhou významnou oblastí, ve které se psychologická služba HZS ČR v rámci péče o příslušníky a zaměstnance (případně jejich rodinné členy) angažuje, poskytování dalších odborných psychologických služeb v pracovní i osobní problematice, např. vztahové poradenství, traumaterapie, podpora nebo mediace při řešení konfliktů na pracovišti apod. Četnost poradenských služeb a intervencí včetně počtu klientů rovněž neustále stoupá a je zobrazena v grafu 3. Můžeme se domnívat, že je to dáno mimo jiné zvyšující se důvěrou v psychology HZS ČR a dobrou zkušeností s využitím jejich odborných a osobních kvalit.

Nejčastějšími tématy, se kterými lidé psychologickou službu navštěvují, jsou rodinné a finanční problémy (partnerské neshody, problémy s dětmi), úzkostné stavy, které ale nesouvisí s výkonem profese, náhlé úmrtí blízké osoby nebo dlouhodobá péče o umírající blízkou osobu a v neposlední řadě organizační stres (práce na 24hodinové směny, přílišné zatížení administrativou, špatné manažerské vedení apod.). Naprosto výjimečně přicházejí s problémy s nadužíváním alkoholu nebo gamblerstvím, kdy v rámci konzultací spíše řeší nadřízení pracovníci chování svých podřízených.

Cílem pro nadcházející léta je více se zaměřit na program pro rodiny a s tím spojené vzdělávání psychologů v oblasti manželského a rodinného poradenství. Vzhledem ke specifickým

nárokům hasičské profese a k hlavním výše zmíněným oblastem poskytovaného poradenství byla na psychologickém pracovišti MV-generálního ředitelství HZS ČR přeložena kniha, kterou napsala americká psychologka Ellen Kirschman, s názvem „Život s hasičem. Vše, co by měla vědět rodina hasiče.“ Je a může být i do budoucna praktickou příručkou a představuje první svépomocnou knihu zaměřenou na otázky a problémy, které v současnosti řeší rodiny hasičů.

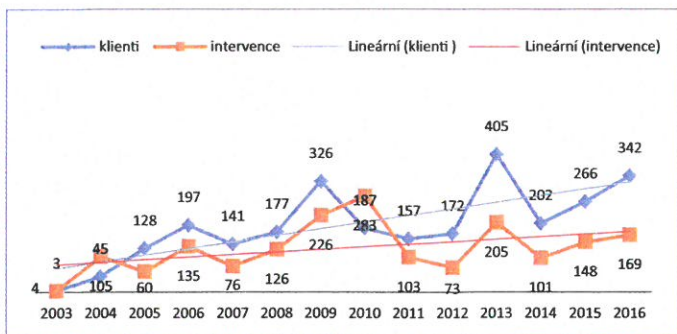
Poskytování psychosociální pomoci osobám zasaženým mimořádnou událostí

Pomoc osobám zasaženým mimořádnými událostmi v jejich prvních fázích se stala rovněž důležitým prvkem činnosti psychologů HZS ČR. Připomeňme zapojení psychologické služby do řešení dopadů takových událostí, jako byly opakující se povodně, železniční nehoda u Studénky, srážka tramvají ve Vřesině, výbuch plynu v obytném domě ve Frenštátě pod Radhoštěm apod.

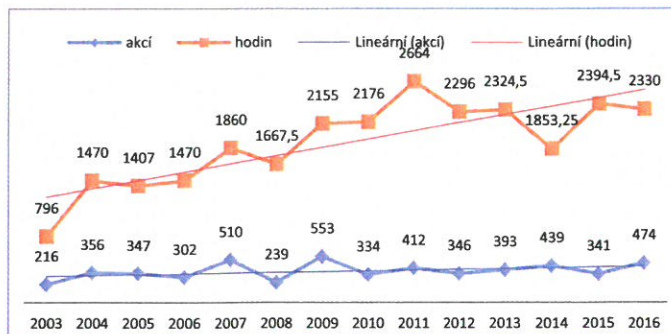
Pomoc je poskytována psychology a asistenty psychologů HZS ČR a členy TPP; je realizována s ohledem na krajská specifika a různé počty mimořádných událostí v kraji. Současně je kladen důraz na zapojení psychologů a interventů dalších složek IZS, případně NNO (např. PANEL humanitárních organizací). Společný postup je upraven v STČ 12/IZS – Typová činnost složek IZS při poskytování psychosociální pomoci, jež také prošla v roce 2015 novelizací a vychází ze *Standardů psychosociální krizové pomoci a spolupráce zaměřených na průběh a výsledky*, které vydalo MV-generální ředitelství HZS ČR v roce 2010.

V grafu 4 je uveden přehled poskytnuté psychosociální pomoci psychology a asistenty HZS ČR osobám zasaženým mimořádnou událostí v průběhu let 2003 až 2016.

Pro zajištění dosažitelnosti včasné psychické podpory pro osoby zasažené mimořádnou událostí je, stejně jako při zajišťování posttraumatické péče, třeba důsledně aktualizovat a poskytovat KOPIS kontakty na členy TPP a krajské koordinátory, tzn. psychology HZS ČR. A současně je nezbytné důsledně využívat psychology v rámci štábů HZS krajů při řešení rozsáhlých mimořádných udá-



Graf 4 je Poskytnutá psychosociální pomoc psychology a asistenty HZS ČR osobám zasaženým mimořádnou událostí v průběhu let 2003 až 2016.



Graf 5 Lektorská činnost prováděná psychologem v letech 2003 až 2016

lostí a naplňovat tak zjištěné potřeby pro psychosociální pomoc.

Pro zajištění psychosociální pomoci bude pokračováno ve spolupráci s odbornými úseky HZS krajů, s dalšími složkami IZS a NNO, popř. s dalšími externími odbornými organizacemi včetně zahraničních. Mnozí krajští psychologové se podílejí na vzdělávání zaměstnanců a dobrovolníků různých NNO, např. pro ně realizují kurzy První psychické pomoci. Tuto aktivitu chceme nadále podporovat.

Činnosti psychologů v oblasti vzdělávání

Důležitou součástí činnosti psychologické služby HZS ČR se stala také oblast vzdělávání příslušníků a zaměstnanců HZS ČR při nácviku řešení náročných pracovních a životních situací, pomoc managementu při vedení lidí a při ovlivňování pracovního klimatu v řízených kolektivech a přímá pomoc příslušníkům a zaměstnancům HZS ČR v případě jejich problémů psychologické povahy v rámci jejich osobních a rodinných situací. Základní informace z oblasti psychologie jsou zařazeny do vzdělávání příslušníků v rámci kurzů realizovaných ve Školním a výcvikovém zařízení HZS ČR, kde daná témata lektorují převážně psychologové HZS ČR. V této spolupráci je žádoucí pokračovat a podílet se na tvorbě příslušných vzdělávacích osnov a věnovat se lektorské činnosti i na všech jiných úrovních (například v rámci odborných příprav).

Psychologická služba je v této oblasti schopná reagovat na požadavky jednotlivých úseků a pracovišť HZS ČR. Do současné doby vytvořila odborné přípravy např. v těchto oblastech: „Systém řízení stresu při kritických událostech u HZS ČR“ (CISM), „První psychická pomoc I a II“, odborná příprava pro příslušníky zařazené na TCTV 112 a KOPIS, „Psychologické aspekty řízení lidských zdrojů“ (zaměřuje se na výcvik managementu HZS ČR), odborná příprava pro strojníky, pro vyšetřovatele požárů, pro vedení malých týmů a pro vzdělávání hasičů-zdravotníků.

Nesmíme opomenout ani vzdělávací činnost navenek směrem k jiným subjektům a organizacím (jednotky SDH obcí, NNO a případně další organizace spolupracující při řešení mimořádných

událostí), spolupráci s psychologickými pracovišti jiných bezpečnostních sborů i akademickým sektorem.

Psychologická služba HZS ČR spolupracuje s řadou zahraničních odborníků a také projektů zaměřených na oblast psychologické a psychosociální pomoci při mimořádných událostech. V rámci spolupráce s projektem Evropské unie TENTS-TP (Evropská síť pro traumatický stres - výcvik a praxe) proběhl na psychologickém pracovišti MV-generálním ředitelství HZS ČR výcvik psychologů pro pomoc při mimořádných událostech. Dále jsme kooperovali s projektem BeSeCu (Behaviour Security and Culture ze 7. rámcového programu EU, s projektem EUNAD a EUNAD-IP, jehož cílem je implementace předchozích výsledků v oblasti psychosociální pomoci po katastrofách a příprava materiálů a programů pro zlepšení praxe při práci s lidmi se specifickými komunikačními potřebami v situacích mimořádných událostí a katastrof (konkrétně s lidmi se zrakovým, sluchovým, tělesným a mentálním postižením). Dále jsme byli zapojeni do projektu OPSIC, který si klade za cíl vytvořit webový prostor OGS (Operational Guidance System), na němž by byly umístěny informace o možnostech psychosociální podpory, dostupné jak pro osoby zasažené mimořádnými událostmi, tak pro záchranáře a krizové manažery.

Psychologická služba HZS ČR se podílí také na vzdělávání psychologů z jiných zemí, konkrétně Ukrajiny a Moldavska.

V případě poptávky je psychologická služba připravena i nadále reagovat na nové a aktuální potřeby a požadavky příslušných HZS krajů a jednotlivých úseků vytvořením nových odborných příprav, pořádáním seminářů, přednášek apod.

Navrhované změny v organizační struktuře psychologické služby HZS ČR

Psychologické pracoviště MV-generálního ředitelství HZS ČR je součástí odboru IZS a výkonu služby, psychologické pracoviště HZS krajů jsou součástí kanceláře krajského ředitele a psycholog Záchraného útvaru HZS ČR je zařazen v kanceláři velitele Záchraného útvaru HZS ČR. Jednou z připomínek ke

konceptu byl podnět na změnu zařazení psychologické služby pod odbor IZS a služeb u HZS krajů, což bylo následně diskutováno na poradě ředitelů HZS krajů v červnu 2016. Na základě jejich domluvy je původní schéma vyhovující a zůstává tak neměnné.

U HZS Jihomoravského kraje a HZS Středočeského kraje nebyla naplněna tabulková místa asistentů psychologa, která byla schválena v původní koncepci. Oproti HZS Jihomoravského kraje se potřeba zřízení dalšího místa u HZS Středočeského kraje jeví stále aktuální. Obsazení tohoto místa by rozšířilo možnosti zajišťování psychologické péče ve stejném rozsahu jako v menších krajích. Na podnět HZS Středočeského kraje se jeví jako efektivnější zřídit tabulkové místo psychologa, který by byl dislokován v západní části tohoto rozlehlého kraje (např. na stanici HZS Mladá Boleslav) namísto dosud systemizovaného místa asistenta psychologa.

Stejně tak by bylo vhodné zřídit druhé tabulkové místo psychologa u HZS hl. m. Prahy, a to změnou tabulkového místa asistenta psychologa. Bereme tak v potaz připomínku vedení HZS hl. m. Prahy, v níž poukazuje na specifika hlavního města a potřebnost vyššího personálního zabezpečení z důvodu velké koncentrace obyvatelstva, turistického ruchu, centralizace orgánů státní moci a správy, konání nejrůznějších politických a mezinárodních akcí a vyššího rizika možného teroristického útoku.

Cílovým stavem **Koncepce psychologické služby HZS ČR pro období 2017-2025** je zachování standardů své činnosti v souladu s vývojem na odborném poli v České republice i v zahraničí a stejně tak i aktivní role při vzdělávání příslušníků a zaměstnanců HZS ČR v připravenosti na zvládnání zátěžových situací a v dalších odborných tématech, s akcentem i na jejich vlastní kompetence v poskytování první psychické pomoci osobám zasaženým mimořádnými událostmi. Psychologická služba HZS ČR usiluje o to, aby byla dosažitelnou a pevnou podporou pro všechny příslušníky a zaměstnance HZS ČR v pracovní i osobní problematice.

plk. PhDr. Zuzana DITTRICHOVÁ,
kpt. Mgr. Martina ČAPKOVÁ,
MV-generální ředitelství HZS ČR