

D) Příklad přepisu a značení rozhovoru

ROZHOVOR 09

Policista, kriminalista, v době události 20 let praxe.

Úkoly: ohledání, identifikace, práce s pozůstalými, řízení týmu

Datum rozhovoru: 26/1/2013, délka rozhovoru: 1h, 24 minut

(Je v kategorii osob odolných s krátkodobou intenzivní zátěží)

... Jak byste hodnotil tu **součinnost** tu práci s kolegy z dalších úseků? Musím říct, už jsem to říkal i tenkrát, ale tam se mi to potvrdilo, **klobouk dolů před hasiči**. **Obrovská úcta hasičům**, protože řekl bych, že ti byli naprosto - **bez odmouvaní**, a naopak sami **iniciativně se snažili pomáhat, vymýšleli způsoby, jak to jde** a ne proč to nejde a samozřejmě i **policisté naši, pracovali** v tu chvíli, bych neřekl, že někdo chtěl něco zanedbat, prostě **každý se snažil**. Takže **dobrá součinnost... včetně lékařů**. Vzpomínám si, že ten jeden lékař pracoval u záchranářů... **To nebyli patologové?** Ne ne. To byl právě lékař záchranky, který, jak jsem vypořezoval, se velmi dobře zná s těmi hasiči, **vyložený záchranář, profesionál prostě**. Takže **profesní přínos, zkušenost, co se týká rozsahu události. Měl jste průpravu předem, co se týkalo vaší profese?** Určitě. **I co se týkalo řízení lidí?** Jo. **Najdete tam nějaké osobní přínosy, mimopracovní?** Samozřejmě, osobní... **na něco takového člověk nikdy nezapomene, řekl bych, že nejvíc, co se člověku vryje do paměti jsou právě ty chvíle, kdy ta těla identifikují rodiče, a nebo když oznamujete těm rodičům, že prostě to dítě se jim nevrátí**, ale to není zkušenost pouze z toho případu, **tady ty zkušenosti prostě mám i z těch dalších předchozích věcí**, ale **tady to bylo tak nějak umocněno**. Samozřejmě ti lidi (pozůstalí) už jakýmsi způsobem věděli, že asi to bude jejich dítě na té pitevně, ale to potvrzení. **Takže práce s pozůstalými je nejtěžší součástí?** Řekl bych, že to je jedna z těch nejtěžších věcí, říct rodičům, že dítě už nepřijde domů, ale to je jasné. A z profesního hlediska samozřejmě, když to řeknu takhle, **dnes kdybych obdržel obdobný telefonát a měl bych dosah (k výjezdu), byl bych značně klidnější**. **Víte, co byste dělal.** Byl bych značně klidnější. **Prostě chce to jenom neztrácet hlavu a dělat si svoji práci a myslet jenom na to, abych ji udělal dobře**...

2. **Jaké emoce a myšlenky vzpomínka na řešení následků HDN u Studénky u vás vyvolává? Jaký máte dnes celkový pocit z té události?** Za sebe můžu jenom zopakovat to, co mohu posuzovat a jak to vnímám já: **perfektně zvládnutá práce všech těch složek**, které byly na místě. **Čili ta profesionalita IZS?** Jo. Takže ta **vzpomínka je pozitivního zabarvení**? Určitě. Týká se to nejenom jaksi zachraňování těch zraněných, vyprošťování mrtvých, ale tam byly následně práce i třetí den, kdy v podstatě bylo nutné pak odstraňovat následky toho neštěstí a prostě jak jsem viděl ty hasiče, že byli nevyspaní, bylo na nich vidět, že jsou tam prostě 24 hodin a déle a déle a oni bez únavy chodili jak mravenci a nosili těžké kusy těch betonů a tahali... a já jsem tam přijel a říkám, chlapi já potřebuju, tady je mrtvola bez ruky, někde tady asi pod těma sutinama by se měla nacházet ruka. Chtěl jsem říct, až to budete odklízet, aby dali pozor... a oni, najednou tam byl špalír a jeli a za pět minut mi hlásili, máme tady nález. **Takže ochotní okamžitě?** Jo. Měli své úkoly, které si tam plnili, a v podstatě jenom, že já jsem se zmínil, tak oni **okamžitě přispěchali na pomoc** a dělali, takže oni opravdu byli takové holky pro všechno, ale v dobrém slova smyslu.

3. **Využil jste získanou zkušenost u Studénky někdy později?** Nic takové se už neodehrálo a doufám, že už nikdy snad ani neodehraje. Samozřejmě **to byla další zkušenost - s ohledem na ty pozůstalé**. **Čili práce s pozůstalými?** Co se mi tak nejvíc vybaví, když si vzpomenu, tak v podstatě to bylo to, že když rodiče té polské slečny sem přijeli, bylo to v noci už a my jsme se prostě domluvili, že přesto, že na tom soudním lékařství asi už dávno nikdo nebyl, tak jsme si to nechali zpřístupnit a **samozřejmě, aby rodiče nekoukali na nějakou zohavenou špinavou mrtvolu, tak jsme s kolegou vzali žínky a celou jsme ji umyli, aby to bylo trošičku přijatelné, tak to je fakt, že to bylo takový dost silný zážitek, když teda oni přišli**. Teď oni jsou samozřejmě věřící, jako Poláci všichni, a bylo to těžké jim to vysvětlit...

Komentář [ŠV1]: podpůrný faktor – součinnost, HZS P

Komentář [ŠV2]: podpůrný faktor – VNÍMANÉ ÚSILÍ OSTATNÍCH P

Komentář [ŠV3]: podpůrný faktor = PROFESIONALITA KOLEGŮ (MASTERY) P

Komentář [ŠV4]: zátěžový faktor – KOMUNIKACE S POZŮSTALÝMI Z

Komentář [ŠV5]: podpora – MASTERY P+N+M

Komentář [ŠV6]: profesní RŮST R+N

Komentář [ŠV7]: COPING – ovládání emocí, racionální přístup C

Komentář [ŠV8]: přínosy, satisfakce R+M

Komentář [ŠV9]: podpora součinnost HZS P+SO

Komentář [ŠV10]: PŘÍNOS PROFESNÍ P+R+Z+M

Komentář [ŠV11]: EMOČNÍ ZÁTĚŽ – POZŮSTALÍ Z+R

nesouhlasili s pitvou a chtěli si ji hned odvézt, bylo to takové, že člověk jím musel vysvětlit určité věci, aby pochopili, že některé věci se musí. *Znamená to, že tohle bylo vlastně nad rámec vašich úkolů, to omytí třeba?* No samozřejmě, ale to jako si myslím, že by asi* udělal každý, těžko by chtěl někdo, aby se nějaký rodič díval na ušpiněnou jejich dceru, která už tak byla zohavená, že jí chyběly končetiny. *To znamená, že tam byla vaše přítomnost u těch identifikací?* Hm. *Práce s těmi zemřelými těly, sběr těch markantů?* Ano. Popis věcí, které měly na sobě... Vlastně nejvíc kvantum té práce, co jsme tady odváděli v podstatě ten druhý den...

Komentář [ŠV12]: ETIKA R

ROZHOVOR 10

Policistka M.Š., 37 let (32 v době nehody), 10 let praxe v přímém výkonu, dále i ve vedení, působila na místě nehody a následně dlouhodobě ve vyšetřovacím týmu Comenius .

(Je v kategorii osob s masivní a protražovanou zátěží).

Úkoly: tisková mluvčí, komunikace s médii, sdělování úmrtí.

Datum rozhovoru: 26/1/2013, délka rozhovoru: 2h

(Pozn.: respondentka dala souhlas k uvedení neanonymních citací)

Ty jsi tam přišla v kolik hodin, který den, byla si tam první den od začátku? „Tak. Já jsem vlastně byla jedna z prvních, která se to dozvěděla od operačního důstojníka, bylo to, to se stalo nějak v 10:32 a já jsem v 10:50 byla na místě*. Protože já jsem ten den měla domluvené natáčení v terénu a já jsem vlastně byla ta, která tuto informaci vypustila do médií, abych předešla jakýmkoliv spekulacím, co se děje na místě, protože jsem věděla, že je to u nás a že je to prostě naše. Takže mi volala redaktorka z televize Nova, že ve Studénce vykolejil vlak a já jsem ji měla na mobilu a na druhé, jako na služební lince jsem volala operačnímu a tam mi tehdejší operační důstojník řekl, že zatím se nic neví, ale že to vypadá, že tam je nějaká hrůza. Takže já jsem sedla k mailu a napsala jsem do toho hromadného odesílatele, jak se to dá nastavit, že s největší pravděpodobností došlo ve Studénce k železničnímu neštěstí, nespecifikovanému železničnímu neštěstí s neurčitým počtem zranění, a že veškeré informace dodám později, a že jedu na místo. Takže já jsem přibližně 20 minut poté, jela na místo s tím, že jsem teda jako byla v uniformě a vůbec jsem nepředpokládala, co se tam, co tam uvidím a koho tam uvidím a jak to tam všechno bude (nejistota, obavy)*. Ale myslím, že protože jsem měla za sebou řadu věcí..., tu Vřesinu (tramvajová nehoda)*, tak já už jsem v rámci té krizové komunikace nebo komunikace v rámci hromadného neštěstí s médii a práce na místě, já už jsem - jakože měla v hlavě takovou tu strategii* a už jsem věděla přesně, co jak budu muset udělat. Takže když si tam jela, tak Ti tohle běželo hlavou? Ano, už jsem si přesně dělala strukturu těch kroků, které vlastně budou následovat.*

Komentář [ŠV13]: zátěž - INTENZIVNÍ EXPOZICE Z

Komentář [ŠV14]: zátěž-OBAVY, NEJISTOTA Z

Komentář [ŠV15]: MASTERY, protekt. faktor zkušenost P+M

Komentář [ŠV16]: MASTERY P

Komentář [ŠV17]: COPING řešení problému,, příprava, struktura C

1. Co s odstupem roků považujete za přínosy, zkušenosti u hromadného neštěstí ve Studénce? Dovedete identifikovat, co vám tato zkušenost dala? Pracovní. Tak pracovní to už jsem naznačila, už jsem měla zkušenost s tou, protože já jsem tam byla vlastně ve dvojí roli.* Já jsem tam byla především jako tisková mluvčí a večer jsem se v uvozovkách převtělila do pracovníka posttraumatické intervenční skupiny, který jde sdělovat úmrtí dětí* vlastně většinou to byli, se jednalo většinou o děti rodičů. Takže večer si sdělovala? Večer jsem se potkala vlastně s XX (interventem PIP PČR) a sedli jsme do auta s, to bylo nějak kolem půl šesté sedmé a ještě s YY (psychologem HZS) vlastně jsme mi tři objížďali ty pozůstalé*, které na které jsme měli kontakt. To bylo v době, kdy už byly udělané identifikace? No, ti identifikovaní, kteří byli, tak těm jsme to šli sdělovat, protože tam se dělala analýza DNA potom a to už se sdělovalo potom v nemocnici. Jo takže, to už jsem, to byla ta dvojrolé. Kolik to bylo rodní? Já ti už přesně teďka nevím, jéžíš, čtyři pět, nevzpomenu si teď přesně. Co ti to teda dalo z pracovního hlediska? Připravenost, pohotovost, když bych to měla shrnout jedním slovem: připravenost, pohotovost, reakce, kvalitní způsob komunikace s ostatními tiskovými mluvčími a s velitelem zásahu*, což bylo pro mě zásadní, protože já jsem byla v rámci toho rozsahu té nehody, který byl, tak mě bylo od začátku jasné, že si to bude

Komentář [ŠV18]: KRÍŽ.ROLÍ - zátěž Z

Komentář [ŠV19]: SDĚLOVÁNÍ ÚMRTÍ - zátěž Z

Komentář [ŠV20]: EXPOZICE-POZŮSTALÍ zátěž Z

Komentář [ŠV21]: PŘÍNOSY PROFESNÍ, RŮST R+M

přebírat krajské ředitelství a já jsem byla jakože okresní tisková, takže pro mě bylo důležité, abych se s krajským náměstkem, tehdejší panem plukovníkem Lessym (velitel zásahu za PČR), domluvila že a vzhledem k osobním, osobní situaci krajské tiskové, jsme se spolu dohodli, že celou tu situaci, protože to bylo před víkendem, budu komunikovat já a on mě teda delegoval za policii* kromě vyšetřovatele jako šéfa vyšetřovacího týmu a kromě vedoucích pracovníků, manažerů, jako oficiální cestu, ze které půjdou informace*. Takže to bylo pracovní. A Osobní, co mi to dalo? Dalo mi to jiný pohled na smrt, jiný pohled na život* a dalo mi to především to, že já jsem v tu dobu procházela takovým jakoby strašně, já ti to řeknu na rovinu prostě, ne těžkým obdobím, manžel začal „menstruovat“ a myslel si, že je jediný na světě, prostě těžká krize, a jediný, kdo mě vlastně podporoval a hlídal mi dítě, staral se o mě, tak byla vlastně moje maminka*, moje primární rodina, ze které pocházím. A já jsem se vlastně utvrdila v tom, že ať budu jakákoliv, ať budu dělat cokoli, tak že ta rodina, nemyslím jenom matku, stojí vždycky za mnou, ta primární rodina, nejsou to ani kolegové, ani kolegové ani kamarádi, protože pro ně jsem byla, to je moje další zjištění, zajímavá pouze mediálně*. Je nezajímalo to, že když jsem přišla domů v tu asi jednu, o půl druhé... Čili tě podpořila rodina? Ano. A to bylo další zjištění, že ty známé nezajímalo, že jsem se z toho, prostě jsem dostala horečku, že jsem z toho dostala průjem a že jsem se z toho pozvracela*, ale až po odeznění všech těch pracovních povinností, které jsem musela splnit, s tím, že jsem ráno v šest hodin nebo půl páté už jsem vstávala, a od šesti, za svítání ještě, jsem tam musela být (na místě nehody). To znamená, kolik hodin jsi spala? Čtyři*. První noc? Hm. A potom druhou? Čtyři hodiny spánku, a pak jsem přijela domů, ten večer jsem přijela domů v devět večer a spala jsem vlastně do pondělka... já ti to řeknu tak, zase vděčím prostě mojí mamince, protože já už jsem byla tak strašně unavená v neděli, že já už jsem měla, a ty máš na to určitě prostě označení, já už jsem spala a mluvila jsem (při rozhovorech do médií). Prostě já už jsem pak doma nekomunikovala, takže já jsem v tu neděli přijela v jednu hodinu domů, protože jsem věděla, že kluci (policie-vyšetřovatelé) už mají posbírané veškeré věci a že já už tam nebudu zapotřebí, ale že zase ráno budu mít rozhovor do Dobrého rána s Českou televizí, takže já jsem věděla, že musím dál fungovat. Takže mamka mě vyhnala spát, postarala se mi o Mirečku, ten víkend já o Mirečce v uvozovkách já nic nevím, protože se mi o ni starali naši a vlastně manželovi to bylo jedno, kde jsem, co prožívám, jak se mám*, že pro mě to bylo daleko tadyto ještě horší. A další osobní přínos, myslím si, protože já jsem hodně citlivá a dokážu být hodně empatická vzhledem k tomu, že já vlastně tuto zkušenost, kdy za mnou moje maminka jela na ÁRO mám za sebou...* (ukazuje na jizvu v obličejí-po autonehodě) Čili před tím si měla nějaké osobní zkušenosti...? Sama, sama. Víš. A vím, jaké to je dostávat se ze všech tady těch, pardon diktafone, ze všech tady těch sraček, protože jinak se to říct nedá. Takže já jsem z vlastní zkušenosti dokázala, nebo snažila jsem se těm lidem poskytnout jakousi podporu, útěchu*, protože to jako moc s nima... když jim někdo odejde... víš jak to myslím... Jaký jiný pohled na život, na smrt, jak to myslíš? Hm. Tady tohle... (louskne prsty) já to udělám teď a už to nikdy nebude, rozumíš. Vážít si toho, co mám teď, momentálně teď. Vážít si zdraví, především zdraví a vážít si toho, kdo mě má rád... Vážít si těch lidí, kterým na tobě opravdu záleží, a být k nim prostě upřímná a asi víš, co chci říct.* Víš co, já jsem to zažila už vlastně v těch dvaceti, jak se mi stala ta nehoda*, já jsem byla prostě, já ti to řeknu natvrdo, já jsem byla na vrcholu domyšlivosti, namyšlenosti, nafoukanosti, byla jsem prostě nesmrtelná, nejkrásnější, nejdokonalejší. Pak přišla pecka, vlastně to, že mám rozflákanou tu hlavu, že mám do dneška zdravotní problémy se žádama... To už jsem si uvědomila co je v životě opravdu důležité. Ale postupem času na to zapomeňš a ta pokora se prostě rozplyne, takže jsem pokornější k životu a vážím si prostě toho, když Mirečka mi řekne „maminko, má tě ráda“, nebo tedka Zuzanka, obyčejných věcí.*

Komentář [ŠV22]: protekt.-DŮVĚRA NADRÍZENÉHO P

Komentář [ŠV23]: JASNÉ ROLE/ÚKOLY-protekt. P

Komentář [ŠV24]: PŘÍNOSY OSOBNÍ - RŮST R

Komentář [ŠV25]: Psychosoc.podpora od rodiny P+SO

Komentář [ŠV26]: NÁSLEDNÁ ZÁTĚŽ - kolegové, kamarádi bez citlivosti Z

Komentář [ŠV27]: posttraumat.reakce fyziol. a odložená T

Komentář [ŠV28]: zátěž - NEDOSTATEK SPÁNKU Z

Komentář [ŠV29]: zátěž- ÚNAVA/VYČERPANOST Z

Komentář [ŠV30]: zátěž-vnímání nedostatek podpory manžela Z

Komentář [ŠV31]: empatie, vlastní zkušenost s nehodou P+Z

Komentář [ŠV32]: vědomí vlastní empatie (MASTERY?) - PODPORA POZŮSTALÝCH P SE

Komentář [ŠV33]: posttraum. RŮST R

Komentář [ŠV34]: asociace vlastního traumatu T+A

Komentář [ŠV35]: posttraum.RŮST R+SO

2. Jaké emoce a myšlenky vzpomínka na řešení následků HDN u Studénky u vás vyvolává? Jaký z toho máš pocit dneska, když se ti to vybaví? Tak, televizní obrazovka. Co to znamená? Přesně ti to popíšu. Představ si zorbingovou kouli, to je někde v budhismu, to je že se obalíš do té koule a že to sleduješ jako by to běželo celé kolem tebe* a já jsem celou tu dobu, aniž bych to jakože věděla, že jsem si tohle nějakým způsobem udělala kolem sebe, až postupem času jsem to zjišťovala, že nějakou vnitřní silou jsem se obalila tou koulí a sledovala jsem to prostě... nepustila jsem si to, protože bych se z toho fakt posrala. Nepustila jsem si to do sebe a sledovala jsme, jakože to je na obrazovce. Nemám k tomu..., nedokážu to rozebrat prostě. Záchranáři toto někdy popisují jako automatický pilot, že konají, ale je to jakoby daleko.. Ano přesně tak. Já to do dneška vidím, jak tam byly ty vlaky a já jsem si připadala, že jsem prostě v zorbingové kouli nebo nějaké té bublině a nechtěla jsem si to pustit dál a ten obraz vlaku, těch kolejí, vlaku, těch trosk - byl na té plazmě. Čili ten odstup od toho? Jo. Jako vědomě jsem si musela uvědomit, že prostě je to sice strašné, ale já tam jsem, nejsem přímý účastník ve vztahu k poškozeným, pozůstalým, zraněným, něco. Já jsem pro ty lidi, ne já jsem jedna z těch lidí - rozumíš*.

Komentář [ŠV36]: AUTOMATICKÝ PILOT/disociace emocí jako protektivní peritraum. faktor? KOGNITIVNÍ Odstup? represivní coping? P+C

3. Využil(a) jste získanou zkušenost u Studénky někdy později? Použila, protože další věc byly povodně 2009*, protože my jsme si tady v Novém Jičíně v rámci těchto událostí (hromadných), užíli fakt svoje, takže zase... Spojila jsem se jako ve Vřesíně, jako ve Studénce, spojila jsem se s XY (tiskovým HZS) a XZ (tiskovým ZZS) a (spolupráce v IZS) a komunikovali jsme už vlastně poučení tady těma zkušenostma, teď to bude znít hrozně, ale díky Bohu, poučila jsem se vlastně díky Bohu a tady těm zkušenostem a fungovali jsme vlastně v tom vyšším komunikačním levlu*. Jo, čili na úrovni tiskových a přenosu informací? Tisková, přenos informací, ale i potom v rámci sdělování úmrtí těm, jak tam ti dva bratři... už mi vypadlo to jméno, zachraňovali tu maminku a vlastně tam zůstali, u povodní. Zase, věděla jsem, že musím komunikovat s vedením*, protože vedení mělo ty informace, které jsou aktuální a byla jsem prostředníkem i, protože to bylo vlastně ve vesnicích, kde mě ti lidi prostě znali z televize a byla jsem prostředníkem mezi kolegy a mezi těmi lidmi poškozenými... A jaká byla spolupráce napříč sbory IZS v tiskové a PR oblasti? Bezchybná. S těma dvěma chlapama je prostě ta součinnost* úplně bezchybná. Aspoň z mé strany, co můžu posoudit... Hm, tak když nad tím tak zpětně uvažuju, tak v rámci té prostě strašné situace, která byla na místě, počtu zraněných, počtu mrtvých, počtu úchylných politiků, který se tam jezdili dívat na ně, tak* myslím si, že v tu chvíli, jsme udělali to nejlepší, co šlo*.

Komentář [ŠV37]: VĚDOMÍ VLASTNÍ SITUACE, ODPOVĚDNOSTI a úkolu jako protektivní faktor P

Komentář [ŠV38]: asociace-POVODNĚ a VŘESINA A

Komentář [ŠV39]: MASTERY ! M+P+R

Komentář [ŠV40]: přínosy – strategie R+P

Komentář [ŠV41]: Podpůrný faktor peritraum – SOUČINNOST IZS P

Komentář [ŠV42]: zátěž expozice MCI + kontext Z

Komentář [ŠV43]: Pozitivní sebehodnocení/kognitivní zpracování – protekt.faktor P+C+SE

KÓDY:

A=traumatická asociace, C=copingové strategie, P=protektivní faktor, R=posttraumatický růst, SE=self efficacy, T=trauma prvek, Z=zátěžový faktor, M=mastery, SO=soc.opora