

Obsah	1
Než se do toho pustíte	3
Kapitola 1: Náročné životní situace	5
1.1 Člověk v náročné situaci – základní informace	5
1.1.1 Myšlení, citění, chování a somatické procesy	6
1.1.2 Mezní situace: ohrožení, stres	10
1.1.3 Pojetí normy a „nenormy“	15
1.1.4 Kontrolní otázky:	18
1.2 Náročné životní situace a já	19
1.2.1 Způsoby zvládání náročných životních situací	19
1.2.2 Rizikové faktory problematického zacházení se zátěží	24
1.2.3 Kontrolní otázky:	27
1.3 Náročné životní situace a volající	28
1.3.1 Jsme zachránci, nebo pomáhající?	28
1.3.2 Hry na záchranné službě	35
1.3.3 Kontrolní otázky	38
1.4 Nástroje, zdroje, prevence	39
1.4.1 Znalost zvládacích strategií při práci se stresem	39
1.4.2 Vlastní potřeby a způsoby jejich naplňování	41
1.4.3 Rizikové faktory pro určitý způsob chování	45
1.4.4 Kontrolní otázky	46
Kapitola 2: Komunikace	47
2.1 Komunikace – základní vědění	47
2.1.1 Základní pozice k sobě a ke světu, pozice OK x OK	47
2.1.2 Verbální a neverbální složky hovoru	50
2.1.3 Struktura osobnosti, komunikační pravidla, poruchy komunikace	52
2.1.4 Strategie zvládání hovoru	59
2.1.5 Co komunikaci pomáhá?	62
2.1.6 Kontrolní otázky:	62
2.2 Znalost sebe	63
2.2.1 Jste jedineční?	63
2.2.2 Můj Rodič (podobnost není náhodná)	69
2.2.3 Moje Dítě	65
2.2.4 Můj Dospělý	66
2.2.5 Můj obvyklý projev	67
2.2.6 Kontrolní otázky:	67
2.3 Operátorka a volající	68
2.3.1 Smlouvy, dohody, kontrakty	69
2.3.2 Smlouva mezi volajícími a ZZS	71
2.3.3 Co jsou to smlouvy otevřené vs. skryté, explicitní vs. implicitní	73
2.3.4 Jak usměrňovat tok hovoru, jak zacházet s devalvacemi	74
2.3.5 Miniosnova hovoru	75
2.3.6 Jiní, odlišní, nepodobní	76
2.3.7 Kontrolní otázky:	78
2.4 Nástroje, zdroje, prevence	79
2.4.1 Minimum ze sémantiky	79
2.4.2 Minimum z teorie komunikace	80
2.4.3 Minimum z teorie her	81
2.4.4 Druhé minimum z teorie her	81
2.4.5 Kontrolní otázky	82

Kapitola 3: Operační středisko a operátorky	83
3.1 Základní informace	83
3.1.1 Zdravotnická záchranná služba	84
3.1.2 Operační středisko a operátorky	84
3.1.3 Kontrolní otázky	86
3.2 Role operátorky a já	87
3.2.1 Charakteristika záchranáře	87
3.2.2 Co to je role	87
3.2.3 Život osobní x život profesní (spojené nádoby?)	93
3.2.4 Kontrolní otázky	93
3.3 Operátorka a volající	94
3.3.1 Kdo všechno jsou „volající“	94
3.3.2 Mýty na operačním středisku	97
3.3.3 Opomíjený dopad kvalitních informací	99
3.3.4 Kontrolní otázky:	100
3.4 Operátorka a nástroje, zdroje, prevence	101
3.4.1 Specifické vzdělávání jako nástroj	101
3.4.2 Systém, ve kterém se operátorka pohybuje jako zdroj – jistoty?	102
3.4.3 Sebereflexe jako prevence	103
3.4.4 Kontrolní otázky	103
Kapitola 4: Morálka	104
4.1 Morálka jako fenomén	104
4.1.1 Filozofické rozpracování čtyř základních poučení:	105
4.1.2 Mravní pravidla.	108
4.1.3 Jaký je vztah mravních norem a zákonů?	109
4.1.4 Jak se předávají mravní normy přes generace?	110
4.1.5 Mravní charakter, ctnosti	110
4.1.6 Tři stadia morálního vývoje jedince	111
4.1.7 Zvláštnosti morálky v současné (postmoderní) době.	111
4.1.8 Zlaté pravidlo morálky.	102
4.1.9 Etika a instituce	113
4.1.10 Kontrolní otázky:	113
4.2 Morálka a já	114
4.2.1 Jak se postupuje při sebepoznávání?	114
4.2.2 Co je důležité v pomáhajících profesích?	115
4.2.3 Jaký je váš vztah k vašim vlastním chybám?	115
4.2.4 Kontrolní otázky:	115
4.3 Já a ti druzí	116
4.3.1 Kdo je pacient?	116
4.3.2 Co s obtížným a nepřijemným pacientem?	122
4.3.3 Je pacient člověk?	128
4.3.4 Kontrolní otázky:	120
4.4 Institucionální etika	121
4.4.1 Vztahy mezi zaměstnanci	122
4.4.2 Jak pracovat s chybami zaměstnanců	123
4.4.3 Monitorované hovory	124
4.4.4 Kontrolní otázky:	124
Seznam použité literatury ke kapitolám 1.-3.	125
Seznam doporučené literatury ke kapitole 4.	126