



Spolufinancováno
Evropskou unií

CDU CENTRUM
DOPRAVNÍHO
VÝZKUMU

Prototyp řešení klíčového problému ***DIALOG***

Projekt Ponehodová péče, registrační číslo projektu
CZ.03.03.01/00/23_057/0004564





Spolufinancováno
Evropskou unií

PROTOTYP ŘEŠENÍ KLÍČOVÉHO PROBLÉMU – DIALOG

Autoři:

Mgr. Bc. David Červinka,
Mgr. Veronika Vošická Buráňová,
Mgr. Tomáš Řihák,
Bc. Dana Salačová,
Mgr. Jana Neusarová, Ph.D.

Název projektu:

Ponehodová péče, registrační číslo projektu
CZ.03.03.01/00/23_057/0004564

Rok zpracování: 2025

Rok publikování: 2026

ISBN 978-80-88655-66-4 (Online; pdf)

© Centrum dopravního výzkumu, v. v. i.

Brno 2026

Poděkování:

Největší poděkování patří těm, kteří Dialog tvoří. Ambasadorům za to, že nás pustili do svého světa a ukázali nám, jakou sílu má sdílený příběh. A účastníkům z řad policie, záchranářů, zdravotníků a dalších profesí za to, že na chvíli odložili své odbornosti a dovolili si být na workshopu především lidmi. Vážíme si vaší společné energie, která dává této práci smysl.

Obsah

1. Úvod a účel metodiky	6
2. Definice prototypu Dialog	7
3. Cíle a očekávané přínosy	8
4. Účastníci a cílové skupiny	9
5. Human centered design – vývoj prototypu Dialog	10
5.1. Hlubkové rozhovory	10
5.2. Desk research	11
5.3. Design sprint	12
5.4. Komunitní práce	13
5.5. Fáze testování	14
6. Teoretická východiska	17
6.1. Základní mechanismy procesu změny	18
7. Příprava ambasadorů a odborníků	21
8. Struktura a průběh setkání	23
8.1. Základní pravidla setkání	23
8.2. Organizace a struktura workshopu	23
9. Role a kompetence	28
10. Hodnocení a evaluace	30
10.1. Hodnocení zpětné vazby od účastníků	31
10.2. Standardizované hodnocení	33
11. Sekundární kontakt – udržení a prohloubení efektu	36
12. Etické zásady	38
13. Rizika a prevence	40

14. Implementace v systému péče a popis systémové změny	42
15. Osobní konzultace	44
16. Komunitní setkání	45
17. Výsledky analýzy a evaluace dopadů prototypu	47
Dialog	
17.1. Kvalitativní analýza dopadů prototypu Dialog - odborníci	47
17.2. Kvantitativní analýza dopadů prototypu Dialog ze strany pomáhajících profesí	60
17.3. Kvalitativní analýza dopadů prototypu Dialog ze strany - ambasadorů	67
18. Závěr	74
19. Seznam použité literatury a informačních zdrojů	76

1. Úvod a účel metodiky

Tento dokument představuje metodický rámec pro realizaci prototypu *Dialog*, který je jedním z klíčových výstupů projektu Ponehodová péče, zaměřeného na podporu osob zasažených dopravní nehodou a změnu přístupu odborníků z řad pomáhajících profesí. Níže uvedené informace představují shrnutí dat získaných ze série hloubkových rozhovorů, analýzy zahraničních systémů, poznávacích a ideačních workshopů, a nakonec samotné fáze testování tohoto prototypu.

Metodika poskytuje jednotný rámec pro přípravu, realizaci a evaluaci těchto setkání a zohledňuje také dvě doplňkové formy podpory – komunitní setkání a osobní konzultace, které posilují účinnost celého prototypu.

2. Definice prototypu Dialog

Dialog je interaktivní workshop založený na principech rovnosti účastníků a partnerského přístupu. Osoby zasažené dopravní nehodou zde sdílejí své zkušenosti, které mají vysokou hodnotu pro odborníky i systém péče. Smyslem není odborníky upozorňovat na jejich nedostatky, ale nabídnout jim autentický pohled zasažených a prostor pro setkání člověka s člověkem. *Dialog* odborníkům umožňuje reflektovat potřeby zasažených i vlastní profesní identitu a posílit vědomí, že jejich činnost má hluboký lidský a společenský význam. Tento formát nepředstavuje klasické vzdělávání zaměřené na znalosti, ale inovativní přístup ve změně systému, který podporuje empatii, lidskost a profesní motivaci.

3. Cíle a očekávané přínosy

Dialog přináší konkrétní přínosy pro všechny zúčastněné strany. Pro osoby zasažené dopravní nehodou představuje především příležitost **integrovat traumatizující zkušenost**, nalézt úlevu ve sdílení a v kontaktu s příběhy dalších zasažených a zároveň získat pocit smysluplnosti a užitečnosti své zkušenosti – prostřednictvím přímé spolupráce s odborníky a možnosti spoluutvářet systém. Setkání umožňuje reflektovat vlastní zkušenost v bezpečném prostředí a vnímat, že hlas zasažených je slyšen a má svou hodnotu. Pro odborníky představuje „Dialog“ nejen příležitost získat autentické informace z praxe, které mohou vést k úpravám postupů a **zlepšení přístupu a komunikace** s klienty, ale také možnost slyšet přímo od zasažených, že jejich práce má hluboký lidský smysl a společenskou hodnotu. Tento moment **poděkování a uznání** podporuje profesní identitu, motivaci a posiluje vnitřní přesvědčení, že **empatický přístup je nedílnou součástí odbornosti**. „Dialog“ představuje **inovativní nástroj systémové změny**, protože nabízí jeden z nejefektivnějších způsobů, jak doplnit odborné vzdělávání a formální edukaci o rozměr lidskosti a empatie v poskytovaných službách. Jeho využití je **přenositelné** nejen mezi jednotlivými regiony a institucemi, ale také napříč různými typy a segmenty služeb, čímž přesahuje i rámec problematiky dopravních nehod a má potenciál posilovat kvalitu péče v širším kontextu.

4. Účastníci a cílové skupiny

Cílovou skupinu tvoří v první řadě osoby zasažené dopravní nehodou, a to jak přímé oběti, tak jejich blízcí, kteří se rovněž potýkají s důsledky nehody. Tito lidé přinášejí do *Dialogu* své osobní příběhy, které slouží jako zdroj poznání a inspirace pro odborníky. Optimální počet zasažených, který jsme testovali v rámci našeho projektu, byly dvě až tři osoby, které prezentují svůj příběh. Klíčové přitom nejsou samotné příběhy (i zdánlivě podobné události mají zpravidla jinou interpretaci), ale osobní vztahy prezentujících, které pomáhají vytvářet bezpečný prostor a možnost vzájemné podpory. Chybným krokem realizačního týmu je, pokud se zaměří na úvahy týkající se maximalizace efektu sdílených příběhů. Klíčové je v tomto ohledu totiž především zajištění bezpečné atmosféry a důvěra ve skupinový proces a skupinovou dynamiku. Další významnou skupinou jsou zástupci pomáhajících profesí – psychologové, krizoví intervenenti, zdravotníci, policisté, hasiči, pracovníci neziskových organizací, právníci a sociální pracovníci. Výběr odborníků je klíčovým aspektem realizace workshopu, z našich zkušeností není tolik významná profese, jako jejich vztah k dané problematice, zájem o zasažené a schopnost empatie. Pro zachování skupinové dynamiky a bezpečného prostředí doporučujeme, aby jedno setkání mělo v celkovém počtu 8–14 osob, pro zachování komorního rázu. Optimální počet ambasadorů, který jsme testovali, představoval 2-3 osoby v poměru 1:3 až 1:4 k počtu zástupců pomáhajících profesí.

5. Human centered design – vývoj prototypu Dialog

Prototyp vznikl na základě přístupu *Human-Centered Design*, vycházejícího z porozumění potřebám a zkušenostem lidí, pro které je řešení určené, a z jejich aktivního zapojení do postupného spoluvytváření a ověřování jednotlivých kroků. Uplatnění principů HCD umožnilo odhalit zásadní slabiny systému, která následně určila inovativní směřování celého projektu. Pokud bychom postupovali tradičním způsobem, projekt by s největší pravděpodobností skončil u vytvoření informačního webu typu „co dělat po dopravní nehodě“. Přestože respondenti během testování zmiňovali zájem o administrativní podporu, klíčová zjištění odhalila mnohem hlubší, především emocionální potřebu.

5.1. Hlubkové rozhovory

Zásadním zdrojem porozumění byla série hlubkových rozhovorů, která odhalila potřeby zasažených osob i limity současného systému z jejich vlastní perspektivy. Během analýzy se postupně začala vynořovat silná a překvapivě konzistentní témata, která ovlivnila další směřování vývoje prototypu.

Na základě HCD postupu se ukázalo, že zdroj psychické zátěže **vedle samotných událostí, představuje také způsob jednání odborníků**, kteří se se zasaženými setkali v prvních hodinách, dnech a týdnech po nehodě. Jedná se například o vyjádření typu: „...vaše *spolujezd*kyně

je mrtvá, sežeňte si dobrého právníka“ nebo „...ne, pan primář na Vás nemá čas, věci po manželovi Vám sestra přinese na chodbu v pytlí“. Jedná se o vyjádření, jejichž formulace neměla své opodstatnění, a i po několika letech, si je zasažení přesně vybavují.

V jiných výpovědích se objevovala necitlivá komunikace směrem k rodinám: *„...jednu z prvních vět, kterou manželovi řekli, bylo, že kdybych jela v menším autě, byla bych mrtvá. Pak jej poslali domů.“* nebo *“...psychiatr mi řekl, že o nic nejde, a že za dva měsíce půjdu do války na Ukrajinu.“*

Můžeme říci, že necitlivá komunikace se stala jedním ze zdrojů **sekundární traumatizace**. Zároveň se však **objevovaly velmi silné pozitivní kontrasty** – hasič, který drží zraněnou ženu za ruku, záchranář, který se odpoutá, aby zasažené poskytl pocit bezpečí, sestřička, která popisuje prostředí pacientovi, protože ten nevidí. Tedy jedním z klíčových zjištění z hloubkových rozhovorů bylo, že **kvalita komunikace odborníků zásadně ovlivňuje psychickou zkušenost z nehody** – **může ji zmírnit, nebo naopak prohloubit**. Ačkoli jsme tento jev zaznamenávali už na začátku, jeho význam pro návrh prototypu jsme plně docenili až v pozdější fázi. Zpočátku jsme jej chápali spíše jako individuální selhání, nikoli jako oblast, kterou lze systémově ovlivnit.

5.2. Desk research

V rámci hloubkových rozhovorů také řada zasažených projevila zájem o preventivní a osvětovou činnost, zájem zúročit svou zkušenost a dát ji nový význam. Inspirace pro rozvoj ambasadorských programů (základ prototypu *Dialog*) vzešla paralelně také z **analýzy zahraničních systémů** ponehodové péče, konkrétně ze Slovinské organizace **Zavod Varna Pot**, která pořádá školení a veřejné debaty s lidmi

s osobní zkušeností po dopravních nehodách. Obdobnou iniciativu představuje program *Stories for Safer Streets* v San Franciscu, který zastřešuje hnutí **Families for Safe Streets**. Program využívá osobní příběhy obětí a jejich blízkých k tomu, aby prostřednictvím veřejných vystoupení, workshopů a kampaní zvyšoval povědomí o dopravní bezpečnosti.

Na základě zjištění z hloubkových rozhovorů, jsme se rozhodli **zaměřit tyto ambadorské programy namísto veřejnosti, směrem k odborníkům.**

5.3. Design sprint

Důležitým milníkem ve vývoji prototypu byl dvoudenní workshop, na kterém došlo k přímému setkání zasažených osob (viníků i poškozených) a zástupců pomáhajících profesí. Předpokládali jsme, že hlavním zdrojem nesrozumitelnosti a frustrace zasažených osob je roztržitost systému – tedy obtížná orientace v tom, kdo co dělá a na koho se mohou po nehodě obrátit. Tato hypotéza vznikala na základě podkladů z hloubkových informací, kde nedostatek informací byla také jednou z nejčastěji skloňovaných potřeb a také na základě dat, dříve realizovaného projektu Komplex.

Jako možné řešení se začala rýsovat myšlenka **M-týmů**: lokálních interdisciplinárních skupin zdravotníků, policistů, záchranářů, pracovníků pojišťoven či sociálních služeb, které by dokázaly svou péči lépe koordinovat a vytvořit pro zasažené osoby srozumitelnější a spojitější cestu systémem. Design sprint tak původně předpokládal, že právě tato organizační inovace bude klíčovým zdrojem systémové změny.

Ačkoli jsme s myšlenkou M-týmů chtěli dále pracovat a rozvíjet ji, postupně jsme si začali všimnout něčeho, co jsme původně neočekávali. Nebyly to ani organizační struktury, ani procesní změny, co přinášelo největší dopad, ale **zážitek samotného setkání**. Zasažení lidé si z workshopů odnášeli hluboký pocit propojení, který vznikl zejména v kontaktu mezi osobami se sdílenou zkušeností, ale také v mimořádně citlivých momentech, kdy se potkali poškození či pozůstalí s viníky, kteří dokázali projevit lítost. V těchto chvílích docházelo k posunům, jež účastníci sami popisovali slovy „*odpuštění*“, či „*porozumění druhé straně*“.

Podobně silnou, byť stále nepojmenovanou zkušenost si odnášeli i odborníci. Mluvili o tom, že na nich setkání „*něco zanechalo*“ a že by podobný zážitek rádi zprostředkovali i svým kolegům na pracovišti. Právě od odborníků a zasažených začala přicházet nabídka šířit tento typ setkávání dál, ale jako spontánní reakce lidí, kteří workshop prožili.

5.4. Komunitní práce

Design sprint nepřinesl jen systémové hypotézy o propojení poskytovatelů péče, ale také vedl k postupnému **formování komunity zasažených osob**. Tato komunita se stala nejen svépomocnou skupinou, ale postupně také **pracovní skupinou**, která spoluvytvářela obsah i strukturu budoucích workshopů s odborníky. Společně jsme tak začali definovat, jak má Dialog vypadat v praxi.

- **Jasně informování odborníků předem o tom, čeho se workshop týká a co mohou očekávat** – jedná se o setkání s účastníky dopravních nehod, kteří mají chuť podělit se o své příběhy a zkušenosti.

- **Odmítnutí frontálního přednesu** - ambasadoři nechtěli stát „vpředu a vyprávět“. Vznikl požadavek na rovnocenné setkání bez hierarchie. Vznikl princip: „*Jsem tu. Můžete se ptát na cokoliv — jen pamatujte na formu.*“
- **Kruh jako základní forma setkání** - sezení v kruhu, přátelská atmosféra a dostatek času na vzájemné seznámení se staly nutnou podmínkou bezpečí a otevřenosti.
- **Prostor na navázání kontaktu před prací s příběhy** – Před samotným sdílením je potřeba vytvořit neformální, lidský rámec, který umožní účastníkům se mezi sebou přirozeně propojit.
- **Role facilitátora** – není potřeba představovat ambasadory a jejich příběhy, to zvládnou sami, je však garantem bezpečného prostoru.

5.5. Fáze testování

Fáze testování prototypu probíhala prostřednictvím čtyř workshopů realizovaných v různých regionech České republiky. Klíčový byl zejména první testovací workshop, protože ukázal, že **síla prototypu stojí především na příbězích zasažených osob, které představují výjimečný nástroj pro rozvoj empatie. Účelem doprovodných aktivit je posílit jejich účinek a podpora odborníků v práci s jejich vlastním prožíváním, postoji a předsudky.** Postupně jsme proto opustili původní záměr hledat přímé systémové změny a zaměřili se spíše na jemné, ale hluboké mikrozměny v postoji a komunikaci odborníků. Zkušenost nás zároveň vedla k důležitému zjištění: **samotný prožitek ze setkání stačí. Není potřeba jej doplňovat úkoly na kognitivní úrovni, systémovými úvahami ani formulováním závazků** – tyto vrstvy **naopak oslabují to, co má mít hlavní roli.** Ukázalo se, že

největší hodnotu má obyčejné, avšak v praxi téměř nemožné setkání člověka s člověkem, v rolích, které se běžně nepotkávají.

V rámci komunitní práce a interních workshopů se postupně vyprofilovalo několik klíčových poznatků, které vedly k dalším úpravám prototypu:

- **Potřeba více času a většího prostoru pro dialog** - dostatek času nejen na sdílení příběhů, ale zejména na jejich **společné zpracování**. Odborníci potřebují možnost reagovat, ptát se a konfrontovat své vlastní emocionální i profesní postoje.
- **Ambasadoři potřebují slyšet zpětnou vazbu** - opakovaně zaznívalo, že příběhy „nevynikly“ a chyběla možnost slyšet, jak na odborníky působily. Nestačí jednověté ocenění či závěrečné kolečko – odborníci potřebují prostor zůstat u příběhu a vyjádřit své emoce.
- **Důraz na prostředí a organizaci** - pro bezpečí a kvalitu setkání je zásadní příjemné prostředí, připravené prostory a jasné instrukce. Rozdělení do skupin musí být promyšlené, s jasným klíčem a doprovodnými materiály.
- **Příprava ambasadorů i odborníků** - obě strany potřebují vědět, co je čeká. Nestačí informace e-mailem; pravidla a rámec setkání je nutné opakovaně vysvětlovat a připomínat. Ambasadoři zároveň potřebují podporu v práci s emocemi a hranicemi.
- **Facilitátor musí udržet osobní rovinu** - jeho úkolem je držet workshop u příběhů a nedovolit, aby se diskuse přesunula k systémovým otázkám, které odvádějí pozornost od prožívání.

- **Dynamika mezi složkami IZS může ovlivnit atmosféru** - pokud je na workshopu více zástupců IZS, občas se objevuje jemná soutěživost, která může narušit rovnováhu setkání. Je potřeba ji citlivě řídit.
- **I přes výběr se může objevit nezájem či neempatie** - někteří odborníci někdy odcházejí kvůli telefonům nebo nepůsobí přítomně. V takových situacích musí facilitátor – případně i ambasadoři – reagovat a pomoci skupinu vrátit do bezpečného rámce.

Po zapracování podnětů z prvního workshopu se další iterace soustředily zejména na formální úpravy: doladování úvodních a seznamovacích aktivit a ověřování jejich variant s větším potenciálem pro vzájemnou interakci. Testování ukázalo, že základní koncept i směřování prototypu jsou v souladu s potřebami formulovanými v hloubkových rozhovorech.

6. Teoretická východiska

Základním teoretickým rámcem workshopu, představují principy *encountru* v pojetí **C. Rogerse** a přístupu zaměřeného na člověka. Tento přístup zdůrazňuje bezpodmínečné přijetí, empatii a respekt k individualitě každého člověka, jakožto základní podmínky k osobnostnímu růstu jednotlivce i skupiny (Rogers, 1961).

Celá koncepce je v souladu s dialogickými principy v psychoterapii, managementu i organizaci odborné pomoci (např. Haarakangas et al., 2012), zdůrazňujícími interdisciplinární intervenci, ale především úzkou kooperaci mezi jednotlivými aktéry a průběžnou reflexi potřeb všech zúčastněných.

Jednou z inspirativních iniciativ využívající příběhů zasažených osob směrem k profesionálům, je program *Trauma-informed Training for Criminal Legal Professionals* od organizace **Healing Justice v USA**. Ten je zaměřený na právníky, policisty, státní zástupce, obhájce a pracovníky pomáhajících organizací. Cílem je posílit jejich schopnost jednat citlivě a s porozuměním vůči obětem trestné činnosti a přispět k obnově důvěry v systém. Klíčovou součástí je opět přímé sdílení příběhů obětí a přeživších, doplněné o odborné informace a praktické nástroje.

Další inspirací je *Storytellers Project (House of Ruth Maryland, USA)*, který do seminářů a vzdělávacích akcí přivádí tzv. vypravěče – osoby se zkušeností s domácím násilím. Tito proškolení ambasadoři bezpečně a autenticky sdílejí své příběhy s profesionály (sociální pracovníci, policisté, zdravotníci, právníci). Cílem je zvýšit porozumění, empatii a motivaci k citlivější reakci v profesní praxi.

Podporu empatického přístupu u pomáhajících profesí prostřednictvím workshopů se zasaženými osobami je v kontextu České republiky inovativním přístupem, avšak podporu pro tento postup najdeme také v řadě studií. Například **Kagawa a kolektiv (2023)** hovoří ve své studii o výrazném zvýšení empatie u lékařů, po absolvování jednorázového workshopu s chronicky nemocnými pacienty, jehož efekt přetrvával i po dalších šest měsíců. Podobně také ve studii **Cospere a kolektivu (2018)** hovoří autoři o tom, že sdílení příběhů pacientů pomohlo zdravotním sestřám lépe porozumět komplexnosti potřeb nemocných a změnit pohled na pacienta – především směrem k vnímání člověka v jeho celistvosti.

6.1. Základní mechanismy procesu změny

1. Emoční aktivace a zcitlivění

Příběh zasaženého člověka otevírá prostor pro silné emocionální prožitky, které nelze navodit odborným výkladem či teorií. Odborník posouvá svůj pohled od obecného vnímání role ‚klienta‘ či ‚pacienta‘ k chápání zasaženého jako jedinečné osoby s vlastním příběhem. Tento posun aktivuje emoční složku empatie a činí jej citlivějším na potřeby druhých. Výzkumy ukazují, že právě emoční angažovanost je vstupní branou k trvalejší změně postojů (Riess et al., 2012).

2. Porozumění kontextu a rozpad stereotypů

Vyprávění umožňuje posluchači nahlédnout na traumatizující událost jeho očima. Odborník si uvědomuje, že zdánlivě jednoduché otázky typu „proč neodešla“ nebo „proč nereagoval jinak“ postrádají smysl, když zná skutečný kontext situace. Dochází k oslabení stereotypů a rigidních profesních vzorců. Tento proces posiluje kognitivní složku empatie – schopnost chápat pohled druhého (Batson et al., 1997).

3. Morální angažovanost a posílení respektu

Příběhy nevyvolávají jen soucit, ale také morální citění: pocit nespravedlnosti, touhu jednat férověji, lidsky a s respektem. Tím se posiluje normativní rámec odborníků – vědomí, že lidský přístup je stejně důležitý jako technická odbornost. V praxi záchranných složek, zdravotnictví či policie se tento fenomén promítá do větší ochoty jednat s klidem, vysvětlovat postupy a vyhnout se necitlivé komunikaci (Tyler, 2006).

4. Reflexe a přeměna zážitku v dovednost

Samotný prožitek nestačí. Zásadní je následná reflexe – diskuse, psaní či vedený rozhovor – která pomáhá odborníkům zpracovat emoce a přetavit je do konkrétních závěrů. V *Dialogu* má reflexe navíc rozměr profesní identity: odborníci slyší, jak jejich práce ovlivňuje životy lidí, což posiluje vědomí smyslu jejich profese a hodnoty jejich činnosti. Pokud je reflexe doplněna o osobní závazek k jejich uplatnění, emocionální zkušenost se upevňuje a stává se součástí profesního chování. Studie v medicíně i policejním výcviku potvrzují, že právě kombinace příběhu, reflexe a příkladů dobré praxe, vede k měřitelnému nárůstu empatie i zlepšení komunikace (Krameddine & Silverstone, 2013).

5. Bezpečný rámec a dlouhodobá změna praxe

Storytelling musí probíhat v jasně stanovených hranicích, s dobrovolností vypravěče, jeho přípravou a následnou péčí. Tento rámec chrání jak zasažené, tak posluchače, a umožňuje, aby prožitek nebyl traumatizující, ale rozvojový. Pokud je storytelling začleněn do širšího systému vzdělávání a je podporován vedením instituce, může přispět k dlouhodobé změně profesní kultury – tedy k zakotvení empatie a lidského přístupu jako nedílné součásti odborné praxe (Charon, 2001; Corrigan et al., 2012).

7. Příprava ambasadorů a odborníků

Příprava ambasadorů není pojmána jako jednostranný briefing s přesně danými instrukcemi, ale jako partnerská diskuse vedená facilitátorem, jejímž cílem je porozumět očekáváním a představám zasažených osob, posílit jejich kompetence a společně nastavit rámec bezpečného sdílení. Facilitátor se aktivně zajímá o to, co by si ambasadoři přáli, jak si jednotlivé fáze workshopu představují a v jakém prostředí se budou cítit komfortně.

Klíčové je, aby ambasadoři nevnímali svou roli z pozice pasivních „obětí“, ale jako aktivní nositele zkušenosti, která má vysokou hodnotu pro odborníky i systém. Příprava proto směřuje k tomu, aby se cítili kompetentní a měli jasno ve svých možnostech – že mohou kdykoli sdílení přerušit, nemusí odpovídat na otázky, pokud to nechťejí, a mají právo otevřeně komunikovat své potřeby.

Diskuse s facilitátorem zahrnuje společné prožití jednotlivých fází workshopu, pojmenování toho, co může být pro ambasadory zátěžové, a hledání způsobů, jak tyto situace zvládnout. Podpora není zaměřena na „ochranu“ zasažených, ale na jejich posílení a vybavení dovednostmi, které jim umožní bezpečně a důstojně sdílet svůj příběh. Takto vedená příprava pomáhá vytvářet rovnovážný vztah mezi ambasadory a odborníky a podporuje autentické setkání člověka s člověkem – což je základní předpoklad účinnosti *Dialogu*.

V případě odborníků jsou vybíráni ti, kteří se ve své praxi dostávají do přímého kontaktu s osobami zasaženými dopravní nehodou a současně mají otevřený zájem o setkání s nimi. Zásadním kritériem je dobrovolnost – ochota účastnit se z vlastního rozhodnutí a vnitřní motivace. Účast „z povinnosti“ či na základě formálního vyslání organizace může narušit skupinovou dynamiku a ohrozit vytvoření bezpečného prostředí. Proto je vhodné, aby facilitátor nebo člen realizačního týmu odborníky osobně znal, případně měl doporučení od partnerských institucí.

Před konáním workshopu obdrží vybraní odborníci informativní e-mail, který shrnuje základní cíle a strukturu setkání, časový harmonogram a především zásady, jež pomáhají vytvářet bezpečný prostor. Účastníci jsou předem seznámeni s pravidly jako je respektující a lidský přístup, aktivní zapojení do diskuse a princip „stop pravidla“ (možnost zeptat se na cokoli, zároveň právo neodpovědět). Tento způsob komunikace pomáhá nastavit očekávání a podporuje otevřenou, ale zároveň citlivou atmosféru.

Smyslem přípravy odborníků není instruovat je, jak se mají chovat, ale poskytnout jim potřebné informace a rámec, aby mohli vstoupit do setkání s autenticitou a připraveností naslouchat. Současně tím posilujeme vědomí, že workshop není jednosměrný přenos informací, ale prostor pro dialog, který může být obohacující pro všechny zúčastněné.

8. Struktura a průběh setkání

Realizace *Dialogu* je rozdělena do pěti hlavních fází: seznámení, sdílení, dialog, reflexe a následné rozloučení. Před samotnou realizací je nutné věnovat dostatek času přípravě – tzn. příprava ambasadorů, výběr a informování profesionálů (definování cíle, podoby a základních pravidel setkání) a výběr vhodného místa, které by bylo útulné, hezké a nabízelo možnost rozdělení zúčastněných do skupin.

8.1. Základní pravidla setkání

Ve spolupráci s ambasadorý jsme formulovali seznam následujících základních pravidel, který byl zasílán profesionálům v pozvánce a následně připomenut při zahájení workshopu:

- Respektující a lidský přístup.
- Aktivita všech zúčastněných.
- Můžete se ptát na cokoli, jen myslete na formu.
- Stop pravidlo – jsou věci, na které nemusíme odpovídat.
- Odlož svou hodnost a odbornost.

8.2. Organizace a struktura workshopu

Facilitátor by měl na místo konání workshopu dorazit s dostatečným předstihem tak, aby zajistil prostory – rozloží židle do kruhu (podporuje rovnocennost účastníků a usnadňuje diskusi) a nachystal základní občerstvení. Při příchodu zúčastněných je seznámí s prostorem (kde

se nachází toalety, případně další prostory, kde se bude pracovat v rámci skupinek) a ukáže na místa, kde se mohou usadit. Samotní ambasadoři sedí po levé straně facilitátora tak, aby jejich příběhy zazněly na závěr části sdílení.

Workshop zahajuje facilitátor, který informuje účastníky o programu a cílech setkání, představí časový harmonogram a připomene základní pravidla. Cílem následující části je seznámení účastníků, ideálně hravou formou, která navodí neformální atmosféru. My jsme v rámci testování využívali formy tzv. Reportérů, kdy se účastníci na krátký čas rozdělí do dvojic a mají za úkol dozvědět se a následně celé skupině představit druhého z dvojice. Existuje několik způsobů zadání této aktivity, které jsou vtipné a spolehlivě naladí skupinu na společnou práci.

Fáze sdílení je instruována zadáním, aby každý účastník postupně představil svá očekávání od workshopu a důvod, proč se rozhodnul pro účast na setkání se zasaženými dopravní nehodou (“jaká byla má cesta, co mám společného s tímto tématem”). Na závěr zaznívají příběhy zasažených.

Z naší zkušenosti je důležité, aby na fázi sdílení neprodleně navázala fáze dialogu (bez pauzy). Facilitátor pouze nabídne profesionálům, jestli mají chuť reagovat na příběhy zasažených, nebo jestli mohou sdílet, co se v nich právě odehrává, co prožívají. Tohle je ústřední a současně nejnáročnější část workshopu, na kterou je důležité dát dostatek prostoru a nechat příběhy tzv. pracovat. V tento moment se zasažení a profesionálové setkávají na úrovni člověka s člověkem a není dobré jej příliš strukturovat. Facilitátor pouze podle potřeby doplňuje a rámuje diskusi, ale především pamatuje na bezpečí zasa-

žených. Po vyčerpání diskuse, je dobré nabídnout účastníkům pauzu, která by měla být delší (ideálně pauza na společný oběd), tak aby byl prostor i k neformální diskusi.

V rámci společné práce jsou účastníci rozděleni do 2–3 skupin tak, aby v každé skupině byl alespoň jeden zasažený. Skupinová práce obnáší tři úkoly:

- 1.** Mapa potřeb - ve spolupráci se zasaženými identifikujte a vytvořte mapu klíčových potřeb (co potřeboval dotyčný vědět, co potřeboval cítit).
- 2.** Jak by to šlo udělat jinak – identifikujte místa v příběhu, kdy některý z odborníků mohl reagovat jinak, lidsky a empaticky.
- 3.** Co se povedlo – identifikujte momenty v příběhu, kdy se některý z odborníků zachoval lidsky (co řekl, co udělal).

Na tuto společnou aktivitu je vyhrazeno 30 minut, přičemž následně se všechny skupiny opět sejdou a dochází ke společné reflexi probíraných témat. Facilitátor zanáší klíčové body na flipchart. Závěrečná část reflexe spočívá ve formulaci tzv. Desatera Dialogu, tedy souboru základních doporučení a zásad, které jsou rovněž společně zanášeny na flipchart. Na tuto aktivitu navazuje krátké sdílení směrem k profesionálům. Facilitátor vyzve zasažené, aby – pokud to tak cítí – jednou větou vyjádřili, co pro ně znamená, že se profesionálové workshopu účastnili, jak vnímají jejich práci nebo čím je pro ně jejich přítomnost důležitá. Výpověď má mít podobu krátkého poděkování či myšlenky, kterou chtějí profesionálům předat.

Každý profesionál si tak přímo od zasažených vyslechne, že jeho role není „jen povinnost“, ale něco, co má hluboký lidský smysl. Díky tomuto prvku odcházejí profesionálové nejen s reflexí chyb a vědomím dobré praxe, ale i s potvrzením, že jejich práce má skutečný význam pro druhé.

Tento efekt je vysvětlitelný teorií self-determination (Deci & Ryan, 2000), podle níž je pocit vztahovosti a smyslu klíčovým zdrojem vnitřní motivace. V oblasti zdravotní a pečující profese se zároveň ukazuje, že vyjádřená vděčnost zvyšuje pracovní energii a psychickou pohodu odborníků (Algoe, 2012), což podporuje dlouhodobé udržení empatického přístupu. Zařazení prvku, kdy zasažení explicitně sdělují, co pro ně účast profesionálů znamená, tedy nejen uzavírá workshop pozitivní zkušeností, ale zároveň se opírá o ověřené mechanismy, které zvyšují motivaci a upevňují lidský rozměr profese.

Fáze rozloučení zahrnuje společnou reflexi účastníků nad tím, jak jim na workshopu bylo a co si z něho odnáší. Účastníkům je následně rozdána společná fotografie, pořízená v obědové pauze, kterou facilitátor vytiskne na mobilní tiskárně. Posledním úkolem je, aby si na ni každý zaznamenal memento, které by si chtěl do budoucna uchovat, nebo důvod, proč svou profesi dělá, respektive čím je jeho profese důležitá pro společnost a ostatní.

Závěrečná aktivita, při níž si účastníci odnášejí společnou fotografii doplněnou o vlastní klíčovou myšlenku či závazek, má své pevné ukotvení v odborných přístupech i výzkumech. V psychologii změn se hovoří o tzv. souvenir effect, kdy hmatatelné předměty fungují jako spouštěče emocí a posilují uchování zkušenosti (Bellezza, Gino & Keinan, 2017). Současně výzkumy z behaviorální ekonomie ukazují,

že jasně formulovaný osobní závazek, doplněný o vizuální připomínku, zvyšuje pravděpodobnost přenosu do praxe (Ariely, 2009; Milkman et al., 2011). Podobné metody využívají i programy pro podporu empatie a restorativní justice, kde závěrečné symbolické ukončení a osobní reflexe posilují dlouhodobou změnu postoje (Zehr, 2015; Mezirow, 2000). Z hlediska zážitkové pedagogiky navíc platí, že poslední fáze učení by měla směřovat k aktivní aplikaci (Kolb, 1984), což v tomto případě představuje osobní formulace „co si odnáším do své praxe“. Díky spojení kolektivního symbolu (fotografie) a individuálního závazku se tak vytváří hmatatelný most mezi workshopem a každodenní realitou účastníků.

9. Role a kompetence

Úspěch *Dialogu* závisí ve velké míře na činnosti facilitátora. Ten je klíčovou osobou, která řídí průběh setkání, zajišťuje dodržování pravidel, vytváří bezpečné prostředí a podporuje otevřenost a respekt mezi účastníky. Během testování se osvědčilo zapojení i druhého člena týmu – pozorovatele skupinového dění, který s facilitátorem průběžně konzultuje postřehy, pomáhá mu moderovat a reflektovat skupinové procesy (jeden facilitátor zpravidla nepokryje všechny členy skupiny). Hlavním úkolem facilitátora je zajistit ambasadorům pocit bezpečí. Ačkoli mají workshopy přinášet odborníkům nový pohled na zkušenost zasažených, bezpečí zůstává nadřazeným principem, který facilitátor nesmí v žádném okamžiku opomenout.

Předpokladem pro výkon role facilitátora je vysokoškolské vzdělání v některém z humanitních oborů, absolvovaný psychoterapeutický či alespoň sebezkušenostní výcvik a orientace v práci s traumatizovanými klienty. Nezbytná je rovněž znalost systému péče a návazných služeb, doporučena je i zkušenost s vedením podpůrných skupin či encounterů. Facilitátor musí disponovat dovednostmi umožňujícími citlivě reagovat na projevy zasažených a zároveň podporovat odborníky v jejich reflexi.

U programů, které propojují zasažené osoby s veřejností či profesionály, je klíčová systematická podpora samotných aktérů. Lidé vedoucí osobní konzultace musí mít odpovídající kvalifikaci a praxi v práci

s traumatem a zároveň se orientovat v sociálně-právní problematice i v nabídce služeb. Po dopravní nehodě se potřeby prolínají napříč psychologickou, zdravotní a sociální péčí i právním poradenstvím. Účast na workshopech a opakované sdílení příběhů však může přinášet další zátěž a riziko sekundární traumatizace. Dochází ke znovu otvírání bolestivých témat; příběh je vyprávěn v novém kontextu a situaci, což přináší nové podněty a emoce, na které musí pracovník citlivě a kompetentně reagovat.

Proto je zásadní pečlivý výběr ambasadorů a zajištění jejich podpory, která nesmí být podmíněná přímou účastí na workshopech (pakliže se zasažený z nějakého důvodu rozhodne v aktivní činnosti nepokračovat).

10. Hodnocení a evaluace

Evaluace metodiky Dialog je koncipována jako **komplexní přístup** kombinující standardizované psychologické měření s vlastními kvalitativními nástroji. Rámec se opírá o **Kolbův cyklus zážitkového učení** (přechod od konkrétní zkušenosti k reflexi a aplikaci) a **Mezirowův koncept transformativního učení** (změna skrze kritickou sebereflexi).

Metodika stanovuje hodnocení ve dvou hlavních rovinách – dopad na odborníky a dopad na ambasadory – doplněné o longitudinální měření v čase:

1) Hodnocení dopadu na odborníky

a) Vlastní evaluační nástroj: sleduje rozvoj empatie, reflexi profesní identity, ochotu vymezit se proti necitlivému jednání a přenos podnětů do praxe (záměry i drobné kroky).

b) Interpersonal Reactivity Index (IRI): standardizovaný nástroj k měření empatie, administrovaný formou pre-test a post-test před workshopem a následně v rámci sekundárního kontaktu.

2) Udržení a prohloubení efektu (Sekundární kontakt)

- **Personalizovaný telefonický rozhovor:** navazuje na bezprostřední individuální hodnocení z prvního dotazníku a dále je

rozvíjí. čímž se přispívá k udržení změny. Aktivací *self-reflection triggers* posilujeme motivaci k udržení změny.

3) Hodnocení dopadu na Ambasadory (Zasažené osoby)

- **Vlastní evaluační nástroj:** sleduje pocity bezpečí a smysluplnosti během setkání a indikátory posttraumatického růstu.

Jednotlivé nástroje a fáze procesu evaluace, jsou popsány níže. Celkové výsledky pak čtenář může nalézt v kapitole č. 16.

10.1. Hodnocení zpětné vazby od účastníků

Uzavřené otázky u kterých odborníci vyjadřují míru souhlasu na

Likertově škále:

- 1) Setkání se zasaženými osobami mi pomohlo lépe porozumět šíři dopadů dopravních nehod.
- 2) V průběhu workshopu jsem refleктоval způsob práce naší organizace, kolegů i to, jak k zasaženým dopravní nehodou přistupuji já.
- 3) Příběhy zasažených mi připomněly, jak cenné mohou být i drobné projevy lidskosti.
- 4) Setkal jsem se s necitlivým přístupem odborníků a dnes mám větší chuť se proti takovému jednání vymezit.
- 5) Workshop pro mě byl příležitostí znovu si připomenout význam a smysl mé profese.
- 6) Cítím potřebu, aby podobná setkání byla součástí systematického vzdělávání v mém oboru.

Otevřené otázky:

- 7) Jaká potřeba účastníků dopravních nehod s vámi osobně rezonovala – a proč právě tato?

- 8) Co z dnešního workshopu (může to být i drobnost), bych si chtěl/a přenést do své organizace, kolegům nebo do svých pracovních dnů?
- 9) Jaké okamžiky mi běžně připomínají, důležitost mé profese?

Navržený evaluační nástroj je koncipován tak, aby zachycoval klíčové mechanismy změny, které workshop *Dialog* iniciuje, a to jak v rovině postojů, tak v oblasti profesní identity a přenosu zkušeností do praxe. Položky zaměřené na **empatii** (1, 2, 4) sledují, zda účastníci prohloubili kognitivní i afektivní složku empatie prostřednictvím reflexe zkušeností zasažených a kritického zhodnocení profesního jednání. Oblast **profesní identity** (3 a 9) umožňuje identifikovat, zda si odborníci obnovili vědomí smyslu své práce a dokázali jej zasadit do širšího hodnotového rámce, což je významný protektivní faktor proti profesnímu vyhoření. **Přenos do praxe** (5 a 8) ověřuje, zda účastníci dokáží transformovat získané podněty do konkrétních záměrů, byť i malých kroků, v každodenním působení. **Udržitelnost** formátu (6) pak reflektuje potenciál zařazení workshopu do systematického vzdělávání.

Metodologicky tento přístup vychází z **Kolbova** (1984) cyklu zážitkového učení, kdy jsou účastníci vedeni od konkrétní zkušenosti (příběhy zasažených) k reflexi a následné aplikaci do vlastní praxe. Současně se opírá o koncept transformativního učení (**Mezirow**, 2000), v němž změna nastává skrze kritickou sebereflexi a novou interpretaci vlastní profesní identity a role. Kombinace uzavřených položek s Likertovou škálou a otevřených reflexivních otázek tak umožňuje zachytit jak měřitelné posuny v postojích, tak i hlubší kvalitativní vhled do procesu změny u jednotlivých účastníků.

Uzavřené otázky u kterých zasažení vyjadřují míru souhlasu na Likertově škále:

- 1) Během workshopu jsem se cítil/a bezpečně a respektovaně.
- 2) Účast na workshopu mi pomáhá najít nový význam nebo smysl v tom, co jsem po dopravní nehodě zažil/a.
- 3) Měl/a jsem pocit, že účastníci opravdu naslouchali a zajímali se o můj příběh.
- 4) Věřím, že účast na workshopu je možnost, jak mohu ovlivnit a přispět ke změně přístupu odborníků.

Navržené položky pro ambasadory reflektují klíčové mechanismy jejich zapojení do workshopu. Pocit bezpečí a respektu (1) je základní podmínkou otevřeného sdílení a prevence sekundární traumatizace, jak zdůrazňuje literatura o *trauma-informed care* (SAMHSA, 2014). Možnost najít nový význam ve vlastní zkušenosti (2) odpovídá principům transformativního učení (Mezirow, 2000), kdy reinterpretace traumatu přispívá k integraci a růstu. (2001). Poslední dvě položky zdůrazňují pocit, že hlas ambasadorů má reálný dopad na změnu přístupu odborníků, což zvyšuje jejich motivaci a pocit užitečnosti – efekt, který je doložen v zahraničních programech typu *Families for Safe Streets* či *Storytellers Project*.

10.2. Standardizované hodnocení

Z důvodu posílení průkaznosti efektu workshopu *Dialog* jsme se rozhodli doplnit vlastní evaluační nástroje také o standardizovanou metodu **Interpersonal Reactivity Index (IRI; Davis, 1980)**, která je v českém prostředí dostupná v ověřeném překladu a dlouhodobě využívána v psychologickém výzkumu empatie. Do hodnocení byly zařazeny dvě subškály – *Perspective Taking* (přijímání perspektivy) a *Empathic Concern* (empatický zájem). Tyto dimenze reflektují kognitivní

a emoční složku empatie, které jsou klíčové pro odborníky pracující s lidmi v zátěžových situacích. Volba těchto subskál je rovněž podložena cíli workshopu: podpořit schopnost odborníků chápat zkušenost zasažených „jejich očima“ a rozvíjet citlivější, lidský přístup v praxi.

V zahraničí se workshopy zaměřené na empatii a kontakt s klienty často hodnotí především prostřednictvím krátkých dotazníků spokojenosti, reflexivních deníků nebo tematické analýzy zpětné vazby (např. v programech *Families for Safe Streets* či *Trauma-informed Training for Criminal Legal Professionals*). V medicínském prostředí je časté použití **JSE – Jefferson Scale of Empathy**, zatímco některé studie využívají také **Toronto Empathy Questionnaire (TEQ)**, který se soustředí především na emoční složku empatie. Pro náš účel však byla vhodnější metoda IRI, neboť umožňuje detailněji zachytit obecné empatické dispozice napříč profesemi, nejen v klinickém kontextu.

Současně je třeba zdůraznit, že IRI představuje **jeden z nejčastěji používaných nástrojů pro výzkum empatie** s rozsáhlou mezinárodní evidencí (např. Davis, 1983; Pulos et al., 2004; Hawk et al., 2013) a je validně využíván i v českých studiích (Urban, 2011; Bartošová, 2015). Jeho zařazení tak posiluje odbornou relevanci evaluace. Pro zajištění vyšší validity bude IRI administrován ve dvou časových bodech: **poprvé bezprostředně před začátkem workshopu** (pre-test) a **podruhé s dvouměsíčním odstupem** v rámci plánovaného sekundárního kontaktu s profesionály (post-test). Tento design umožní nejen zachytit okamžitý efekt setkání, ale také ověřit udržitelnost změn v čase.

Navzdory tomu, že zařazení dotazníku posiluje odbornou relevanci evaluace, dotazník sám sleduje pouze **jeden aspekt výsledného efektu workshopu – individuální posun v empatických dispozicích.**

Proto je kombinován s naším vlastním evaluačním nástrojem, který se zaměřuje na reflexi profesní identity, přenos do praxe a vnímání udržitelnosti formátu. Teprve propojení obou přístupů (standardizovaného měření a vytvořeného dotazníku) poskytuje komplexní obraz dopadů workshopu *Dialog*.

11. Sekundární kontakt – udržení a prohloubení efektu

Aby efekt workshopu *Dialog* nebyl jednorázový, ale měl potenciál k dlouhodobějšímu dopadu, rozhodli jsme se pro formu **sekundárního kontaktu prostřednictvím personalizovaného telefonického rozhovoru**. Tento krok probíhá s dvouměsíčním odstupem a kombinuje několik prvků:

A) Reflexe profesní identity a drobných změn v praxi – účastníkům bude připomenuto, co sami uvedli v prvním dotazníku a poprosíme je o krátký komentář:

1. „Před časem jste v dotazníku k workshopu psal/a o malé změně či postřehu, který by mohl obohatit Vaši práci. Zajímalo by nás, jestli se k Vám tato myšlenka v posledních týdnech nějakým způsobem vrátila, nebo se Vám ji podařilo aplikovat do praxe“.
2. „Zmínil/a jste potřebu, která na Vás z příběhů zasažených silně zapůsobila. Objevila se v praxi situace, kdy jste si na tuto potřebu znovu vzpomněl/a?“
3. „Ve Vašich odpovědích se objevily momenty, které Vám připomínají význam Vaší profese. Objevily se od té doby i další situace, které Vám ukázaly, proč je Vaše práce pro lidi důležitá?“

Tento princip využívá tzv. **personalizovanou zpětnou vazbu** a **self-reflection triggers**, které v kontinuálním vzdělávání posilují motivaci k udržení změny (Mezirow, 2000; transformative learning). Namísto abstraktní výzvy tedy účastník pracuje se svými vlastními výroky a závazky, což zvyšuje šanci na jejich praktické uplatnění.

B) Znovu-administrování IRI (subškály Perspective Taking a Empathic Concern) – umožní ověřit, zda došlo k udržení nebo posílení empatických dispozic v čase. Longitudinální design (pre-test a post-test) poskytuje průkaznější data o efektivitě intervencí než jednorázové měření (Kagawa et al., 2023).

C) Příložené „Desatero Dialogu“ – shrnutí zásad formulovaných účastníky během workshopu. Tento výstup funguje jako jedna z hmatatelných připomínek hodnot setkání. V zahraničních programech zaměřených na posílení empatie či trauma-informed praxe se podobné artefakty osvědčily jako účinný prostředek k udržení změny v čase (např. *Storytellers Project*, House of Ruth Maryland).

Forma telefonického kontaktu byla zvolena z důvodu **časové i organizační dostupnosti**. Opakované osobní setkání by bylo pro odborníky ze složek IZS, zdravotnictví či justice obtížně realizovatelné, zatímco personalizovaný e-mail umožňuje připomenout prožitek, posílit profesní identitu a znovu aktivovat reflexi s minimální časovou zátěží. Tento model odpovídá zahraniční praxi tzv. **booster sessions** nebo follow-up kontaktů, které se v kontinuálním vzdělávání osvědčily pro udržení efektu jednorázových intervencí (Coseru et al., 2018).

12. Etické zásady

Prototyp *Dialog* je založen na principech respektu, bezpečí a partnerského přístupu. Setkání přivádí do jednoho prostoru osoby zasažené dopravní nehodou a odborníky z různých profesních oblastí, a proto je nezbytné, aby byl proces vystavěn na jasně formulovaných etických zásadách.

- 1. Bezpečný prostor a dobrovolnost** – účast zasažených i odborníků je zcela dobrovolná. Zasažení sdílejí své příběhy pouze v rozsahu, který sami zvolí, a mají kdykoli právo sdílení ukončit. Facilitátor dbá na to, aby žádný účastník nebyl k výpovědi nucen ani nepociťoval tlak k odhalování detailů, které by mohly být pro něj zraňující.
- 1. Ochrana před sekundární traumatizací** – facilitátor aktivně sleduje emoční klima skupiny a v případě potřeby nabízí přerušení či individuální podporu. Zásadou je, že sdílení nesmí vést k dalšímu zraňování zasažených. V návaznosti na workshop musí být k dispozici kontakty na odbornou pomoc a podpůrné služby.
- 2. Rovnocennost a partnerský přístup** – *Dialog* vědomě překračuje tradiční asymetrii vztahu mezi „klientem“ a „odborníkem“. Všichni účastníci jsou chápáni jako rovnocenní partneři, jejichž zkušenost a hlas mají stejnou hodnotu. To vytváří prostor pro autentické setkání člověka s člověkem, což je základní podmínkou rozvoje empatie a lidského přístupu.

- 3. Respekt k osobním hranicím a citlivým údajům** – vše, co je během workshopu sdíleno, zůstává v rámci skupiny. Účastníci jsou předem seznámeni s pravidly důvěrnosti a s tím, jak budou informace využívány. Pokud se některý z výstupů (např. Desatero) dále šíří, děje se tak bez uvádění konkrétních jmen a citlivých detailů.

- 4. Podpora smysluplného zapojení** – cílem workshopu není odborníky poučovat či hodnotit, ale vytvořit prostor, kde mohou porozumět zkušenosti zasažených a reflektovat hodnotu vlastní profese. Stejně tak ambasadoři – osoby zasažené – získávají možnost dát své zkušenosti nový význam a přispět k pozitivní změně praxe.

- 5. Odpovědnost facilitátora** – facilitátor je garantem bezpečného průběhu, nastavuje rámec, pečuje o emoční rovnováhu skupiny a dbá na to, aby všichni účastníci měli možnost vyjádřit se v míře, která je jim příjemná. Je také odpovědný za jasnou komunikaci pravidel a následné nabídnutí podpůrných zdrojů.

13. Rizika a prevence

Prototyp ze své podstaty přináší specifická rizika, jež je nutné vědomě reflektovat a preventivně jim předcházet.

- 1. Sekundární traumatizace zasažených** – znovuožívání traumatických vzpomínek může vést k emočnímu zahlcení. Prevencí je dobrovolnost sdílení, důraz na bezpečné prostředí a možnost kdykoli účast ukončit. Facilitátor dbá na průběžné monitorování emočního klimatu a v případě potřeby nabízí přerušení či individuální podporu. Zajištěn musí být také kontakt na odborné služby pro případ následné potřeby.
- 2. Sekundární traumatizace profesionálů** – poslech silných příběhů může být náročný i pro odborníky, zejména ty, kteří se sami setkávají s traumatickými událostmi v praxi. Prevencí je dostatečný prostor pro reflexi, sdílení vlastních emocí a možnost individuálních konzultací po workshopu. Podpůrné prvky, jako je společná pauza či závěrečná symbolická aktivita (např. fotografie s osobním mementem), pomáhají zážitek ukotvit.
- 3. Narušení hranic mezi rolí profesionála a člověka** – workshop vědomě pracuje s překročením klasického rámce „klient–pomáhající“. Rizikem je nejistota z nové role či obava ze ztráty profesního odstupu.

Prevenčí je jasné vymezení, že cílem není poučovat ani hodnotit, ale setkat se na rovině člověk–člověk. Facilitátor průběžně připomíná rámec a podporuje vyváženost sdílení.

- 4. Nesoulad očekáváníí** – zasažení mohou očekávat okamžitou změnu systému, odborníci naopak metodické návody. Aby nedošlo k frustraci, je nezbytné již na začátku workshopu jasně sdělit jeho cíle: nejde o školení ani o příslib změny metodik, ale o prostor pro porozumění, empatii a vzájemné učení.

- 5. Ohrožení důvěrnosti** – sdílené příběhy obsahují citlivé informace. Prevenčí je dohoda o mlčenlivosti, anonymizace výstupů (např. Desatero Dialogu) a důsledná ochrana identity zasažených.

- 6. Krátkodobost efektu** – rizikem u podobných intervencí je, že silný zážitek časem vyprchá. Prevenčí je zavedení **sekundárního kontaktu** formou personalizovaného e-mailu, který připomíná vlastní reflexe účastníků, nabízí znovu-administrování IRI a přikládá Desatero Dialogu. Tento krok odpovídá principům *booster sessions* známým z kontinuálního vzdělávání (Coseru et al., 2018) a podporuje udržitelnost efektu.

14. Implementace v systému péče a popis systémové změny

Dialog představuje **inovativní doplněk standardních vzdělávacích aktivit pro pomáhající profese**. Jako jeden z mála nástrojů se nezaměřuje na edukaci a rozvoj znalostí, ale na přímou **práci s osobností, postoji, stereotypy a profesní identitou odborníků, a to formou specifického zážitku**. Základem tohoto mechanismu je vytvoření podmínek pro **autentické setkání** se zasaženými, které otevírá prostor pro reflexi – odborníci si znovu připomínají hodnotu své profese, svůj vztah k druhým i k sobě samým. Zážitek vztahu je podle Rogerse (1961) základním atributem osobnostní změny.

Zasaženým osobám přináší *Dialog* příležitost proměnit **traumatickou zkušenost v něco smysluplného**. Jejich příběh se stává zdrojem učení pro druhé, což podporuje proces integrace a posiluje vědomí, že jejich zkušenost má hodnotu a přínos pro společnost. Získávají tak nejen možnost sdílet svou zkušenost, ale také potvrzení, že jejich hlas je brán vážně a může přispět k širšímu porozumění i změně praxe. Tento proces odpovídá konceptu **posttraumatického růstu**, podle něhož má sdílení a získání nového významu vlastní zkušenosti potenciál podporovat integraci traumatu a obnovu pocitu vlastní hodnoty (Tedeschi & Calhoun, 2004; Neimeyer, 2006).

Pokud se podaří vytvořit a udržet zkušenost ze společného setkání, vzniká silný potenciál pro změnu. Ta nevychází ze shora, prostřednictvím direktivních zásahů, ale vyrůstá zevnitř – od samotných účastníků, jejich zkušeností a vztahů. Odborníci i zasažení si z workshopu odnášejí prožitky, které následně vnášejí do svých životů a každodenní praxe.

V pojetí *Dialogu* **je systémová změna chápána především jako sledování a podpora tzv. mikro-změn v jednání a myšlení odborníků** – drobných, ale významných posunů, které se ukazují jako trvalejší a udržitelnější než rozsáhlé změny zaváděné shora (srov. Mezirow, 1997; Kolb, 1984). Reflektivní otázky, sebehodnoticí škály či krátké zpětné vazby nám umožňují sledovat, zda zážitek autentického setkání nachází odezvu v profesní identitě, postoji k potřebám zasažených a ochotě přenášet drobné podněty do každodenní praxe. Právě tyto mikro-změny – uvědomění hodnoty drobných gest, úvahy o zasažených, nové podněty z praxe nebo posílený vztah k vlastní profesi – jsou ukazatelem, že změna probíhá. **Tyto výpovědi jsou nejvýraznějším indikátorem kulturní proměny – ukazují, že změna není jen deklarovaná, ale žitá.**

K zahájení systémové změny **není nutné zasáhnout všechny odborníky najednou**. Výzkumy v oblasti šíření inovací a organizační kultury ukazují, že změnu může iniciovat i menší skupina jednotlivců – někdy stačí, aby nově přijatý postoj či způsob jednání začal žít u jednoho z deseti členů týmu (Rogers, 2003; Christakis & Fowler, 2009). Tito lidé se pak přirozeně stávají nositeli změny, jejichž chování ovlivňuje kolegy i instituce. *Dialog* proto nesměruje k plošnému a direktivnímu „přeškolení“ všech, ale k posílení jednotlivců, kteří mohou fungovat jako „majáky“ a postupně proměňovat kulturu péče ve svém okolí

15. Osobní konzultace

Osobní konzultace jsou individuální setkání mezi zasaženým účastníkem a kvalifikovaným odborníkem, například psychologem nebo krizovým interventem. Jejich cílem je poskytnout cílenou podporu, která reaguje na specifické potřeby jednotlivce. Konzultace mohou probíhat prezenčně, online nebo telefonicky a obvykle trvají 60 až 90 minut. Frekvence konzultací se přizpůsobuje potřebám účastníka, obvykle jde o interval od jednou za čtrnáct dní po jednou měsíčně. Obsah konzultací zahrnuje reflexi zážitků z *Dialogu* nebo komunitních setkání, práci s emocemi, posilování hranic a řešení praktických problémů, které mohou bránit dalšímu zotavení.

Osobní konzultace jsou druhým z klíčových nástrojů, jak zabránit retraumatizaci zúčastněných v projektu, protože jsou individuálně zaměřené a umožňují pružně reagovat na potřeby a aktuální psychické rozpoložení zasažených osob.

V tomto ohledu můžeme najít inspiraci v činnosti House of Ruth Maryland (USA), kdy se jejich Storytellers Project opírá o vlastní klinické poradenství pro dospělé i děti, takže řečníci mají dostupnou individuální péči i mezi komunitními aktivitami. Také RoadPeace (Spojené království) nabízí vedle online podpůrných skupin také one-to-one podporu, čímž propojuje komunitu s individuální péčí o ambasadory.

16. Komunitní setkání

Prototyp „Komunita“ představuje inovativní platformu v oblasti psychosociální podpory a systémové péče o osoby zasažené dopravními nehodami. Koncept překračuje rámec tradičních svépomocných skupin tím, že organicky propojuje terapeutický rozměr vzájemného sdílení s aktivní participací na kultivaci systému ponehodové péče. Základní filozofie prototypu vychází z předpokladu, že integrace traumatické zkušenosti je efektivnější, pokud jedinec nezůstává pouze v roli pasivního příjemce pomoci, ale stává se aktivním aktérem změny. Komunita tak funguje jako duální nástroj: směrem dovnitř poskytuje bezpečné zázemí pro stabilizaci a růst svých členů, směrem ven pak slouží jako reprezentativní kolektivní hlas a expertní partner pro státní instituce, složky IZS a tvůrce legislativy.

Unikátním specifickým tohoto modelu je jeho heterogenní složení a důraz na principy restorativní justice. V bezpečném, profesionálně facilitovaném prostředí se setkávají lidé s diametrálně odlišnými rolami v nehodovém ději – přímí účastníci (oběti i viníci), pozůstalí i svědci. Empirická zkušenost z prototypu potvrzuje, že interakce mezi poškozenými a viníky, kteří přijali odpovědnost, nevede k retraumatizaci, ale naopak k hlubšímu pochopení a smíření. Pro viníky je účast možností projevit autentickou lítost a nést odpovědnost nad rámec formálního trestu, zatímco poškozeným tento kontakt umožňuje hu-

manizovat obraz „viníka“ a vystoupit z bludného kruhu hněvu a neodpuštění. Tento proces, podpořený teorií posttraumatického růstu, má zásadní význam pro dlouhodobou psychickou stabilizaci všech zúčastněných.

V rovině systémové spolupráce plní Komunita funkci „živého expertního zázemí“. Členové komunity nejsou vnímáni pouze jako klienti, ale jako nositelé unikátního know-how – žité zkušenosti. Prototyp úzce navazuje na edukační formát „Dialog“ a slouží jako přirozené pokračování interakce mezi laickou a odbornou veřejností. Instrukce a odborné organizace získávají v Komunitě partnera pro validaci svých postupů, tvorbu preventivních programů či připomínkování legislativních změn. Tímto přístupem se český model inspiruje zahraničními iniciativami, jako je britská organizace RoadPeace či americká síť Families for Safe Streets, kde je hlas zasažených integrální součástí tvorby dopravních politik.

17. Výsledky analýzy a evaluace dopadů prototypu Dialog

Typ dokumentu: Kvalitativní analýza zpětných vazeb (Deep dive analysis), **Cílová skupina:** Dvanáct zástupců odborné veřejnosti (Hasičský záchranný sbor, Policie, Krizová centra, Probační a mediační služba, zdravotnický personál). **Metodologický rámec:** Interpretativní fenomenologická analýza (IPA) s ukotvením v metodice prototypu Dialog a principech transformativního učení.

Úvod a kontext analýzy

Předkládaná zpráva analyzuje soubor **šestnácti zpětných** vazeb od účastníků tří workshopů s **dvouměsíčním, čtyřměsíčním a půlročním odstupem**. Cílem této analýzy je identifikovat klíčové mechanismy, které u odborníků spouští proces změny postojů a chování. Analýza přesahuje rámec běžného hodnocení spokojenosti a zaměřuje se na psychologické procesy, ke kterým během setkání dochází. Obdobné procesy jsou monitorované také u zástupců zasažených osob, kteří se rozhodli podělit o svůj příběh.

17.1. Kvalitativní analýza dopadů prototypu Dialog - odborníci

Z dat jednoznačně vyplývá, že Dialog nefunguje jako standardní edukační seminář založený na přenosu informací. Naopak potvrzuje základní tezi Metodiky, že jde o inovativní a zásadně odlišný formát vzdělávání, který pracuje s emocemi, profesní identitou i předsudky

a stojí na principech transformativního učení. Účastníci hovoří o hlubokém emočním zasažení, díky němuž je zážitek vnímán jako „nepřenositelný“ a kvalitativně odlišný od ostatních forem přípravy, které dosud absolvovali. Tento emoční prožitek vede k trvalejšímu ukotvení zkušenosti a ke změně profesního jednání.

Úvodní dva body analýzy zkoumají mechanismus účinku workshopu, následující tři body se pak zaměřují na reflexi dopadů a identifikaci konkrétních změn v praxi.



Autentičnost a emoční aktivace

Ústředním motivem všech zpětných vazeb je **síla authenticity**. Metodika Dialogu předpokládá, že přímý kontakt s příběhem má vyšší formativní potenciál než teoretická přednáška - bez přímého kontaktu s emocí zasažených zůstávají informace ploché. Data tento předpoklad silně potvrzují. Účastníci opakovaně popisují moment „zlomu“, kdy přestali informace analyzovat v odborné rovině a začali příběh prožívat.

„Jsem čekal, že si budu psát poznámky a najednou jsem přestal psát, protože mě to prostě zasáhlo, najednou jsem s nimi v tom příběhu byl...“ (KC2).
„Nejvíc mě zasáhla Sonina autenticita. Bylo jasné cítit, že nic nehraje a že to, co říká, opravdu prožila. Ta síla jejího vyprávění a to, jak je tím dodnes poznamenána, působilo velmi opravdově. A myslím, že to muselo zasáhnout každého, kdo tam byl.“ (PMS).

Tento moment „odložení tužky“ je symbolickým vyjádřením cíle workshopu popsaného v metodice – přechod od technické odbornosti k lidskému setkání. Přičemž respondenti sami identifikují tento zážitek jako **nepřenositelný** jinou formou, než osobním setkáním.

„To je něco, co se nedá dostat z žádné prezentace. (...) Bez toho emočního náboje to vlastně je takové trošku, jak kdybys četl knihu, ale neměl tam diakritiku.“ (KC1, HZS).

„Pro mě to bylo takové hluboké, když jsem to poslouchal... ne že bych tam byl s nimi, to ne, ale že jsem cítil ty emoce, které tam byly. To jsem nečekal.“ (KC2).



Strukturální bezpečí: Možnost sejmutí profesní odpovědnosti

V běžné praxi krizové intervence, IZS a pomáhajících profesí nesou odborníci neustálou odpovědnost za proces a bezpečí klienta. Zpětné vazby odhalují, že workshop *Dialog* nabízí odborníkům unikátní prostor, kde mohou tuto „roli garanta bezpečí“ odložit.

Účastníci s úlevou kvitovali, že se ocitli v situaci, kterou nemusejí řídit ani facilitovat. Vědomí, že o ambasadory (zasažené) je postaráno externím týmem a že jsou na setkání připraveni, jim umožnilo zbavit se obav z toho, že by svou otázkou ublížili.

„Není ode mě nějaké velké očekávání ve smyslu, že to mám vést, nebo facilitovat něco. To znamená, že si můžu dovolit být nějakým způsobem v té osobní rovině. (...) Bez obav, že musím držet nějakou hranici, že vlastně si to můžu řídit, jak potřebuju. Nemusím mít nějaký závazek.“ (KC 2).

„Takhle mimo kancelář jsem se s tím vlastně ještě nesetkal — být přítomen u takhle důvěrného sezení, a přitom nepracovat přímo na konkrétním případě.“ (PMS).

„... A tady je najednou formát, kde se těch lidí můžeme zeptat, a oni dopředu vědí, že tam jdou s tím, že se jich na to budeme ptát. A zároveň

vím, že budou kdykoli ošetřeni, kdyby se něco stalo. To je pro mě strašně důležité.“ (KC Jihlava).

Struktura workshopu umožnila většině odborníkům vystoupit z role a na pozadí sdílených příběhů bezpečně prozkoumat své vnitřní prožívání a reflektovat své profesní jednání.

Workshop tak paradoxně posiluje profesní kompetenci tím, že na chvíli umožňuje odborníkovi nebýt expertem, ale pouze naslouchajícím člověkem.

„Já si velmi vážím toho, jak to bylo koncipované, na co to cílilo. My můžeme být nějak školení, ale to, co je tam jako nejvíc důležité, je to, jak jsme v tom usazený sami osobnostně. A takto, to mi tam přišlo jako fajn, no, tuhle vlastně možnost tam sdílet i nějaký své postoje.“ (KC).

Tato zpětná vazba dokládá, že nejtěžší úkol facilitátora – **udržet skupinu v rovině osobního sdílení a nenechat ji utéct k systémovým debatám** – je na závěr shledán tím nejhodnotnějším.



Dekonstrukce stereotypu „viník“

Jedním z nejsilnějších momentů, který analýza odhalila, je konfrontace odborníků s postavou viníka nehody. Mnozí profesionálové vstupovali do workshopu s **latentními, často neuvědomovanými předsudky** (zejména v souvislosti s alkoholem za volantem). Setkání s viníkem, který projevuje lítost, odpovědnost a lidskost, vedlo k tzv. **kognitivní disonanci** a následnému přehodnocení morálních soudů.

- **Konfrontace s vlastními předsudky**

Účastníci otevřeně přiznávají, že si před workshopem neuvědomovali míru svých předsudků vůči viníkům nehod. Mnozí profesionálové byli zaskočeni zjištěním, jak silné stereotypy si vůči viníkům nehod nesou. Kontakt s člověkem, který se vymyká představě agresivního pachatele a jeví se jako kdokoli z nás, jim umožnil tyto vnitřní soudy identifikovat a někdy i přehodnotit.

„Překvapilo mě to nejen na něm, ale i na mně samotném — uvědomil jsem si, že jsem měl nějaký předsudek, jak by takový člověk měl působit... A ono to tak vůbec nebylo. Ani jsem nevěděl, že něco takového v sobě mám... myslel jsem si na začátku, že je obět.“ (KC2).

„Takže fakt jsem si sáhla na to, že jsem si vědoma toho, že když se někdo takovej ocitne u nás v práci... že prostě toho člověka hnedka odsoudí, aniž by vlastně o něm cokoliv jiného věděl.“ (Nemocnice).

„Já osobně mám prostě problémy s tím, když někdo pije a pak řídí. (...) Ale pak jsem si to jako zas rozebíral a třeba tenhle ten předsudek chci mít. Uvědomuji si, že to ale souvisí i s tím, co jsme měli v rodině“ (HZS).

- **Humanizace viníka**

Tento vhléd je klíčový pro prevenci cynismu a dehumanizace v pomáhajících profesích. **Odborníci si uvědomili, že kategorie „viník“ a „obět“ nejsou v prožívání traumatu ostře oddělené, což má přímý dopad na to, jak budou s těmito lidmi v budoucnu komunikovat.**

„I viník může být obětí. Předtím jsem nad tím tak nepřemýšlel.“ (HZS)

„Myslím, že všichni chtě nechtě přistupujeme k nehodám s alkoholem tak, že dotyčného odsoudíme a je to chyba. Jsem rád, že jsem poznal Pavla, který si to uvědomil a lituje toho.“ (HZS).

„Je tam i ta druhá stránka [příběhu viníka], která je rovněž těžká, stejně jako osud poškozených... Nakonec vidíme, že oběti jsou vlastně oba dva.“

Pokud příslušníci IZS vidí ve viníkovi člověka v krizi, nikoliv jen pachatele, mění se tón komunikace i kvalita zásahu, což snižuje riziko odsouzení už na místě nehody.



Transfer do praxe: Od reflexe k akci a systémové změně

Klíčovým indikátorem efektivity vzdělávací intervence není jen okamžitá spokojenost účastníků, ale míra, v jaké dokáží získané vhledy integrovat do své každodenní praxe. Analýza zpětných vazeb ukazuje, že u prototypu *Dialog* dochází k transferu zážitku hned na několika úrovních – od šíření povědomí, změny chování na místě zásahu až po úpravu organizačních postupů.

- **Účastník jako nositel změny: Přenos do týmu**

Účastníci se bezprostředně po workshopu stávají aktivními nositeli změny ve svých domovských organizacích. Nečekají na systémové nařízení, ale iniciují změnu zdola. Data potvrzují, že jsou schopni velmi efektivně předat kolegům **esenciální sdělení a klíčové principy** a to často již v prvních hodinách po akci, formou týmových porad a setkání.

„Pak jsem tady po tom kurzu o tom říkal chlapům u nás na směně... tak jsem jim to tam vykládal, jak tam byla důležitá právě citlivost v komunikaci s těma lidma... a jako taky na to koukali.“ „Hned jsem to tady klukům říkal. Že si na to musíme dát pozor, abychom jim opravdu pomohli a neublížili nějak psychicky.“ (HZS, PČR),

„Já jsem hnedka druhej den na poradě o tom vyprávěla u nás na oddělení.“ (Nemocnice),

„Po workshopu jsme si říkali s klukama, že je potřeba i když se bavíme mezi sebou, abychom se o těch lidech bavili slušně. I když vypadají, že nás neslyší. I ta paní z workshopu, je jasný, že nás slyší a jedno dvě slova, mohou ovlivnit člověka na několik let. (...) Tak to určitě, hned jsem to tady klukům říkal. Že si na to musíme dát pozor“ (HZS).

- **Konkrétní změny v jednání a procesech odborníků a validace dobré praxe**

Jedním z nejvýznamnějších, byť hůře měřitelných dopadů workshopu, je proměna vnitřního nastavení účastníků a s tím související změny v jednání a praxi. Analýza výpovědí ukazuje, že *Dialog* u odborníků snižuje hladinu úzkosti z kontaktu s těžkým tématem a nahrazuje ji „tichou jistotou“. Nejde o nárůst expertního sebevědomí ve smyslu „teď vím, jak to vyřešit“, ale spíše o nabytí odvahy vstoupit do vztahu a nechat se vést klientem a určitou intuící.

„Ten kontakt s takovým člověkem se mi teď dělá jednodušeji, citlivěji se mi do toho jde... nemám tam takové obavy... neostýchám se, nebojím.“ (HZS).

Zajímavým zjištěním je, že nárůst jistoty jde ruku v ruce s nárůstem pokory. Toto „znovuoživení citlivosti“ jim umožňuje zbavit se tlaku na výkon (tlaku na to „být expert“) a otevřít se tomu, co přináší konkrétní člověk. Zážitek z workshopu nevedl k pocitu „už to umím“, ale naopak k chuti dále na sobě pracovat.

„Takové jako znovuoživení nějakých, jako nějaké citlivosti... taková ta pokora, no, ta pokora k tomu, že prostě, když jsem mluvil s tolika lidmi, neznamená, že jsem jako expert na tady toto, ale že každý nový ten človíček mně může něco nového jako přinést a něco nového naučit.“ (KC).

„Ukázalo mně to i hromadu jakoby věcí v tom, kde se dál zlepšit, zlepšovat. Nějaký jakoby možnosti sebe růstu a sebe koučování v některých případech.“ (HZS).

Ukazuje se, že efekt workshopu přesahuje rámec zkvalitnění **komunikačně-vztahové roviny**; ačkoliv to není primárním cílem, stává se impulsem také pro úpravu **metodických rámců a standardizovaných postupů**. Účastníci díky vhledům z příběhů rozklíčovali slabá místa v nastavení systému a začali iniciovat nápravu.

Příkladem tohoto významného zjištění byla zkušenost pracovníků krizových center, kteří si uvědomili, že psychická stabilizace klienta je úzce propojena s jeho právní jistotou. Na základě zpětné vazby od zasažených proto začala krizová centra aktivně vyhledávat mezioborovou spolupráci s advokátními kancelářemi, kterou dříve nepovažovala za prioritní:

„Hledáme právní pomoc, navazujeme spolupráce, že jsem si uvědomil, že tito lidé opravdu potřebují i tu právní podporu, je to i více ukotví a nejsou si tak nejistí.“

„Ted'jsme měli nehodu, kdy se tam mladý klučina klepal a byl z toho v šoku. Tak bylo vidět, že jsme se k němu chovali hezky, že do sanitky už šel relativně uklidněný. Tak jsme si říkali, že to byl takový fajn pocit. Že se to povedlo.“ (HZS)

Analýza odhalila, že dopad workshopu má dvě roviny: jednou je identifikace mezer a iniciace změn, druhou – neméně důležitou – je **reflexe a potvrzení funkčnosti stávajících postupů**. Workshop slouží jako unikátní prostor pro „kalibraci“ organizačních procesů, kdy si odborníci mohou ověřit, zda jejich nastavení odpovídá reálným potřebám zasažených. Možnost prozkoumat své standardní postupy s reálným prožíváním klientů jim dává potvrzení, že interní systémy, ve kterých pracují, jsou nastaveny správně.

„Uvědomil jsem si, že na to byl dotyčný už sám a vím, že kdyby byl našim klientem, tak si to pohlídáme. (...) Že bychom toho klienta ‚pustili‘; v uvozovkách, ale zároveň si ho trochu hlídali... že ho ještě můžou čekat nějaké zatěžující situace – druhé úmrtí v rodině, nějaký výsledek, soud.“ (KC).

„Bylo skvělé si ověřit, že tímto způsobem pracujeme... A to vím, že to takto děláme, tak jsem si říkal, jo, to je dobře. (...) Z této strany to bylo potvrzení toho, jak svou práci děláme.“ (KC, HZS).

„Takže ta zpětná vazba fakt je dobrá, že vidíš, že ta práce jakoby má nějaký smysl.“ (HZS).



Mezioborové síťování

Významným, byť sekundárním přínosem, je posílení mezioborové spolupráce. Účastníci si cení toho, že na jednom místě poznávají zástupce organizací, s nimiž se v terénu mívají, nebo o jejichž práci měli jen mlhavé povědomí. Tato pestrost oborů (HZS, PMS, PČR, zdravotníci, krizová centra, aj.) se ukazuje jako důležitá pro pochopení celého příběhu klienta.

„Hele, za mě to bylo skvělý — zase po dlouhý době jsme byly všechny ty složky dohromady. Všechny složky i lidi, kteří se jinak potkávají hrozně málo. Takže rozhodně super. A tím, že tam může být hned i nějaká zpětná vazba, je to fakt dobrý.“ (PČR).

„Jednak jsem poznal hromadu lidí zajímavých a prostě vím, že je možnost toho, když člověk narazí na nějaký problém, tak prostě vzít telefon, zavolat a zeptat se.“ „Na workshopu jsem si uvědomil, kolik je tady styčných osob, nebo organizací se kterými by bylo možné spolupracovat. V tom kruhu byli lidi, které jsem předtím neznal.“ (HZS, PMS).

Účastníci si uvědomili, že mohou fungovat jako „tlumočníci“ limitů a způsobů fungování jiných složek směrem ke klientům:

„Vidíš, že oni taky mají své limity, a když to víš, můžeš těm lidem lépe pomáhat. (...) Získala jsem povědomí o tom, jak fungují ostatní organizace – to má obrovský potenciál.“ (PMS, Nemocnice)

Účastníci si uvědomili, že nevhodný zásah jedné složky (např. policie) komplikuje práci složce následující (např. intervenčnímu týmu).



Kritická reflexe a limity workshopu

Ačkoliv je celkové hodnocení workshopu *Dialog* vysoce pozitivní, kvalitativní analýza odhalila specifické bariéry a limity, které je nutné pro další rozvoj metodiky reflektovat. Tyto limity se týkají jak vnitřního nastavení účastníků (emoční kapacita), tak metodického uchopení některých částí programu.

- **Obranné mechanismy**

Nejvýznamnější bariérou pro přijetí konceptu „lidského setkání“ je u části odborníků (zejména represivních orgánů) obava ze ztráty profesní kontroly. Požadavek na „otevření se emocím“ naráží na jejich profesní identitu, která je postavena na odolnosti, rozhodnosti a určité míře odstupu. Tlak na změnu paradigmatu může být vnímán jako ohrožení vlastní profesní integrity:

„Když si to budeš brát moc jako, moc nad tím budeš přemýšlet, tak si pak řekneš, no, tak jako já radši nebudu nic říkat, budu mlčet, protože bych se náhodou mohl někoho dotknout.“ PČR

Tyto reakce byly v analýze zpětné vazby zastoupeny v minimálním počtu, přesto je důležité je respektovat a věnovat jim pozornost. V těchto specifických případech je nutné redefinovat, co je úspěchem workshopu. Úspěchem zde není okamžitá transformace v empatického průvodce, ale samotný fakt účasti na workshopu je podstatným krokem a symbolem zájmu o zasažené.

- **Kritická zpětná vazba k metodice**

Zatímco samotné sdílení příběhů bylo hodnoceno bezvýhradně kladně, **pracovní část workshopu** (konkrétně cvičení zaměřené

na mapování potřeb) se dočkala konstruktivní kritiky. Účastnice z Krizového centra upozornila, že tato část byla uspěchaná a metodicky nejasná.

„Přišlo mi skvělé to cvičení, které tam bylo. Akorát z toho jsem měla trošku dojem, že mohlo být vlastně jako víc líp vytěžený, ale že prostě na to nebylo tolik času. Když mluvíme o nějakých potřebách, tak opravdu jako k potřebám, protože vlastně to mi tam přišlo vlastně důležitý, ale zároveň to pak ve skupině sklouzlo k něčemu, co potřeby nebyly... to chce nějakou jako vlastně jako práci se u toho fakt jako zastavit. A pojmenovat vlastně tu potřebu mně přijde hrozně důležitý, protože si říkám, že od těch potřeb se pak můžou odvíjet i nějaký jako další věci.“

Tento vhled nám slouží jako cenná validace: potvrzuje, že jádro workshopu funguje, ale zároveň ukazuje, že struktura praktických úkolů vyžaduje promyšlenější uchopení. Tento závěr plně rezonuje s naším aktuálním vyhodnocením a definuje konkrétní zadání pro další rozvojovou fázi.

Na druhou stranu je však nutné zohlednit faktor **rozdílné profesní výbavy**. Workshop spojuje odborníky s diametrálně odlišným zaměřením, což vytváří nerovnováhu při plnění skupinových úkolů. Zatímco pro pracovníky krizových center, psychology nebo sociální pracovníky je identifikace a verbalizace potřeb denním chlebem a postupují v ní rychle a intuitivně, pro jiné odborníky jde často o zcela novou, obtížně uchopitelnou disciplínu – **míra** prohloubení individuálního zážitku ze skupinové práce je v tomto případě **odvislá od průměrné kondice skupiny. Systémové ukotvení a potřeba dalšího vzdělávání**

Zpětné vazby jednoznačně indikují poptávku po systemizaci tohoto formátu. Odborníci nevnímají workshop jako jednorázovou zajímavost, ale jako chybějící článek v profesní přípravě.

Hasičský záchranný sbor: Navrhují integraci do pravidelných ročních školení (IMZ). Vidí v tom nástroj pro prevenci vyhoření u starších sloužících a formování mladých nováčků. Identifikuje také kritický limit pro implementaci – ekonomickou a časovou realitu služby.

„Viděla jsem už jenom na tom výběru těch kluků, že počet zájemců je vyšší, než byl počet míst...“

„Na jaře můžeme udělat jarní IMZy... Jsou to osmihodinové kurzy a můžeme je takhle nastavit. Ale cokoliv většího, je problém, protože to těm klukům nikdo nezaplatí ve volnu.“

Probační služba (PMS): Identifikují workshop jako ideální součást vstupního vzdělávání (KVK). Uvádějí, že se učí právo a motivační rozhovory, ale chybí jim kontakt s cílovou skupinou. Probační úředníci často nevidí „naživo“ lidi, se kterými budou pracovat, dokud nenastoupí do rutiny, a Dialog by toto mohl napravit.

„My máme KVK, tu vstupní přípravu... A tohle by tam vlastně vůbec nebylo špatné. Hned by viděli, s kým budou pracovat. Viděli by svou cílovou skupinu naživo.“

Krizová centra: Pro týmy krizových interventů má workshop charakter **skupinové supervize a sebezkušenostního výcviku**. Vedoucí Krizového centra Ostrava explicitně zmiňuje záměr

integrovat tento formát přímo do výcviku krizové intervence, protože v něm vidí nástroj pro zkvalitnění práce jak u nováčků, tak u seniorních pracovníků.

„Chci se příští týden na setkání interventů zeptat, jestli by měli zájem o něco podobného. Aby měli možnost nejen slyšet, ale i zažít něco takového... Myslím, že by to pro ně bylo strašně osvěžující. Aspoň když mluvím za interventy v Moravskoslezském a Olomouckém kraji, které znám – tam by to určitě pomohlo ještě víc zlepšit jejich práci.“

Návrh na systémové řešení: Respondent navrhuje konkrétní formát implementace – nikoliv jako samostatné školení, ale jako **integrováný blok v rámci komplexního výcviku**.

„Umím si představit něco takového i v rámci výcviku krizové intervence. Teď plánujeme další výcvik, a tam by třeba mohl být blok, kde bychom se o tom bavili a měli někoho, s kým to můžeme takhle zažít... Význam vidím nejen u těch začínajících, ale i u těch služebně starších.“

17.2. Kvantitativní analýza dopadů prototypu Dialog ze strany pomáhajících profesí

Zpětná vazba od odborníků byla získána prostřednictvím telefonických rozhovorů, které kombinovaly kvalitativní i kvantitativní přístup. V rámci rozhovorů měli účastníci workshopů prostor volně reflektovat své zážitky a postřehy, čímž byla zachycena bohatá kvalitativní data o jejich zkušenostech. Následně respondenti vyplnili polostrukturovaný dotazník, ve kterém vyjadřovali míru souhlasu se šesti výroky na škále od „Naprosto souhlasím“ po „Nesouhlasím“. Tato kombinace metod

umožnila získat jak hlubší vhled do individuálních perspektiv odborníků, tak srovnatelná kvantitativní data pro souhrnnou analýzu. Celkem se hodnocení zúčastnilo 13 odborníků z řad účastníků workshopů.

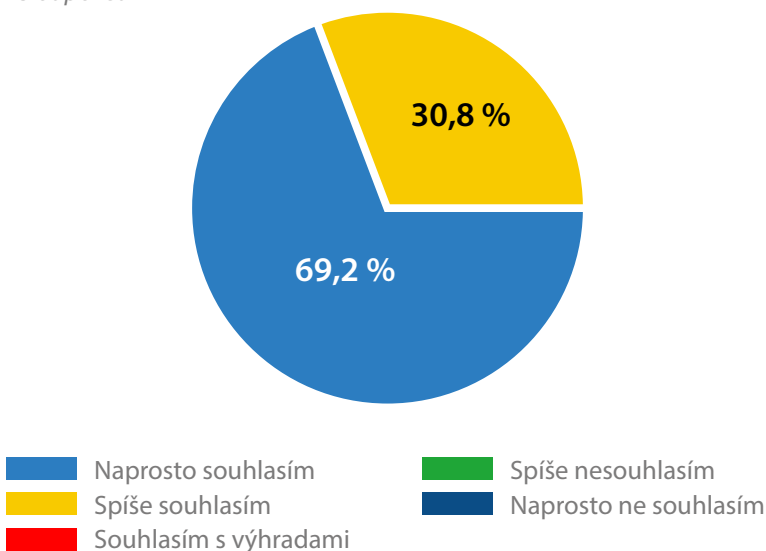
1. Setkání se zasaženými osobami mi pomohlo lépe porozumět šíři dopadů dopravních nehod.

Výsledky: Naprosto souhlasím 69 %, Spíše souhlasím 31 %

Všichni účastníci workshopu (100 %) potvrdili, že přímé setkání se zasaženými osobami prohloubilo jejich porozumění komplexnosti dopadů dopravních nehod. Téměř sedm z deseti respondentů vyjádřilo naprostý souhlas, což naznačuje, že osobní svědectví zasažených má značný edukativní potenciál a přináší odborníkům perspektivu, kterou běžná profesní praxe nenabízí.

Setkání se zasaženými osobami mi pomohlo lépe porozumět šíři dopadů dopravních nehod.

13 odpovědí



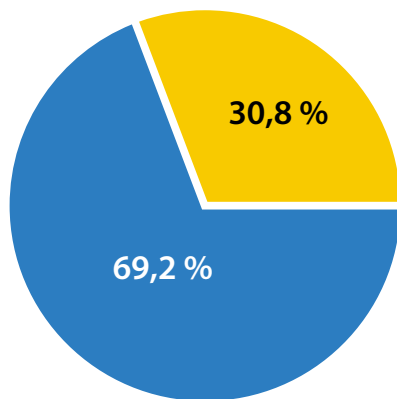
2. V průběhu workshopu jsem reflektoval způsob práce naší organizace, kolegů i to, jak k zasaženým dopravní nehodou přistupuji já.




Výsledky: Naprosto souhlasím 69 %, Spíše souhlasím 31 %



Workshop úspěšně podnítil sebereflexi u všech zúčastněných odborníků. Respondenti hodnotili nejen svůj osobní přístup, ale i fungování svých organizací a kolegů. Tento výsledek potvrzuje, že formát workshopu vytváří bezpečný prostor pro kritické zamyšlení nad vlastní profesní praxí.

V průběhu workshopu jsem reflektoval způsob práce naší organizace, kolegů i to, jak k zasaženým dopravní nehodou přistupuji já.

13 odpovědí



 Naprosto souhlasím
 Spíše souhlasím
 Souhlasím s výhradami

 Spíše nesouhlasím
 Naprosto ne souhlasím

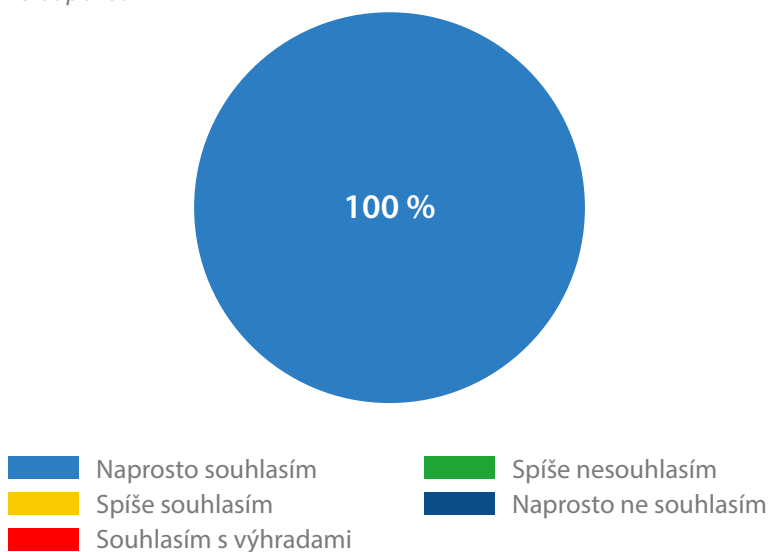
3. Příběhy zasažených mi připomněly, jak cenné mohou být i drobné projevy lidskosti.

Výsledky: Naprosto souhlasím 100 %

Jednoznačně nejsilnější shoda napříč všemi položkami. Všech 13 respondentů vyjádřilo naprostý souhlas s tímto tvrzením. Výsledek dokládá, že příběhy zasažených účinně připomínají význam lidského přístupu a empatie v profesním kontaktu s oběťmi nehod. Právě vědomí hodnoty drobných gest a projevů zájmu může pozitivně ovlivnit každodenní praxi odborníků.

Příběhy zasažených mi připomněly, jak cenné mohou být i drobné projevy lidskosti.

13 odpovědí

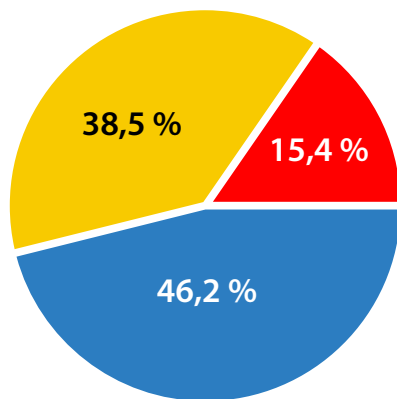





4. Setkal jsem se s necitlivým přístupem odborníků a dnes mám větší chuť se proti takovému jednání vymezit.



Výsledky: Naprosto souhlasím 46 %, Spíše souhlasím 39 %, Souhlasím s výhradami 15 %

Tato položka vykazuje největší variabilitu v odpovědích. Přestože celkový souhlas dosahuje 85 %, dva respondenti odpověděli „Souhlasím s výhradami“. To může odrážet různé zkušenosti účastníků s necitlivým jednáním kolegů nebo určitou opatrnost při hodnocení práce ostatních. Výsledky nicméně ukazují, že většina odborníků vnímá workshop jako impuls k aktivnějšímu prosazování citlivého přístupu v profesním prostředí.

V průběhu workshopu jsem reflektoval způsob práce naší organizace, kolegů i to, jak k zasaženým dopravní nehodou přistupuji já.
13 odpovědí



 Naprosto souhlasím
 Spíše souhlasím
 Souhlasím s výhradami

 Spíše nesouhlasím
 Naprosto ne souhlasím

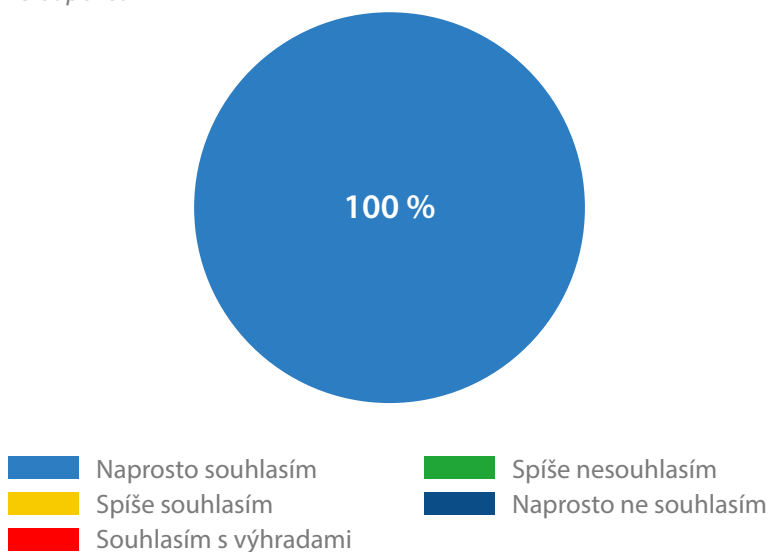
5. Workshop pro mě byl příležitostí znovu si připomenout význam a smysl mé profese.

Výsledky: Naprosto souhlasím 100 %

Druhá položka s absolutní shodou všech respondentů. Workshop plní významnou funkci v oblasti profesní motivace a prevence vyhoření – umožňuje odborníkům znovu se spojit s hlubším smyslem jejich práce. Přímý kontakt se zasaženými osobami a jejich příběhy připomíná, proč je práce pomáhajících profesí důležitá a jaký má reálný dopad na životy lidí.

Workshop pro mě byl příležitostí znovu si připomenout význam a smysl mé profese.

13 odpovědí



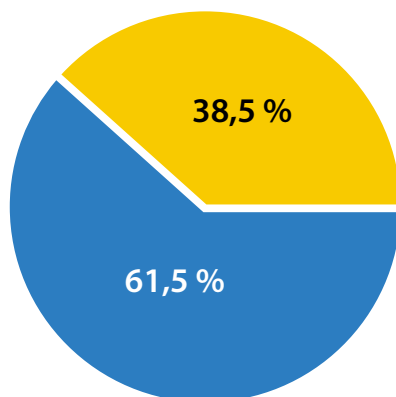
6. Cítím potřebu, aby podobná setkání byla součástí systematického vzdělávání v mém oboru.

Výsledky: Naprosto souhlasím 62 %, Spíše souhlasím 38 %

Tento výsledek představuje silný argument pro rozšíření workshopů jako standardní součástí profesní přípravy odborníků přicházejících do kontaktu s oběťmi dopravních nehod. Mírně nižší podíl naprostého souhlasu (62 % oproti ostatním položkám) může odrážet realistické vnímání způsobu fungování vzdělávacích systémů v daných organizacích.

Cítím potřebu, aby podobná setkání byla součástí systematického vzdělávání v mém oboru.

13 odpovědí



■ Naprosto souhlasím

■ Spíše souhlasím

■ Souhlasím s výhradami

■ Spíše nesouhlasím

■ Naprosto ne souhlasím

Zpětná vazba od odborníků je mimořádně pozitivní napříč všemi sledovanými oblastmi. Dvě položky dosáhly 100 % naprostého souhlasu, což je v evaluačních šetřeních výjimečný výsledek. Workshop prokazatelně naplňuje své cíle v oblasti edukace, sebereflexe i profesní motivace účastníků.

17.3. Kvalitativní analýza dopadů prototypu Dialog ze strany ambasadorů

Předkládaná zpráva analyzuje zpětné vazby tří ambasadorů, kteří se aktivně podíleli na tvorbě a realizaci workshopů Dialog. Jejich reflexe pokrývá období tří po sobě jdoucích setkání a zachycuje nejen okamžité prožitky, ale také **hlubší procesy osobnostního růstu, proměny vztahu k traumatické zkušenosti a postupného nabývání kompetence**.

Na rozdíl od analýzy zaměřené na odborníky, kde sledujeme primárně změnu postojů a profesní identity, zde se zaměřujeme na **transformační cestu zasažených osob** – od nejistoty a emočního přetížení k nalezení nového smyslu, posílení vlastní kompetence a schopnosti aktivně přispívat ke změně systému.

Data jednoznačně ukazují, že workshopy Dialog nefungují jako jednosměrná edukace odborníků, ale představují **oboustranně transformativní prostor**, kde dochází k hlubokým posunům na obou stranách. Pro ambasadory představuje účast na workshopech náročnou, ale zároveň **zásadně posilující zkušenost**, která jim umožňuje přepsat narativ vlastního příběhu z pozice oběti do pozice aktéra změny.



Od nejistoty a emočního přetížení směrem k osobnostnímu růstu

- **Workshop a komunita jako tréninkové pole**

Napříč zpětnými vazbami ambasadorů se ukázalo, že první kontakt s projektem byl spojen s **nejistotou a určitou dezorientací**. Účastníci popisují, že „nevěděli, do čeho jdou, jak to bude probíhat a jaká bude jejich role.“

Tato zpětná vazba je cenná, protože jsme informovanosti účastníků věnovali pozornost — jak formou elektronické komunikace, tak osobně před zahájením workshopu. Ukazuje se však, že u podobně citlivých a hluboce osobních formátů je ze začátku nutné **strukturu i roli účastníků opakovaně připomínat** a průběžně ji upevňovat.

Uvědomujeme si, že během prvních setkání docházelo k silné emoční aktivaci, aniž by byla plně srozumitelná struktura procesu a vlastní role v něm. Tuto skutečnost můžeme alespoň částečně vysvětlit charakterem fáze poznání (HCD). Šlo o jednu z nejnáročnějších etap projektu, kdy se přirozeně objevuje vyšší míra nejistoty — ale zároveň vytváří prostor pro to, aby účastníci vstupovali do procesu jako **spolutvůrci**, nikoli pasivní příjemci.

Workshopy Dialog přirozeně představují pro ambasadory **určitou výzvu**. Je to dané samotnou povahou formátu: zasažení vstupují do role, která je náročná emočně, vztahově i hodnotově. Aby mohli nabídnout odborníkům autentickou zkušenost, musí se opakovaně vracet k citlivým částem vlastního příběhu, otevřít se otázkám, reagovat na zpětnou vazbu a vystavit se pohledům lidí, které dosud neznali. Zpětná vazba ambasadorek ukázala, jak se prožitek zátěže postupně vyvíjel do podoby **nové kompetence**.

Nešlo jen o překonání vlastní traumatické minulosti, ale o aktivní a hmatatelný prožitek toho, **že jsem silnější, že sílím**. Tento nově nabytý pocit kompetence a sebeochrany si pak ambasadorky jako cenný vklad přenášejí do svého běžného fungování, což potvrzuje i následující výpověď:

„Pro mne byl největší vhléd a zkušenost, kterou si přenáším i do svého života, možnost vyjádřit svou potřebu, že mám například z něčeho obavu a nezůstanu s tím. A díky těm našim setkáním, to používám vlastně všude. Že si mohu dovolit to říct, nechci být zalezlá.“

„Zúročily se poznatky z prvních workshopů, že jsem sebrala odvahu a také jsem se ohradila, když se mi něco nelíbilo. A pak, když se dotyčný nakonec omluvil, tak jsem si říkala, ty vogo, to je super.“

Klíčovým zjištěním je, že se nejistota v průběhu tří workshopů postupně transformovala v **porozumění a vnitřní jistotu**. Tento posun nebývá lineární – obsahuje momenty zpětných kroků a pochybností. Tento progresivní vývoj poukazuje na to, že jednorázová účast na workshopu není dostačující pro plné rozvinutí potenciálu formátu – ambasadoři potřebují čas a opakovanou zkušenost k tomu, aby si osvojili roli a plně ji integrovali. Workshopy Dialog neposkytují pouze prostor pro sdílení příběhu, ale pravděpodobně fungují také jako **tréninkové pole pro rozvoj asertivity** – dovednosti, která může být pro osoby s traumatickou zkušeností oslabená.

- **Chuť pomáhat**

Druhá výrazná linie, která se ve zpětné vazbě ambasadorů objevuje, se týká **posunu v jejich identitě** a pohledu na budoucí vývoj. Je zřejmé, že sdílení příběhu v rámci workshopů pro ně stále představuje klíčový a smysluplný prvek vyrovnávání se s minulostí. Současně se však v jejich prožívání začíná objevovat nový horizont. Dochází u nich k posunu v tom, jak vnímají sami sebe a své limity.

Účastníci projevují vysokou míru zralosti v tom, že si uvědomují, že role ambasadora není doživotní. Uvědomují si, že pouhé mechanické opakování traumatické události nemá dlouhodobý smysl ani pro ně, ani pro posluchače. Jedna z účastnic tuto skutečnost trefně přirovnává k rutinní výuce:

„Vyprávění příběhů můžeš dělat do nějaký doby, než si já řeknu dost a nechci to dělat jako učitelka angličtiny, která postopadesáté učí svoji lekci.“
„Také jsem viděla lidi, kteří v tom ustrnuli a dělají to hlavně proto, aby všem řekli, jak je ten svět příšernej. Tak to ne. Tam se dostat nechci.“

Tyto výpovědi ukazují, že ambasadoři hledají **kvalitu a dopad**. Workshop jim poskytl prostor, kde si uvědomili, že jejich zkušenost je expertízou, o kterou se mohou opřít.

Právě toto „vytěžení“ zkušenosti vede k nové formě angažovanosti. Nejde už jen o obecnou chuť podílet se na projektu, ale o **konkrétní a zacílenou touhu pomáhat lidem s podobným osudem**, kteří jsou teprve na začátku cesty.

„Uvědomuji si u sebe chuť pomáhat i přímo zasaženým, ujmout se takové role průvodce.“

Sledujeme tedy přirozený vývoj, který začíná počáteční nejistotou a emočním zatížením, pokračuje v úlevu a postupné nabírání jistoty až po vědomou chuť přetavit svoji zkušenost v nástroj pro orientaci a podporu druhých i nově příchozích.



Klíčová role vztahové podpory

Napříč zpětnými vazbami se ukazuje, že **základním protektivním faktorem je kvalita vztahů** – jak mezi ambasadory navzájem, tak s facilitátorem.

„Hodně mě tam drželi ti lidi, že jsem se vůbec necejtila odstrčená.“

„První setkání se mi líbilo v tom, že to bylo dvoudenní, protože jsme měli čas i pro navození takového přátelství, i poté večer při posezení.“

„Pak jsem strašně oceňovala ty individuální konzultace, že jsme v kontaktu, že si o tom můžeme povídat.“

Tato zjištění potvrzují základní premisu metodiky Dialog – **bezpečné prostředí nevzniká pouze nastavením pravidel, ale kvalitou vztahů a pocitem sounáležitosti**. Individuální konzultace s facilitátorem fungují jako **důležitá pojistka**, která umožňuje zpracovat zatěžující momenty mimo skupinové setkání.



Odbornost narušuje pocit zájmu a kvalitu přítomnosti

Facilitátor je v očích ambasadorů **garantem, že workshop zůstane na úrovni lidského setkání** a nepřeklopí se do akademické diskuse či technického rozboru. Tato role je explicitně oceňována:

„Jediný, co mi na tom posledním workshopu ne že vadilo, ale že také nebyli schopni odebrat chvilku tu odbornost – že se skrze tu svou odbornost omlouvali za někoho jiného. Mě to v určitou chvíli přišlo, teď to řeknu blbě, takové lustrační a facilitátor to pak zastavoval a to jsem si řekla jo! Jedeme dál.“

Ambasadoři jasně rozlišují mezi **dvěma rovinami setkání**:

- a. Lidská rovina** – kde dochází k autentickému sdílení, emočnímu kontaktu a vzájemnému porozumění
- b. Odborná rovina** – kde se odborníci vracejí do role analytiků, obhájců systému nebo technických vysvětlitelů

Facilitátor má za úkol **udržet skupinu v první rovině**, protože právě ta má transformativní potenciál pro obě strany. Pokud se workshop překlopí do odborné diskuse, ambasadoři ztrácejí chuť pro sdílení a odborníci ztrácejí příležitost ke skutečné emoční otevřenosti.

Výpovědi ambasadorů přinášejí také důležitý vhled do **mezifází a meziprostorů**, které pro ně mohou být paradoxně náročnější - během sdílení příběhu a strukturované práce cítí podporu, ale v pauzách a po skončení se mohou cítit náhle sami a „nevidění“.

„Že vlastně poté, co jsme si řekli nějaké ty příběhy, byly odezvy, to je všechno v pohodě, ale pak je ta pauza a já jsem se pokaždé cítila sama. (...) Ti lidé okolo, kteří tam jsou s námi, tak se mě nikdo nezeptal, jak se mám, nebo něco takového. A takový ten nezávazný hovor, ke mně nikdo nepřišel. (...) Jako by se mě v tu chvíli začal někdo bát.“

Tato analýza ukazuje, že **pocit bezpečí nevzniká pouze nastavením pravidel na začátku workshopu** („můžete kdykoliv odejít“, „nemusíte odpovídat“), ale především **kvalitou přítomnosti a způsobem, jakým odborníci reagují na sdílení**.



Setkání s viníky: Cesta k odpuštění a integraci

Jedním z nejhlubších a nejcitlivějších témat je **zkušenost setkání s osobami, které dopravní nehodu způsobily**. Řada poškozených explicitně pojmenovává toto setkání jako klíčový element vlastního procesu:

„Já si velmi uvědomuji, jak cením ze setkání a ze vztahu, který jsem tu navázala s viníky, je to pro mne velmi důležité. Protože oni demonstrovali tu zodpovědnost, nejen to říkali, ale také to i žili, což bylo to, co mi chybělo v tom mém příběhu.“

Tato výpověď odhaluje **fundamentální potřebu**, kterou klasický právní systém často nedokáže naplnit – **potřebu slyšet a vidět autentickou lítost, odpovědnost a lidskost ze strany viníka**. V tomto případě nejde o viníka z vlastního příběhu účastnice, ale o viníky z jiných dopravních nehod – a přesto má tato zkušenost **silně léčivý potenciál**.

Setkání s viníky, kteří otevřeně nesou odpovědnost a projevují lidskost, umožňuje **rekonstrukci vnitřního obrazu „viníka obecně“** a může nepřímo ovlivnit vztah k viníkovi z vlastního příběhu. Namísto fixovaného obrazu „zlého pachatele« se otevírá prostor pro **komplexnější, lidštější pochopení**.

18. Závěr

Dosavadní analýza a evaluace prototypu *Dialog* ukazují, že se jedná o slibný a funkční nástroj s významným dopadem na odborníky i osoby zasažené dopravní nehodou. Výsledky pilotního ověření – založené na kombinaci kvalitativních výpovědí a sledování změn v čase – naznačují posuny v profesních postojích, citlivosti ke komunikaci a vnímání smyslu profese u odborníků, stejně jako zvýšený pocit smysluplnosti a integrace zkušenosti u ambasadorů. Tyto závěry však vycházejí z pilotní fáze testování a je nutné je chápat jako prvotní ověření konceptu.

Zásadním zjištěním pilotu je, že hlavní změnový potenciál Dialogu spočívá v samotném zážitku autentického setkání člověka s člověkem, nikoli v přenosu znalostí či formulaci systémových doporučení. Tento mechanismus se jeví jako účinný napříč testovanými situacemi, zároveň však otevírá otázky, které přesahují rámec dosavadního ověření. Pro další fázi vývoje je proto nezbytné realizovat komplexnější a cílenější evaluaci, která umožní porozumět dílčím principům fungování Dialogu a jejich variabilitě v různých kontextech.

Budoucí výzkum a testování by se měly zaměřit zejména na to, jak se efekt Dialogu proměňuje v závislosti na typu zapojených organizací, úrovni profesní zkušenosti odborníků (např. začínající vs. dlouhodo-

bě působící profesionálové) a na jeho možném zařazení již do základní odborné přípravy či systematického vzdělávání. Tyto varianty představují klíčové rozvojové směry, které je třeba dále empiricky ověřit, aby bylo možné přesněji vymezit podmínky účinnosti, přenositelnosti a dlouhodobé udržitelnosti prototypu Dialog jako nástroje systémové změny v oblasti ponehodové péče.

19. Seznam použité literatury a informačních zdrojů

Algoe, S. B. (2012). Find, remind, and bind: The functions of gratitude in everyday relationships. *Social and Personality Psychology Compass*, 6(6), 455–469. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2012.00439.x>

Ariely, D. (2009). *Predictably irrational: The hidden forces that shape our decisions* (Revised and expanded ed.). HarperCollins.

Bartošová, K. (2015). Empatie u adolescentů: Validace české verze Interpersonal Reactivity Indexu. *Psychologie a její kontexty*, 6(1), 53–67.

Batson, C. D., Early, S., & Salvarani, G. (1997). Perspective taking: Imagining how another feels versus imagining how you would feel. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23(7), 751–758. <https://doi.org/10.1177/0146167297237008>

Bellezza, S., Gino, F., & Keinan, A. (2017). The red sneakers effect: Inferring status and competence from signals of nonconformity. *Journal of Consumer Research*, 41(1), 35–54. <https://doi.org/10.1086/674870>

Charon, R. (2001). Narrative medicine: A model for empathy, reflection, profession, and trust. *JAMA*, 286(15), 1897–1902. <https://doi.org/10.1001/jama.286.15.1897>

Corrigan, P. W., Michaels, P. J., & Morris, S. (2012). Do the effects of anti-stigma programs persist over time? Findings from a meta-analysis. *Psychiatric Services*, 63(10), 963–973. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201100529>

Coseru, C., Mahajan, A., & Stern, L. (2018). Booster sessions in professional training: Enhancing long-term retention and application. *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 38(4), 235–242. <https://doi.org/10.1097/CEH.0000000000000219>

Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85.

Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113–126. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>

Haarakangas, K., Seikkula, J., Alakare, B., & Aaltonen, J. (2012). Open dialogue: An approach to psychotherapeutic treatment of psychosis in northern Finland. In *Collaborative therapy* (pp. 221–233). Routledge.

Hawk, S. T., Keusters, J., van Lissa, C. J., & Meeus, W. (2013). A longitudinal study on the development of empathy across adolescence and its relationship to prosocial behavior. *Journal of Youth and Adolescence*, 42, 1179–1192. <https://doi.org/10.1007/s10964-012-9858-8>

Hobfoll, S. E., Watson, P., Bell, C. C., Bryant, R. A., Brymer, M. J., Friedman, M. J., ... & Ursano, R. J. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 70(4), 283–315. <https://doi.org/10.1521/psyc.2007.70.4.283>

Kagawa, R., Yamazaki, Y., & Ota, K. (2023). Enhancing medical students' empathy through patient narratives: A randomized controlled trial. *BMC Medical Education*, 23, 45. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04021-3>

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.

Krameddine, Y. I., & Silverstone, P. H. (2013). How to improve interactions between police and the mentally ill. *Frontiers in Psychiatry*, 4, 7. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2013.00007>

Mezirow, J. (2000). *Learning as transformation: Critical perspectives on a theory in progress*. Jossey-Bass.

Milkman, K. L., Rogers, T., & Bazerman, M. H. (2011). Harnessing our inner angels and demons: What we have learned about want/should conflicts and how that knowledge can help us reduce short-sighted decision making. *Perspectives on Psychological Science*, 6(3), 273–292. <https://doi.org/10.1177/1745691611406928>

Pulos, S., Elison, J., & Lennon, R. (2004). The hierarchical structure of the Interpersonal Reactivity Index. *Social Behavior and Personality*, 32(4), 355–360. <https://doi.org/10.2224/sbp.2004.32.4.355>

Riess, H., Kelley, J. M., Bailey, R. W., Dunn, E. J., & Phillips, M. (2012). Empathy training for resident physicians: A randomized controlled trial of a neuroscience-informed curriculum. *Journal of General Internal Medicine*, 27(10), 1280–1286. <https://doi.org/10.1007/s11606-012-2063-z>

Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Houghton Mifflin.

Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA). (2014). *SAMHSA's concept of trauma and guidance for a trauma-informed approach* (HHS Publication No. SMA 14-4884). https://ncsacw.acf.hhs.gov/userfiles/files/SAMHSA_Trauma.pdf

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry*, 15*(1), 1–18. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1501_01

Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law* (2nd ed.). Princeton University Press.

Urban, M. (2011). Empatie a prosociální chování u vysokoškolských studentů: Česká validace metody IRI. *Československá psychologie*, 55(6), 544–557.

Zehr, H. (2015). *The little book of restorative justice* (Revised and updated ed.). Good Books.

Název publikace: Prototyp řešení klíčového problému – Dialog

Autoři: Mgr. Bc. David Červinka, Mgr. Veronika Vošická Buráňová,
Mgr. Tomáš Řihák, Bc. Dana Salačová, Mgr. Jana Neusarová, Ph.D.

Odborná korektura: Mgr. Veronika Kurečková

Jazyková korektura: Ing. Denisa Frybertová

Grafická úprava: Mgr. Radek Dočkal

Vydalo: Centrum dopravního výzkumu, v. v. i.,
Líšeňská 33a, Brno, Česká republika

Místo a číslo vydání: Brno, 1. vydání

Rok: 2026

ISBN 978-80-88655-66-4 (Online; pdf)

